

# INFORMATION RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

REPORTING 2017



# TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION D'AUGUSTIN DE ROMANET	3	<b>ENGAGEMENT SOCIÉTAL</b>	<b>43</b>
PROFIL DU GROUPE ADP	3	FEUILLE DE ROUTE	
<b>DÉMARCHE RSE</b>	<b>5</b>	SOCIÉTAL 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2017	44
UN ENGAGEMENT DU GROUPE	6	POLITIQUE ET ENGAGEMENT	46
NOS PRIORITÉS RSE	6	CONSTRUIRE AVEC LES TERRITOIRES	46
GOVERNANCE	7	DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL ET ATTRACTIVITÉ	47
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE	8	COOPÉRATION SOCIALE ET EMPLOI	49
MAÎTRISE DES RISQUES	9	QUALITÉ DE VIE	52
TRANSPARENCE ET PERFORMANCE RSE	11	DIALOGUE AVEC LA RIVERAINETÉ	52
NOS PARTIES PRENANTES	12	BRUIT ET INSONORISATION	53
NOTRE ORGANISATION	14	SOLIDARITÉ	54
<b>ACHATS RESPONSABLES</b>	<b>15</b>	<b>CLIENTS B2B ET B2C</b>	<b>56</b>
FEUILLE DE ROUTE		FEUILLE DE ROUTE	
ACHATS RESPONSABLES 2016-2020	15	CLIENTS 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2017	57
ET RÉALISATIONS 2017		NOS ENGAGEMENTS	59
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>18</b>	PASSAGERS	60
FEUILLE DE ROUTE		COMPAGNIES AÉRIENNES	63
RESSOURCES HUMAINES 2016-2020	19	ENTREPRISES DES PLATES-FORMES	65
ET RÉALISATIONS 2017		<b>L'ENGAGEMENT DES FILIALES</b>	<b>67</b>
NOS PRIORITÉS RH	20	HUB ONE	68
DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL	20	ADP INTERNATIONAL	70
DIVERSITÉ	22	ADP INGÉNIERIE	72
CONDITIONS D'EMPLOI	25	<b>ANNEXES 2017</b>	<b>73</b>
SANTÉ	26		
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	28		
DIALOGUE SOCIAL	28		
<b>L'ENGAGEMENT POUR LE CLIMAT</b>	<b>30</b>		
<b>ET L'ENVIRONNEMENT</b>			
FEUILLE DE ROUTE			
ENVIRONNEMENT 2016-2020	31		
ET RÉALISATIONS 2017			
POLITIQUE ET ENGAGEMENTS	33		
ÉNERGIE	35		
AIR ÉMISSIONS CLIMAT	37		
EAU	40		
DÉCHETS	40		
BIODIVERSITÉ	42		

## DÉCLARATION D'AUGUSTIN DE ROMANET

Président-directeur général  
Aéroports de Paris SA



### Dynamiser notre écosystème

Au mois de mars 2017, nous inaugurons, à Paris-Charles de Gaulle,

notre nouveau siège social, prolongé quelques mois plus tard par l'ouverture d'une nouvelle Maison de l'Environnement et du Développement durable. Ouverte sur le monde, ergonomique, respectueuse de l'environnement, cette maison commune est à l'image de notre Groupe : international et connecté à ses territoires et à son écosystème, engagé dans la compétition mondiale en portant haut les couleurs de sa responsabilité sociétale et environnementale.

Leader européen reconnu en matière de RSE depuis 2015<sup>1</sup> parmi les majors de la gestion d'aéroport, nous attribuons cette position à notre politique RSE, en phase

avec la dynamisation de notre écosystème. Depuis plusieurs années, nous multiplions les initiatives pour aboutir à une culture partagée entre nos salariés et nos partenaires pour faire de l'aéroport une communauté à l'écoute des attentes de ses parties prenantes. Nous cultivons l'intelligence collective et mettons en œuvre des programmes réaffirmant l'intérêt stratégique des missions et des compétences en matière de service et d'accueil, pour nous et nos partenaires, comme le programme « Bienvenue à Paris » qui vise à améliorer la satisfaction de nos clients, grâce à une conception plus exigeante et mieux intégrée de l'hospitalité. Synergies et communauté culturelle font également partie de nos orientations éthiques comme en témoigne notre premier accord Diversité, qui met en avant la richesse des différences et incite à l'ouverture.

Ce désir de partage, nous l'avons depuis longtemps mis en œuvre avec les territoires qui nous accueillent. En 2017, nous avons restructuré avec nos partenaires économiques et sociaux locaux les outils opérationnels de promotion territoriale et d'aide à l'accès des populations aux emplois aéroportuaires.

Exemplaire de cette dynamique, la création du projet « Hub Compétences », conçu dans le cadre des Programmes d'investissement d'avenir de l'État, est une initiative collective d'information et de formation destinée aux populations du Grand Roissy.

Notre politique environnementale et climatique exigeante engage aussi notre écosystème. Détenteurs de l'*Airport Carbon Accreditation* de niveau 3, nous agissons sur nos émissions internes de gaz à effet de serre et travaillons avec tous les acteurs des plates-formes pour réduire les émissions externes. Notre ambition climatique n'a cessé de grandir. En 2017, nous avons diminué de près de 70 % nos émissions de CO<sub>2</sub> par passager depuis 2009. Notre objectif est d'atteindre la neutralité carbone en 2030, soit le niveau 3+ de l'*Airport Carbon Accreditation*.

Conforter ce *leadership* dans les années qui viennent est un projet fondamental et la promesse de toujours conjuguer la réponse aux attentes de toutes nos parties prenantes avec la réactivité face aux enjeux globaux.

(1) Classement réalisé à partir des notes extrafinancières de l'agence Sustainalytics des principaux groupes aéroportuaires européens.

## PROFIL DU GROUPE ADP

### Connect 2020, notre plan stratégique

Pour la période quinquennale 2016-2020 ouverte par notre troisième contrat de régulation économique, nous avons redéfini nos priorités et nos objectifs. Le nouveau plan, baptisé « **Connect 2020** », décrit **trois** priorités déclinées en **neuf** engagements vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

#### Optimiser

- ✓ Garantir la performance opérationnelle.
- ✓ Renforcer la performance des organisations.
- ✓ Accroître la performance financière.

#### Attirer

- ✓ Devenir le choix préféré de nos clients.
- ✓ Favoriser le développement des salariés.
- ✓ Promouvoir la marque du Groupe.

#### Élargir

- ✓ Être un intégrateur de solutions.
- ✓ Croître avec les territoires.
- ✓ Conquérir de nouveaux marchés.

#### Nos quatre valeurs

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

#### Carte d'identité

**Aéroports de Paris SA** détient et exploite les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget) et dix aérodromes

d'aviation générale. Sur les trois principales plates-formes il met à la disposition des compagnies aériennes, des passagers et des opérateurs de fret et de courrier, des installations performantes et leur offre une gamme de services adaptés.

#### Cinq types d'activités

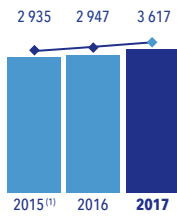
Aéroports de Paris SA opère sur cinq segments d'activités.

- Les activités aéroportuaires.
- Les commerces et les services.
- L'immobilier.
- L'international et les développements aéroportuaires.
- Les autres activités.

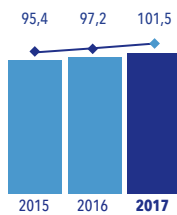
#### Contrat de régulation économique

Depuis 2006, certaines des activités d'Aéroports de Paris SA sont régulées sous la forme d'un contrat pluriannuel de cinq ans dit « contrat de régulation économique ».

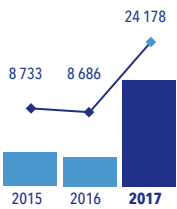
Chiffres clés 2017



**3 617 M€**  
de chiffre d'affaires  
consolidé (dont 616 M€  
pour TAV Airports)



**101,5**  
millions de passagers  
accueillis à Paris-Charles de Gaulle  
et Paris-Orly.



**24 178**  
salariés  
Effectif moyen Groupe ADP dont 6 435  
pour Aéroports de Paris SA, 17 743 pour les filiales  
dont 16 836 pour TAV Airports.



**1 000**  
Plus de 1000 entreprises  
présentes sur nos trois aéroports franciliens<sup>(2)</sup>.



**84 %**  
des achats réalisés en Île-de-France



Plus de  
**122 000**  
personnes<sup>(2)</sup> travaillent sur nos trois  
aéroports parisiens.

(1) Retraité. (2) Étude Utopies 2017.

Nos principales filiales  
détenues 100 %

**ADP INTERNATIONAL**  
(ex-Aéroports de Paris Management)

15 M€ de chiffre d'affaires.  
Le Groupe ADP a regroupé la gestion des activités internationales sous une même entité, ADP International, en juillet 2017. Cette filiale à 100 % d'Aéroports de Paris SA couvre l'ensemble des métiers de la chaîne de valeurs aéroportuaires (de la conception à l'exploitation d'un aéroport). Elle est en charge de l'ensemble du périmètre international du Groupe ADP, y compris TAV Airports (voir ci-après participations majeures) et du suivi de la participation dans Schiphol Group.

✓ **ADP Ingénierie**

52 M€ de chiffre d'affaires.  
ADP ingénierie est devenue filiale à 100 % d'ADP International en 2017. Elle figure parmi les cinq premières sociétés mondiales d'ingénierie aéroportuaire.

**HUB ONE**

154 M€ de chiffre d'affaires.  
Télécommunications et radiocommunications professionnelles : solutions de mobilité et de traçabilité.

**HUB SAFE**

Nous avons procédé en septembre 2017 à la cession de 80 % de notre filiale Hub Safe.

Nos participations majeures

**TAV AIRPORTS - TURQUIE**

Contribution de 616 M€ de chiffre d'affaires au Groupe ADP.  
Gestion d'aéroports  
Notre participation dans TAV Airports (détenue indirectement) est passée de 38 % en 2016 à 46,2 % en juillet 2017. Les éléments RSE concernant TAV Airports seront consolidés dans notre reporting RSE 2018.  
✓ En 2017, nous avons réalisé la cession de la participation de 49 % dans TAV Construction - Turquie.

**SCNP - CHILI**

Aéroport de Santiago du Chili.  
Nous détenons 45 % de la société concessionnaire.

Participations croisées

Royal Schiphol Group et Aéroports de Paris détiennent *via* un système de participation croisée, 8 % de leur capital respectif. Royal Schiphol Group gère notamment l'aéroport d'Amsterdam (Pays-Bas).

✓ Aéroports de Paris et Schiphol Group ont conclu en 2014 un accord de coopération de quatre ans avec Incheon International Airport Corporation. Cet accord a été renouvelé pour quatre ans en juillet 2017. Il porte notamment sur les activités aéronautiques, les commerces en aérogare, le fret, les ressources humaines, l'innovation et les systèmes numériques.

Les acteurs de la ville  
aéroportuaire

Plusieurs acteurs contribuent à l'activité de nos aéroports.

**GROUPE ADP**

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

**ENTREPRISES DES PLATES-FORMES**

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

**SERVICES DE L'ÉTAT**

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

➔ L'information complète figure sur notre site internet. [Document de référence 2017 et Information financière 2017.](#)

# DÉMARCHE RSE

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

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

## NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016

(périmètre Groupe ADP)



Voir page 11, le périmètre de la notation.

1

## UN ENGAGEMENT DU GROUPE

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

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

### Une politique Groupe

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

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

Elles sont signataires de notre charte

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

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

### 20 engagements pour une marque responsable

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

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

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

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

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

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

### Une démarche structurée

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

### DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

2

## NOS PRIORITÉS RSE

### Études de matérialité

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

### Les 6 engagements de la charte RSE Groupe

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

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

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

### Nos parties prenantes

Nos parties prenantes se répartissent en sept catégories.

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

✓ Voir le détail en pages 12 et 13.

### L'ENQUÊTE 2017

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

### LES MATRICES DE MATÉRIALITÉ 2017

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

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

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

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

### → VOIR

#### les matrices de matérialité 2017

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

### Achats responsables

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

### Notre chaîne de valeur RSE

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

### → VOIR

la chaîne de valeur RSE 2017 en annexe 3.



## GOVERNANCE

### Une gouvernance robuste

#### CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉ EXÉCUTIF

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

[Document de référence 2017](#)

#### LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL GROUPE

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

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

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

## L'implication du conseil d'administration

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

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

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

## Gouvernance opérationnelle et RSE

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

4

## ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

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

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

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

## Déontologue Groupe

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

## Projets internationaux

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

## Codes de déontologie et de bonne conduite

### PÉRIMÈTRE FRANCE

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

### PÉRIMÈTRE INTERNATIONAL

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

principes du code de déontologie Groupe et les standards internationaux.

## Devoir de vigilance

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

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

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

## DISPOSITIF D'ALERTE ÉTHIQUE

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

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

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



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

### Culture « éthique et conformité »

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

#### Des outils pour comprendre

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

Notre plan d'action 2018 prévoit :

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

### Positions publiques

#### TRANSPARENCY INTERNATIONAL FRANCE

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

#### ✓ Une charte de lobbying responsable

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

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

#### LES CONVENTIONS DE L'ONU

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

#### CERCLE ÉTHIQUE DES AFFAIRES

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

#### CONTRE LES DISCRIMINATIONS

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

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

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

5

## MAÎTRISE DES RISQUES

### Une démarche globale

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

### Gouvernance du dispositif

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

## Fondements du dispositif

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

## La gestion des risques

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

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

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

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

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

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

## Le contrôle interne

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

## Les systèmes de management

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

### ISO 9001

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

### ISO 14001

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

## La surveillance périodique du dispositif

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

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

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

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

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

6

## TRANSPARENCE ET PERFORMANCE RSE

### Reporting de nos actions RSE

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

### Rapport de gestion vérifié par un tiers

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

### Notation extrafinancière

#### MESURER POUR PROGRESSER

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

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

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

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

#### ✓ Le périmètre de la notation

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

✓ L'échelle de notation comporte quatre niveaux :

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

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

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

### 83/100, objectif 2020

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

#### NOTATION DU GROUPE ADP 2016

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

### NOTATION 2016 D'AÉROPORTS DE PARIS SA

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

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

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

### Indices et classements ISR

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

7

## NOS PARTIES PRENANTES

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

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

## CARTOGRAPHIE ET OUTILS DE DIALOGUE

### Attentes de nos parties prenantes

#### Clients B2C

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

#### Clients B2B

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

#### Salariés

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

#### Acteurs publics

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

### Outils d'information

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

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

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

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

### Modes de consultation

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

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

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

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

## Attentes de nos parties prenantes

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

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

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

**Relais et influenceurs sociétaux** (Riverains. Politiques et élus. ONG et associations. Médias. Relais et leaders d'opinion. VIP. Auditeurs professionnels. Analystes extrafinanciers) : Performance économique • Qualité de vie et management des nuisances • Coopération économique et sociale • Management des risques • Relais des politiques publiques • Labels • Droits de l'homme.

## Outils d'information

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

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

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

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

## Modes de consultation

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

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

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

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

8

## NOTRE ORGANISATION

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

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

### Pilotage de nos programmes RSE

#### NOS RÉSEAUX RSE

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

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

#### CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE

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

Le parcours comporte quatre étapes

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

Tous les trois mois, la direction de l'Environnement et du Développement durable présente au comité exécutif, par l'intermédiaire du secrétariat général Groupe, un tableau de bord alimenté par les directions d'Aéroports de Paris SA.

# ACHATS RESPONSABLES

Notre politique Achats vise l'excellence économique, éthique, environnementale et sociale. Refondue en 2015 elle a été signée par Aéroports de Paris SA et ses principales filiales : ADP International, ADP Ingénierie et et Hub One.

## FEUILLE DE ROUTE ACHATS RESPONSABLES 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2017

Objectifs de progrès 2016-2020	Avancement	Principales réalisations 2017	
<b>FOURNISSEURS</b>			
• Critères énergie (efficacité énergétique) pour 50 % des marchés en 2016 et 100 % en 2020.	✓✓✓✓	• Plus de 60 % de marchés énergivores intégrant un critère de performance énergie.	
• Critères RSE dans 75 % de nos marchés.	✓✓✓	• 72 % de marchés intégrant un critère RSE.	
• Maintien du label Relations fournisseur responsables	✓✓✓✓	• Label obtenu en 2014 et maintenu en 2017.	
<b>SECTEUR PROTÉGÉ</b>			
• Atteindre 1,2 M€ d'achats en 2020.	✓✓✓	• 937 k€ pour un objectif de 900 k€.	
<b>GOVERNANCE</b>			
• Obtenir la certification ISO 9001 (version 2015) pour la direction des Achats en 2016.	✓✓✓✓	• Certification obtenue en décembre 2016, renouvelée en 2017.	
✓ Démarrage	✓✓ En cours	✓✓✓ Avancé	✓✓✓✓ Atteint

## NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016

(périmètre Aéroports de Paris SA)





## Éthique et transparence

Notre politique Achats, signée en 2015 par le président-directeur général d'Aéroports de Paris et par nos principales filiales – ADP International, ADP Ingénierie et Hub One – recherche l'excellence économique, éthique, environnementale et sociale. Elle contribue à l'amélioration de la performance du Groupe ADP et de la satisfaction de ses clients. Elle vise à l'optimisation des dépenses tout en conciliant les contraintes d'exploitation, les normes techniques, les objectifs de qualité, de délais, de budget et la responsabilité sociale et environnementale (RSE).

### CODE DE DÉONTOLOGIE

Un code de déontologie des achats est annexé aux règlements intérieurs d'Aéroports de Paris et de ses filiales. Il réunit les règles d'éthique vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes du processus Achats (acheteurs, prescripteurs, etc.). La direction Achats d'Aéroports de Paris a défini, conformément à la loi Sapin II, une méthodologie afin de cartographier les risques de corruption dans ce domaine. L'objectif est de déterminer le niveau d'exposition à la corruption selon différents critères relatifs aux fournisseurs. À partir de cette cartographie, elle déploiera un dispositif d'évaluation de ses fournisseurs, outil d'aide à la décision en préalable à la contractualisation et en cours d'exécution du contrat.

### CONTRÔLE INTERNE AU SEIN DE LA DIRECTION DES ACHATS

En 2015, nous avons créé une entité dédiée au contrôle interne, rattachée au directeur des Achats, pour renforcer la prise en compte de l'éthique et de la conformité dans les pratiques des acheteurs. Deux personnes sont responsables de la gestion des risques et du contrôle interne. La direction des Achats travaille en étroite collaboration avec la déontologue du groupe sur ces sujets.

### UNE DÉMARCHE MUTUALISÉE AVEC NOS FILIALES

Un référent Achats Groupe a été nommé en 2015 pour coordonner et piloter les synergies entre la maison mère et ses filiales. Nous tenons avec nos filiales des réunions bimestrielles. En matière de RSE, le référent Achats a notamment pour rôle de déployer la démarche d'achats responsables à l'échelle du Groupe.

### Un management de la qualité certifié

La direction des Achats a obtenu la certification ISO 9001 de son système de management de la qualité en décembre 2016. Cette certification a été maintenue en 2017 lors de l'audit de suivi annuel. Nous sommes passés de 5 points sensibles à un.

### Une démarche labellisée

#### UNE CHARTE...

Aéroports de Paris a signé en 2010 la [charte Relations fournisseur responsables](#), proposée par le ministère de l'Économie et par la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. Cette charte expose aux grandes entreprises dix bonnes pratiques pour construire un cadre de confiance réciproque et une relation durable et équilibrée préservant l'intérêt des fournisseurs. Elle favorise l'éthique dans nos pratiques et l'accompagnement des démarches de progrès et d'innovation avec les PME et les TPE.

#### ...ET UN LABEL

Aéroports de Paris a obtenu, en mars 2014, le label Relations fournisseur responsables qui atteste le respect des engagements de la charte Relations fournisseur responsables. Le label prévoit également la nomination d'un médiateur pour favoriser la résolution des conflits. Le directeur de l'Audit assume cette fonction au sein d'Aéroports de Paris. Le maintien de ce label est soumis à des audits de suivi annuel. En 2017, le label a été maintenu.

### Trophées

La direction des Achats a remporté plusieurs trophées en 2017 :

- Trophée argent des Achats du magazine *Décision Achats*, dans la catégorie RSE.
- Prix Éthique du quotidien *Les Échos*.
- Prix Peter Kraljic de l'European Institute of Purchasing Management (EIPM) qui récompense les services Achats créatifs, innovants et faisant preuve de responsabilité environnementale et sociétale.

### L'engagement RSE de nos fournisseurs

#### DEVOIR DE VIGILANCE

Conformément à la loi du 27 mars 2017, relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordres, la direction des Achats a renforcé les dispositifs régissant ses relations avec ses fournisseurs dans les domaines des droits humains, de la santé/sécurité et de l'environnement. Cette démarche est menée conjointement avec la déontologue Groupe et la direction de l'Environnement et du Développement durable.

#### NOTRE CHARTE RSE FOURNISSEURS

Depuis 2014, nos fournisseurs souscrivent à notre charte RSE fournisseurs lors de la contractualisation. Ils s'engagent à :

- 1 - respecter les droits de l'homme ;
- 2 - adopter les meilleures pratiques en matière de relations sociales et de conditions de travail ;
- 3 - lutter contre la corruption ;
- 4 - protéger l'environnement.

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

#### CRITÈRES RSE DANS NOS MARCHÉS

En lien avec les recommandations de la charte Relations fournisseur responsables, notre processus d'achats intègre des critères environnementaux et sociaux dans l'évaluation de



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

✓ En 2017, 72 % des marchés contractualisés intègrent un critère RSE.

### L'efficacité énergétique

Nous avons renforcé la prise en compte de l'efficacité énergétique dans nos achats en introduisant un objectif chiffré pour les marchés à fort impact sur la consommation d'énergie du Groupe ADP. Cet objectif concerne 50 % des marchés ciblés depuis 2016 et concernera 100 % de ces marchés en 2020. Un groupe de travail pluridisciplinaire a été mis en place dans cette perspective ainsi qu'une formation au management de l'énergie pour les acheteurs concernés.

### MESURE DE PERFORMANCE

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous mettons en œuvre un dispositif de mesure de la performance fournisseurs. Nous évaluons dans certains cas spécifiques la qualité et le respect des engagements contractuels de nos fournisseurs pendant la durée du marché. Nous pouvons ainsi mettre en place avec eux une démarche d'amélioration continue et établir, si nécessaire, un plan de progrès. Ce dispositif peut donner lieu à des revues de performance des fournisseurs pour les segments stratégiques. Nous organisons dans ce but des réunions entre nos prestataires et les directeurs des plates-formes pour les familles d'achats à fort impact sur la satisfaction de nos clients (par exemple pour nos marchés de service).

### Innover avec les PME

Depuis 2012, nous sommes membres de l'association [Pacte PME](#) qui encadre et favorise les partenariats des grands comptes avec les PME innovantes.

Notre [pôle Innovation](#) identifie les PME aptes à développer avec nous des solutions d'avant-garde. Nous organisons régulièrement des rencontres entre nos acheteurs et les PME locales.

### Une démarche sécurisée

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

### Un dialogue construit

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

- 1 - le [volet « entreprises »](#) de notre site internet ;
- 2 - le baromètre inversé - nous proposons à nos fournisseurs de répondre à une enquête baromètre qui mesure leur appréciation de nos pratiques d'achats ;
- 3 - une [page internet](#) pour contacter notre Médiateur fournisseurs.

### 80 %

En 2017, nos fournisseurs affichent 80 % de satisfaction globale, note identique à 2016. Le Groupe ADP marque en outre une avance de 6 points par rapport à la performance de la filière Transport plafonnant à 74 % (source Pacte PME).

### Achats solidaires

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

### TRAVAIL PROTÉGÉ ET ADAPTÉ

Pour la période 2016-2018, nous nous sommes fixé l'objectif d'atteindre un million d'euros annuel de commandes

aux entreprises STPA fin 2018. Afin de maintenir une progression constante, nous identifions les segments d'achats offrant des opportunités. Nous avons atteint un volant d'achats de 937 k€ en 2017 avec le secteur protégé et adapté.

Nous avons travaillé, en partenariat avec le groupement d'entreprises adaptées Gesat, sur des familles d'achats novatrices présentant un fort potentiel pour le Groupe ADP (les prestations informatiques ou de petits travaux de bâtiment par exemple).

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

### CLAUSES D'INSERTION SOCIALE

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

✓ 74 065 heures ont été réalisées par ces personnes en 2016 et 2017 dans le cadre du marché du [bâtiment de jonction](#) entre les terminaux de Paris-Orly, soit 74 % de l'objectif initial fixé à 100 000 heures pour toute la durée du chantier.

### NOTRE RÉSEAU DE PARTENAIRES

Nous nous entourons de partenaires spécialisés dans le domaine des achats responsables. Depuis 2011, nous nous appuyons sur un partenariat avec le [Gesat](#). Grâce à cet organisme facilitateur entre le STPA et les donneurs d'ordre, nous avons accès à la base de données nationale des établissements du secteur ainsi qu'à un réseau de donneurs d'ordre. Nos filiales peuvent aussi y avoir recours. Nous développons progressivement nos échanges avec plusieurs acteurs du monde du handicap ou encore des cabinets de recrutement dédiés. Nous sommes également membres de l'Observatoire des achats responsables (Obsar), du réseau d'experts en matière de RSE Agrion.

# RESSOURCES HUMAINES

Notre politique sociale contribue directement aux priorités du plan stratégique Connect 2020 et du contrat de régulation économique 2016-2020. Elle vise à améliorer la performance collective tout en veillant au respect de la diversité, de l'égalité des chances et de la qualité de vie de nos salariés.

## FEUILLE DE ROUTE 2016-2020

P. 19



NOS PRIORITÉS RH

P. 20



DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

P. 20



DIVERSITÉ

P. 22



CONDITIONS D'EMPLOI

P. 25



SANTÉ

P. 26



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

P. 28

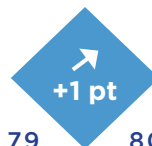


DIALOGUE SOCIAL

P. 28

## NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016

(périmètre Aéroports de Paris SA)



79      80  
2014    2016

(+17 points en 2014 par rapport à 2012)

Niveau : excellent

## FEUILLE DE ROUTE RESSOURCES HUMAINES 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2017

Objectifs de progrès 2016-2020	Avancement	Principales réalisations 2017	
<b>OPTIMISER</b>			
• nos ressources au service de la robustesse opérationnelle ;	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recrutement de 74 cadres et 102 non-cadres en 2017.</li> <li>• Accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.</li> <li>• Accord Diversité.</li> </ul>	
• nos organisations, structures de métiers – les rationaliser pour plus d'efficacité et de réactivité ;	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux sur les évolutions des organisations : filière accueil ; Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle 2020.</li> <li>• Process de reconversion et/ou passerelles entre les métiers.</li> <li>• Mise en place (en cours) de processus d'orientation et de reclassement interne dans le cadre du projet « Bienvenue à Paris ».</li> </ul>	
• nos outils et process vers une discipline de gestion plus rigoureuse.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil Mob'RH : poursuite de la mise en place du pilotage du développement des compétences pour les cadres et généralisation pour les non-cadres.</li> <li>• Nouveaux dispositifs collaboratifs de type codéveloppement, wiki, réseau apprenant.</li> <li>• Responsabilisation budgétaire des directions concernant les frais de personnel.</li> </ul>	
<b>ATTIRER</b>			
• Devenir le choix préféré des talents.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconfiguration du process cadres viviers : <i>Graduate Program</i> (recrutement mutualisé, animation du réseau).</li> <li>• Dispositif d'intégration « <i>On boarding</i> » mis en place, y compris <i>gamification</i> et plate-forme web.</li> <li>• Enquête <i>Great Place to Work</i>® (baromètre social de mesure du bien-être au travail et de la confiance).</li> <li>• Forums et actions de connaissance des métiers aéroportuaires.</li> </ul>	
• Dispositif et mode de travail innovants.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Challenge « innovation RH » : expérimentation des outils de quatre <i>start-up</i> (conciergerie, baromètre social, process intégration et capsules vidéo).</li> <li>• Passeport numérique (e-learning relatif aux nouveaux outils digitaux).</li> </ul>	
• Promouvoir la marque du Groupe ADP.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des engagements de la marque employeur, communication aux salariés, présence sur les réseaux sociaux professionnels.</li> <li>• Événement de marque employeur dont challenge des grandes écoles et universités et <i>Happy Trainees</i>.</li> <li>• Partenariats École.</li> </ul>	
<b>ÉLARGIR</b>			
• Synergies et expériences partagées avec nos réseaux.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement des alternants dans leur intégration et leur sortie en lien avec Air France.</li> </ul>	
• Nouveaux enjeux et marchés avec nos territoires.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions en lien avec la charte Entreprises et Quartiers : opération « Nos Quartiers ont des Talents » (NQT) et partenariat avec Mosaïk RH.</li> <li>• Labellisation interministérielle du campus des métiers et des qualifications piloté par le GIP Emploi Roissy CDG.</li> <li>• Audits sociaux des engagements RH de nos prestataires.</li> </ul>	
• Exportation de nos savoir-faire.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme « <i>Staff Exchange</i> » avec TAV Airports et Schiphol Group.</li> <li>• Détachement et expatriation de nos salariés.</li> <li>• Gestion des talents internationaux.</li> </ul>	
✓ Démarrage	✓✓ En cours	✓✓✓ Avancé	✓✓✓✓ Atteint

1

## NOS PRIORITÉS RH

### Un enjeu stratégique

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

### AMÉLIORER LA PERFORMANCE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Notre politique de ressources humaines vise à améliorer la performance individuelle et collective, tout en satisfaisant les attentes légitimes de nos salariés en termes de carrière. Nous anticipons et accompagnons l'évolution des métiers et de l'emploi en nous appuyant sur nos quatre valeurs : la confiance, l'engagement, l'audace et l'ouverture. Nous portons une attention particulière au dialogue social, au bien-être au travail, à la prévention des risques pour la santé.

✓ Notre feuille de route 2016-2020 (page 19) décline les engagements de notre troisième contrat de régulation économique 2016-2020 et les trois priorités identifiées par le plan stratégique Connect 2020 : optimiser, attirer, élargir.

### Équilibrer la gestion de l'emploi

#### RECRUTER POUR NOS CŒURS DE MÉTIERS

Nous développons les recrutements sur trois ans dans nos filières cœurs de métier. Nous en effectuons une partie dans le cadre des emplois d'avenir et du contrat de génération et plus particulièrement parmi les jeunes résidant dans les territoires d'ancrage de nos plates-formes franciliennes. Nous suivons un plan de maîtrise des coûts, de la masse salariale et des effectifs. Nous régulons les recrutements externes et optimisons la mobilité interne.

Voir [notre bilan social](#) sur notre site internet Groupe, onglet « actionnaires individuels, assemblée générale ».

#### GRADUATE PROGRAM

Nous anticipons le pourvoi à moyen terme de postes clés pour l'entreprise grâce à notre *Graduate Program*. Ce programme vise à attirer de jeunes diplômés, issus des grandes écoles ou détenteurs de masters, vers nos métiers. Les jeunes recrues suivront un parcours de trois missions de huit mois tutorées, dans trois entités différentes, avant une prise de poste dans nos filières exploitation, technique ou support.

#### FORUM POUR L'ACCÈS À L'EMPLOI

En 2017, nous avons participé à 15 forums de recrutement et de découverte des métiers aéroportuaires. Nous sommes également partenaires, depuis 2015, de l'initiative Rencontres université-entreprise (RUE) de Sciences Po et d'Atout Jeunes et Universités (AJU).

#### Image employeur

Nous déployons un plan d'actions destiné à renforcer notre image employeur auprès des étudiants des grandes écoles ou de l'université et des salariés menant des projets de mobilité externe. Nous diffusons à leur intention une vidéo promotionnelle sur nos pages internet Groupe, sur YouTube et sur les réseaux sociaux.

✓ En 2017, notre présence sur les réseaux sociaux s'est développée. Douze vidéos « métiers » sont en cours de réalisation pour valoriser notre marque sur internet.

#### QUATRE ENGAGEMENTS DE MARQUE

En 2016, à l'occasion de notre troisième contrat de régulation économique, le président-directeur général d'Aéroports de Paris a signé une vingtaine [d'engagements de marque](#) dont quatre concernent nos collaborateurs et constituent le fil d'Ariane de notre marque Employeur.

**Engagement 17** – Intégrer un groupe performant et faire partie d'un secteur d'activité en pleine croissance.

**Engagement 18** – Se développer au sein d'un groupe international offrant une

pluralité de métiers et une richesse des parcours.

**Engagement 19** – Rejoindre un groupe en pleine mutation, qui place ses clients au cœur de ses préoccupations et fait de l'innovation sa priorité.

**Engagement 20** – Faire partie d'un groupe engagé autour de valeurs fortes, acteur du territoire et socialement responsable.

#### UNE BONNE IMAGE EMPLOYEUR

En 2017, nous sommes présents dans plusieurs classements des entreprises les plus attractives : *Happy Trainees* (13<sup>e</sup> place) décerné aux entreprises où les stagiaires sont « le plus heureux » ; *Randstad Award* dans la catégorie « Transport et logistique ». « 36/500 du classement du « Meilleur employeur de France 2017 » publié par le magazine *Capital* pour la même catégorie.

#### La culture de la responsabilité sociale

La direction des Ressources humaines participe, pour les domaines qui la concernent, au pilotage transversal de la RSE aux côtés de la direction de l'Environnement et du Développement durable et participe aux actions qui en découlent. Elle promeut les engagements pris dans notre charte RSE Groupe et déploie pour cela divers outils incitatifs, financiers et non financiers. Le président-directeur général a demandé d'inscrire, chaque fois que cela est possible, un objectif RSE dans les objectifs des cadres.

2

## DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

La gestion des talents et des parcours professionnels constitue une priorité de l'entreprise. Elle contribue à développer l'attractivité de sa marque employeur. Elle s'appuie sur la recherche de la satisfaction des salariés recrutés et de leur employabilité. Les parcours de carrière, en cours de développement, donneront de la visibilité aux collaborateurs et

répondront aux besoins stratégiques de l'entreprise. Ils intégreront les dimensions Groupe et internationale.

### Anticiper les évolutions

Notre politique de l'emploi vise à anticiper l'évolution des métiers, à piloter les parcours professionnels dans le respect des engagements sociaux de l'entreprise. En lien avec les objectifs de notre plan stratégique Connect 2020, nous optimisons nos ressources et nos processus et transformons nos organisations. Pour attirer et retenir les talents, nous inventons de nouveaux modes de travail et de management tout en développant les compétences. Nous encourageons la mobilité choisie, facteur d'évolution et d'enrichissement professionnel et levier de performance économique.

### GPEC

#### L'ACCORD 2016

Le 29 janvier 2016, nous avons signé un accord collectif relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), à la formation professionnelle et au contrat de génération pour la période triennale 2016-2018. Cet accord marque la volonté d'articuler étroitement ces trois enjeux et de développer les mobilités internes et le taux de pourvoi des emplois.

✓ En juillet 2016, la direction des Ressources humaines a présenté sa vision prospective 2016-2018 des métiers et des compétences au comité d'entreprise. Plusieurs documents ont été édités et diffusés par le canal de l'intranet à l'intention des cadres.

#### TALENTS ET PARCOURS

La GPEC est notre principal outil de pilotage des parcours professionnels et de la mobilité. Nous nous assurons ainsi de la pertinence des moyens engagés pour que les salariés puissent adapter leurs compétences aux évolutions de l'entreprise et disposent d'une vision motivante de leur parcours. Ces orientations s'appuient sur notre référentiel des métiers et sur un référentiel des compétences, actualisés en 2017.

✓ En 2017, nous avons créé un observatoire interne des métiers et ouvert trois chantiers prioritaires pour répondre aux enjeux de développement du Groupe : la mise à jour du processus des revues de carrière ; la construction d'un outil de gestion des parcours professionnels s'appuyant sur les besoins de l'organisation à court et moyen termes ; un processus de revue de gestion des talents à l'international.

### Mobilité

#### NOTRE CHARTE DE LA MOBILITÉ

Notre charte de la mobilité Groupe, publiée en juin 2015, en établit les principes pour notre entreprise et engage les managers et les acteurs des ressources humaines à les appliquer et les promouvoir de façon transparente.

#### MY MOB', OUTIL DE LA MOBILITÉ

✓ Nous déployons notre politique de mobilité au sein du programme My Mob' en nous appuyant sur des équipes, des espaces dédiés, des événements et sur notre site intranet dédié à la mobilité. Deux Espaces métiers ont été ouverts en 2015, un à Paris-Orly et un à Paris-Charles de Gaulle.

✓ L'outil informatisé My Mob' RH aide les managers à évaluer les compétences de leurs collaborateurs et réunit les questionnaires relatifs à l'entretien d'appréciation et professionnel, aux objectifs et à l'évaluation des salariés. Il a été déployé pour les cadres en 2016 et les non-cadres en 2017. En 2017 nous avons également opéré la refonte du système de valorisation de la performance pour les cadres afin de renforcer leur engagement dans la performance économique globale de l'entreprise. Ces nouvelles dispositions seront applicables en 2018.

**13** matinales My Mob' en 2017  
(**6** sessions CV et **7** sessions Entretien)

### Formations

Nos programmes de formation accompagnent la politique de l'emploi, la mobilité et les projets issus de la GPEC. Ils ont pour fonction de favoriser l'adaptation des salariés

aux évolutions de l'organisation du travail, aux mutations technologiques, aux changements de culture et de pratiques managériales et de développer de nouvelles compétences pour accompagner les reconversions professionnelles.

✓ En 2017 nous avons lancé le projet « Bienvenue à Paris » destiné à renforcer les comportements hospitaliers à l'égard de nos clients chez tous nos collaborateurs.

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

**Plus de 3,5 millions d'euros d'achats consacrés à la formation professionnelle et au développement des compétences en 2017.**

#### NOUVEAUX EMBAUCHÉS ET SALARIÉS PROMUS

Notre dispositif global d'accueil intitulé « On boarding » propose aux nouveaux embauchés, cadres et non cadres, différents modules d'information, d'échange et de sensibilisation. Nous leur présentons l'entreprise, sa stratégie, son éthique, ses valeurs et ses engagements sociétaux. Un livret d'accueil dématérialisé et une application pour *smartphone* ont été développés.

#### FORMATION INDIVIDUELLE

En plus des formations réglementaires qui contribuent au maintien des compétences, nos salariés bénéficient de parcours de formation construits en fonction de nos besoins et de leurs désirs d'évolution. Les formations pour la mobilité ou la reconversion et la formation individuelle peuvent prendre la forme d'une validation des acquis de l'expérience (VAE), d'une formation longue ou de parcours modulaires liés à la prise de poste. Dans le cadre d'un projet de mobilité notamment, la formation peut être assortie d'une mise en situation.

✓ Nous réservons une enveloppe spécifique de 22 000 heures à la formation pour les mobilités et les reconversions.

✓ Nous accueillons chaque année de nombreux alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Au 31 décembre 2017, 188 alternants étaient présents dans l'entreprise, dont 166 en contrat d'apprentissage et 22 en contrat de professionnalisation.

### Développement managérial

Les managers relaient, dans les directions, les politiques de ressources humaines (RH) en s'appuyant sur la fonction RH de proximité. Ils fixent les objectifs de leurs unités en termes d'effectifs, développent les compétences et aident à la réalisation de projets professionnels. Ils sont associés aux accords d'entreprise et à leur mise en œuvre. Ils contribuent à la prévention des risques. Ils sont sensibilisés aux valeurs humaines portées par la politique sociale de l'entreprise. Nous les impliquons aussi dans la construction du plan de formation pour leurs équipes et les formons à leurs missions de relais de la direction des Ressources humaines.

### UN NOUVEAU MODÈLE MANAGÉRIAL

Depuis 2015, une démarche formalisée de développement managérial constitue un référentiel commun pour les managers d'équipe ou de projet. Elle réforme le modèle managérial de type « *command and control* » (« pilotage et contrôle ») au profit de la qualité relationnelle. Valorisant la bienveillance, l'intelligence collective et l'agilité, ce nouveau modèle de *leadership* répond mieux aux enjeux de transformation de notre entreprise.

✓ En 2017 nous avons créé une cellule de pilotage de la transformation du modèle managérial, et ouvert un nouveau marché d'accompagnement autour du développement de l'intelligence collective et du *leadership*.

✓ De 2015 à 2017, la formation « *Attitude Manager* » a aidé nos managers à traduire ces valeurs dans leurs responsabilités quotidiennes. Cet accompagnement, clôturé en 2017, a concerné 1 700 managers. Un guide du manager et une boîte à outils en ligne sont mis à leur disposition. Les

dispositifs « Trajectoires », modules axés sur les fondamentaux et les techniques du management, ont concerné cette année plus de 600 collaborateurs d'Aéroports de Paris.

### Transformer les comportements

Accompagnés sur le plan individuel, au sein de leur équipe, ou de façon transversale, les managers ont bénéficié en 2017 de nouveaux dispositifs. Sur le plan individuel, un projet pilote de *feedback 360°*, technique d'évaluation des capacités managériales faisant appel à l'appréciation de l'entourage professionnel, a été testé. Sur le plan collectif, en amont de tous nos projets d'évolution d'organisation, nos équipes ont été accompagnées pour favoriser l'ajustement des comportements et des modes de fonctionnement

#### Pour le Top 100

Pour les 130 tops managers, le programme « *Lead & Change* » a été mis en place en 2017, avec un retour d'expérience positif. Le thème : la qualité des relations de travail au service de la performance. Au menu, pendant trois jours : connaissance de soi, *serious game* (simulation de mise en situation pour appréhender les fondamentaux du nouveau modèle) et mise en pratique au sein des groupes de participants (intelligence collective, codéveloppement, forum ouvert, *word café*, etc.). Un accompagnement de plusieurs mois, soutenu par des coaches, prolongeait le programme. La dynamique se poursuivra en 2018. Un groupe pilote de salariés non cadres a bénéficié d'un accompagnement similaire.

3

## DIVERSITÉ

### Un engagement de longue date

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

### Premier accord Diversité

Le 27 avril 2017, Aéroports de Paris a signé son premier accord Diversité, aboutissement d'une démarche initiée dès 2012 par son premier diagnostic Diversité. Cet accord prend des engagements transversaux pour tous les critères de discrimination. Ces dispositions s'inscrivent dans la continuité des accords par lesquels l'entreprise s'est déjà engagée pour l'égalité des chances (5<sup>e</sup> accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, 9<sup>e</sup> accord handicap, 1<sup>er</sup> accord GPEC).

✓ Cet accord s'accompagne de campagnes de communication et de sensibilisation. Un mémento est en cours de réalisation pour les acteurs du recrutement. Vis-à-vis de nos prestataires et partenaires, nous communiquons nos engagements et nous poursuivons l'insertion de critères sociaux dans nos documents de consultation.

### L'accord diversité en bref

La signature de ce premier accord marque la volonté du Groupe ADP de garantir à tous ses salariés une évolution de leurs parcours fondée uniquement sur les compétences et l'expérience. L'accord fait référence aux 24 critères de discrimination relevés par le législateur et constituant un délit. Au sein de notre entreprise, quatre critères ont déjà fait l'objet de négociations, d'accords et de plans d'actions (le sexe, le handicap, l'opinion syndicale et l'âge).

#### Nos engagements

Nous nous engageons à concrétiser notre politique par des process RH qui assurent l'égalité des chances et de traitement à tous nos salariés. Nous avons désigné un référent diversité qui doit mettre en œuvre et animer la politique de diversité. Nous avons créé une instance de recours pour les salariés, animée par le référent Diversité. Nous avons défini des indicateurs de suivi et nous nous assurerons de l'engagement de tous.

Voir [notre bilan social](#) sur notre site internet Groupe, onglet « actionnaires individuels, assemblée générale ».



## PREMIÈRE SEMAINE DE LA DIVERSITÉ

Nous avons organisé, en novembre 2017, notre première Semaine de la diversité. La direction des Ressources humaines est allée à la rencontre des salariés pour les sensibiliser au sujet, leur présenter l'accord Diversité et faire connaître les actions menées par notre entreprise. Un livret consacré à la diversité a été distribué aux salariés.

## STÉRÉOTYPES

Depuis 2015, nous animons plusieurs dispositifs pour aider nos collaborateurs à prendre conscience des stéréotypes discriminants, et notamment des stéréotypes sexistes.

## MIXITÉ ET TAXE D'APPRENTISSAGE

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

## Engagement publics

### CHARTRE DE LA DIVERSITÉ

Aéroports de Paris et ses principales filiales sont signataires de la [Charte de la diversité en entreprise](#), en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation (2013 pour Aéroports de Paris, 2014 pour ADP International, ADP Ingénierie, filiale d'ADP International, et Hub One). Nous réunissons un groupe de travail à échéance régulière. Dans ce cadre, nous avons lancé la conception d'un guide commun de recrutement centré sur la diversité.

### PACTE POUR L'ÉGALITÉ

En mars 2017, nous avons signé le « Pacte pour l'égalité de traitement des candidats à l'emploi quelles que soient leurs origines » du ministère du Travail.

## VIS-À-VIS DE NOTRE SPHÈRE D'INFLUENCE

Nous faisons connaître et valorisons notre démarche en organisant ou en participant à des échanges interentreprises. Nous sensibilisons nos partenaires et prestataires.

## L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

### CINQUIÈME ACCORD EPFH

Le 29 novembre 2017, nous avons signé notre cinquième accord triennal en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (EPFH) pour la période 2017-2019. Le quatrième accord, signé en 2014 pour la période 2014-2016 a été prorogé en 2017 pour permettre la négociation de l'accord Diversité.

✓ Ce cinquième accord réaffirme notamment notre volonté de développer la mixité des métiers et de veiller à l'égalité salariale. Une référente EPFH a été nommée. Nous nous fixons un objectif de 40 % de femmes dans l'encadrement et 50 % de recrutements dans le cadre de notre *Graduate Program* - 40 % dans notre précédent accord. Nous poursuivons notre partenariat avec le réseau de femmes « Elles bougent ». Nous prévoyons des avancées supplémentaires notamment avec le développement de la féminisation de l'encadrement supérieur.

### PERFORMANCE

#### ✓ Féminisation du conseil d'administration et du Comex

Notre conseil d'administration compte 45 % de femmes en 2017. Nous participons au programme « *Board Women Partners* » destiné à favoriser la féminisation des conseils d'administration. Notre comité exécutif compte trois femmes soit un taux de féminisation à 23 % à la fin décembre 2017.

## Palmarès de la féminisation

Nous sommes à la 34<sup>e</sup> place dans le palmarès 2017 de la féminisation des instances dirigeantes des entreprises organisé par le secrétariat d'État à l'Égalité entre les femmes et les hommes et Ethics and Boards. Ce palmarès établit le classement des entreprises du SBF120 les plus vertueuses pour la féminisation de leurs instances dirigeantes et leur politique de mixité.

✓ **Le taux de promotion** est favorable aux femmes : 4,2 % contre 3,8 %. La part des femmes dans l'effectif promu est de 40 % en 2016, supérieur au taux global de féminisation. Cela peut s'expliquer en partie par une attention plus forte des managers aux candidatures féminines. Une part importante des recrutements est toujours réalisée dans des métiers techniques et réglementaires, très masculinisés. Le rééquilibrage en faveur des femmes dans la hiérarchie de l'entreprise s'est stabilisé.

## 36,7 %

C'est la proportion de femmes cadres en 2017 dans notre entreprise (36,1 % en 2016, 36,3 % en 2015, 35,6 % en 2014).

✓ **Disparités salariales** : entre 2011 et 2013, nous avons analysé et compensé les disparités salariales pour 225 salariées cadres et non cadres. À partir de 2014, les situations ont été examinées au cas par cas. Notre nouvel accord EPFH 2017-2019 prévoit la conduite d'un diagnostic de rémunération et l'automatisation des analyses d'écart. En 2017, sur onze demandes étudiées, sept ont donné lieu à un ajustement de rémunération. L'écart de rémunération hommes-femmes (en moyenne des salaires bruts) est repassé à 10,0 % en 2017, après s'être stabilisé à 9,3 % entre 2015 et 2016.

✓ **Un objectif obligatoire** concernant l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes influe sur la part variable de la rémunération des directeurs.

#### NOS RÉSEAUX EPFH

✓ Depuis 2015, nous faisons partie du Réseau des entreprises et administrations pour l'égalité (REE) entre les femmes et les hommes, créé la même année et porté par le secrétariat d'État chargé des Droits des femmes.

✓ Nous sommes partenaires de l'association « Elles bougent » qui valorise les métiers techniques et d'ingénierie auprès des collégiennes, lycéennes ou étudiantes : 38 de nos collaboratrices sont devenues « marraines ». En 2017 nous avons participé avec « Elles bougent » à une journée dédiée aux métiers du numérique, au forum « Réseaux et carrières au féminin » et à l'événement « Sciences de l'ingénieur au féminin ».

✓ En octobre 2017, pour la 4<sup>e</sup> fois, plus d'une centaine de nos collaboratrices et collaborateurs ont participé à la course de fond caritative annuelle de l'association Odyssea au profit de l'institut Gustave Roussy pour la recherche contre le cancer du sein.

#### Handicap

En 2017, nous avons fêté les vingt-six ans de notre politique handicap. Notre 9<sup>e</sup> accord triennal 2016-2018 en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap a été signé par l'ensemble des organisations syndicales le 25 janvier 2016. Comme le précédent accord, il vise à faciliter et favoriser l'emploi et le maintien dans l'emploi de ces personnes et à renforcer notre soutien au secteur protégé et adapté. Certaines mesures sont applicables aux salarié.es qui ont à charge un enfant ou un.e conjoint.e en situation de handicap.

#### LES QUATRE AXES DE L'ACCORD 2016-2018

L'accord 2016-2018 s'articule autour de quatre thèmes :

- les actions en faveur du maintien dans l'emploi ;

- les perspectives d'insertion et de formation professionnelle, dont l'embauche en milieu ordinaire de travail ;
- le recours aux entreprises adaptées et établissements et services d'aide par le travail ;
- la sensibilisation des acteurs de l'entreprise.

#### DES ENGAGEMENTS CHIFFRÉS

Sur la durée de l'accord 2016-2018, Aéroports de Paris a pour objectif de recruter au moins 42 personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) soit :

- *a minima*, 15 contrats à durée indéterminée ;
- *a minima*, 6 contrats de formation en alternance ;
- 15 contrats d'accompagnement dans l'emploi (CAE) et/ou contrats à durée déterminée (CDD) ;
- *a minima*, 6 stagiaires handicapés originaires de centres de formation spécialisés, d'établissements d'enseignements secondaire et supérieur et d'organismes d'insertion ou de réinsertion.

#### 7,5 %

C'est le taux d'emploi handicap d'Aéroports de Paris en 2017. Dès 2014, nous avons atteint et dépassé, avec un taux de 6,46 %, le taux légal de 6 % d'emploi.

✓ En 2017, les embauches de personnes en situation de handicap représentaient 2,8 % des recrutements externes réalisés ; 441 personnes en situation de handicap faisaient partie des effectifs d'Aéroports de Paris.

#### ESAT

Nous avons pour objectif de réaliser un chiffre d'affaires de 2,4 millions d'euros, sur la durée de l'accord, avec les entreprises du secteur adapté et protégé, soit 800 k€ par an. En 2017, nous avons confié 937 k€ de prestations à 21 fournisseurs issus de ce secteur.

#### NOTRE MISSION HANDICAP

Notre mission Handicap est l'interlocutrice privilégiée des salariés handicapés. Des salariés volontaires sont « accompagnateurs à l'intégration » des nouveaux embauchés en situation de handicap. Nous sommes partenaires des clubs de référents handicap.

✓ Chaque année, cette mission participe à divers événements liés à l'emploi des personnes en situation de handicap, comme le forum de recrutement Handi Forum ou le salon « Handicap, emplois et achats responsables ». Elle organise avec notre comité d'entreprise une course ouverte à tous nos salariés valides ou handicapés, coureurs et marcheurs.

✓ Depuis 2013, nous sommes partenaires de l'Institut National des Jeunes Sourds.

#### Contrat de génération

Notre accord GPEC 2016-2018 intègre les dispositions relatives au contrat de génération (lutte contre le chômage des jeunes, maintien dans l'emploi des seniors, transmission des savoirs et lutte contre la discrimination à l'embauche).

#### JEUNES

**Nous soutenons** l'engagement en faveur de l'insertion professionnelle et du recrutement des jeunes.

**Nous accompagnons** les jeunes par des dispositifs spécifiques d'accès à la formation, au logement et aux transports.

✓ Nous nous sommes fixé notamment un objectif de recrutement en CDI de 30 % de jeunes de moins de 29 ans. En 2017 nous avons atteint un taux de 48,9%.

✓ Depuis 2017, pour diversifier les recrutements de notre *Graduate Program*, nous entretenons un partenariat avec Mozaik RH, cabinet de recrutement et de conseil en ressources humaines spécialisé dans la promotion de la diversité.



## SENIORS

Nous avons pour objectif d'assurer le maintien dans l'emploi des salariés seniors et accompagnons leur développement professionnel par la formation.

Nous proposons aux salariés seniors un dispositif complet d'aménagement de la fin de carrière.

✓ L'accord prévoit un taux de recrutement de seniors (50 ans minimum) de 2 % des CDI avec une part des plus de 55 ans dans l'effectif moyen de 14,5 % en moyenne. En 2017, le taux de recrutement a été de 5,1 % des CDI et la part des plus de 55 ans dans l'effectif moyen a été de 22 %.

## Avec les quartiers prioritaires de la ville

Dans le cadre de la [charte Entreprises et Quartiers](#), dont nous sommes signataires, nous menons plusieurs actions en direction des élèves des lycées et collèges et des jeunes diplômés âgés de 18 à 26 ans. En 2016, nous avons signé la charte Seine-Saint-Denis Égalité.

✓ Nous sommes partenaires depuis 2015 de l'association [Ma caméra chez les pros](#) soutenue par la Fondation Groupe ADP. Cette association invite les collégiens des ZEP à découvrir des métiers peu connus et accessibles en menant des reportages en entreprise. Le reportage conduit à Paris-Charles de Gaulle a obtenu le « Grand prix national 2017 ».

✓ Nous sommes également partenaires, depuis 2015, de l'association [Nos Quartiers ont des Talents](#) qui œuvre notamment à l'insertion des jeunes diplômés des quartiers prioritaires de la ville.

4

## CONDITIONS D'EMPLOI

## Une approche globale

## VALORISER LA PERFORMANCE

Notre politique de rémunération se fonde sur deux principes :

- garantir l'équité interne et la compétitivité externe des rémunérations proposées,
- valoriser la performance et l'appartenance des salariés à l'entreprise.

Ces principes sont mis en œuvre dans le cadre d'une approche globale de la rémunération, qui intègre, outre les éléments de rémunération fixe et variable (dont la participation et l'intéressement), les avantages sociaux (santé, prévoyance, retraite), les services aux salariés (plan d'épargne Groupe, restauration d'entreprise, crèche, Cesu, etc.) et le temps de travail (compte épargne temps, temps partiel, télétravail, etc.).

✓ Le système de rémunération des filiales est propre à chacune.

## TRANSPARENCE

Nous informons régulièrement et systématiquement les salariés de notre politique de rémunération et de son évolution par le biais de différents dispositifs (information collective *via* l'intranet, forums, *road shows*, journal interne, lettres électroniques, etc.). Nous mobilisons le réseau RH pour répondre directement aux questions des salariés.

## Accord salarial

L'accord salarial signé le 16 janvier 2017 prévoit une augmentation générale de 0,5 % au 1<sup>er</sup> juillet 2017. Il n'y a pas eu d'accord salarial en 2016 et 2015 ni de mesures unilatérales.

## La RSE dans la structure de rémunération

## OBJECTIFS RSE

Notre politique basée sur la performance prévoit explicitement la fixation d'objectifs RSE en lien avec notre système de rémunération variable individuelle et collective. Nous affirmons ainsi la dimension clé de la RSE dans la performance de l'entreprise et nous la valorisons financièrement. Chaque année, cette politique est rappelée dans une note adressée par le président-directeur général à l'ensemble des cadres. Sa traduction concrète dans les objectifs fixés aux équipes et aux collaborateurs est évaluée par la direction de l'Environnement et du Développement durable.

## ACCORDS D'INTÉRESSEMENT

Notre 10<sup>e</sup> accord d'intéressement 2015-2017, signé en 2015, prend en compte cinq critères :

- trois sont économiques (Ebitda Groupe, ratio charges/passager, ratio chiffre d'affaires/ passager) ;
- un porte sur la satisfaction des clients mesurée *via* une enquête ACI ;
- un est un critère RSE, le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.

✓ Nos filiales ADP Ingénierie, filiale à 100 % d'ADP International, et Hub One disposent également d'un accord d'intéressement.

✓ En 2017, le montant de l'intéressement comptabilisé pour l'ensemble des sociétés du Groupe ADP s'élève à 15 millions d'euros (14 millions d'euros en 2016).

## Épargne salariale et actionariat salarié

L'épargne salariale se compose d'un plan d'épargne groupe (PEG) et d'un plan d'épargne pour la retraite collectif groupe (Percog) ; 93 % des salariés d'Aéroports de Paris SA sont actionnaires *via* le fond de placement d'entreprise (FCPE) ADP actionariat salarié.

**ABONDEMENT**

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

✓ En 2017, l'abondement versé à ce titre par l'entreprise a été de 9 millions d'euros (9 millions en 2016 et 8 millions en 2015).

**FCPE OBLIGATIONS**

Pour soutenir la dynamique de l'épargne salariale, un FCPE obligations ADP, investi principalement en obligations non cotées émises par Aéroports de Paris sera mis en place dans le cadre du versement des primes de participation et d'intéressement 2017.

**FONDS SOLIDAIRE**

Indirectement, les placements solidaires proposés aux salariés épargnants contribuent à la diffusion d'une culture responsable. C'est le cas du 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.

**COMPLÉMENTAIRE SANTÉ**

Nos salariés bénéficient d'une couverture complémentaire santé. Au niveau du groupe, un travail de convergence relatif à la complémentaire santé a été réalisé en 2017. Il conduira à déployer en 2018 le même niveau de services, par le même assureur, dans l'ensemble des filiales.

5

**SANTÉ****Politique de santé**

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

**NOTRE PROGRAMME DE PRÉVENTION 2016-2020**

Notre plan annuel de prévention des risques professionnels est défini et suivi par le pôle Prévention des risques professionnels qui veille à la cohérence transversale des actions de prévention. Nous déployons un programme pluriannuel de prévention des risques professionnels pour le périmètre d'Aéroports de Paris SA. Il a pour objectif l'amélioration des conditions de travail et la réduction des accidents du travail. Les risques professionnels font l'objet d'une évaluation annuelle.

Notre programme de prévention couvre notamment :

- les risques routiers et de circulation piétonne (près de 50 % des accidents du travail dans notre entreprise) ;
- les risques psychosociaux ;
- les risques liés à l'amiante, au bruit, aux rayonnements ionisants ; aux vibrations ; les risques liés à l'utilisation de produits chimiques ; le risque électrique ; les risques associés à la manutention et les troubles musculo-squelettiques ;
- les risques liés à la coactivité.

**Vers une culture de la prévention****NOTRE PLAN DE MOBILISATION**

Depuis 2015 nous appliquons un plan de mobilisation pour la prévention et la sécurité décidé par le comité exécutif à la suite de l'analyse des statistiques d'accidents du travail.

• **Objectifs** : réduire significativement les accidents et prévenir la survenance d'accidents graves, qu'il s'agisse de nos propres salariés ou des utilisateurs des installations que nous mettons à la disposition des entreprises opérant sur nos plates-formes.

• **Trois priorités** : la prévention des agressions et des incivilités ; la prévention des risques liés aux déplacements ; la prévention des risques psychosociaux (RPS). Ces priorités ont fait l'objet d'une communication et d'un engagement du président-directeur général auprès de tous les collaborateurs.

✓ En 2016, un plan de communication a été mis en œuvre pour associer les managers et les salariés au déploiement des actions. Une plaquette de présentation a été diffusée.

✓ En 2017 une nouvelle stratégie a été définie afin de développer une culture de la prévention partagée à tous les niveaux de l'entreprise. De nombreuses actions ont été engagées pour renforcer le management de la prévention notamment par la conception d'un référentiel des pratiques managériales en la matière, par la création d'un module de formation et par l'élaboration d'un guide pour la prise en compte des facteurs humains dans les projets de transformation.

**PILOTAGE ET SUIVI**

Un comité de pilotage Prévention pluridisciplinaire, présidé par un membre du comité exécutif, se réunit tous les deux mois pour évaluer et suivre les actions mises en place. Un point sur les accidents du travail est présenté au comité exécutif tous les quinze jours. Il intègre les données issues des filiales et des sous-traitants sur les principaux chantiers. Nous avons conduit pour la première fois en 2016 une étude sur l'accidentologie chez certains de nos prestataires de service.

### Les journées de la sécurité

Depuis 2015, dans la continuité de notre plan de mobilisation, nous organisons deux Journées de la sécurité par an. Nous montons des ateliers pour les managers et des animations ouvertes à tous sur nos trois plates-formes franciliennes. Nous abordons notamment les risques de circulation piétonne et routière et les gestes de premier secours.

✓ En 2017, le nombre d'accidents du travail avec arrêt enregistre une baisse significative (-19 %) ainsi que les taux de fréquence et de gravité. En revanche, les accidents de trajets étaient en augmentation.

### SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS

Depuis l'été 2017, un plan d'actions sécurité a été mis en œuvre sur les chantiers. Il comprend des initiatives relevant de la culture (accueil des visiteurs, affichages, sensibilisation, retour d'expérience), des actions à destination de nos prestataires (informations et clauses de sécurité intégrées dans les appels à candidature, pénalités en cas d'accident du travail) ou encore des actions de surveillance et de suivi systématiques.

### La pénibilité

Depuis 2015, les facteurs de pénibilité sont pris en compte dans notre système d'information. Nous avons mis en place le suivi automatisé systématique des facteurs de pénibilité réglementaires qui nous concernent : le travail en horaires de nuit et en équipes successives alternantes. À partir de 2016, de nouveaux facteurs de pénibilité liés aux conditions de travail ont été pris en compte pour Aéroports de Paris SA, conformément à la réglementation. Les déclarations sociales correspondantes sont effectuées par notre direction des Ressources humaines selon la réglementation.

### Pour les expatriés

Les expatriés et les personnels du Groupe en mission à l'étranger sont couverts par un dispositif de protection qui s'appuie sur la veille permanente des conditions

de sécurité dans les pays concernés. Ce dispositif d'alerte fonctionne en temps réel. Expatriés et missionnaires ont à leur disposition un site intranet et sont sensibilisés à la sécurité.

### Nos outils de suivi et de gestion

Nous disposons d'un système d'information intégré, mis en production en 2016, qui réunit les procédures d'évaluation des risques professionnels, les facteurs de pénibilité, le suivi et l'analyse des accidents du travail et des maladies professionnelles. Nous avons déployé dans les unités opérationnelles un outil de veille réglementaire « hygiène sécurité, conditions de travail et environnement », complété d'un outil d'analyse de conformité pour la mise en place d'actions correctives. Nous utilisons également un outil de suivi de la coactivité régulièrement mis à niveau. Un outil de gestion informatique met à jour toutes les fiches de données de sécurité et les exigences réglementaires relatives aux produits chimiques utilisés par les salariés sur tous nos sites.

### UNE GESTION CERTIFIÉE

Nos plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly sont certifiées OHSAS 18001 pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail. Notre service Santé au travail adhère à la démarche nationale [Évolution et relations en santé au travail](#) (Evrest).

### Prévention des risques psychosociaux

La prévention des risques psychosociaux (RPS) figure parmi les priorités de notre plan de mobilisation pour la prévention des risques professionnels élaboré en 2015. Le plan prévoit de :

- faire connaître et former les acteurs du réseau d'alerte, intégrer la prévention des RPS au parcours de professionnalisation des managers ;
- évaluer les RPS et analyser les accidents pour prévenir les situations de mal-être ;
- conduire les projets en anticipant la prévention des RPS, notamment en amont des réorganisations, favoriser la bonne compréhension des enjeux,

la contribution de chacun, l'autonomie et la coopération.

### NOTRE DISPOSITIF D'ÉCOUTE ET DE PRÉVENTION

Nous avons mis en place un dispositif d'écoute constitué par nos réseaux d'alerte. Fin 2017, plus de 200 groupes de travail se sont réunis pour évaluer les risques psychosociaux et définir collectivement des actions d'amélioration.

### DOCUMENT UNIQUE

Notre méthodologie d'évaluation des risques psychosociaux a servi à sa transcription par unité de travail dans le document unique. Nous avons mis en place une procédure pour le traitement des situations de mal-être, individuel ou collectif. Tous nos salariés peuvent en prendre connaissance sur l'intranet de notre entreprise.

### UN GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Dans un contexte de mutation et de changement de culture profonds, il nous a paru nécessaire d'élaborer un guide méthodologique pour pouvoir anticiper les impacts des transformations sur les femmes et les hommes de l'entreprise. Ce guide a été élaboré en 2017 par un groupe pluridisciplinaire de managers, de représentants de la direction des Ressources humaines et de représentants du CHSCT transversal et du service Santé au travail.

### ✓ Accompagner les transformations 2016-2020

Dans le cadre du projet Paris-Orly 2020, qui entraîne des transformations fortes au sein des organisations, nous avons inscrit le suivi des troubles psychosociaux dans notre programme d'accompagnement.

6

## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

### Vie privée et vie professionnelle

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

### TÉLÉTRAVAIL ET COMPTE ÉPARGNE TEMPS

En réponse à une forte attente de nos salariés et en cohérence avec la modernisation de nos organisations, nous avons signé en décembre 2016 notre premier accord triennal sur le télétravail 2017-2019. Aéroports de Paris SA a également signé en décembre 2016 un accord sur le compte épargne temps (CET).

✓ Notre accord sur le télétravail repose sur le strict respect du volontariat, la préservation du lien social, le respect de la vie privée, la réversibilité et l'absence de toute différence de traitement pour les salariés télétravailleurs. Le télétravail fait l'objet d'un avenant au contrat de travail. Le déploiement s'est échelonné tout au long de l'année 2017. Il a été assorti de mesures d'accompagnement individuelles et collectives. Il a fait l'objet de plusieurs communications *via* notre réseau intranet parmi lesquelles la diffusion d'une vidéo sur les bonnes pratiques du télétravail ; 50 % de nos effectifs Groupe sont admissibles au dispositif de télétravail.

Le télétravail représentait **1,5 jour par mois par salarié** entre avril 2017 et fin octobre 2017, pour 693 salariés. Un bilan plus représentatif et plus complet sera effectué dans les premiers mois de 2018.

### CONGÉ PARENTAL ET TEMPS PARTIEL

Nous avons institué l'indemnisation du congé de paternité, le temps partiel choisi, accordé de droit aux parents

d'enfants âgés de trois à six ans (la loi ne le prévoyant que pour les parents d'enfants âgés de zéro à trois ans) et la neutralisation du congé parental au titre des avancements.

### DON DE JOURS

En janvier 2016, nous avons conclu avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives un accord autorisant tout salarié à faire anonymement un don de jours de repos au profit d'un collègue qui aurait à faire face à la maladie grave d'un enfant ou d'un.e conjoint.e marié.e ou pacsé.e. Ce don de jours de repos permet au bénéficiaire d'être rémunéré pendant son absence.

### CRÈCHES

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

### CESU

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

### LOGEMENT

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

### Baromètre Great Place to Work

Nous mesurons la perception que nos salariés ont de la qualité de vie au travail. Depuis 2015 cette enquête, qui respecte l'anonymat de nos collaborateurs, est menée par l'institut international Great Place to Work®, qui établit chaque année le classement des entreprises où il fait bon travailler. Ce diagnostic, qui nous fournit des éléments de comparaison avec des entreprises de taille comparable, s'inscrit dans la ligne de nos engagements de marque et dans notre démarche d'amélioration continue. Cinq critères sont questionnés par l'enquête :

la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté, la convivialité.

✓ Les résultats de l'enquête 2017 ont été présentés à nos collaborateurs. Des plans d'actions seront élaborés en 2018.

Participation de **51 %** à l'enquête **Great Place to Work®** en 2017.

### Innovation participative

Plusieurs dispositifs invitent nos collaborateurs à proposer des solutions innovantes relatives aux thématiques de responsabilité sociétale, depuis la protection de l'environnement jusqu'aux services aux passagers, en passant par la qualité de vie au travail, la santé ou la sécurité. Notre dispositif d'innovation participative, Innov'idées, s'inscrit dans ce cadre. Nourri par les idées des salariés, il valorise leur ingéniosité, renforce leur engagement et leur mobilisation. Leurs propositions apportent plus d'efficacité à nos process, améliorent le service au client et profitent à notre politique RSE comme à l'amélioration de la sécurité du travail. Les meilleures idées sont présentées à la Journée de l'initiative devant les managers et des membres du comité exécutif.

7

## DIALOGUE SOCIAL

### L'organisation du dialogue social

Nous animons un dialogue social de qualité qui concourt au développement d'un climat social propice à l'efficacité collective et individuelle. Respectueux des principes de l'Organisation internationale du travail (OIT), nous développons ce dialogue par la reconnaissance des organisations syndicales, le droit des salariés à une adhésion syndicale, le droit à la formation syndicale et la volonté de communiquer par les instances et réunions syndicales et représentatives du personnel.

### Trois accords relatifs aux CHSCT

Nous avons articulé ce dialogue autour de notre comité de groupe pour le Groupe ADP et, pour Aéroports de Paris SA, du comité d'entreprise, de sept comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), d'un CHSCT transversal – créé en 2013 – d'une instance centrale de délégués du personnel et de plus de 50 délégués syndicaux, en application d'un accord sur le droit syndical.

✓ **Trois nouveaux accords** ont été signés le 9 janvier 2017. Ils redessinent le périmètre des CHSCT, créent une instance de coordination des CHSCT et redéfinissent les moyens qui leur sont alloués. Le comité transversal traitera la politique de prévention de l'entreprise.

La sortie du périmètre de consolidation comptable du groupe de la société Hub Safe a conduit à la renégociation avec les syndicats représentatifs au sein du groupe d'un nouvel accord de configuration, signé à l'unanimité des syndicats concernés. La première réunion du nouveau comité s'est tenue fin novembre 2017.

#### LOI REBSAMEN ET LOI MACRON

En application de la loi Rebsamen, nous avons signé deux accords le 10 janvier 2017 : le premier est relatif à l'aménagement des négociations obligatoires. Le second aménage les modalités d'information et de consultation du comité d'entreprise. Une réflexion a été amorcée pour adapter ces dispositifs aux nouvelles dispositions prévues par l'ordonnance

n° 2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales.

✓ Chaque accord d'entreprise fait l'objet d'une communication à tous les salariés *via* l'intranet et les journaux internes.

✓ Des accords ont également été signés en 2017 dans les autres sociétés du groupe bénéficiant d'une représentation du personnel.

« **Qu'est-ce que le CHSCT ?** » : voir [notre glossaire en fin de document](#).

# L'ENGAGEMENT POUR LE CLIMAT ET L'ENVIRONNEMENT

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

## NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2016-2020

P. 31

1

### POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

P. 33

2

### ÉNERGIE

P. 35

3

### AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT

P. 37

4

### EAU

P. 40

5

### DÉCHETS

P. 40

6

### BIODIVERSITÉ

P. 42

## NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016

(périmètre Aéroports de Paris SA)



85 88  
2014 2016

## FEUILLE DE ROUTE ENVIRONNEMENT 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2017

Objectifs de progrès 2016-2020	Avancement	Principales réalisations 2017	
<b>ÉNERGIE</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer notre efficacité énergétique de 1,5 % par an sur la période 2016-2020 (7 % sur cinq ans).</li> </ul>	✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats 2017 : 2,8 %.</li> <li>Poursuite du remplacement des systèmes d'éclairage classique par des LED (aéroports, parkings, aires aéronautiques).</li> <li>Installation de systèmes d'automatisation des lumières pour fournir l'éclairage à la demande.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir notre part d'énergies renouvelables dans notre consommation finale à 15 % en 2020.</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats 2017 : 15,8 %.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuer les émissions de CO<sub>2</sub> par passager de 65 % entre 2009 et 2020.</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultats 2017 : 69,9 %.</li> </ul>	
<b>AMÉNAGEMENT ET CONSTRUCTION DURABLES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Certifier 100 % de nos bâtiments immobiliers par un label environnemental (HQE™, BREEAM® ou autre).</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certifications HQE™ et BREEAM® du pavillon d'honneur de Paris-Orly et certification HQE™ du siège social à Paris-Charles de Gaulle.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer un référentiel d'aménagement durable pour nos plates-formes aéroportuaires.</li> </ul>	✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement de la mise à jour du référentiel pour les parties «électricité, eau et déchets».</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour la procédure concernant les sites pollués.</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>La procédure a été réalisée et diffusée aux parties prenantes concernées.</li> </ul>	
<b>AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Atteindre 25 % de véhicules propres (hybrides, électriques, etc.) dans notre flotte de véhicules légers en 2020.</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résultat 2017 : 24 % de véhicules électriques et hybrides dans notre flotte de véhicules légers.</li> <li>234 véhicules de service électriques ou hybrides.</li> <li>315 points de recharge sur les plates-formes.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir l'<i>Airport Carbon Accreditation</i> (ACA) niveau 3 en 2020 pour nos trois principaux aéroports.</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACA niveau 3 pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget renouvelé en août 2017.</li> <li>Engagement à atteindre la neutralité carbone en 2030 (niveau ACA 3+).</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Limiter les émissions des avions au sol et des matériels et véhicules de piste.</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de la gestion locale des départs à Paris-Orly.</li> <li>Déploiement de prises 400 Hz sur les nouveaux postes au contact.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre les actions permettant de réduire les émissions des accès à nos aéroports et des circulations internes (plans de mobilité entreprise et interentreprises).</li> </ul>	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place du télétravail.</li> <li>Déploiement de nouveaux outils de visioconférence.</li> <li>Renforcement du réseau de liaisons piétonnes et douces.</li> <li>Mise en service d'une plate-forme numérique innovante de covoiturage dans le cadre du plan de mobilité interentreprises.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Démarrage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓✓ En cours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓✓✓ Avancé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓✓✓✓ Atteint</li> </ul>

**EAU**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuer de 5 % notre consommation interne d'eau potable par passager en 2020 par rapport à 2014.</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminution de 8,9 % en 2017.</li> <li>• Réglage de tous les blocs sanitaires des terminaux de Paris-Orly (diminution de la consommation d'un tiers).</li> <li>• Finalisation du raccordement des blocs sanitaires et des tours aéroréfrigérantes au réseau d'eau non potable.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre l'amélioration de la gestion des pollutions hivernales.</li> </ul>                                |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalisation des systèmes de ségrégation des eaux glycolées à Paris-Charles de Gaulle.</li> </ul>  |

**DÉCHETS**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteindre 45 % de taux de valorisation matière des déchets non dangereux internes en 2020.</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de valorisation 2017 : 33,1 % (soit une progression de 2,6 points par rapport à 2016).</li> <li>• Poursuite des actions portant sur le tri à la source et le traitement des biodéchets.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteindre 70 % de taux de valorisation des déchets de chantier en 2020.</li> </ul>                    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcement des exigences vis-à-vis des sous-traitants.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer le service de collecte des biodéchets auprès de 100 % de nos clients en 2020.</li> </ul>     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorisation énergétique <i>via</i> la collecte des huiles alimentaires usagées et des biodéchets proposée sur l'ensemble des sites.</li> </ul>   |

**BIODIVERSITÉ**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir et mettre en œuvre un plan de gestion écologique de nos aménagements.</li> </ul>                       |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préconisation spécifique dans nos guides d'aménagement.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser une étude biodiversité pour les projets structurants et pour la totalité de nos aéroports.</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalisation du schéma directeur « Biodiversité, développement et paysage » de Paris-Charles de Gaulle.</li> <li>• Lancement de la déclinaison pour Paris-Orly et Paris-Le Bourget.</li> <li>• Poursuite des actions d'observation avec Hop' Biodiversité à Paris-Orly et début des observations à Paris-Charles de Gaulle.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir une diminution de 50 % des consommations de produits phytosanitaires entre 2008 et 2020.</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'une étude sur les consommations des produits phytosanitaires dans les aéroports parisiens de 2008 à 2017.</li> <li>• Consolidation du passage au zéro produit phytosanitaire à Paris-Orly et démarche de réduction à Paris-Charles de Gaulle.</li> </ul>   |

Démarrage     
 En cours     
 Avancé     
 Atteint



1

## POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

### Notre ambition

Dans un contexte législatif, réglementaire et politique renforcé, nous mettons en œuvre, depuis plus de vingt ans, une politique environnementale et énergétique volontariste, notamment en matière de lutte contre les dérèglements climatiques et d'amélioration de la qualité de l'air. Seul groupe aéroportuaire européen majeur à se soumettre à une notation extrafinancière sollicitée, nous nous sommes fixé pour objectif d'atteindre une note globale de 83/100 en 2020, soit une progression de 5 points par rapport à la notation 2014. Pour le domaine « Environnement », la maison mère Aéroports de Paris SA a obtenu en 2016 88/100 soit 3 points de mieux qu'en 2014.

Notre politique environnementale est systématiquement révisée dans le cadre de nos plans stratégiques quinquennaux, dont le dernier couvre la période 2016-2020.

### Trois principes

Signée par notre président-directeur général en décembre 2015, notre politique environnementale et énergétique s'inscrit dans le paquet européen énergie climat 2020 pour la lutte contre les dérèglements climatiques. Elle amplifie notre collaboration avec l'ensemble de nos parties prenantes. Elle se conforme aux trois objectifs de notre plan stratégique 2016-2020 : « optimiser, attirer, élargir ».

**1 – optimiser** en allant au-delà de l'exigence réglementaire.

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

**3 – élargir** pour que notre *leadership* en matière de développement durable et de RSE concoure au développement et

au rayonnement du Groupe, en France et à l'international, à sa compétitivité et à sa valorisation.

### Six thématiques

Notre politique intègre, pour six thématiques (énergie, eau, déchets, air et émissions, biodiversité, aménagement et construction durables), des objectifs ambitieux en lien avec les orientations du contrat de régulation économique 2016-2020 et la Loi de transition énergétique pour la croissance verte du 18 août 2015.

### Management

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

**Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly** disposent de systèmes de management intégré (SMI) certifiés (mai 2008 pour Paris-Charles de Gaulle ; octobre 2013 pour Paris-Orly). Le SMI est conforme aux normes internationales de gestion de la qualité (ISO 9001), de l'environnement (ISO 14001), de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001). Il prend en compte les règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires établies par la réglementation communautaire et la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC). En 2017, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont passé avec succès les audits SMI de renouvellement.

### Paris-Le Bourget (2005), l'héliport d'Issy-les-Moulineaux (2009) et l'aérodrome de Toussus-le-Noble (2015)

disposent d'un système de gestion de l'environnement (SME) conforme à la norme ISO 14001 (version 2009).

✓ Notre système de gestion de l'environnement de Paris-Charles de Gaulle a été déclaré conforme à la norme ISO 14001 (version 2015). Les audits de conformité à la norme révisée de Paris-Le Bourget, Paris-Orly et Toussus-le-Noble sont prévus dans le courant de l'année 2018.

Révisée en 2015, la norme ISO 14001 donne une plus grande importance au management environnemental dans l'orientation stratégique de l'entreprise. Elle incite à utiliser des ressources durables, à maîtriser son impact climatique, à adopter une perspective de cycle de vie (produits et services sont considérés du berceau à la tombe) et à introduire une stratégie de communication et de dialogue avec les parties prenantes.

### Notre système de gestion de l'énergie

(SMÉ) est certifié conforme à la norme internationale ISO 50001 depuis juin 2015. Il couvre l'ensemble des activités de l'entreprise sur les trois plates-formes franciliennes. L'audit de suivi de 2017 a acté une progression de la maîtrise opérationnelle.

### Déploiement et outil de pilotage de la performance

La direction de l'Environnement et du Développement durable assure le *reporting* des indicateurs dans les domaines de l'énergie, de l'environnement et de la RSE. Issues de différentes applications informatiques ou collectées séparément, ces données ne sont pas centralisées.

### Formation

Tout au long de l'année, les salariés sont sensibilisés à la préservation et la protection de l'environnement ainsi qu'à la maîtrise de l'énergie. Ces informations sont partagées *via* des outils de communication interne, notamment le système de gestion électronique des documents, le journal interne *Connexions* et le site intranet du Groupe ADP. Un parcours de formation axé sur l'environnement et l'énergie a été redéfini en 2018. Une nouvelle formation au management de l'énergie est déployée depuis 2016 et 200 salariés seront formés d'ici à 2020. Des opérations spécifiques sont également lancées (distribution gratuite d'ampoules LED aux salariés, création et diffusion de films humoristiques pour la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, etc.).

## Ecosalariés

Depuis 2015, les salariés souhaitant s'impliquer dans la protection de l'environnement, dans un cadre professionnel, peuvent s'engager dans la communauté des écosalariés : 69 collaborateurs ont déjà souscrit en ligne à l'écocharte du Groupe ADP, recueil d'écogestes quotidiens. Véritables ambassadeurs des bonnes pratiques environnementales dans l'entreprise, ces écosalariés définissent leurs actions prioritaires au cours de réunions trimestrielles. Ils élaborent un plan d'actions annuel au cours de la dernière réunion.

Cinq actions ont été développées en 2017 : la récupération des capsules de café, l'incitation à l'usage des cendriers, une campagne d'information sur Sam FM (outil de traitement des incidents déclarés), le déploiement d'unités centrales à basse consommation d'électricité, l'édition recto-verso des bulletins de paie.

En 2017, une équipe d'écosalariés du bâtiment Askia (Paris-Orly) a contribué à mettre en place la valorisation de plus de 35 000 capsules de café et de thé en six mois. Toujours à Paris-Orly, d'autres volontaires ont engagé une campagne de sensibilisation à la propreté du terminal Orly Sud.

## Promouvoir nos bonnes pratiques

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

En juin 2017, nous avons mis en ligne une nouvelle version du site [Ecoairport](#). Accessible aux acteurs aéroportuaires membres des CPE, il met à leur disposition des actualités et des informations environnementales pour engager des démarches concrètes en

faveur du développement durable. Promouvoir les bonnes pratiques environnementales, c'est aussi les partager avec toutes nos parties prenantes. Durant la Semaine européenne du développement durable, nous avons invité plusieurs *start-up* à venir exposer des solutions innovantes en matière de gestion des déchets et de l'eau, de mobilité durable, d'amélioration de la qualité de l'air, de mise en réseau et d'actions participatives.

## Notre laboratoire

L'État nous confie la surveillance environnementale des aéroports franciliens. Cette mission est assurée par notre laboratoire, certifié ISO 9001 et accrédité par le Comité français d'accréditation (Cofrac).

Le laboratoire assure la surveillance de la qualité de l'air ambiant sur les aéroports parisiens en exploitant un réseau de stations de mesure fixes et temporaires. Il effectue les inventaires d'émissions des activités aéroportuaires, surveille la qualité des rejets atmosphériques des centrales thermiques et effectue les études de qualité de l'air intérieur (aérogares, parkings...). Grâce à ses quatre stations de surveillance, il mesure, en continu, les taux de dioxyde d'azote (NO<sub>2</sub>), les concentrations de particules fines (PM 10 et PM 2,5) et d'ozone (O<sub>3</sub>).

Les eaux usées issues des activités de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget et des industries de la zone aéroportuaire font l'objet d'un suivi rigoureux. Le laboratoire d'Aéroports de Paris surveille la qualité des eaux pluviales rejetées dans le milieu naturel ainsi que le niveau de la nappe phréatique grâce à un réseau de points de mesures (piézomètres).

Le laboratoire mesure en continu le bruit des avions sur et autour des aéroports parisiens. Le couplage de ces valeurs avec les trajectoires des aéronefs permet d'attribuer un niveau sonore à chaque appareil ayant décollé ou atterri à Paris-Orly et à Paris-Charles de Gaulle. Nous fournissons aussi aux autorités (DGAC, notamment) les mesures et analyses

acoustiques nécessaires à leurs prises de décision relatives à la maîtrise et au contrôle du bruit aérien.

Le laboratoire assure enfin le suivi environnemental de la qualité des sols, conformément à la méthodologie du ministère de la Transition écologique et solidaire. Ce suivi permet de vérifier la compatibilité de l'état environnemental des sites avec leurs usages et/ou les projets d'aménagements, et d'engager au besoin le traitement de la pollution sur les sites. Les procédures de prévention et de gestion du risque de pollution des sols ont été mises à jour en 2017.

✓ Depuis 2014, le site internet du laboratoire, [Ev-labo.aeroportsdeparis.fr](#), donne accès aux mesures en temps réel et aux bilans mensuels et annuels du bruit, des polluants atmosphériques ou de la qualité de l'eau.

## 44 millions d'euros

C'est le montant des investissements environnementaux prévus dans notre troisième contrat de régulation économique (2016-2020).

## ÉNERGIE

### Nos objectifs pour 2020

L'année 2017 est la seconde année de mise en œuvre de notre politique énergétique. Nous ambitionnons d'améliorer notre performance énergétique de 1,5 % par an, en moyenne, durant la période 2016-2020 et de porter à 15 %, en 2020, la part d'énergies renouvelables dans notre consommation finale.

Nous y parvenons par plusieurs moyens. Nous diminuons nos consommations d'énergie (électricité, chaleur et froid). Nous améliorons l'efficacité énergétique de nos bâtiments en mettant en œuvre de nouvelles technologies plus efficaces pour l'éclairage, la ventilation, les équipements électromécaniques. Nous augmentons la part des énergies renouvelables dans notre bouquet énergétique. À trafic croissant, nous visons une réduction de 65 % de nos émissions de CO<sub>2</sub> par passager entre 2009 et 2020. Cet objectif, qui renforce notre implication dans la lutte contre les dérèglements climatiques (voir page 37) a été rendu public dès juin 2015 dans le [manifeste collectif](#) que nous avons signé avec Air France KLM et le Groupement des industries françaises aéronautiques et spatiales (Gifas).

En 2017 nous avons décidé de nous donner pour objectif la neutralité carbone pour 2030.

### Un système de management de l'énergie

Notre système de management de l'énergie (SMÉ) a été certifié conforme à la norme internationale ISO 50001 en juin 2015. Nous avons été le premier groupe gestionnaire d'un système aéroportuaire de cette taille (101,5 millions de passagers en 2017) à avoir obtenu cette certification. Elle reconnaît notre engagement à améliorer notre performance énergétique et à réduire notre empreinte carbone. Le SMÉ est venu enrichir nos systèmes de

management intégré et de management de l'environnement (SMI/SME). En engageant cette démarche, nous avons identifié les « usages énergétiques significatifs » (UES) de nos installations, c'est-à-dire les processus les plus énergivores. Notre action vise à améliorer la performance énergétique de ces processus et des équipements utilisés pour fournir le service souhaité. Un manager énergie est chargé de piloter le SMÉ dans chacun de nos trois principaux aéroports franciliens et au sein de notre direction de l'Immobilier. Un responsable du SMÉ de l'entreprise gère l'ensemble pour en assurer la robustesse, la cohérence et l'efficacité.

Dans le cadre de notre SMÉ, nous mettons en place, depuis l'année 2016, des indicateurs de performance énergétique (IPÉ) de proximité sur l'ensemble de nos plates-formes. Nous pouvons ainsi, grâce à une surveillance au plus près des process ou des zones et à la fréquence plus élevée des contrôles, détecter plus facilement les dérives de consommation et les corriger. Les alertes, leur nature et les actions correctives menées sont enregistrées. Ce retour d'expérience favorise la prévention de futures dérives.

### Efficacité énergétique

#### NOTRE PLAN DE PROGRÈS ÉNERGIE

Notre plan de progrès s'organise selon trois priorités :

- 1 - rendre nos installations robustes et sobres en énergie,
- 2 - optimiser les opérations

(exploitation et maintenance) d'un point de vue énergétique,  
3 - améliorer la qualité du bâti et des équipements.

### L'ÉCLAIRAGE SOBRE ET INTELLIGENT, UNE PRIORITÉ

Représentant 25 % de nos consommations d'énergie, l'éclairage constitue l'une des cibles prioritaires de notre stratégie d'amélioration de l'efficacité énergétique. Nous avons engagé un important programme de remplacement progressif de nos éclairages par des systèmes économes associés à une gestion intelligente de l'éclairage. Objectif : apporter la quantité de lumière optimale, quand il faut, là où il faut en utilisant les technologies sobres les plus récentes. Nous mettons l'accent sur l'utilisation de luminaires à LED dans les nouvelles installations et dans toutes les rénovations. En généralisant ces systèmes nous homogénéisons les ambiances lumineuses dans nos espaces pour le confort de nos clients.

✓ En 2017, le système d'éclairage du parking PEF de Paris-Charles de Gaulle a été entièrement modernisé. Les 6 000 sources classiques ont laissé la place à 5 000 lampes à LED. L'avantage est triple : meilleur rendu des couleurs pour les usagers, baisse attendue de 40 % de la consommation d'électricité et réduction sensible des coûts de maintenance. Des éclairages à LED ont également été déployés sur les aires avions India à Paris-Le Bourget, dans les parkings P1, P2 et P3 de Paris-Orly ou dans le nouveau siège du groupe à Paris-Charles de Gaulle.

### Du froid toujours moins gourmand

Sur une plate-forme aéroportuaire, l'énergie ne sert pas uniquement à produire de l'électricité, de la lumière ou de la chaleur. Mais aussi du froid. Les systèmes industriels de climatisation des bâtiments sont généralement énergivores. À l'échelle mondiale, le froid et le conditionnement d'air sont à l'origine de 15 % de la consommation d'électricité et de près de 5 % des émissions de gaz à effet de serre (GES). Dans ces conditions, comment satisfaire des besoins croissants en climatisation tout en réduisant les consommations d'énergie ? À la centrale frigorifique de Paris-Orly, nous avons remplacé un groupe froid obsolète par deux groupes à vitesse variable, équipés de la technologie dite « haute pression flottante » (HPF). Ce dispositif adapte les besoins de refroidissement à la température extérieure : moins il fait chaud dehors, moins les ventilateurs de réfrigération seront utilisés. Ainsi équipés, les groupes froid de Paris-Orly consomment un tiers d'électricité de moins que les machines frigorifiques classiques. D'ici à 2030, il est prévu que la production de froid progresserait de 10 000 MWh/an quand la consommation d'électricité associée n'augmentera que de 1 000 MWh/an.

## Les énergies renouvelables

En 2017, notre production d'énergies renouvelables (EnR) a satisfait 15,8 % des besoins internes en énergie cumulés de nos trois plates-formes. 12,7 M€ ont déjà été investis dans la production d'énergie par géothermie dont 3 M€ de subventions de l'Ademe et de la région Île-de-France et 8,65 millions d'euros pour la valorisation de la biomasse dont 3 millions d'euros de subventions de l'Ademe.

### SOLAIRE, GÉOTHERMIE, BIOMASSE

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

✓ À Paris-Orly, la centrale géothermique en service depuis 2011 devrait produire à terme la chaleur nécessaire au chauffage des aérogares et du quartier d'affaires Cœur d'Orly en évitant l'émission, en rythme de croisière, de 9 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

✓ Paris-Charles de Gaulle a mis en service, en 2012, un système de thermo-frigo-pompe à haut rendement qui chauffe et refroidit le Hall M, ainsi qu'une centrale biomasse qui couvre 25 % des besoins en chaleur de la plate-forme et évite en mode normal l'émission de 18 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

✓ Paris-Le Bourget dispose, depuis fin 2015, de 600 m<sup>2</sup> de panneaux solaires photovoltaïques et d'une centrale géothermique qui produit de la chaleur (satisfaisant près de 70 % des besoins internes en chauffage d'Aéroports de Paris) ainsi que du froid. Au total, elle couvre l'équivalent de 30 % des consommations internes d'énergie d'Aéroports de Paris sur la plate-forme et évite l'émission d'environ 120 tonnes de CO<sub>2</sub>.

## ÉLECTRICITÉ VERTE

En complément, pour réduire notre empreinte carbone, nous avons souscrit l'offre d'électricité d'origine renouvelable proposée par notre fournisseur, engageant ce dernier à nous livrer en 2017 une électricité à 60 % d'origine renouvelable (contre 50 % en 2015). L'énergéticien fournit des attestations certifiées par un tiers expert, garantissant que ce quota a été produit par des centrales hydroélectriques, des parcs éoliens ou des fermes photovoltaïques. Sur la plate-forme Paris-Le Bourget, 100 % de l'électricité est d'origine renouvelable. Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly passeront à une électricité à 80 % d'origine renouvelable d'ici à 2020.

### Aménagement et construction durables

#### LA VILLE AÉROPORTUAIRE DURABLE

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

#### UNE QUALITÉ D'ÉCOCONSTRUCTION CERTIFIÉE

Dans tous nos projets immobiliers, nous promovons le respect des règles de la haute qualité environnementale (HQE) et/ou du bâtiment basse consommation (BBC). Nous ferons certifier nos futurs bâtiments HQE™ (certification française), BREEAM® (certification britannique d'envergure internationale) ou par tout autre label pertinent. Nous étudierons systématiquement la possibilité de faire certifier nos projets aéroportuaires. Nous encourageons nos partenaires et clients à construire selon ces principes.

Sur la période 2016-2020, les projets neufs d'aérogares et d'investissement supérieur à 60 millions d'euros feront l'objet d'un commissionnement, au cours duquel les performances énergétiques du bâtiment seront vérifiées.

✓ Mise en service en avril 2016, la jetée internationale du terminal sud de Paris-Orly est le premier bâtiment, conçu et réalisé par le Groupe ADP, dont les installations techniques et la qualité de réalisation ont fait l'objet d'un commissionnement afin de s'assurer des performances énergétiques réelles. Consommant 16 % d'énergie en moins que ne l'exige la réglementation thermique 2012, la jetée internationale émet 60 % de moins de CO<sub>2</sub> que la moyenne des aérogares. Elle est certifiée NF Bâtiments tertiaires - Démarche HQE™ niveau Excellent.

✓ Après seulement vingt mois de travaux, le Groupe ADP a inauguré, le 20 mars 2017, son nouveau siège social, à Paris-Charles de Gaulle. Intégré dans un ensemble de trois immeubles, il est relié à l'immeuble de bureau Baïkal ainsi qu'à la nouvelle Maison de l'Environnement et du Développement durable de la plate-forme. Nous compensons les émissions de gaz à effet de serre de notre siège social, à Paris-Charles de Gaulle, en investissant dans des projets bas carbone. Conçus par les équipes du Groupe ADP, les trois bâtiments briguent une certification HQE™ Excellent et BREEAM® Very Good. Ce même niveau de certification HQE™ est visé par la future jonction entre les terminaux sud et ouest de Paris-Orly, dont l'ouverture est prévue en 2019.

#### Des LED pour tous

Parce qu'elles durent 40 fois plus longtemps et consomment 5 fois moins d'électricité que des ampoules à incandescence, les sources LED sont une solution d'éclairage efficiente. À ce titre, nous les déployons massivement. En décembre 2017, nous avons également distribué gratuitement 15 770 ampoules LED à nos collaborateurs volontaires. Le partenaire de cette opération obtiendra des certificats d'économie d'énergie (CEE) prévus par la loi Grenelle II.

► En 2017, les travaux d'amélioration de la performance énergétique des trois principaux aéroports parisiens que nous exploitons ont représenté 78 % de nos investissements siglés « développement durable ».

3

## AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT

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

✓ Cette ambition s'est notamment traduite en 2017 par notre engagement à atteindre la neutralité carbone pour nos activités d'ici à 2030.

### Notre plan de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>

Nous avons fait de la réduction de notre empreinte carbone l'un des piliers de notre politique environnementale. À fin 2016, nous avons fait chuter nos émissions de CO<sub>2</sub> par passager de 63 % par rapport à 2009, dépassant ainsi notre objectif initial. En conséquence, en décembre 2016, nous nous sommes fixé un nouveau défi en relevant l'objectif de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> à 65 % fin 2020. Entre 2009 et 2017, nous avons déjà diminué de 69,9 % nos rejets carbonés internes par passager.

### PRIX INTERNE DU CARBONE

Depuis le début de 2017, nous intégrons un prix interne du carbone à l'évaluation économique des projets d'un coût supérieur à trois millions d'euros. Cet outil nous permet de bâtir un modèle d'affaires plus résilient en anticipant les impacts financiers de la neutralité carbone.

✓ En mars 2017, nous avons signé le « Manifeste pour décarboner l'Europe » du *think-tank* « *The Shift Project* » et apporté notre soutien à la *Carbon Pricing Leadership Coalition* dont la mission est d'encourager l'émergence d'un prix réel du carbone à l'échelle internationale.

### ÉNERGIE POSITIVE

Pour parvenir à la neutralité carbone, nous allons accroître la part des sources d'énergies renouvelables dans notre approvisionnement en électricité : 80 % d'électricité verte dans nos consommations en 2020 contre 60 % en moyenne en 2017. Pour certains de nos futurs bâtiments nous visons l'énergie positive. C'est le cas pour le projet du terminal 4 de Paris-Charles de Gaulle : il produira plus d'énergie qu'il n'en consommera.

### L'HORIZON 2025

Répondant aux obligations fixées par le décret du 10 mai 2016, pris en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, nous avons transmis en 2016 à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) nos estimations de réduction des intensités d'émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques aux horizons 2020 et 2025 ainsi que le plan de réduction associé.

### AVEC PARIS ACTION CLIMAT

Nous avons signé, en octobre 2015, la Charte d'engagement partenariale

pour le climat de Paris Action Climat. Nous y reprenons nos objectifs climat. Nous nous sommes aussi engagés à mener des actions relatives à nos bâtiments, nos activités, la production de déchets, nos modes de consommation, les transports et les énergies renouvelables.

### Nos solutions pour le climat

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

✓ **La mise en service des centrales à géothermie** à Paris-Orly, et à **biomasse** et **photovoltaïque** à Paris-Charles de Gaulle, a réduit de 27 000 tonnes par an nos rejets carbonés.

✓ **La réhabilitation ou la construction de bâtiments sobres** a diminué de près de 4 000 tonnes par an les émissions imputables à nos consommations de chaleur et d'électricité.

✓ **Le remplacement de nos véhicules de service** par des voitures électriques ou à faible émission a fait baisser de 26 % l'impact carbone de notre flotte entre 2009 et 2017.

✓ **En partenariat** avec la DGAC, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont développé la gestion locale des départs (GLD) en s'appuyant sur un outil informatique. Issue d'une démarche collaborative (*Collaborative Decision Making*), la GLD diminue le temps de roulage d'un avion entre son départ du poste de stationnement et son décollage, avec d'importantes économies de carburant et

### Décarboner les voitures

Pour réduire l'empreinte carbone de nos plates-formes aéroportuaires, nous faisons évoluer notre flotte de véhicules et nous incitons nos parties prenantes à s'équiper en véhicules « bas carbone ». Depuis 2015, un programme d'équipement des parkings en bornes de recharge de voitures électriques et hybrides rechargeables a été engagé. En 2017, 164 installations étaient déjà opérationnelles dans les parkings publics et privés : 53 de plus qu'en 2016. Ce parc sera accru d'un tiers d'ici à 2020. Nous avons par ailleurs un parc de 234 voitures électriques ou hybrides. L'électrification ne sera pas la seule façon de décarboner le transport terrestre. Pour accompagner le déploiement de taxis électriques à pile à combustible, nous avons inauguré à Paris-Orly, fin 2017, en partenariat avec Air Liquide, une station de distribution d'hydrogène. Une station comparable sera installée en 2018 à Paris-Charles de Gaulle.

d'émissions de dioxyde de carbone à la clé. Mise en œuvre pour certaines approches, la descente en continu réduit la sollicitation des moteurs, leur consommation de kérosène et leurs émissions de gaz carbonique.

**LE FACTEUR HUMAIN**

Pour sensibiliser les salariés, la direction de l'Environnement et du Développement durable a diffusé tout au long de l'année 2017, sur l'intranet de l'entreprise, des clips vidéo à teneur environnementale. Intitulés « Bref, sauvons la planète », ces six épisodes — pastiches de véritables séries télévisées — mettent en valeur des actions positives et réalisables par tous pour réduire notre impact sur le climat.

**L'Aéroport Carbon Accreditation (ACA)**

**QU'EST-CE QUE L'ACA ?**

Depuis 2009, nous participons au programme d'accréditation de l'*Aéroport Carbon Accreditation*, mis en place par l'ACI-Europe, branche européenne de l'association mondiale des aéroports, en matière de gestion du carbone. L'*Aéroport Carbon Accreditation (ACA)* évalue et reconnaît les efforts entrepris par les aéroports pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Les performances présentées sont vérifiées par un tiers indépendant.

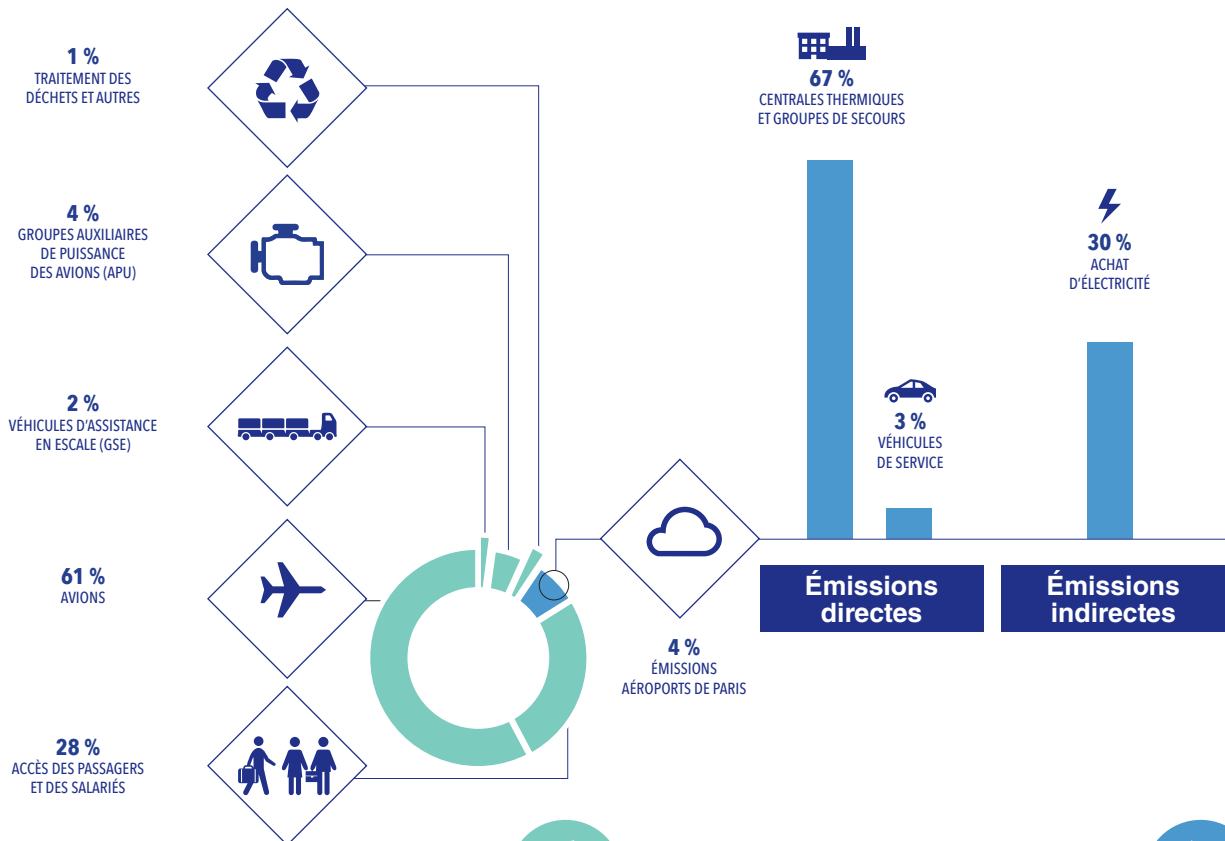
- ✓ 4 niveaux d'accréditation
- 1 - la cartographie des émissions (scope 1);
- 2 - la réduction des émissions (scope 2);

- 3 - l'optimisation (scope 3);
- 3+ - la neutralité (pour les scopes 1 et 2).

**NOTRE ACCRÉDITATION**

Les aéroports Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le-Bourget ont vu renouveler, en 2017, le niveau 3 de l'*Aéroport Carbon Accreditation*. L'ACA valide le calcul et les actions de baisse des émissions internes de nos plates-formes (périmètre Aéroports de Paris - scopes 1 et 2) et de celles de nos parties prenantes (périmètre externe Aéroports de Paris - scope 3). La lutte contre les dérèglements climatiques ne consiste pas seulement à modifier les fonctionnements internes (scopes 1 et 2), elle concerne aussi les partenaires d'Aéroports de Paris sur l'ensemble des plates-formes aéroportuaires (scope 3).

**ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE 2016**



**Émissions externes aéroportuaires** +2 % tCO<sub>2</sub>  
**Total : 2 001 965 tCO<sub>2</sub> (1) en 2016**  
 (1 970 842 tCO<sub>2</sub> en moyenne sur les années 2013, 2014 et 2015)

(1) Émissions externes en 2016 pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris Le-Bourget. L'augmentation est essentiellement due à la fiabilisation du calcul pour certains postes d'émission.

**Émissions internes (Aéroports de Paris)** -17 % tCO<sub>2</sub>  
**Total : 76 970 tCO<sub>2</sub> (2) en 2016**  
 (93 062 tCO<sub>2</sub> en moyenne sur les années 2013, 2014, 2015)

(2) Émissions internes (Aéroports de Paris) en 2016 pour les trois aéroports. La diminution est due à la baisse de la consommation d'énergies fossiles des centrales thermiques, à l'augmentation de notre production d'énergies renouvelables et à un pilotage de proximité des consommations énergétiques.

Consulter le [bilan des émissions de GES 2016 du Groupe ADP](#) sur son site internet.



Des actions conjointes sont ainsi menées pour optimiser le temps de roulage des avions au sol (approche *Airport-Collaborative Decision Making – A-CDM*) et pour réduire l'utilisation des moteurs des avions au sol.

À Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, des prises 400 Hz au sol sont installées pour l'alimentation en électricité des avions au contact, en remplacement des groupes électrogènes diesel et des moteurs thermiques auxiliaires (APU).

Les émissions internes de CO<sub>2</sub> (scopes 1 et 2) des trois plates-formes parisiennes s'établissaient en 2016 à 76 970 tonnes.

Les émissions externes (émissions du scope 3) des trois aéroports se sont élevées à 1 924 995 tonnes en 2016.

### L'ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Dans le cadre du Plan national d'adaptation au changement climatique (PNACC 2011-2015), une évaluation des aéroports français aux vagues de chaleur, à la montée du niveau de la mer, aux événements climatiques extrêmes et à l'évolution du régime des vents a été réalisée. À la suite de ces travaux, nous avons établi une cartographie des risques naturels, ainsi qu'un plan d'actions. Ces documents seront mis à jour dès 2018, année d'élaboration du PNACC 2.

### La mobilité maîtrisée

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

### COVOITURAGE ET AUTO-PARTAGE

Près de 90 % des salariés de nos plates-formes se rendent à leur travail en voiture. Depuis douze ans, nous animons un plan de mobilité (PDM – anciennement PDE) afin de réduire l'empreinte environnementale des déplacements domicile-travail et professionnels. Le plan d'actions triennal 2016-2018 associe les filiales du groupe à plusieurs de ces actions. Nous avons également mis en œuvre, avec les entreprises présentes sur les aéroports, des plans de mobilité interentreprises (anciennement PDIE), en 2011 à Paris-Charles de Gaulle, en 2012 à Paris-Orly et en 2013 à Paris-Le Bourget.

✓ Depuis 2014, l'association R'Pro'Mobilité porte le plan de mobilité interentreprises de Paris-Charles de Gaulle. Elle réunit neuf entreprises : Aéroville, Air France, CIF Keolis, FedEx Express, La Poste, Aéroports de Paris, Bolloré Logistics, Hub Safe et notre filiale Hub One. Employant plus de 50 % des effectifs de l'aéroport, ces sociétés s'engagent à promouvoir une mobilité plus respectueuse de l'environnement. En septembre 2017, R'Pro'Mobilité a mis en place une plate-forme de covoiturage, R'Pro'covoiturage, pour les salariés des sites aéroportuaires franciliens. Une étude sur l'auto-partage sera lancée en 2018.

✓ Depuis 2016, le plan de mobilité interentreprises de Paris-Le Bourget s'est également constitué en association sous le nom de « Bourget Pro'Mobilité » et a expérimenté un service de navette électrique entre la gare RER B du Bourget et l'aéroport.

### CDG EXPRESS

Le futur CDG Express qui reliera en 20 minutes Paris-Charles de Gaulle et la gare de l'Est de Paris assurera aussi une liaison à faible émission de CO<sub>2</sub>,

contribuant ainsi à la lutte contre le dérèglement climatique. La mission d'études juridiques, techniques et financières du CDG Express a été confiée à CDG Express études SAS, société commune entre SNCF Réseau et le Groupe ADP. Les travaux doivent s'achever à l'horizon 2024. Le CDG Express transportera 7 à 8 millions de passagers par an, dès 2030. Ce projet répond à un vœu de l'État, exprimé en 2013 lors des annonces relatives au Nouveau Grand Paris.

### LIGNE 17 ET LIGNE 18

La ligne 17 du Grand Paris Express reliera le Triangle de Gonesse à Paris-Charles de Gaulle à l'horizon 2030 et sera prolongée jusqu'à Saint-Denis-Pleyel. Liaison ferroviaire entre Paris-Orly et Versailles, la ligne 18 devrait interconnecter Paris-Orly au plateau de Saclay au plus tard en 2027.

### La surveillance de la qualité de l'air

Notre laboratoire, accrédité Cofrac, surveille la qualité de l'air ambiant dans les aéroports parisiens grâce à son réseau de stations de mesure fixes et temporaires (voir page 39, chapitre « Politique et engagement »). En mars 2016, nous avons signé l'engagement collectif des acteurs du transport aérien, dans la continuité de la Convention du secteur aérien de 2008. Nous participons aussi à l'élaboration du troisième plan de protection de l'atmosphère de la région Île-de-France, qui devra entrer en application en 2020.

Consulter le site de notre laboratoire : [Ev-labo.aeroportsdeparis.fr](http://Ev-labo.aeroportsdeparis.fr).

4

## EAU

## Consommer moins

## OBJECTIF ET BILAN

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

## NOUVELLE POLITIQUE, NOUVEAUX OBJECTIFS

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

## Gérer le cycle de l'eau

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

## EAUX USÉES, EAUX PLUVIALES

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

✓ **Compensation** - Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly représentent à

## Phyto-remédiation

À Paris-Charles de Gaulle, nous expérimentons un système de phyto-épuration des eaux glycolées, produites par les opérations de déverglaçage des pistes et de dégivrage des avions. Obtenus en 2016, les premiers résultats, sur une parcelle plantée de végétaux sélectionnés par les techniciens du laboratoire, ont montré un rendement épuratoire de plus de 95 %. Nous avons engagé, en 2017, des travaux pour accroître l'efficacité du système, notamment en optimisant le système d'irrigation et en automatisant le processus de dopage en fondants hivernaux. Couplé à un filtre à graviers aéré, ce dispositif affiche, en été, un rendement épuratoire moyen de 99 %. Une nouvelle phase expérimentale est en cours pour confirmer l'efficacité de ce système de traitement en période hivernale.

eux deux 1 600 hectares de surfaces imperméabilisées. Nous nous sommes engagés à limiter et compenser les nouvelles imperméabilisations lors des travaux d'aménagement de nos plates-formes par la création de bassins de stockage d'une capacité de 500 m<sup>3</sup> par hectare.

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

✓ **Traitement** - À Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, en complément des bassins de rétention et d'isolement des pollutions, nous exploitons des stations de traitement des eaux pluviales grâce auxquelles nous satisfaisons aux exigences réglementaires de rejet dans le milieu naturel imposées par un arrêté interpréfectoral spécifique à chaque aéroport. Paris-Orly est aussi doté d'un marais filtrant de 6 500 m<sup>2</sup> qui optimise le traitement des eaux pluviales. Pour améliorer la régulation des rejets d'eaux pluviales, Paris-Charles de Gaulle achève un projet visant à restructurer et à interconnecter ses bassins de rétention. Ce projet devrait être complété par une canalisation de plusieurs kilomètres qui rejettera les eaux traitées des bassins de rétention directement vers la Marne.

## RÉUTILISATION DES EAUX PLUVIALES

Nous récupérons et recyclons, sur l'ensemble de nos trois plates-formes franciliennes plus de 72 600 m<sup>3</sup> d'eaux pluviales par an soit l'équivalent de

5 % de nos consommations annuelles d'eau potable. Cette valorisation génère une économie annuelle d'environ 150 k€.

## Sols

Le laboratoire du Groupe ADP assure aussi le suivi environnemental de la qualité des sols, conformément à la méthodologie nationale du ministère chargé de l'Environnement. Cette mission permet de vérifier la compatibilité de l'état environnemental des sites avec leurs usages et/ou les projets d'aménagements, et d'engager au besoin le traitement de la pollution sur les sites. Les procédures de prévention et de gestion du risque de pollution des sols ont été mises à jour en 2017.

5

## DÉCHETS

## Notre responsabilité

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

## DÉCHETS NON DANGEREUX

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



✓ Sur les plates-formes, les biodéchets et déchets non dangereux sont triés par filière.

### DÉCHETS DANGEREUX

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

### Nos objectifs de valorisation des déchets

Dans le cadre de notre politique environnementale et énergétique 2016 - 2020, nous nous sommes engagés à réduire et mieux valoriser, d'ici à 2020, les déchets générés dans nos aéroports. Ce train de mesures vise à économiser des ressources naturelles et sa mise en œuvre nous incite à :

- diminuer la production de déchets et inciter nos partenaires à adopter ces pratiques ;
- atteindre un taux de valorisation matière de 45 % des déchets non dangereux internes ;
- valoriser 70 % des déchets de chantier ;
- déployer des actions liées à l'économie circulaire ;
- proposer un service de collecte des biodéchets à tous nos clients pour 2020 ;
- réduire la production de déchets alimentaires au sein de nos restaurants d'entreprises.

✓ Les marchés de collecte et traitement des déchets de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, notifiés en 2016 et 2017 pour Paris-Le Bourget, prévoient d'accroître les taux de valorisation en renforçant les dispositifs de tri des déchets dans les centres de traitement du prestataire de collecte.

### Nous luttons contre le gaspillage alimentaire

Nous sensibilisons les concessionnaires en aérogare à la gestion des biodéchets et menons des actions de sensibilisation en lien avec les prestataires des restaurants interentreprises ou *via* le comité d'entreprise qui gère six points de restauration d'entreprise sur nos sites.

✓ En 2017, 942 tonnes de biodéchets, envoyées dans l'usine de méthanisation Bionerval, proche de Paris-Orly, ont généré près de 330 MWh de production électrique. Les digestats (résidus de la méthanisation) sont cédés gratuitement aux agriculteurs qui les valorisent comme fertilisants de culture. Les huiles alimentaires usagées des quatre restaurants d'entreprise de Paris-Orly sont transformées en agrocarburants.

### Nous développons la collecte sélective

Nous avons organisé la collecte sélective dans les aérogares, dans nos locaux administratifs et sur les quais des terminaux 1 et 2 de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle.

Des poubelles de tri sont à la disposition des passagers dans tous nos terminaux. Tous nos locaux administratifs disposent d'une solution de récupération de papiers et de cartouches d'imprimantes. Dans certains terminaux, nous avons créé la fonction de régisseur de quai, qui aide les producteurs de déchets à réaliser un tri de qualité.

✓ La collecte sélective des déchets à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, a été confiée à la société Paprec. Le marché intègre la collecte et le recyclage du papier utilisé dans l'entreprise. Nous sommes adhérents de Citeo, l'éco-organisme chargé par l'État de faire progresser le recyclage des papiers.

### RÉUTILISATION DE DÉCHETS

Pour rénover la piste 4 de Paris-Orly et la piste 2 de Paris-Charles de Gaulle nous avons utilisé, durant l'été 2016, des agrégats d'enrobés issus de la démolition des pistes. Jusqu'à 30 % de résidus ont été ainsi valorisés. Ceci a réduit la consommation de matière première vierge, limité les émissions liées au trafic des camions et abaissé les coûts de traitement des déchets ultimes.

✓ Les mesures mises en place par le Groupe ADP pour recycler les déchets produits sur ses plates-formes portent leurs fruits. Sur les 16 200 tonnes de déchets internes collectés en

2015, 27 % ont été effectivement recyclés. Un an plus tard, ce taux de valorisation atteignait 30,5 %. En 2017, 33,1 % des tonnages de déchets internes triés dans les aéroports franciliens ont été recyclés.

### RÉGISSEURS DE QUAI

En 2017, nous avons accru la présence des régisseurs de quai. Issus d'une entreprise d'insertion, ces techniciens aident les producteurs de déchets de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle à accomplir le bon geste de tri. Leurs conseils ont permis d'accroître de 2,6 points en quelques mois le taux de valorisation matière des déchets.

### COLLECTE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Dans le cadre des Clubs des partenaires environnement des aéroports parisiens, une quinzaine d'entreprises pérennisent la collecte des bouchons. Sociale et solidaire, cette collecte permet chaque année d'aider financièrement la fondation Frédéric Gaillanne Mira Europe. Cette fondation est spécialisée dans le dressage et l'offre de chiens guides à des jeunes malvoyants ainsi qu'à des enfants présentant d'autres handicaps, en France, en Espagne et au Portugal. Cette collecte est effectuée par des personnes en

### Valoriser les déchets interdits en cabine

Les règles de sûreté aéroportuaire interdisent aux passagers d'embarquer en cabine avec des bouteilles de parfum, de liquide ou de shampoing d'une contenance de plus de 10 cl. Les flacons récupérés aux postes d'inspection-filtrage étaient, jusqu'à présent, jetés dans le même compacteur que les déchets courants. Ils les souillaient, empêchant tout tri et diminuant de facto les taux de valorisation. Depuis septembre 2017, ces produits sont dirigés à Paris-Orly vers une filière spécifique : recueillis dans des conteneurs spéciaux, ils sont envoyés directement en incinération, ce qui préserve la valorisation des autres déchets.

contrat d'insertion. Cette initiative constitue un bon outil pédagogique pour développer l'autonomie et la confiance chez des personnes éloignées de l'emploi. En 2017, le nombre de points de collecte était en hausse tout comme la volumétrie (1,740 tonne contre 1,153 tonne en 2016).



## BIODIVERSITÉ

### Nos axes de travail

Disposant de plus de 6 600 hectares de territoires franciliens, nous sommes directement concernés par la protection de la biodiversité : c'est l'une des six thématiques de notre politique environnementale et énergétique 2016-2020.

Intégrée à la stratégie de l'entreprise, la protection de la biodiversité s'organise autour de trois axes :

- ✓ définir et déployer un plan de gestion écologique des aménagements ;
- ✓ réaliser une étude biodiversité pour les projets structurants et pour tous les aéroports ;
- ✓ réduire de 50 % les consommations de produits phytosanitaires entre 2008 et 2020.

### Nos programmes

En 2014, nous avons réalisé sur les territoires de nos trois aéroports principaux un diagnostic biodiversité. En 2015, Paris-Orly s'est impliqué dans l'association [Hop'Biodiversité](#) et Paris-Charles de Gaulle l'a rejointe en 2016. Cette association propose aux plates-formes aéroportuaires françaises d'étudier et de promouvoir la biodiversité présente sur leur territoire. Cette démarche donne aussi l'occasion à nos salariés et à nos partenaires d'observer la

faune et la flore remarquables qu'abritent les espaces naturels situés dans l'enclave aéroportuaire (1 200 hectares à Paris-Charles de Gaulle). Les résultats collectés alimenteront nos bases de données et celles du Muséum d'histoire naturelle. Nous pourrions ainsi développer les infrastructures en respectant les biotopes les plus fragiles.

- ✓ Finalisée en 2017 pour Paris-Charles de Gaulle, l'étude « Développement, paysage et biodiversité » est en cours de réalisation à Paris-Le Bourget et Paris-Orly. Les résultats pour les deux plates-formes aéroportuaires sont attendus en 2018. Nous intégrerons les éléments résultant de ces travaux dans notre politique d'aménagement et dans nos projets. Nos guides d'aménagement comportent déjà des préconisations spécifiques.
- ✓ La plate-forme Paris-Charles de Gaulle abrite 800 000 arbres et arbustes, selon un recensement effectué en 2012.

### Nos pratiques alternatives aux phytosanitaires

Dans le cadre des programmes Écophyto (I, II et III) du ministère de l'Agriculture, relatifs à la baisse de l'utilisation de produits phytosanitaires, nous avons signé, en 2010, un accord-cadre sur l'usage professionnel des pesticides en zones non agricoles. Cette convention nous engage à développer les pratiques alternatives d'entretien des espaces verts et à diminuer de 50 % l'utilisation des produits phytosanitaires entre 2008 et 2020. D'ores et déjà, Paris-Orly n'a plus recours aux produits phytosanitaires pour l'entretien des espaces verts coté piste.

- ✓ Toutes ces pratiques favorisent la reconquête des espaces naturels par les insectes pollinisateurs. Nos trois principales plates-formes franciliennes et l'aéroport d'aviation générale de Toussus-le-Noble abritent 22 ruches, qui produisent un miel déclaré propre à la consommation.

#### La biodiversité au quotidien

Comment conjuguer préservation de la biodiversité et renforcement de la sécurité aérienne ? Dans le cadre du partenariat scientifique conclu avec l'association Hop'Biodiversité, les agents intervenant côté piste ont vu leur rôle évoluer. Les techniciens du péril animalier recensent, eux, désormais systématiquement les espèces d'oiseaux installés dans les espaces naturels de l'emprise aéroportuaire : 64 ont ainsi été répertoriées en 2016. Certaines, comme le moineau friquet (*Passer montanus*), ne présentent aucun danger pour le trafic aérien. En recul en France, ce cousin du moineau domestique peut donc prospérer dans les centaines d'hectares de prairies situées dans le périmètre des plates-formes aéroportuaires. D'autres espèces devront être effarouchées pour limiter les collisions avec les aéronefs. Autre moyen pour réduire le risque aviaire : favoriser les espèces végétales prisées des oiseaux « sans danger » et éloigner des pistes celles qui attirent les espèces problématiques. Cette surveillance porte ses fruits. À Paris-Orly, on a dénombré, en 2016, seulement 2,3 incidents aviaires pour 10 000 mouvements d'avion : deux fois moins que la limite fixée par l'Organisation de l'aviation civile internationale.

# ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Notre engagement sociétal vise à faire profiter les territoires où nous sommes implantés de la valeur créée par l'activité aéroportuaire. Participer activement à leur développement constitue le huitième engagement de notre plan stratégique Connect 2020.

## NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2016-2020

P. 44



### POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

P. 46



### CONSTRUIRE AVEC LES TERRITOIRES

P. 46



### DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL ET ATTRACTIVITÉ

P. 47



### COOPÉRATION SOCIALE ET EMPLOI

P. 49



### QUALITÉ DE VIE

P. 52



### DIALOGUE AVEC LA RIVERAINETÉ

P. 52



### BRUIT ET INSONORISATION

P. 53



### SOLIDARITÉ

P. 54

## NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016

(périmètre Aéroports de Paris SA)



## FEUILLE DE ROUTE SOCIÉTAL 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2017

### Objectifs de progrès 2016-2020    Avancement    Principales réalisations 2017

#### CONSTRUIRE AVEC LES TERRITOIRES

<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser et promouvoir la ville aéroportuaire</li> </ul>	✓✓✓	<p><b>Grand Roissy-Le Bourget</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à la construction du bassin économique emploi formation (Beef) du Grand Roissy-Le Bourget.</li> <li>Création d'un outil d'animation et de gouvernance unique par la fusion de l'alliance Hubstart Paris Région<sup>®</sup> et du GIP Emploi Roissy CDG sous la forme d'un GIP refondé.</li> </ul> <p><b>Grand Orly</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à la construction du Grand Orly.</li> </ul>
<hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>Développement et attractivité des territoires</li> </ul> <hr/>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Attirer</li> </ul>	✓✓✓	<p><b>Grand Roissy-Le Bourget</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Action permanente de l'alliance Hubstart Paris Région<sup>®</sup>, pour la promotion du territoire (partenariats internationaux, <i>business tours</i>, organisation du 7<sup>e</sup> séminaire sur les places aéroportuaires durables).</li> </ul> <p><b>Grand Orly</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Action permanente d'Orly International (ateliers de développement économique des places aéroportuaires, <i>business tours</i>, etc.).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutien aux PME et TPE</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseaux Plato.</li> <li>Rencontres d'entreprises du Grand Roissy-Le Bourget.</li> <li>Rendez-vous de l'entrepreneuriat d'Orly International.</li> <li>Création du parcours résidentiel à Paris-Orly et création du club d'entreprises d'Orly.</li> <li>Pacte PME.</li> <li>Pôle Innovation du Groupe ADP (page Innovation dédiée aux <i>start-up</i> sur notre site internet).</li> </ul>

#### COOPÉRATION SOCIALE ET EMPLOI

<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter l'orientation, l'accès à l'emploi et la formation</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme « Hub Compétences » : solution intégrée pour l'emploi, l'orientation professionnelle, la formation et l'aide aux entreprises.</li> <li>Dispositif « Envol Pro » : immersion en milieu professionnel à l'étranger (Angleterre, Irlande, Espagne) de jeunes demandeurs d'emploi.</li> <li>Dispositif « Orientation métiers » : immersion d'élèves des collèges et lycées dans des entreprises du Grand Roissy-Le Bourget.</li> <li>Séminaires de découverte des métiers aéroportuaires.</li> <li>Forums d'information et de recrutement.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publics fragilisés</li> </ul>	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>ONG Planèt'AIRport : actions d'économie sociale et solidaire (formation, insertion par l'activité économique, logement social, mobilité) et fonds de dotation territorial (récompensé en 2017 par le prix « coup de cœur » des trophées « Défis RSE »).</li> <li>Soutien à l'éducation prioritaire.</li> <li>Charte Seine-Saint-Denis Égalité : plan d'actions annuel pour l'emploi, l'insertion et l'économie sociale et solidaire.</li> <li>Contrat de partenariat avec Les Ulis dans le cadre du programme de réussite éducative.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser le retour à l'emploi et l'insertion</li> </ul>	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clauses d'insertion dans nos marchés supérieurs à 10 millions d'euros.</li> <li>937 k€ d'achats au secteur adapté et protégé en 2017.</li> </ul>

✓ Démarrage

✓✓ En cours

✓✓✓ Avancé

✓✓✓✓ Atteint

## Objectifs de progrès 2016-2020    Avancement    Principales réalisations 2017

### QUALITÉ DE VIE

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilité</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 lignes de bus (Filéo) pour le transport à la demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (depuis 1998).</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde des enfants des salariés qui travaillent en horaires décalés</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux crèches interentreprises.</li> </ul>   |

### DIALOGUE AVEC LES RIVERAINS ET AVEC LES ÉLUS

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élus</li> </ul>      |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions de partenariat à visée économique, environnementale et sociale.</li> <li>• Visites d'entreprises.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riverains</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MEDD) : nouvelle MEDD à Paris-Charles de Gaulle au cœur du siège social du Groupe ADP et de notre écosystème.</li> <li>• Information régulière concernant les réaménagements de Paris-Orly (2015-2018).</li> <li>• Deux tournois de football pour les jeunes (Coupe Paris Aéroports) à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.</li> <li>• Plusieurs expositions et événements culturels.</li> </ul> |

### BRUIT

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des fonds d'aide à l'insonorisation issus de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA)</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite des programmes engagés.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux Commissions consultatives de l'environnement</li> </ul>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution à la réduction du bruit des avions au sein d'un groupe de travail pluridisciplinaire.</li> <li>• Poursuite des programmes engagés.</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance et suivi des niveaux sonores par notre laboratoire</li> </ul>   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations accessibles au public <i>via</i> le site de notre laboratoire.</li> <li>• Poursuite des programmes engagés.</li> </ul>                        |

### SOLIDARITÉ

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien financier ou organisationnel aux actions de solidarité de proximité</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions de la Fondation Groupe ADP.</li> <li>• 1000 k€ pour 54 projets en 2017.</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement des salariés du Groupe ADP</li> </ul>                                       |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 169 salariés impliqués, dont 50 marraines et parrains d'associations et 92 salariés dans le cadre de programmes de tutorat.</li> </ul> |

Démarrage                     
 En cours                     
 Avancé                     
 Atteint

1

## POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Depuis 2015, nous sommes la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise parmi les cinq majors des gestionnaires européens d'aéroports (Londres- Heathrow, Fraport, Aena, Schiphol Group, Groupe ADP – selon la notation Sustainalytics 2015). Notre *leadership* a été confirmé par notre première position dans le *benchmark* mondial sur la performance RSE du Top 10 des groupes aéroportuaires internationaux réalisé en 2017 par Ethifinance. Dans le cadre de notre plan stratégique 2016-2020, nous avons formalisé nos engagements sociétaux. Nous avons notamment réaffirmé notre volonté de promouvoir les places aéroportuaires, de partager le développement économique, de favoriser la formation et l'emploi et de préserver l'environnement des riverains. Nous investissons 2,2 millions d'euros par an dans nos partenariats.

### Notre impact économique et social

Notre activité et celle des acteurs aéroportuaires dans leur ensemble conditionnent directement le développement de l'économie locale et le cadre de vie dans nos territoires d'implantation. Nos trois principales plates-formes – Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget – sont identifiées comme des moteurs économiques stratégiques par le Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation de la région Île-de-France (SRDEII).

#### ÉTUDE D'IMPACT 2017

Nous mesurons régulièrement l'impact économique et social de notre activité. En 2017 nous avons fait réaliser une étude d'impact socio-économique par le cabinet Utopies. L'étude a quantifié et analysé, à partir de données de l'année 2016, les retombées en termes d'emploi et de création de richesses de l'activité de nos trois aéroports franciliens : Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-le Bourget.

✓ En 2016, ces trois plates-formes ont soutenu 2,2 % de l'emploi en France et contribué à une création de richesse pour l'économie nationale à hauteur de 30,3 milliards d'euros. À l'échelle de la région Île-de-France, l'activité économique globale générée par le système aéroportuaire francilien représente 3,9 % de son PIB et 7,9 % de l'emploi avec 570 860 emplois.

✓ L'activité économique générée par l'aéroport Paris-Charles de Gaulle a soutenu un total de 403 300 emplois dont 90 190 emplois directs pour la plate-forme aéroportuaire. L'activité économique générée par l'aéroport Paris-Orly a soutenu un total de 157 440 emplois dont 28 360 emplois directs pour la plate-forme aéroportuaire. L'activité économique générée par l'aéroport Paris-Le Bourget a soutenu un total de 10 120 emplois, dont 3 490 emplois directs.

**570 860 emplois**  
sont générés par l'activité  
du système aéroportuaire francilien.

### Six engagements de marque

Notre stratégie de développement, mise au service de la compétitivité du transport aérien et de l'attractivité de notre pays, compte parmi ses priorités le partage de la croissance avec les territoires où nous sommes implantés. En 2016, à l'occasion de notre troisième contrat de régulation économique, Augustin de Romanet, président-directeur général du Groupe ADP, a signé une vingtaine d'engagements de marque dont six concernent les territoires.

**Engagement 11** – Faciliter la vie de ceux qui travaillent sur nos plates-formes.

**Engagement 12** – Développer l'économie locale.

**Engagement 13** – Préserver l'environnement des riverains.

**Engagement 14** – Favoriser la formation, l'emploi et l'insertion sociale.

**Engagement 15** – Promouvoir les territoires pour attirer les entreprises internationales.

**Engagement 16** – Conforter notre *leadership* mondial en responsabilité sociétale et environnementale.

### Trois grands objectifs

Notre politique de coopération économique et sociale est structurée par trois grands objectifs.

**1** – Le soutien aux politiques d'accès à l'emploi des habitants des départements d'emprise de nos trois principaux aéroports.

**2** – Le développement et la promotion économiques à l'échelle régionale, nationale et internationale, des territoires du Grand Roissy-Le Bourget et du Grand Orly.

**3** – La relation de confiance réciproque avec les élus locaux, les associations et les riverains.

### Une action au plus près des parties prenantes

Notre politique de coopération économique et sociale est pilotée par la direction de l'Environnement et du Développement durable.

Cette direction déploie son action grâce à ses délégations territoriales qui ont pour mission d'assurer l'acceptabilité, par nos parties prenantes, du développement de l'activité aéroportuaire et de construire avec elles une communauté d'intérêt et de destin. Elles collaborent avec certaines directions du Groupe pour concrétiser nos engagements.

2

## CONSTRUIRE AVEC LES TERRITOIRES

En partenariat avec les acteurs institutionnels régionaux et locaux et les acteurs privés, nous participons à la coconstruction et au développement des places aéroportuaires du Grand Roissy-Le Bourget et d'Orly au profit de leurs entreprises et de leurs habitants.

Nous avons contribué, dans nos domaines de compétence, à la réflexion sur le positionnement stratégique de ces territoires dans le cadre des accords État-Région. Notre objectif commun : accroître l'attractivité et le dynamisme de ces territoires au sein d'organisations et d'alliances dédiées.

## Une stratégie partenariale public-privé

### GRAND ROISSY-LE BOURGET

Le territoire du Grand Roissy-Le Bourget a été dessiné par la région Île-de-France dans le cadre du schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDEII). Il réunit la communauté d'agglomération Roissy Pays de France et l'établissement public territorial (EPT) Paris Terres d'Envol de la Métropole du Grand Paris. Il bénéficie du dynamisme induit par les aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget et par des projets structurants d'envergure nationale.

- ✓ En 2016, nous avons accompagné la construction du bassin économique emploi formation (Beef) du Grand Roissy-Le Bourget et participé au positionnement stratégique du *cluster* de l'aéronautique et des échanges internationaux au cœur de ce territoire. Cinq filières économiques structurantes ont été identifiées : tourisme et événements professionnels, transport et logistique, aéronautique, services aéroportuaires, commerce international.

### GRAND ORLY SEINE BIÈVRE

Nous participons à la construction du Grand Orly, qui se met en place avec le projet de territoire de l'EPT Grand Orly Seine Bièvre. Ce territoire, redessiné dans le cadre de la loi Notre, est le plus grand de la métropole, après Paris et rassemble 670 000 habitants et 24 communes. Territoire d'innovation, il abrite plusieurs filières d'excellence en plein essor.

#### Ingénierie territoriale

Le nouvel outil d'animation et de gouvernance territoriale reprend et coordonne les missions dévolues au GIP Emploi Roissy CDG et les missions d'attractivité et de promotion d'Hubstart Paris Region®.

#### Missions

- ✓ promouvoir le territoire sous une marque unique pour attirer entreprises internationales et porteurs de projets ;
- ✓ renforcer l'attractivité territoriale pour les habitants, les salariés et les visiteurs ;
- ✓ aider les habitants à accéder à l'emploi, aider les entreprises à recruter, former aux compétences requises par les cinq filières clés du territoire.

#### Domaines d'action

- ✓ Trois projets structurants, lancés en 2016 et 2017 : le « Hub Entreprises », la Cité des métiers, le campus des métiers et des qualifications « hub de l'aéroportuaire et des échanges internationaux ».
- ✓ Cinq filières prioritaires du territoire.

## Nos outils opérationnels

Notre action se déploie notamment au sein de trois instances de gouvernance collective : [Hubstart Paris Region®](#) et le GIP Emploi pour le territoire du Grand Roissy-Le Bourget et [Orly Paris®](#) pour le territoire d'Orly.

### HUBSTART PARIS REGION® ET GIP EMPLOI ROISSY CDG

Depuis plusieurs années, nous contribuons activement à la gouvernance et aux actions de l'alliance Hubstart Paris Region® et du GIP Emploi Roissy CDG. Jusqu'à la fin de l'année 2017, ces deux instances partenariales ont été les outils opérationnels des actions de coopération économique et sociale auxquelles nous participons aux côtés des acteurs publics et privés du territoire du Grand Roissy-Le Bourget.

- ✓ En janvier 2018, sous l'impulsion de la région Île-de-France, Hubstart Paris Region® et le GIP Emploi Roissy CDG ont fusionné sous la forme d'un GIP refondé. Outil d'animation et de gouvernance unique pour le territoire, cette nouvelle entité regroupe un collectif de 12 acteurs publics et privés sous présidence alternée État-Région.

**52** actions de promotion territoriale en 2017 pour Hubstart Paris Region®.

- ✓ Partenaires du GIP Emploi CDG-Hubstart : l'État, la région Île-de-France, les départements de Seine-et-Marne,

de Seine-St-Denis et du Val-d'Oise, l'établissement public territorial Paris Terres d'Envol, Groupe ADP, Air France, Europa City, la chambre de commerce régionale, la chambre régionale des métiers et de l'artisanat.

### ORLY PARIS®

Nous participons depuis 2009 à la gouvernance du pacte territorial Orly Paris® du Pôle d'Orly, premier pôle économique du sud francilien. Le pacte a pour objectif de renforcer la performance économique et d'améliorer l'accès à l'emploi pour les populations locales, à la faveur du développement du Grand Paris.

- ✓ Les actions de promotion territoriale et de soutien à l'accès à l'emploi sont déployées par la structure porteuse Orly International. Nous lui apportons moyens humains et compétences lors de ses grands événements.

**34** actions de promotion territoriale en 2017 pour Orly International.

### Principaux partenaires du Pacte Orly Paris® III et d'Orly international :

la région Île-de-France, les conseils départementaux de l'Essonne et du Val-de-Marne, l'État, les chambres consulaires, l'association pour le développement d'Orly Rungis (Ador) à laquelle adhère le Groupe ADP, les agences de développement, les intercommunalités, la direction régionale de Pôle emploi.

3

## DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL ET ATTRACTIVITÉ

### Attirer

Pour renforcer la notoriété internationale de la place aéroportuaire francilienne et accroître son attractivité, Hubstart Paris Region® pour le Grand Roissy-Le Bourget et Orly International pour Orly Paris® déploient différents moyens d'action en direction des investisseurs français et étrangers :



échanges entre places aéroportuaires, accueil de délégations étrangères et françaises, séminaires et ateliers thématiques et campagnes de promotion (salons, communication numérique), services personnalisés.

#### GRAND ROISSY-LE BOURGET

Particulièrement actif à l'international, avec 52 actions en 2017, Hubstart Paris Region® agrandit chaque année son réseau et organise depuis sept ans, alternativement en France et à l'étranger, un séminaire international apprécié.

#### 11 *business tours* Hubstart Paris Region®

#### ✓ 7<sup>e</sup> séminaire sur les places aéroportuaires durables

Le séminaire *SAA* sur les places aéroportuaires durables, organisé par l'alliance Hubstart Paris Region®, a réuni fin octobre 2017 15 places aéroportuaires d'Europe, d'Asie et des États-Unis, une cinquantaine d'orateurs et 200 participants. Cette 7<sup>e</sup> édition, qui s'est tenue à Paris-Charles de Gaulle, a pris pour thème : « Urbanité et hospitalité, facteurs de succès pour une place aéroportuaire attractive et durable ». Elle a également accueilli le troisième atelier de Métropolis, (association des grandes métropoles mondiales) consacré aux places aéroportuaires durables.

#### ✓ États-Unis et Asie

Le développement d'un réseau partenarial avec les places aéroportuaires d'envergure mondiale s'est poursuivi. En novembre 2017 un quatrième partenariat a été conclu avec Taoyuan Aerotropolis (Taïwan), s'ajoutant aux trois précédents (Grand Atlanta en juillet 2011, renouvelé en septembre 2016 ; Shanghai-Pudong en novembre 2012 ; Beijing New Aerotropolis Holding en juillet 2016).

✓ Hubstart Paris Region® et l'*Airport Region Conference* ont organisé en partenariat un séminaire de travail sur le thème de l'emploi-formation dans les places aéroportuaires, auquel a participé Orly International.

#### LE GRAND ORLY

Orly Paris® a particulièrement développé en 2017 ses échanges à visée internationale.

#### ✓ Ateliers de développement économique

Dans le cadre des actions d'Orly International, le Groupe ADP a participé aux ateliers de développement économique des aéroports et partagé les résultats de ses actions en matière de formation et d'employabilité à l'occasion d'un *business tour* organisé par l'aéroport Paris-Orly au Centre de formation des apprentis aéroportuaires (CFA) de l'Essonne. De nombreux pays étaient représentés : Corée, Sénégal, Finlande, Allemagne, Autriche, Belgique, Pologne, Norvège, Pays-Bas.

#### ✓ Investisseurs étrangers

En 2017, associé pour la troisième fois à Air France, Orly Paris® a tenu une table ronde au Cercle France-Amériques sur le thème : « Paris-Orly, un territoire et un aéroport, porte d'entrée vers les Amériques ». Ce séminaire fait suite aux Rendez-vous Premium d'Orly Paris® destinés à faire découvrir les opportunités d'affaires du territoire.

#### Plusieurs *business tours* Orly-Paris®.

[En savoir plus sur les actions d'Hubstart Paris Region®](#)

[En savoir plus sur les actions d'Orly Paris®](#)

#### Soutien aux PME/TPE

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

#### RÉSEAUX ET CLUBS

#### ✓ Les réseaux Plato

Nous sommes partenaires financeurs et entreprise marraine des réseaux Plato pilotés par les chambres de commerce et d'industrie. Les grandes entreprises, par le biais de leurs cadres supérieurs ou de dirigeants volontaires, partagent dans ce cadre leur expérience avec les dirigeants de PME-TPE et les accompagnent pendant deux ans.

#### Plato en chiffres

#### Le réseau Plato « Grand Roissy-Le Bourget 2016-2018 »

- Environ 50 PME
- 12 cadres coaches
- Contribution annuelle du Groupe ADP : 10 k€ ; 1 cadre supérieur bénévole, prêt de locaux situés à Roissytech.

#### Le réseau Plato Grand-Orly

- 11 entreprises
- 11 cadres coaches
- Contribution annuelle du Groupe ADP : 1 cadre bénévole.

#### ✓ Club d'entreprises

Nous avons contribué à la création du Club d'entreprises d'Orly au sein duquel se retrouvent les entreprises de la commune et quelques entreprises structurantes pour la plate-forme comme Air France Industries.

#### ✓ Aux côtés des associations

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

#### Cotisations et subventions pour les associations en 2017

- 67,9 k€ pour Paris-Orly.
- 23,8 k€ pour Paris-Charles de Gaulle.

#### LES RENDEZ-VOUS

#### ✓ Rencontres d'entreprises du Grand Roissy-Le Bourget

La huitième édition des Rencontres d'entreprises du Grand Roissy-Le Bourget s'est tenue à Paris-Charles de Gaulle en octobre 2017. À cette occasion PME et TPE se rencontrent et rencontrent les acheteurs des grands donneurs d'ordres. Cet événement comportait notamment un atelier « Savoir se présenter, un *pitch* à succès » et des *speed meetings*\*. Il a réuni 18 acheteurs de grands comptes et 78 PME-TPE. Il était organisé en partenariat par la CCI régionale (Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val-d'Oise), Hubstart Paris Region® et le Groupe ADP.

\* Voir *glossaire*



### ✓ Rendez-vous de l'entrepreneuriat

En octobre 2017, Orly International a organisé la quatrième édition des Rendez-vous de l'entrepreneuriat qui ont attiré 250 visiteurs. Nous y avons animé une conférence destinée aux PME, aux *start-up* et aux grands comptes sur le développement des aéroports et sur leurs futurs besoins technologiques.

#### « Faites de l'international »

« Faites de l'international » est un rendez-vous annuel national, donné par les chambres de commerce et d'industrie aux PME françaises, pour faciliter leur implantation à l'étranger ou les accompagner à l'exportation. En 2017, à l'initiative du Groupe ADP, les trois CCI du territoire du Grand Roissy-Le Bourget ont, pour la première fois, monté une opération commune pour la dixième édition de cet événement : 250 PME ont rencontré presque une centaine d'experts.

### Soutenir l'innovation

Membres de l'association [Pacte PME](#) depuis 2012, nous aidons les PME innovantes. Notre [pôle Innovation](#) identifie celles qui pourront développer avec nous des solutions d'avant-garde. Nos pages internet dédiées à l'innovation présentent aux *start-up* les opportunités de collaboration avec le Groupe ADP et notre charte de bonnes pratiques. Nous avons ciblé trois domaines : le *smart airport*, les nouvelles mobilités et la robotique. Nous sommes partenaires de près d'une quinzaine de structures et organismes dédiés au soutien des PME innovantes et aux *start-up*.

**5 millions d'euros** investis pour le développement des *start-up* entre 2014 et 2017.

### PÉPINIÈRES

#### ✓ Hubstart Paris Center

La pépinière d'entreprises d'Hubstart Paris Region® soutient la création d'entreprises dans les cinq filières prioritaires du territoire du Grand Roissy-Le Bourget. En 2017, elle a accueilli et accompagné 26 jeunes entreprises. Avec la fusion du GIP Emploi Roissy CDG et de Hubstart Paris Region®, effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la pépinière va devenir une entité autonome dont le statut est en cours d'examen.

#### ✓ Parcours résidentiel

Orly Paris® propose aux créateurs d'entreprise un parcours résidentiel entre locaux d'activités, locaux industriels, bureaux ou terrains.

### L'INNOVATION POUR L'ENVIRONNEMENT

Nous avons conclu en 2017 un partenariat avec le *cluster* « Eau, milieux, sols » initié par l'établissement public territorial Grand Orly Seine Bièvre. Cette association a pour but de construire une dynamique de l'innovation dans ces trois domaines en contribuant au développement des entreprises de ces filières. Nous nous sommes engagés à faire de la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly une vitrine des techniques et solutions proposées par ces entreprises.

4

## COOPÉRATION SOCIALE ET EMPLOI

Nous investissons depuis une vingtaine d'années dans des dispositifs d'aide à l'emploi, adaptés aux spécificités aéroportuaires (engagements 12 et 14 du Groupe ADP en 2016). Nous avons défini trois grands domaines d'intervention : l'orientation et l'information, la formation et l'innovation, l'aide aux publics fragilisés.

### Nos leviers

Notre action s'appuie notamment sur :

- les politiques publiques de l'emploi et de la formation ;
- le projet Hub Compétences, porté par le GIP Emploi Roissy CDG pour le compte d'un consortium d'entreprises et d'acteurs publics ;
- une dizaine de partenariats avec des acteurs économiques publics et privés du territoire ;
- les structures associatives d'économie sociale et solidaire de la marque Planèt'AIRport.

#### Hub Compétences

Nous contribuons à la création d'un pôle d'excellence territoriale et au développement dynamique des filières de l'emploi à travers le projet « Hub Compétences ». Conçu dans le cadre des projets d'investissement d'avenir (PIA), ce projet vise à mieux répondre aux besoins de recrutement des entreprises du Grand Roissy-Le Bourget et à renforcer la capacité d'accès et de maintien en emploi des habitants du territoire.

Cofinancé à hauteur de 2,6 millions d'euros par un consortium de 25 membres, dont le Groupe ADP, et piloté par le GIP Emploi Roissy CDG, il a reçu un abondement de la Caisse des dépôts de 2,9 millions d'euros (convention signée le 4 septembre 2017).

✓ Hub Compétences s'articule autour de :

- l'accompagnement des entreprises et une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPECT) ;
- l'orientation des postulants à l'emploi *via* une cité des métiers ;
- un projet intégré de l'alternance ;
- des modules de formation liés aux compétences clés de l'emploi pour ce territoire.

### Anticiper

Nous participons aux côtés d'acteurs économiques de nos territoires d'ancrage à la construction de systèmes

de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriale (GPECT). Il s'agit d'anticiper les besoins des entreprises ou des porteurs de projets et de mettre à leur disposition une information actualisée, quantitative et qualitative sur l'évolution des emplois et de l'offre de formation.

#### GRAND ROISSY-LE BOURGET

Pour le territoire du Grand Roissy-Le Bourget, la GPECT s'inscrit dans le projet territorial Hub Compétences.

#### GRAND ORLY

Pour le territoire du Grand Orly, Orly Paris® a piloté en 2017 la mise en place d'une GPECT. Partenaires de l'EPT Grand Orly Seine Bièvre, qui a également mis en place une GPECT, nous accompagnons sa réflexion sur la typologie des formations au sein du futur écocampus du bâtiment Grand Paris.

### Orienter, informer, recruter

#### CITÉ DES MÉTIERS

L'offre globale de la future cité des métiers du Grand Roissy-Le Bourget prévue par le projet

« Hub Compétences » comprendra :

- des services de conseil en matière d'orientation, d'emploi, de métiers et de formation ;
- des ressources, moyens et services mutualisés et partagés ;
- des services publics et privés de l'emploi et de la formation regroupés.

✓ Ce projet portera le label « Cité des métiers d'Universcience Cité des sciences et de l'industrie.

✓ Groupe ADP investira 250 000 euros sur cinq ans pour aménager les locaux de la cité des métiers et de la nouvelle entité GIP Emploi-Hubstart à Roissypole.

#### LE DISPOSITIF « ORIENTATION MÉTIERS »

Depuis 2015-2016, notre dispositif « Orientation métiers » vise à attirer les élèves vers les métiers des filières prioritaires du territoire du Grand Roissy-Le Bourget. Ce dispositif concerne les lycées des quartiers prioritaires de la politique de la ville

dans nos trois départements.

Les équipes pédagogiques sélectionnent des petits groupes d'élèves motivés que nous plaçons en immersion dans les entreprises et emmenons à la rencontre des professionnels.

**Plus de 150 élèves ont bénéficié du dispositif « Orientation métiers » en 2016-2017.**

#### AVEC L'ÉDUCATION NATIONALE

✓ Depuis 2016, au lieu d'inviter les publics scolaires à nous rencontrer dans nos aéroports, ce sont nos équipes qui vont dans les établissements présenter nos activités et nos métiers. Cette initiative, prise pour des raisons de sécurité à la suite des attentats de 2016, a été reconduite avec succès en 2017.

✓ Pour les classes de 3<sup>e</sup> option découverte professionnelle et pour les élèves de première et de terminale, nous organisons des programmes de visite avec le concours des entreprises et des équipes pédagogiques des collèges et lycées.

#### LES SÉMINAIRES DÉCOUVERTE

Nous organisons plusieurs fois par an, dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, des séminaires « [Découverte des métiers aéroporaux](#) » ouverts aux demandeurs d'emploi. Nous présentons les métiers aéroporaux et les formations nécessaires, en partenariat avec les prescripteurs de l'emploi, les entreprises, les services publics et les organismes de formation.

#### PROFESSIONNALISATION DES PRESCRIPTEURS DE L'EMPLOI

En 2017, nous avons engagé avec le GIP

Emploi Roissy CDG un processus de professionnalisation des prescripteurs de l'emploi (Pôle emploi, missions locales, etc.). Familiarisés avec les métiers des filières de nos territoires, ils peuvent ainsi mieux orienter les demandeurs d'emploi.

#### FORUMS ET RENDEZ-VOUS

Nous organisons, en partenariat avec Pôle emploi, des forums de recrutement thématiques et participons aux différents forums d'information sur les métiers aéroporaux organisés par les collectivités et les établissements scolaires.

#### Forums d'information

**13** pour Grand Roissy-Le Bourget.

**Forums de recrutement 2017**

**3** pour Grand Roissy-Le Bourget.

**6** pour Orly Paris®.

#### ✓ Rendez-vous pour l'emploi d'Orly Paris®

Organisés par Orly International, structure de promotion du territoire que nous avons contribué à créer, les [Rendez-vous pour l'emploi](#) 2017 d'Orly Paris®, ont mobilisé 90 entreprises et 150 structures partenaires. Ils ont attiré 3 600 visiteurs de l'Essonne et du Val-de-Marne. Ils ont donné lieu à 763 entretiens de prérecrutement, 28 % de candidats retenus et 60 embauches.

#### ✓ La Matinale des seniors

Ce rendez-vous d'information propose aux demandeurs d'emploi ou aux personnes en reconversion professionnelles de 45 ans et plus de rencontrer les entreprises ou les organismes de formation. Il est conçu en partenariat avec Pôle emploi et le Plie Nord Essonne. Il se tient depuis trois ans à la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly.

#### Envol Pro

Envol Pro, dispositif expérimental de mobilité européenne piloté par le GIP Emploi Roissy CDG, propose à de jeunes demandeurs d'emploi du territoire du Grand Roissy-Le Bourget un stage en immersion linguistique et professionnelle, en Angleterre, en Irlande ou en Espagne. Être à l'aise dans un environnement multiculturel est un prérequis des métiers aéroporaux. En 2017, 86 stagiaires ont participé à Envol Pro, 100 % ont suivi le parcours dans sa totalité et 82 % ont trouvé un emploi, un stage ou une formation à leur retour en France. Ce projet est financé par l'agence Erasmus pour le compte de la Commission européenne.

## Former, innover

### CAMPUS

✓ Le campus des métiers et des qualifications du Grand Roissy-Le Bourget a été labellisé en septembre 2016 par le ministère de l'Éducation nationale. Il est entré dans sa phase opérationnelle en 2017. Le campus articulera formations initiales et professionnelles, notamment celles à composante internationale, dans les filières prioritaires du territoire. Les [campus des métiers](#) sont des pôles d'excellence construits autour d'un secteur d'activité correspondant à un enjeu économique national ou régional.

### ✓ Ecocampus

Dans le cadre de notre partenariat avec l'EPT Grand Orly Seine Bièvre, nous accompagnons l'écocampus du bâtiment - Grand Paris, qui s'inscrira en 2021 dans le futur réseau national des centres d'enseignement des métiers de la transition énergétique.

## Publics fragilisés

### PLANÈT'AIROPORT, ONG SOCIALE ET SOLIDAIRE

Nous sommes membres fondateurs de l'ONG [Planèt'AIROport](#) qui déploie des actions d'économie sociale et solidaire en direction des publics fragilisés. Chaque année l'ONG facilite l'accès à l'emploi de plus de 2 000 riverains de nos aéroports franciliens. En 2017 Planèt'AIROport a reçu le prix « Coup de cœur » des trophées « Défis RSE ».

#### Un « FILM » social et solidaire

Planèt'AIROport, ce sont 4 filières de services et un fonds de dotation territorial.

- ✓ Formation : Planèt'AIROport formations.
- ✓ Insertion par l'activité économique : First Stade.
- ✓ Logement social : Comité habitat.
- ✓ Mobilité : Papa Charlie.
- ✓ 1 fonds de dotation territorial (Adife).

### PLANÈT'AIROPORT FORMATIONS

Planèt'AIROport formations propose des formations qualifiantes ou diplômantes aux métiers aéroportuaires et des formations individuelles ou collectives sur mesure (Teach'AIR). Environ 1 300 personnes sont formées chaque année.

### ✓ À l'échelle régionale

#### • Projet Hub Compétences :

Planèt'AIROport formations assure le volet consacré à la professionnalisation de l'alternance dans le projet territorial Hub Compétences lancé en 2017 (page 49) et engagera 50 k€.

• **AERO Compétences** : Planèt'AIROport formations est partenaire de ce groupement solidaire régional qui déploie, depuis 2011, un programme qualifiant financé par la région Île-de-France.

• **En 2017**, Planèt'AIROport formations, en partenariat avec Promhôte et Camas, a formé aux métiers aéroportuaires 889 demandeurs d'emploi dans le cadre du marché « Formations métiers » de la région Île-de-France relevant du plan gouvernemental 2016 « 500 000 formations supplémentaires ».

### FIRST STADE

Structure d'insertion par l'activité économique, [First Stade](#) relève de l'économie sociale et solidaire. Elle propose notamment des services de transports de proximité et la collecte de déchets recyclables. Au sortir de leur période d'insertion les personnes employées par First Stade trouvent et conservent un emploi. First Stade reçoit du Groupe ADP une subvention de 84 k€ sur trois ans (2016-2018) et comptait 71 entreprises adhérentes en 2017 (61 en 2016, 46 en 2015).

### COMITÉ HABITAT

Le [Comité habitat](#) a élaboré une offre de logement social autour des trois aéroports parisiens pour les salariés des entreprises et des collectivités locales adhérentes. Les services s'étendent du logement locatif à l'accession à la propriété, en passant par l'hébergement d'urgence. Deux résidences sociales

accueillent les salariés qui exercent une activité sur les plates-formes aéroportuaires - à proximité de Paris-Charles de Gaulle depuis 2008 et à Athis-Mons, près de Paris-Orly depuis 2017.

Près de **400 familles** ont été relogées en 2017.

### PAPA CHARLIE

Depuis 1997, [Papa Charlie](#), premier loueur social en Europe, prête à un coût modique des véhicules aux accédants à l'emploi d'Île-de-France. En moyenne plus de 200 personnes profitent chaque année de cette offre de location pour rejoindre leur travail. Papa Charlie possède un parc de 80 véhicules récents à faible émission de CO<sub>2</sub>. Elle est reconnue comme bonne pratique par le Pacte mondial de l'ONU.

### ADIFE

Le fonds de dotation territorial [Adife](#) finance à la demande des projets de formation et d'aide à l'emploi portés par les associations locales de l'est du Val-d'Oise.

#### Premiers trophées d'économie sociale et solidaire

En 2017, la communauté d'agglomération Roissy-Pays de France a organisé les premiers Trophées de l'économie sociale et solidaire. Ces trophées, soutenus par Adife à hauteur de 12 k€, récompensent les projets locaux innovants et créateurs d'emplois par une dotation de 3 000 euros. Quatre thématiques : inclusion des publics vulnérables, mobilités, développement durable et un prix « coup de cœur ».

### ✓ En 2017, Adife a notamment :

- renouvelé son aide (50 k€) à la formation préqualifiante Prépa'Aéro de Planèt'AIROport, réservée aux demandeurs d'emploi issus des quartiers prioritaires de l'est du Val-d'Oise ;
- cofinancé pour la deuxième fois l'action « Un stage pour tous » de United Way (UWI), pour l'accueil de stagiaires des classes de 3<sup>e</sup> ;

- subventionné à hauteur de 12 k€ un comptoir de restauration pour les salariés du parc d'activités Sarcelles-Villiers-le-Bel (Val-d'Oise), créé par la structure d'insertion Baluchon, First Stade assurant le transport des plats : 80 repas par jour sont livrés depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2017.

### ÉDUCATION PRIORITAIRE

Nous soutenons, depuis 2009, les réseaux d'éducation prioritaire (Éclair, RAR, RRS, REP+) créés pour les élèves des écoles, lycées et collèges des quartiers prioritaires de la ville ou des communes d'emprise de nos aéroports. Depuis 2010, nous sommes cofondateurs d'Écoles de la deuxième chance, dont 5 autour de Paris-Charles de Gaulle et 2 autour de Paris-Orly. Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an. Nous finançons leurs actions en leur versant une partie de la taxe d'apprentissage.

- ✓ En 2017, nous avons signé un contrat de partenariat avec la commune des Ulis (Essonne) dans le cadre du Programme de réussite éducative (PRE).

### CHARTRE ENTREPRISES ET QUARTIERS

Nous tenons les engagements pris dans le cadre de la Charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville et de la charte de la Diversité.

5

## QUALITÉ DE VIE

La qualité de vie de ceux qui travaillent sur nos plates-formes est l'engagement 11 des 20 engagements de marque pris par le Groupe ADP en 2016.

### Crèches interentreprises

Nos aéroports possèdent deux crèches interentreprises, créées à notre initiative. À Paris-Orly, les P'tits Loup'ings, labellisée « Écolo

crèche », propose 60 berceaux et accueille environ 150 enfants par an. La Maison de l'enfance les Globe-Trotteurs, à Paris-Charles de Gaulle, accueille 200 enfants par an pour 100 berceaux. Elle se compose de l'Ombr'aile, qui fonctionne en horaires atypiques, et de l'Envol, ouverte aux horaires administratifs. Nous avons pour partenaires les collectivités territoriales, la DGAC, les services publics et les entreprises des plates-formes participantes. En 2017, le Groupe ADP a contribué, pour ses salariés, au financement de 41 berceaux des Globe-Trotteurs à hauteur de 4,5 k€.

### Lignes de bus Filéo

Depuis 1998, le réseau Filéo complète les services réguliers de transport en commun pour les salariés de Paris-Charles de Gaulle. Service de transport à la demande, il a été créé par Île-de-France Mobilités (ex-Stif). Il compte dix lignes de bus qui fonctionnent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nous sommes la seule entreprise privée à participer financièrement à son exploitation (322 k€ en 2017) avec Île-de-France Mobilités, aux côtés des conseils départementaux de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise et de l'EPT Paris Terres d'Envol. Pour les années 2018-2023 nous révisons les conditions de notre participation.

6

## DIALOGUE AVEC LA RIVERAINETÉ

### Une relation de confiance

Informers les riverains de nos aéroports est inscrit à notre cahier des charges. Nous avons choisi d'aller plus loin en tissant une relation de confiance avec les collectivités territoriales, les associations et les populations. Les délégations territoriales de nos aéroports pilotent les actions menées en faveur des riverains et de leurs élus. Nous participons aux Commissions consultatives de l'environnement (CCE), à des groupes de travail sur le bruit et aux Commissions consultatives d'aide aux riverains (CCAR).

### NOS PRINCIPAUX

#### RELAIS DE COMMUNICATION

Nos principaux relais de communication avec les riverains et les élus sont nos deux Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MEDD), à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, et notre site internet d'information en ligne.

- ✓ Les MEDD conçoivent ou hébergent des séminaires pédagogiques sur les métiers de l'aérien et des forums ou des conférences sur l'emploi. Elles montent une dizaine d'expositions par an et des animations axées sur les thématiques aéroportuaires, environnementales, culturelles, sportives et sociétales. Elles participent aux travaux locaux et régionaux sur les thématiques environnementales et de l'emploi propres à nos aéroports. Elles sont labellisées « Tourisme et handicap ».

- ✓ [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org) relaie auprès des riverains, des élus, des entreprises et du grand public, l'information relative au secteur aérien, à l'activité de nos aéroports, au bruit, à l'environnement et à nos dispositifs de coopération économique et sociale.

### Une nouvelle MEDD

En septembre 2017, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle a emménagé dans le bâtiment pointe de notre nouveau siège social situé sur l'emprise de l'aéroport. Implantée maintenant au cœur de notre activité, elle donne une très grande visibilité à notre engagement sociétal. Désormais facilement accessible par les transports en commun, la MEDD s'ouvre à un public plus large que notre riveraineté. Ses espaces confortables et ses équipements multimédias de dernière génération inaugurent une ère de communication conviviale et ciblée avec nos territoires d'ancrage.

### Concertation avec les élus

La concertation avec les élus s'organise notamment par le biais d'actions de partenariat à visée économique, environnementale et sociale. Nos projets d'aménagement conséquents font

l'objet d'informations régulières jusqu'à leur aboutissement, notamment par le biais des équipes des MEDD. Nous proposons des visites d'entreprises installées sur nos plates-formes et nous élaborons avec les collectivités des forums d'information et des animations scolaires, culturelles, ou sportives.

#### 4 job meetings avec les structures d'insertion et de l'emploi pour Paris-Orly.

✓ Depuis 2016, nous mettons en œuvre un plan d'actions qui vise à resserrer les liens avec les 20 communes les plus exposées au bruit autour de Paris-Charles de Gaulle. Pour assurer l'acceptabilité des travaux importants menés à Paris-Orly, nous avons renforcé la communication auprès des élus et les travaux en CCE.

### Relations riveraines

Outre les événements centrés sur l'emploi et les séminaires pédagogiques qu'elles hébergent ou organisent, les MEDD proposent aux riverains visites et rencontres tout au long de l'année, souvent en lien avec l'actualité. Beaucoup s'adressent en priorité à la jeunesse.

#### Visites

Plus de 15 000 visites par an en moyenne dans chacune des MEDD.

#### Expositions dans les MEDD

Paris-Orly : 7 dont une créée par des enfants des territoires.  
Paris-Charles de Gaulle : 6

### SPORT, CULTURE, CRÉATIVITÉ

#### ✓ Foot, cohésion sociale et mixité

Facteur de cohésion sociale, le football est mis à l'honneur depuis trois ans par les MEDD qui organisent chaque année la Coupe Paris Aéroport en partenariat avec la Fondation Groupe ADP et les clubs de football des communes des territoires. En 2017, ce tournoi de football a réuni près de 600 jeunes joueurs (U11 et U13). La MEDD de Paris-Charles de Gaulle a pour la troisième fois organisé Foot d'Elles,

tournoi de football mixte pour cinq équipes de jeunes filles et jeunes gens âgés de 11 à 16 ans.

#### ✓ Haïkus et prix du livre

Susciter le désir de lire en passant par des formes ludiques est un bon moyen de lutter contre l'illettrisme et l'échec scolaire. À l'occasion du 19<sup>e</sup> Printemps des poètes, la MEDD de Paris-Charles de Gaulle a convié ses riverains, enfants et adultes à s'initier au haïku, forme poétique japonaise élégante et joyeuse, sous la houlette d'une conteuse et d'une spécialiste du Japon. La MEDD de Paris-Orly a, pour sa part, convié un jury d'enfants de CM1, CM2 et 6<sup>e</sup> des communes riveraines pour la quatrième édition de son « Prix du livre ». Le livre lauréat de Clémentine Beauvais, *Carambol'Ange*, a été proposé dans les points de vente Relay de l'aéroport Paris-Orly.

#### ✓ Visites

En partenariat avec la Fondation Groupe ADP et la fondation Cgénéral, nous avons organisé des visites des aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly et des rencontres avec des professionnels du Groupe ADP pour les représentants de l'Éducation nationale (enseignants du secondaire et administratifs). Notre objectif : rapprocher le monde éducatif du monde de l'entreprise autour des métiers scientifiques et techniques pendant tout l'été.

#### ✓ Vendredis culturels et jeudis créatifs

Depuis trois ans, la MEDD de Paris-Orly propose au grand public des conférences de culture générale, en soirée, un vendredi par mois et des jeudis créatifs et de loisir.

### CONSEILS MUNICIPAUX D'ENFANTS

Nous soutenons les initiatives des conseils municipaux d'enfants (CME) et des conseils municipaux des jeunes (CMJ) en faveur de l'environnement et de l'engagement sociétal. En 2016, nous les avons invités à organiser l'opération « Lunettes nomades » en partenariat avec les associations Aviation sans frontières (ASF) et, depuis 2017, Opticiens et lunettiers sans frontières. Une collecte, achevée en mai 2017,

a recueilli 25 000 paires de lunettes correctives et solaires au profit des populations démunies de Madagascar et du Maroc.

### Économie circulaire et achats responsables

Dans le cadre de notre politique d'achats responsables les MEDD passent des conventions avec des établissements du secteur protégé pour la réalisation de prestations de bouche ou d'entretien et relaient les programmes associatifs pour l'économie circulaire.



## BRUIT ET INSONORISATION

### Un principe

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

✓ Un pôle spécifique au sein de notre organisation, composé de 15 personnes, met en œuvre et coordonne ce dispositif. Notre [laboratoire](#) fournit aux autorités mesures et analyses acoustiques et publie en ligne, à l'intention des riverains, les bilans acoustiques du bruit des avions.

### Limiter les nuisances sonores

À Paris-Orly, un couvre-feu entre 23 h 30 et 6 h 00 est en place depuis 1968. En 1994, la réglementation a également limité à 250 000 par an le nombre de créneaux horaires attribuables dans cet aéroport. À Paris-Charles de Gaulle, une limitation du trafic nocturne et un indicateur global de bruit mesuré pondéré (IGMP) ont été instaurés dès 2003.

► **Prix du livre de Paris-Orly** : ce prix est organisé en partenariat avec des médiathèques du territoire Grand-Orly Seine Bièvre, la Fondation Groupe ADP et Relay@adp.



✓ Les modulations de la redevance d'atterrissage en fonction de la catégorie acoustique de l'aéronef et de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) encouragent en outre la mise en service d'appareils moins bruyants et pénalisent les vols de nuit.

## L'aide aux travaux

### FINANCEMENT

L'aide aux travaux est attribuée, sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR), aux logements ou bâtiments tertiaires situés dans les plans de gêne sonore (PGS) des trois principaux aéroports franciliens. La TNSA, recouvrée par la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) et partiellement reversée au Groupe ADP, finance les dispositifs d'isolation acoustique au profit des riverains.

### Bilan financier 2017

- TNSA : **40,7 millions d'euros.**
- Diagnostics acoustiques et travaux d'insonorisation : **39,5 millions d'euros.**
- Montant versé aux riverains (aides au diagnostic et travaux) : **40,8 millions d'euros.**

### QUALITÉ

Nous proposons un service d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour garantir aux riverains la qualité des travaux au meilleur coût. En fin de chantier, les travaux sont contrôlés. Nous recueillons aussi l'avis des riverains sur la qualité de la prestation.

## Informer et dialoguer

Dans nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable, les riverains peuvent s'informer grâce au logiciel Vitrail que nous avons développé. Il fournit en temps quasi réel une représentation du trafic aérien en Île-de-France et des mesures de bruit associées et délivre des informations relatives aux survols d'avions au départ ou l'arrivée. Les contrôleurs aériens accueillent les riverains deux fois par semaine.

✓ Nous instruisons les [demandes d'information](#) et les réclamations des riverains qui ne relèvent pas du domaine de compétences du prestataire de service de la navigation aérienne (DSNA) dépendant de l'État. En 2017, nous avons mis en service un formulaire de recueil des sollicitations sur le site internet [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org). Une réponse est fournie dans les trois heures.

## Concertation : les CCE

Les [Commissions consultatives de l'environnement](#) (CCE) sont les outils privilégiés de la concertation avec les populations riveraines des aéroports. Présidées et convoquées par le préfet, elles sont composées de trois collègues égaux : professions aéronautiques, collectivités et associations de riverains ou de protection de l'environnement. Elles doivent être consultées pour les questions relatives aux incidences de l'exploitation de l'aéroport sur les zones impactées par les nuisances sonores. Elles assurent le suivi et la mise en œuvre de chartes de qualité de l'environnement. Elles peuvent saisir l'[Acnusa](#) en cas de non-respect de ces chartes ou pour demander études et expertises.

✓ **Au sein de la CCE de Paris-Charles de Gaulle**, un groupe de travail, où nous sommes représentés, a été mis en place en 2014 pour étudier l'amélioration des mesures de réduction des nuisances sonores. Ses travaux ont notamment abouti à la mise en place de solutions techniques :

- la descente en continu des avions à Paris-Charles de Gaulle entre minuit et 5 h 30 du matin (depuis septembre 2016) ;
- la modification d'un dispositif aérodynamique sur les A320, avion le plus fréquent à Paris-Charles de Gaulle. Ceci a réduit sensiblement le bruit émis.

### Commissions consultatives de l'environnement en 2017

Paris-Charles de Gaulle : **2**

Paris-Orly : **1**

Paris-Le Bourget : **1**



## SOLIDARITÉ

Les actions de solidarité que nous menons se rattachent à l'engagement 14 de marque pris par le Groupe ADP en 2016 : « Favoriser la formation, l'emploi et l'insertion sociale ».

## Notre fondation d'entreprise

La [Fondation Groupe ADP](#) est une fondation d'entreprise qui œuvre au service des territoires d'emprise de nos aéroports franciliens et hors des frontières de l'Hexagone.

### DOMAINES D'INTERVENTION ET PRINCIPES

Nous avons choisi de centrer nos actions autour d'un axe d'intervention majeur, celui de l'éducation, à travers la prévention du décrochage scolaire et la lutte contre l'illettrisme. En France, à proximité de nos aéroports parisiens comme à l'international, où nous sommes présents, nous agissons sur tous les fronts, de la petite enfance à l'âge adulte afin de favoriser la réussite pour tous. Notre fondation s'appuie sur une action territorialisée et construite avec les associations locales. Nous établissons des partenariats de trois ans parfaitement adaptés aux besoins des territoires. Nous voulons ainsi pérenniser l'action et générer un impact plus fort.

### IMPLICATION DES SALARIÉS

Notre fondation compte aussi sur la mobilisation de nos salariés qui peuvent mettre leurs compétences au service des associations que nous soutenons.

En 2017, 169 collaborateurs se sont mobilisés auprès d'associations soutenues par la fondation : 48 en tant que parrains et marraines d'une association, à raison d'une demi-journée par mois prise sur leur temps de travail ; 92 dans le cadre de programmes de tutorat auprès des jeunes du territoire,

► **PEB** : depuis le 1<sup>er</sup> février 2017, l'aéroport Paris-Le Bourget est doté d'un plan d'exposition au bruit (PEB), à l'instar de Paris-Charles de Gaulle (avril 2007) et Paris-Orly (décembre 2012).

via L'Alliance pour l'éducation, l'Institut Télémaque ou l'association Elles bougent.

Le Congé Solidaire® a également été mis en place en 2017 : trois salariés sont partis en mission humanitaire liée à l'éducation à Madagascar et au Bénin.

### Les prix de la Fondation Groupe ADP

Les prix 2017 de la Fondation Groupe ADP ont été attribués à quatre associations. Chaque projet lauréat a reçu un soutien financier.

- ✓ Un prix, attribué par les salariés, à l'association La Cravate solidaire pour ses ateliers *Coup de Pouce aux jeunes pousses*. Subvention : 2 000 euros.
- ✓ Trois prix « Coup de cœur » du conseil d'administration de la fondation à :
  - l'association *The Real Me* - aide aux femmes victimes de la prostitution ; subvention : 4 000 euros ;
  - l'association Salydarité - aide à l'essor d'écoles primaires au Sénégal grâce aux habitants de Livry-Gargan (93), lycéens et adultes ; subvention : 3 000 euros ;
  - l'association Bethel - aide à la réinsertion de jeunes hommes toxicomanes et alcooliques ; subvention : 2 000 euros.

### LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME ET LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE

#### ✓ Le Coup de Pouce Clé

Nous poursuivons notre soutien au projet de prévention de l'illettrisme Coup de Pouce Clé, porté par l'association Coup de Pouce. Les enfants de cours préparatoire qui présentent des fragilités dans l'apprentissage de la lecture et de

l'écriture, peuvent suivre un programme d'accompagnement auquel leurs parents sont associés. Depuis le début du partenariat en 2015, 520 enfants et leurs parents en ont bénéficié en Île-de-France. Chaque année 8 000 euros lui sont alloués dans le cadre d'une convention triennale.

#### ✓ Passeurs d'Arts

Passeurs d'Arts lutte contre le décrochage scolaire grâce à la musique : des collégiens en difficulté peuvent intégrer des classes d'orchestre et pratiquer un instrument tout en suivant l'enseignement gratuit d'un musicien professionnel. En 2017, un partenariat de trois ans a été engagé : nous finançons, à hauteur de 15 000 euros par an, le développement de ce projet à Garges-lès-Gonesse, au bénéfice d'élèves du primaire et de collégiens issus de quartiers prioritaires de la ville.

### INTERNATIONAL

#### ✓ Aïna - Enfance & Avenir

À Madagascar, nous apportons un soutien financier de 15 000 euros à Aïna - Enfance & Avenir. Cette association vient en aide aux enfants en très grande précarité non scolarisés et à leurs mamans mineures *via* des écoles maternelles solidaires.

### Mécénat et bénévolat de compétences

En parallèle du programme de la Fondation Groupe ADP, nos salariés participent bénévolement aux réseaux Plato de conseil et d'aide aux PME. Ils sont souvent, à titre personnel, membres d'ONG. Depuis 2012, nous organisons un mécénat en nature qui se traduit par la collecte et la distribution de biens du Groupe ADP au profit d'associations d'insertion.

### Achats solidaires

Nos politiques de ressources humaines et d'achats responsables aux établissements du secteur adapté nous engagent largement dans les pratiques solidaires. Nous menons également plusieurs chantiers d'insertion.

#### → VOIR

le chapitre dédié aux achats responsables page 15.



# CLIENTS B2B ET B2C

Notre démarche d'amélioration continue concerne la qualité de service, notre ambition d'excellence et notre identité d'intégrateur de services aéroportuaires. Nous renforçons chaque année, dans cette optique, nos liens avec les compagnies, étroitement associées à nos démarches. Déjà engagés dans la révolution numérique au service du bien-être des passagers et de la compétitivité des compagnies, nous achèverons la transformation complète de nos aéroports en « *smart airports* » à l'horizon 2020.

## FEUILLE DE ROUTE 2016-2020

P. 57

1

### NOS ENGAGEMENTS

P. 59

2

### PASSAGERS

P. 60

3

### COMPAGNIES

P. 63

4

### ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

P. 65

## NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016

(périmètre Aéroports de Paris SA)



[Document de référence 2017](#)

## FEUILLE DE ROUTE CLIENTS 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2017

Objectifs de progrès 2016-2020	Avancement	Principales réalisations 2017	
<b>ENGAGEMENTS 2016-2020</b>			
• Décliner le plan stratégique Connect 2020.	✓✓✓✓	• Programme <i>Connecting Clients</i> validé en 2016.	
• Prendre des engagements de service auprès des passagers et des compagnies aériennes.	✓✓✓✓	• Engagements de la marque Paris Aéroports – <i>Paris vous aime</i> – vis-à-vis des voyageurs (5 engagements) et des compagnies aériennes (5 engagements).	
<b>PASSAGERS</b>			
• Plus de destinations à partir de et vers Paris.	✓✓✓✓	• 110 escales intercontinentales au départ de Paris. • 39 nouvelles routes ouvertes en 2017 dont 9 long-courriers.	
• Un très haut niveau de services grâce à la diffusion d'une culture de l'excellence opérationnelle, partagée avec la communauté aéroportuaire.	✓✓✓✓	• Diffusion de la culture clients en interne et auprès de nos partenaires depuis 2008. En 2017, 100 managers opérationnels formés. • Poursuite de nos programmes collaboratifs et de sensibilisation de nos partenaires. • Comités opérationnels de la qualité.	
• Optimiser les correspondances.	✓✓✓	• Simplification des parcours (navettes directes entre les terminaux 2G et 2E à Paris-Charles de Gaulle, par exemple). • Amélioration des outils d'orientation : informations pratiques et contextualisées disponibles en temps réel dans l'application mobile d'Air France-KLM.	
• Personnaliser l'accueil des passagers.	✓✓✓	• <i>Airport Helpers</i> ®. • Programme de fidélité. • Label <i>Welcome Chinese Program</i> depuis 2015. • PHMR : nouvelle offre d'accompagnement et nouveaux services.	
• L'expérience parisienne disponible dans l'aéroport.	✓✓✓	• Nouveaux services et commerces diversifiés. • <i>Paris Worldwide</i> . • <i>Lounge Instant Paris</i> et nouvelle offre hôtelière. • 43 nouveaux commerces, comprenant de nouveaux restaurants. • Déploiement d'espaces culturels.	
• Une relation aux passagers personnalisée grâce aux outils de communication digitaux.	✓✓✓✓	• My Paris Aéroport : nouvelle fonctionnalité « Mon assistant de voyage ». • Plate-forme de e-commerce : réservation parking, billets d'avion, hôtel, location de voiture, service bagages, produits culturels. • Embarquement automatisé ( <i>smart check-in</i> ). • Enregistrement automatique des bagages.	
<b>COMPAGNIES AÉRIENNES</b>			
• Améliorer la ponctualité des vols.	✓✓✓	• <i>Airport Collaborative Decision Making</i> – certification obtenue et maintenue à Paris-Charles de Gaulle depuis 2010 et obtenue à Paris-Orly en 2016. • Compte à rebours pour les compagnies aériennes.	
• Fluidifier le parcours clients.	✓✓✓	• Enregistrement et dépose bagages automatiques. • Contrôles automatisés : 82 sas Parafe à fin 2017. • 6 nouvelles bornes d'orientation-information. • Information transport : 50 écrans en salles de livraison des bagages ; 7 stèles d'information transports ; 2 « Espace Info » installés en 2017. • Affichage des temps d'attente en salle de livraison des bagages. • Postes d'inspection-filtrage mutualisés.	
• Accompagner le développement des compagnies aériennes.	✓✓✓	• Trois milliards d'euros d'investissements sur cinq ans pour la rénovation et l'accroissement de la capacité de nos terminaux. • Première étude de l'Observatoire de la connectivité créé en 2016. • Participation au salon IATA. • Programme ambitieux de soutien à l'activité Cargo.	
✓ Démarrage	✓✓ En cours	✓✓✓ Avancé	✓✓✓✓ Atteint

**Objectifs de progrès 2016-2020    Avancement    Principales réalisations 2017**

**ENTREPRISES DES PLATES-FORMES**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la satisfaction des entreprises.</li> </ul>	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de satisfaction des entreprises en 2017 : près de 80 %.</li> <li>• Volet du site parisaeroport.fr réservé aux entreprises depuis 2015.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standards de qualité.</li> </ul>	<p>✓✓✓</p>	<p>Poursuite des programmes engagés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme de rénovation et de construction des bâtiments aux meilleures normes environnementales.</li> <li>• Amélioration de la qualité de vie et de la sécurité.</li> </ul>

✓ Démarrage                     
 ✓✓ En cours                     
 ✓✓✓ Avancé                     
 ✓✓✓✓ Atteint



## NOS ENGAGEMENTS

### Stratégie et Politique

Depuis 2016 nous déployons notre plan stratégique [Connect 2020](#) qui repose en partie sur notre troisième contrat de [régulation économique avec l'État](#) pour 2016-2020. Ce plan réaffirme notre volonté d'améliorer la qualité des services offerts à nos clients, notre ambition d'excellence et notre identité d'intégrateur de services et de solutions au sein du secteur aéronautique. Notre feuille de route 2016-2020 a retenu comme axes de travail le parcours passager, la ponctualité, l'hospitalité, l'assistance aux PHMR et la livraison des bagages

### TROIS LEVIERS DE PERFORMANCE

Nous nous appuyons, pour atteindre les objectifs ambitieux de Connect 2020 sur trois leviers de performance, propres à améliorer sensiblement la satisfaction des passager, des compagnies aériennes, de nos prestataires et des services de l'État.

- 1 - Les infrastructures et les services, avec la rénovation des terminaux les plus anciens.
- 2 - Une information efficace et la maîtrise des temps d'attente, enjeux prioritaires aux yeux des passagers et des compagnies aériennes.
- 3 - La relation client et l'accueil, pour lesquels nous développons des outils de diffusion de la culture clients.

Les leviers 2 et 3 engagent la contribution de toute la communauté aéroportuaire.

### 20 ENGAGEMENTS DE MARQUE

En créant notre marque voyageurs « Paris Aéroport » et son slogan « [Paris vous aime](#) » en 2016 nous avons pris 20 engagements vis-à-vis de nos parties prenantes, qui relie expressément notre stratégie d'entreprise à l'exercice de notre responsabilité sociétale. Dix de ces engagements concernent nos clients passagers et les compagnies aériennes.

### UN PROGRAMME

Nous déclinons les grands objectifs du plan stratégique dans notre programme *Connecting Clients*. Il décrit les fondamentaux dont nous nous portons garants : ponctualité, information, temps d'attente réduits, facilité d'orientation, commodités faciles d'accès, accueil courtois.

### DES OUTILS DE MESURE

#### ✓ Quinze indicateurs de qualité

Dans le cadre de notre contrat de régulation économique, 15 indicateurs de qualité mesurent le niveau de performance de nos services aux passagers et aux compagnies aériennes. Inscrits dans la feuille de route de nos managers, ils influent sur la part variable de leur rémunération. Sur ces 15 indicateurs, 10 ont une incidence financière pour le Groupe ADP dans le cadre du contrat de régulation économique 2016-2020. En 2017 la majorité des indicateurs étaient meilleurs que l'objectif fixé.

#### ✓ Le classement ASQ-ACI

Nous avons choisi pour outil de mesure global de la qualité de nos services le classement *Airport Service Quality* de l'*Airports Council International (ASQ-ACI)*. Fondé sur la mesure de la satisfaction des passagers qui transitent par les aéroports adhérents de l'*ACI*, il établit sa notation sur une échelle de 1 à 5. Nous visons la note de 4/5 à l'échéance de 2020. Nous menons également des enquêtes de satisfaction auprès des entreprises locataires sur nos plates-formes.

#### 32°

En 2017, l'aéroport Paris-Charles de Gaulle est passé à la 32° place mondiale du Top 100 du classement global de *Skytrax World Airport Awards*.

### Nos fondamentaux

#### DIALOGUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Atteindre notre objectif suppose un dialogue nourri avec nos clients B2B, les compagnies aériennes, et B2C, les passagers. Dans cette perspective nous avons développé de nombreux outils d'information et de consultation pour prendre en compte les attentes de nos parties prenantes. (Voir page 12.)

#### UN RÉFÉRENTIEL DE SERVICES

Nous appuyons nos plans de progrès sur le respect de notre référentiel clients P'RéfèreNCiel, régulièrement mis à jour pour maintenir nos standards au meilleur niveau et tenir compte des progrès réalisés dans notre secteur. Son contenu est accessible à tous nos collaborateurs *via* l'intranet et sur tablette pour nos agents de terrain. Il sert de base à tout nouveau projet de développement qu'il s'agisse d'une nouvelle offre de services ou d'une remise à niveau d'infrastructures.

#### L'implication collective

Pour réussir notre projet dans la durée et renforcer notre position d'intégrateur de services, nous misons sur l'implication collective qui fait de nous désormais un intégrateur de solutions. Nous renforçons l'échange de bonnes pratiques par la concertation. Sur des sujets où nous ne pouvons agir seuls, nous pilotons des projets collaboratifs qui réunissent la communauté aéroportuaire : compagnies aériennes, assistants en escale, prestataires de sûreté ou de nettoyage, agents d'accueil, commerces, services de l'État, etc.

### TAUX DE SATISFACTION DES PASSAGERS

		Note ou taux de satisfaction	
		2016	2017
Départ, correspondances	enquête ASQ/ACI note sur 5	3,76/5	3,74/5
Arrivée	enquête BVA (%)	91,2 %	91,2 %

## ATTITUDE CLIENTS

Reconnaissant l'accueil comme pilier majeur de la relation avec nos clients, nous déclinons depuis 2016, dans le cadre de notre programme « *Connecting Clients* », le projet « Hospitalité » mené en mode collaboratif avec la communauté aéroportuaire.

✓ En 2017, cette réflexion a conduit à définir un ensemble de comportements reflétant les valeurs de service professionnelles, humaines et esthétiques de la marque Paris-Aéroport. Baptisé « Attitude Clients », ce projet s'accompagne du programme « Bienvenue à Paris » pour la transformation de l'accueil. Destiné dans un premier temps à tous nos collaborateurs et construit avec eux, il sera ouvert en 2018 à nos partenaires. Un plan de communication a été déployé et les premières formations ont débuté en septembre 2017.

## AVEC LES COMPAGNIES AÉRIENNES

Nous pilotons la qualité et l'efficacité opérationnelle en lien avec les compagnies aériennes grâce à :

- un outil décisionnel collaboratif, l'*Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM)*, actuellement utilisé côté pistes et que nous souhaitons étendre aux terminaux ;
- les Comités opérationnels de la qualité (COQ), qui réunissent les compagnies, les prestataires d'assistance en escale et le Groupe ADP. En 2016, la fréquence de réunion de ces comités est passée de trimestrielle à mensuelle dans certaines unités opérationnelles.

### Imaginer ensemble l'aéroport de demain

En juin 2017, nous avons ouvert un concours international baptisé « *Play your Airport* » invitant quatre communautés – étudiants, entreprises, voyageurs et collaborateurs du groupe – à inventer l'aéroport du futur. Ce challenge, qui faisait appel à l'intelligence collective, proposait comme fils conducteurs la ville dans l'aéroport, l'expérience du passager, les terminaux intelligents et l'impact environnemental zéro. Cette expérience visait à faire émerger des projets à fort potentiel, capables de modifier radicalement le modèle aéroportuaire actuel et à identifier ainsi des talents. Les projets présentés ont dessiné un aéroport plus connecté, plus durable (technologies « vertes », aéroport producteur d'énergie, etc.), plus divertissant et... plus collaboratif. Près de 2 000 challengers, venus de 77 pays ont participé à cette aventure. En février nous avons sélectionné 12 finalistes et 4 lauréats.

## SUR LE TERRAIN

Nous avons développé des méthodes collaboratives de terrain qui fédèrent nos équipes, celles des compagnies aériennes, leurs assistants en escale, nos prestataires et les services de l'État. Les participants analysent sur site les dysfonctionnements et testent des solutions qui feront office de standard pour tous. Nous traitons plus spécifiquement le parcours passager, la ponctualité, l'hospitalité, l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR) et la livraison des bagages.

✓ C'est ainsi que depuis 2014, à Paris-Charles de Gaulle, nous déployons ensemble la démarche *Focus Flight* : toutes les étapes d'un vol (enregistrement, embarquement, arrivée, correspondance) sont analysées avec les yeux du client pour apporter rapidement des améliorations.

## AVEC NOS PRESTATAIRES

Nous avons intégré dans les contrats de nos partenaires et concessionnaires intervenant sur nos plates-formes des critères de qualité de service et environnementaux dont nous vérifions régulièrement qu'ils sont respectés. Nous menons des campagnes de sensibilisation à la qualité de service auprès des entreprises en contact avec les passagers comme les commerces ou les compagnies de taxis.

## L'innovation

Nous avons lancé en 2017, le programme « Innovation Hub », doté d'une enveloppe de 16 millions d'euros. Il incarne une nouvelle dynamique d'innovation, qui fait appel à l'intelligence collective et

au codéveloppement. Il s'appuie sur un écosystème riche : incubateurs, *start-up*, académies, pôles de compétitivité ou encore *think tanks*. Nous pilotons trois grands programmes d'innovation : le *Smart Airport*, les nouvelles mobilités et la robotique. Nous avons dédié plusieurs lieux à l'innovation : le « *Shaker* », *show-room* technologique et incubateur de projets innovants, situé dans les locaux de notre siège social à Paris-Charles de Gaulle ; les « *Espaces business* » de nos plates-formes où les *start-up* peuvent présenter leurs solutions aux voyageurs d'affaires.

## Notre organisation

Notre direction Clients réunit tous les savoir-faire et les métiers que nous déployons au service des compagnies aériennes, des passagers et des entreprises utilisatrices de nos plates-formes. Notre directrice générale Clients siège au comité exécutif.

2

## PASSAGERS

### Cinq engagements de marque

Pour offrir aux passagers une expérience toujours plus positive, nous améliorons en permanence la qualité de chaque étape de leur séjour dans nos aéroports, au départ, à l'arrivée et en correspondance. En 2016, nous avons formalisé pour eux cinq engagements de marque autour de leurs attentes clés.

- 1 - Vous mettre en confiance : la priorité est donnée à la sécurité.
- 2 - Vous donner la maîtrise de votre temps : le parcours du passager devient plus efficace, plus simple, plus autonome.
- 3 - Vous reconnaître : la qualité de l'accueil donne au voyageur le sentiment d'être attendu.
- 4 - Vous faire plaisir : la garantie d'une offre commerciale et de restauration variée et de haut niveau.
- 5 - Vous émerveiller : des événements surprenants et agréables conçus pour le voyageur.

## CINQ CIBLES PRIORITAIRES

Pour construire des services adaptés aux attentes spécifiques de nos passagers, nous avons identifié cinq cibles prioritaires : les familles ; les passagers fréquents ; les passagers voyageant par l'intermédiaire des compagnies *low cost* ; les passagers étrangers à forte contribution financière ; les voyageurs en correspondance.

### Le Smart Airport

Nous misons sur le déploiement des technologies numériques qui facilitent l'expérience du voyageur dans un nouveau modèle d'aéroport : le *Smart Airport*, conçu autour des trois temps du voyage (avant, pendant, après). Nous modernisons nos infrastructures en les rendant communicantes, avec pour objectifs de rendre le passager de plus en plus autonome et de fluidifier son parcours. Les *smartphones* relaient en temps réel les services et les informations, pratiques ou de loisir, relatives au voyage et à l'aéroport.

✓ L'application « Paris Aéroports » pour *smartphone* s'enrichit chaque année de nouvelles fonctions. Disponible en 11 langues, mise à jour en temps réel, elle est destinée à guider les passagers dans nos aéroports grâce à la géolocalisation, à les renseigner sur leurs vols et sur tous les services proposés.

✓ En mai 2017, nous avons ouvert une plate-forme de *e-commerce* où les passagers peuvent réserver parking, billets d'avion, nuits d'hôtel, voitures de location, produits culturels et même un voyage complet.

#### Programme de fidélité de Paris Aéroport

*My Paris Aéroport* donne également accès depuis 2016 à une carte de fidélité dématérialisée. Le programme de fidélité *My Paris Aéroport* qui récompense nos clients les plus fréquents leur offre des services pour faciliter leur parcours et des avantages commerciaux. Il nous permet aussi de mieux connaître leurs attentes. En décembre 2017, nous comptons plus de 250 000 adhérents.

## Accueil

Outre notre programme « Attitude Clients » lancé en 2017 (voir page 60), nous avons finalisé et mis en place plusieurs dispositifs collectifs pour améliorer rapidement l'accueil des passagers sur nos plates-formes.

### UN RÉFÉRENTIEL ET DES AGENTS FORMÉS

Pour assurer aux passagers un accueil de qualité, nous avons finalisé un référentiel de bonnes pratiques en 2014. Une charte invite les agents des postes d'inspection-filtrage à suivre ces pratiques. Nous menons avec tous nos partenaires des campagnes de sensibilisation de leurs personnels.

### AIRPORT HELPERS®

Depuis 2013, les passagers, leurs accompagnants ou ceux qui les attendent peuvent s'adresser aux *Airport Helpers®* familiers du parcours passagers : en 2017, près de 3 300 salariés travaillant dans nos aéroports, dont nos propres collaborateurs, étaient volontaires pour devenir relais d'information. Ils arborent un badge « *Happy to help you* ».

### PASSAGERS NON EUROPÉENS

Nous développons de nombreux services pour les passagers étrangers non européens, nous valorisons leur culture et sensibilisons nos collaborateurs et nos partenaires. Nous avons obtenu en 2015 le label *Welcome Chinese Program*, qui garantit aux touristes chinois des services standards adaptés à leur culture.

### MY CONCIERGERIE

En février 2017 nous avons ouvert « My conciergerie », service d'accompagnement porte à porte au départ, à l'arrivée et en correspondance.

### 5 000

agents préposés à l'accueil en 2017.

### Fluidité du parcours

Rendre les parcours de plus en plus fluides répond à une attente majeure

des passagers, qui souhaitent mettre à profit le temps qu'ils passent dans nos aéroports.

### ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT

La fluidité repose notamment sur l'optimisation des étapes de formalités. Dans plusieurs terminaux nous poursuivons le déploiement de bornes d'enregistrement intercompagnies et de banques de dépose bagages automatiques (DBA). Nous commençons à installer des portillons d'embarquement automatisés (« *self-boarding* »). En parallèle, nous améliorons la lisibilité des zones d'enregistrement grâce à un travail collaboratif mené avec nos partenaires.

### CONTRÔLES

En 2016, nous nous sommes engagés à ce que le contrôle de sûreté n'excède pas 10 minutes dans 90 % des cas et à communiquer les délais d'attente en temps réel. Nous mettons en œuvre dans cette perspective des solutions variées avec de bons résultats. En 2017 les contrôles ont duré moins de 10 minutes dans 94 % des cas à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

✓ Grâce au système de reconnaissance biométrique Parafe, les Européens passent en 30 secondes les contrôles d'identité. Les zones de contrôle de police et de sûreté, agrandies et mutualisées, accélèrent les flux et des personnels d'accueil aident les passagers à se préparer. Depuis plusieurs années, nos postes d'inspection filtrage unique (IFU) pour les citoyens de l'espace Schengen en transit leur évitent un second contrôle de sûreté entre deux avions. L'accès « famille » en période de vacances donne la priorité aux passagers accompagnés de jeunes enfants.

**82 sas Parafe automatisés au total à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.**

### LIVRAISON ET SUIVI DES BAGAGES

Nous menons depuis 2015 des campagnes d'amélioration du processus d'acheminement des bagages. Nous avons notamment mis en place, en 2017, à Paris-Charles de Gaulle un outil de suivi en temps réel des bagages en

correspondance. Chaque semaine nous faisons le point avec les compagnies aériennes et leurs assistants.

### GESTION DES FLUX

En 2015, nous avons élaboré un outil de gestion des flux développé avec une *start-up*. Cet outil nous fournit une vision globale du parcours passager.

### Orientation et information

En plus des services mobiles disponibles grâce à notre application *My Paris Aéroport*, les systèmes [d'information et d'orientation](#) implantés dans nos aéroports sont des composantes fondamentales de la fluidité des parcours. Nous les améliorons constamment grâce aux capacités croissantes des technologies numériques. Notre pôle Orientation pilote une politique d'aménagement dynamique qui améliore la lisibilité de l'espace intérieur.

### UNE INFORMATION PRÉCISE AUX ARRIVÉES

En 2017, nous avons poursuivi le déploiement d'un dispositif très complet aux arrivées.

#### ✓ En salle de livraison des bagages

Sur trois écrans installés au-dessus des tapis bagages, les voyageurs peuvent suivre le déroulement de la livraison, prendre connaissance des modes de transports disponibles et suivre un film à teneur touristique.

Des stèles d'information affichent un plan pour localiser les transports en commun.

✓ **En zone publique**, près de la sortie des arrivées, l'espace « Information Transports » présente, depuis 2017, l'offre de transports en commun, les tarifs, les horaires, les itinéraires. Des bornes d'achat de titres de transports sont disponibles dans certains terminaux.

### LIAISON VILLE ET AÉROPORTS

✓ **Le bus direct** – Pour renforcer la connexion entre nos aéroports, les gares SNCF et le centre de Paris, nous avons lancé en 2016 le service « Bus direct » en association avec Keolis. Le service est accessible à tous les

voyageurs, quelle que soit la compagnie aérienne empruntée.

✓ **RER B** – Nous organisons régulièrement des réunions avec la direction de la ligne B du RER (SNCF et RATP) pour intensifier les actions d'accueil sur cette ligne. Ainsi, depuis 2015, une dizaine d'agents d'accueil polyglottes interviennent 7 jours sur 7 au service des voyageurs étrangers dans les gares Paris-Nord et Aéroport Charles de Gaulle 1 et 2 du RER B.

### Sûreté et sécurité aéroportuaires

#### EXPLOSIFS LIQUIDES ET SOLIDES

✓ En janvier 2014, nous avons mis en place les contrôles de certaines catégories de liquides, gels et aérosols (LAG) transportés par les passagers, en application de la réglementation européenne. Nous informons les passagers tout au long de leur parcours et *via* notre site internet commercial.

✓ Depuis septembre 2015, nous appliquons la réglementation européenne relative à la détection d'explosifs [dans les bagages](#) de cabine et sur les passagers. Nous avons installé dans tous les postes d'inspection-filtrage à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly des équipements certifiés par le Service technique de l'Aviation civile.

#### CENTRE DE TESTS SÛRETÉ

Pour anticiper et accompagner les évolutions technologiques et réglementaires en matière de sûreté, nous avons ouvert en 2017 un lieu dédié à l'expérimentation.

#### SÉCURITÉ AÉROPORTUAIRE

En 2017, les certificats nationaux détenus par chacun de nos trois aéroports franciliens ont été convertis aux normes européennes. Ainsi les aéroports de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget détiennent dorénavant un certificat de sécurité européenne conformément aux exigences du règlement 139/2014, entré en vigueur en 2018. Ces certificats leur sont dorénavant opposables pour ce qui concerne les infrastructures aéronautiques, les

processus opérationnels et les systèmes d'amélioration continue en matière de sécurité aéroportuaire.

### CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES VOYAGEUR

Avec le ministère des Affaires étrangères, nous avons créé un [portail internet](#) grâce auquel le passager peut déclarer gratuitement et facilement les données relatives à son voyage à l'étranger. Conçu en concertation avec la Cnil, il offre toutes les garanties de sécurité et de confidentialité des données personnelles.

### Propreté

Nos bonnes pratiques de nettoyage s'appuient sur un référentiel et des standards de qualité associés à un outil d'évaluation de la performance que nos prestataires de services et nos équipes se partagent. Depuis 2011, nous modernisons et agrandissons nos blocs sanitaires dans les terminaux.

### Restauration

#### UN PLAN DE PROGRÈS

Notre offre de restauration s'appuie sur un plan de progrès et une charte d'accueil finalisés en 2013. Des mesures régulières sont effectuées pour vérifier le respect de ces critères et nous informons les restaurateurs dans le cadre de boucles d'amélioration de la qualité. Nous organisons régulièrement des ateliers de sensibilisation pour les bars et les restaurants. Ces ateliers ont essentiellement porté sur les habitudes et les préférences alimentaires des passagers étrangers.

#### UNE OFFRE QUI S'ÉTOFFE

Notre offre se diversifie chaque année un peu plus, depuis la restauration rapide jusqu'aux restaurants gastronomiques avec service à table en passant par les produits éthiques et « bio ». En 2015, nous avons créé la coentreprise Epigo avec Select Service Partner, spécialiste britannique de la restauration sur les sites de transport.



## Confort et repos

Nous rendons nos espaces plus lisibles et plus confortables, dans des ambiances nouvelles, lumineuses, apaisées et bien climatisées. Nous poursuivons le renouvellement et l'accroissement de l'offre de sièges. Nous avons achevé en 2016 le déploiement de fontaines à eau dans tous nos terminaux.

### PASSAGERS EN CORRESPONDANCE

#### ✓ Instant Paris

Depuis juin 2016, le *lounge Instant Paris*, situé en zone internationale du terminal E à Paris-Charles de Gaulle, propose aux passagers en correspondance longue un espace de 4 500 m<sup>2</sup> et un hôtel sous douane de 80 chambres. Il abrite un espace de restauration, une salle à manger, une bibliothèque, des coins salons, une salle de jeux. Notre investissement s'est élevé à 17 millions d'euros.

#### ✓ En lien avec les compagnies aériennes

Parallèlement, dans le cadre de nos projets d'amélioration des parcours en correspondance, nous avons établi en 2017 avec Air France-KLM un plan d'actions commun sur trois ans pour les passagers du hub de Paris-Charles de Gaulle.

#### ✓ L'offre hôtelière

Créateurs de villes aéroportuaires durables, nous développons l'offre hôtelière au cœur de nos plates-formes. Fin 2017, la capacité hôtelière de Paris-Charles de Gaulle atteignait 3 181 chambres pour dix hôtels et celle de Paris-Orly 899 chambres pour quatre hôtels

### FAMILLES

Nous ouvrons progressivement des nurseries pour accueillir les familles avec enfants de moins de trois ans. Elles se composent notamment d'alcôves individuelles de repos et d'une kitchenette. Neuf Espaces Enfants, qui reprennent le concept du square parisien, ont été ouverts, dont six en 2017.

## Loisirs ou travail

Des espaces multimédia aux espaces et consoles de jeux en passant par les *corners* sport ou musique, nos zones d'embarquement diversifient les services pour que le passager mette à profit son temps libre. Des prises pour la recharge des ordinateurs ou des *smartphones* et un accès wifi gratuit illimité équipent nos salles d'embarquement. Nous avons ouvert plusieurs espaces *business* équipés en outils de communication.

### ÉVÉNEMENTS

Nous saisissons toutes les occasions pour promouvoir la création plastique ou musicale et les grands événements sportifs. Depuis 2016, nous utilisons toutes les parois de nos terminaux pour l'accrochage d'expositions de photos ou d'œuvres artistiques. Notre Espace Musées ouvert aux passagers à Paris-Charles de Gaulle soufflait sa cinquième bougie en 2017. Il a accueilli pour la première fois une exposition d'art contemporain. Paris-Orly propose chaque semaine ses Jeudis Jazz. Dans ces deux aéroports, nous avons organisé des concerts pour la Fête de la musique. Notre application *Paris Worldwide* pour *smartphone* invite à découvrir l'offre touristique et culturelle de la capitale.

### PHMR

Nous assurons l'accueil et l'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) [de leur arrivée dans l'aéroport jusqu'au siège de l'avion](#) et inversement. Des équipements et des espaces ont été aménagés pour tous les types de handicap le long du parcours du passager. Les agents de nos partenaires d'assistance aux PHMR sont identifiés par un uniforme commun. Depuis 2016, nous déployons une offre d'accompagnement définie en concertation avec les compagnies aériennes et les associations de PHMR : assistance personnalisée et services spécifiques, banques d'enregistrement ergonomiques, fauteuils roulants en libre service, etc.

Nous vérifions la qualité de la prestation grâce à une série d'indicateurs gérés par un outil informatique de suivi partagé par tous nos prestataires et bientôt ouvert aux compagnies aériennes. En 2017, nous avons renouvelé nos marchés d'assistance aux PHMR et mis en place des dispositifs d'incitation à la performance pour nos prestataires et pour les compagnies aériennes.

Sur le plan réglementaire, nos agendas d'accessibilité programmée (Ad'ap) validés en décembre 2015 par la préfecture de police de Paris planifient notre engagement à améliorer l'accessibilité de nos installations publiques aux PHMR.

## Droits du passager

Une [page spécifique](#) de notre site commercial informe les passagers sur leurs droits. Nous avons également mis en place un processus de traitement des réclamations des passagers, des attendants et des accompagnants. Notre direction Clients collecte et accuse réception des réclamations liées au parcours passager pour les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Nous adhérons au dispositif « Médiation, tourisme et voyage » et sommes membres de l'Association pour le management de la réclamation (Amarc). En 2017, il y a eu 6 240 réclamations (4 838 en 2013, 5 485 en 2014, 5 766 en 2015, 6 749 en 2016).



## COMPAGNIES AÉRIENNES

### Les attentes des compagnies aériennes

#### DES PRESTATIONS DE HAUT NIVEAU

Nous devons aux compagnies aériennes des [prestations aéroportuaires de haut niveau](#) et des services de qualité pour les passagers qui sont nos clients communs. Dans un contexte de concurrence croissante entre les

grandes métropoles mondiales, les victoires se remporteront ensemble. Notre performance s'appuie ainsi sur une écoute attentive de leurs besoins, facilitée par la concertation et l'échange permanents que nous renforçons chaque année. Des indicateurs de mesure et des structures collégiales de suivi de la qualité soutiennent cette démarche d'amélioration continue.

### ÉQUITÉ DE TRAITEMENT

Le Groupe ADP est soumis à des obligations juridiques fortes en termes d'équité de traitement des compagnies et d'utilisation des ressources. Nous respectons un code de conduite conforme aux directives nationales de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC). Nous nous conformons également aux directives internationales incitatives de l'International Air Transport Association (IATA) relatives à la diffusion des informations de trafic.

### Nos engagements

Parce que la compétitivité des compagnies aériennes repose en partie sur notre robustesse, nous avons pris à leur égard [cinq engagements de marque](#).

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

Ces engagements déclinent les objectifs ambitieux de notre troisième contrat de régulation économique pour la période 2016-2020, socle de l'amélioration de la qualité de nos services aux compagnies. Ils rejoignent les engagements pris à l'égard des passagers : ponctualité, fluidité, correspondances optimisées et accueil qui font gagner du temps aux voyageurs tout en optimisant l'activité des compagnies.

### Qualité et robustesse opérationnelle

Améliorer la qualité et assurer la robustesse opérationnelle dans nos terminaux repose sur l'amélioration des process au sol et de la performance des infrastructures. Nous investissons dans

la rénovation de nos terminaux et de nos infrastructures, dans l'accroissement de nos capacités (annexes 10 et 11) et dans l'automatisation des process au sol, notamment pour les passagers. Ces opérations augmentent la sécurité et l'efficacité opérationnelle des compagnies tout en contribuant notablement à la perception positive de nos terminaux par les passagers.

Nous avons prévu à cet effet trois milliards d'euros d'investissements sur cinq ans. Ce programme fixe quatre priorités.

- 1 - Maintenance du patrimoine.
- 2 - Optimisation des capacités dans une logique « *one roof* » notamment avec trois grands projets de bâtiments de jonction à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.
- 3 - Efficience opérationnelle et compétitivité en correspondance.
- 4 - Amélioration des accès routiers et ferroviaires avec une priorité absolue accordée au projet du [CDG Express](#).

✓ Depuis la fin de l'année 2016, le terminal 2A de Paris-Charles de Gaulle a entrepris le réaménagement de ses postes avion pour augmenter sa capacité d'accueil des avions gros-porteurs. Les travaux s'étaleront jusqu'au printemps 2019.

✓ Le hub de Paris-Charles de Gaulle a été entièrement restructuré en 2016 dans le cadre du projet Perf Hub d'Air France-KLM. La nouvelle structure des plages du hub améliore la performance opérationnelle, la qualité de l'offre commerciale ainsi que la performance économique et financière. La connectivité départs/arrivées s'est améliorée et le remplissage des avions en a bénéficié.

✓ Depuis la fin de l'année 2015, tous les postes avion des halls L et M de Paris-Charles de Gaulle sont équipés des dispositifs de compte à rebours, développés avec Air France-KLM et Delta Airlines, qui améliorent la ponctualité. La compagnie est informée en permanence du temps qui lui reste pour effectuer ses opérations au sol lorsque l'avion est au contact.

### L'observatoire de la connectivité

En 2016, nous avons créé l'Observatoire de la connectivité aérienne avec l'agence de développement touristique Atout France, sous l'égide du ministère des Affaires étrangères. Cet observatoire a pour mission de suivre l'évolution des marchés au profit des acteurs du transport, du tourisme et des collectivités, pour les aider à mesurer la compétitivité de la France et à orienter ensemble leurs stratégies de développement.

✓ En mai 2017, sa première étude, centrée sur les dix premiers marchés émetteurs long-courriers, est parue.

### Appuyer la compétitivité des compagnies

#### UNE ÉQUIPE DÉDIÉE

Améliorer le nombre des destinations offertes, de et vers Paris, est l'un des quatre axes d'accélération de notre performance dans le cadre de notre programme « *Connecting Clients* ». Une équipe dédiée au B2B au sein de la direction Clients se consacre à la diversification du réseau en incitant des compagnies prospects et des compagnies déjà clientes à ouvrir de nouvelles lignes (*Route Development*). Cette équipe a développé des compétences de premier plan dans l'analyse et l'identification des marchés porteurs et est devenue une force de préconisation reconnue par les compagnies aériennes.

✓ Nous participons régulièrement aux forums majeurs de développement de routes aériennes et de tourisme comme *World Routes*, les salons IATA ou encore Top Résa et nous avons sensiblement développé les visites directes au siège des compagnies.

#### DES PARTENARIATS

À l'occasion de l'ouverture de nouvelles routes à partir de nos aéroports, nous pouvons monter des opérations de communication et de promotion avec des organismes tels qu'Atout France, le CRT Île-de-France et l'OTCP. Ce type de partenariat a été mis en œuvre pour

la première fois en 2017 à l'occasion de l'ouverture de la ligne Paris-Chennai en Inde et sera reconduit en 2018.

#### ✓ En 2017 nous avons :

- démarché 85 compagnies dans le cadre des salons et forums ;
- effectué 38 visites au siège des compagnies en Chine, en Inde, en Amérique latine et en Afrique.

#### Nouvelles compagnies clientes, nouvelles lignes en 2017

- 39 nouvelles lignes annualisées ont été ouvertes (30 lignes moyen-courrier et 9 lignes long-courrier) dont 24 à Paris-Charles de Gaulle et 15 à Paris-Orly ;
- 8 nouvelles lignes saisonnières et 12 nouvelles destinations ont été ouvertes.

### Soutien à l'activité Cargo

#### UN AXE STRATÉGIQUE IMPORTANT

L'aéroport Paris-Charles de Gaulle est dans le Top 10 mondial des aéroports de fret et occupe le premier rang européen et le neuvième rang mondial (classement *ACI* 2016). L'activité Cargo concentrait environ 40 000 emplois à Paris-Charles de Gaulle en 2017. La Cargo City de Paris-Charles de Gaulle occupe 600 000 m<sup>2</sup> de bâtiments d'un seul tenant, fait unique en Europe.

L'activité Cargo constitue pour nous, depuis plusieurs années, un axe stratégique important. Nous développons, dans cette optique, des solutions immobilières attractives à fort potentiel opérationnel avec l'objectif de doubler les capacités de tonnage. Pour la période 2016-2020, nous avons programmé la création de 100 000 m<sup>2</sup> supplémentaires d'installations cargo et la création de dessertes intermodales. Nous renforçons la sécurité.

#### PROJETS FÉDÉRATEURS

Nous menons plusieurs projets fédérateurs au sein de nos comités opérationnels de la qualité Cargo

et des commissions aériennes de l'Association des utilisateurs de transport et de fret (AUTF) notamment. Nous accompagnons le passage à l'*e-freight* (processus de dématérialisation des contrôles douaniers) depuis plus de trois ans avec la plate-forme d'échanges électroniques *Cargo Information Network (CIN)* que nous avons contribué à créer. *CIN* est utilisée aujourd'hui par 80 % de la communauté Cargo de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

#### CERTIFICATION CEIV PHARMA

Nous avons mis en œuvre auprès de la communauté Cargo de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle une démarche d'obtention de la certification pharmaceutique CEIV Pharma délivrée par l'association internationale du transport aérien, IATA. Cette certification garantit le respect de bonnes pratiques de distribution des médicaments pour la prise en charge de livraisons pharmaceutiques. En 2017, 6 grands noms du transport et de la logistique sont détenteurs de cette certification à Paris-Charles de Gaulle.

#### L'activité Cargo en chiffres

- Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont traité en 2017 2,3 millions de tonnes de cargo dont 2,2 millions pour Paris-Charles de Gaulle, première place européenne de fret.
- 100 000 tonnes de fret et de courrier traitées à Paris-Orly.
- Capacité de traitement : 3,6 millions de tonnes de fret.
- 3 hubs majeurs : Air France-KLM, FedEx, La Poste.
- 90 % du fret national.
- 19 compagnies tout cargo clientes.
- 1 station animalière référence internationale.

### Nos outils de dialogue et de concertation

#### CONCERTATION

Nous mettons en œuvre à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly un outil de concertation quotidienne avec les compagnies et la Direction

des services de la navigation aérienne. L'*Airport Collaborative Decision Making (Airport-CDM)* sert à la prise de décisions opérationnelles collectives. Il aide à gérer la disponibilité des infrastructures et concourt au renforcement de la culture de la sécurité. Un site internet *CDM* informe tous les partenaires en temps réel. Paris-Charles de Gaulle est certifié *Airport-CDM* depuis 2010 et Paris-Orly depuis 2016. Cet outil est complété par plusieurs dispositifs de communication destinés à gérer collectivement les aléas et les situations particulières, et à informer les passagers. Jusqu'ici appliqué côté pistes, l'*Airport-CDM* est en cours de développement pour les processus en aérogare.



## ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

### Les attentes des entreprises locataires

Bailleurs de locaux professionnels sur nos emprises franciliennes pour près de 700 entreprises, nous nous attachons à leur fournir un service de qualité, au plus près de leurs attentes.

### Nos réponses

#### BIEN ACCUEILLIR

Nos équipes commerciales et techniques réservent un accueil dédié aux entreprises clientes. Un volet de notre site [parisaeroport.fr](http://parisaeroport.fr) leur est proposé (hors entreprises implantées dans les terminaux). Nous y mettons à leur disposition des livrets d'accueil et autres outils spécifiques. Nous animons des réunions de sensibilisation à l'intention de nos clients sur des thématiques adaptées à leurs problèmes de terrain.

#### BÂTIMENTS NEUFS

Nous construisons des bâtiments performants dans le respect des règles de la haute qualité environnementale

(voir rubrique Environnement, page 37).

Une dizaine de projets seront livrés en 2018 et 2019 dont l'immeuble de bureaux Baïkal et l'hôtel Melia à Paris-Charles de Gaulle, le parc d'activités Roméo à Paris-Orly ainsi qu'un centre de conservation d'œuvres d'art à Paris-Le Bourget.

#### BÂTIMENTS RÉNOVÉS

Nous rénovons le patrimoine bâti selon un programme pluriannuel. Nous améliorons plus particulièrement l'efficacité énergétique, le confort climatique et l'intégration urbaine de nos actifs immobiliers (bureaux, parcs d'activités, messageries cargo, entrepôts, etc.). Ces travaux ont pour effet d'adapter les bâtiments aux attentes de nos locataires et de réduire significativement le montant de leurs charges locatives. Notre programme de rénovation comporte l'installation d'équipements sobres, notamment dans les parties communes et les sanitaires. Nous poursuivons la mise en place d'une gestion technique centralisée pilotant éclairage et confort climatique pour optimiser les coûts d'exploitation.

#### 223 millions d'euros

investis dans la rénovation pour la période 2016-2020.

#### QUALITÉ DE VIE ET SÉCURITÉ

Nous aménageons les abords des bâtiments en créant des espaces verts de qualité et en installant du mobilier urbain adapté à chaque quartier. Nous avons rénové la signalétique d'accès et les trottoirs, pour sécuriser les cheminements piétons et faciliter les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Nous poursuivons le déploiement de programmes de sécurisation de nos actifs immobiliers au sein de nos quartiers comme Roissypole ou Cargo City.

#### Dialogue

Les entreprises disposent pour s'informer ou dialoguer avec nous d'un extranet opérationnel accessible depuis notre site internet Groupe. Les visites sur site et les réunions régulières avec les locataires (une par an et par parc ou ensemble de bâtiments) favorisent un dialogue permanent et de proximité avec les entreprises installées sur nos plates-formes. Nous nous assurons de la qualité des services fournis aux entreprises par nos prestataires en faisant conduire des visites mystères par un organisme tiers. Nous menons une enquête annuelle de satisfaction grâce à laquelle nous définissons les actions correctives nécessaires.

6 réunions avec les locataires en 2017

#### Sensibiliser au développement durable

La direction de l'Immobilier a également pour mission de sensibiliser ses différents interlocuteurs (salariés, locataires internes et externes) aux démarches de développement durable. Cette sensibilisation porte plus particulièrement sur le cadre de vie (gestion des déchets, par exemple) et la qualité de vie au travail (ouverture d'une conciergerie, de services de restauration rapide, etc).

#### Pour le secteur adapté

En complément des clauses d'insertion sociale appliquées dans ses marchés et de l'attribution de lots spécifiques aux entreprises du secteur adapté et protégé, notre direction de l'Immobilier a mis en place un bail spécifique à des conditions avantageuses pour l'installation d'un Esat sur la plate-forme de Paris-Orly.

# L'ENGAGEMENT DES FILIALES

1

HUB ONE  
P. 68

**Notation extrafinancière 2016 sollicitée**

**73/100**

+6 points par rapport à 2014 (67/100)  
Niveau : avancé (proche de l'excellence)

2

ADP INTERNATIONAL  
P. 70

**Notation extrafinancière 2016 sollicitée**

**63/100**

+3 points par rapport à 2014.  
Niveau : avancé

3

ADP INGÉNIERIE  
P. 72

**Notation extrafinancière 2016 sollicitée**

**Note globale 66/100**

+6 points par rapport à 2014  
Niveau avancé

[Document de référence 2017](#)

## CHARTES ET DÉONTOLOGIE

Les trois principales filiales d'Aéroports de Paris SA – ADP International, ADP Ingénierie et Hub One – sont signataires de :

- la charte RSE Groupe (janvier 2015),
- la Charte de la diversité (janvier 2015),
- la charte du lobbying responsable (2015-2016),
- la charte Relations fournisseur responsables.

Ces engagements marquent le développement d'une réflexion commune sur les actions prioritaires à mener dans ces domaines.

Depuis les travaux conduits en partenariat avec Transparency International France, entre 2011 et 2014, les filiales possèdent toutes un code de déontologie et des dispositifs de lutte contre la fraude et la corruption, régulièrement révisés et mis à jour.

## CONTRÔLE INTERNE ET SÉCURITÉ INFORMATIQUE

En 2016, les filiales ont intégré le code de bonne conduite en matière de sécurité informatique (Cobosi) à leur règlement intérieur. Une charte exposant les principes de la gestion des risques et du contrôle interne au sein du Groupe ADP, signée par le président-directeur général en février 2016, a été diffusée au sein de la société mère et des filiales.

Un comité de pilotage, placé sous la responsabilité de la direction du Management des risques et de la Conformité pilote, depuis 2016, un projet de généralisation du contrôle interne à l'ensemble du Groupe ADP. Cette démarche a été officiellement lancée par le président-directeur général en janvier 2016 et présentée en détail à chacune des entités du groupe lors de leurs comités de direction. Un diagnostic a été réalisé pour recenser les processus et activités du Groupe. Il s'est accompagné d'une analyse de la maturité de chaque entité en matière de contrôle interne.

## RESSOURCES HUMAINES

La directrice des Ressources humaines de la maison mère Aéroports de Paris SA organise des réunions avec ses homologues d'ADP International, ADP Ingénierie et Hub One. Les travaux sont consacrés à la veille juridique ou encore à l'organisation de la mobilité professionnelle entre Aéroports de Paris et ses filiales.

## ENVIRONNEMENT

Les filiales participent aux comités de groupe consacrés à ces thèmes et aux politiques environnementales.

## TRANSPARENCE

ADP International, ADP Ingénierie et Hub One se soumettent à la notation extrafinancière sollicitée réalisée depuis 2014 par l'agence de notation Ethifinance.



## HUB ONE

**CA 2017** : 154 millions d'euros.

**Effectifs 2017** : 456.

### Carte d'identité

Hub One est un groupe de services en technologies de l'information et de communication en environnements professionnels. Il conçoit et concrétise la digitalisation des métiers, lieux et usages pour apporter des réponses sur mesure aux besoins des grands comptes et des PME. Ses solutions et expertises agrègent les métiers d'opérateur télécom (fixe, radio et mobile), d'intégrateur en mobilité et traçabilité (grâce à sa filiale à 100 % Hub One Mobility) ainsi que tous les services associés.

### Profil responsable

Hub One s'est engagé dans une stratégie RSE pour les années 2016-2020 déclinée dans toutes les unités de son groupe. Cette démarche couvre l'ensemble de ses activités et prend appui sur trois piliers :

- être proche de son écosystème (clients, fournisseurs, partenaires, etc.),

- réduire son impact environnemental,
- agir en employeur responsable en favorisant la diversité et la solidarité.

Sa filiale Hub One Mobility suit, à son rythme et selon ses propres spécificités, le modèle de la maison mère.

### DÉMARCHE RSE

La démarche RSE est encadrée par une charte de responsabilité sociétale et environnementale, un plan d'actions annuel avec plus d'une centaine d'indicateurs de suivi. La direction des Ressources humaines de Hub One SA pilote et coordonne la démarche. Des objectifs RSE sont inclus dans les plans opérationnels. Le groupe a généralisé l'incitation financière aux bonnes pratiques RSE et fixé des objectifs clairs dans ses plans opérationnels.

✓ En 2017 Hub One a mandaté le cabinet Utopies pour mener une étude de matérialité de ses enjeux RSE. Les résultats seront connus en 2018.

✓ Bien qu'elle ne relève pas des obligations de l'article 225 de la loi Grenelle II, Hub One produit un rapport de développement durable et se soumet volontairement à la notation extrafinancière conduite par l'agence Ethifinance.

### Les Trophées du développement durable

Tous les deux ans depuis 2011, Hub One organise les Trophées du développement durable. En 2017, pour cette quatrième édition, le Prix du développement durable a été décerné au projet « Valorisation Carbone » dont l'objectif est d'associer les clients à une action environnementale. Pour tout nouveau contrat, Hub One plantera des arbres selon un barème prédéfini. Le prix de l'Engagement sociétal est revenu au projet « Et si nous partagions un budget QVT\* ensemble ? » qui alloue à chaque collaborateur un budget pour être acteur de sa propre QVT et améliorer ses conditions de travail.

\* QVT : qualité de vie au travail.

## GOUVERNANCE, DÉONTOLOGIE, RISQUES

Hub One est une société dotée d'un conseil d'administration. L'entreprise dispose également d'un comité directeur de cinq membres et d'un comité élargi aux directions transversales. Ses plans opérationnels et sa cartographie des risques incluent des objectifs de réduction des risques. Des formations à ces thématiques sont régulièrement dispensées.

### Achats responsables

Hub One déploie une politique d'achats responsables assortie d'objectifs qualitatifs et quantitatifs, d'un recensement d'informations stratégiques sur ses fournisseurs et d'une grille d'évaluation RSE dans ses documents de consultation. La part des achats aux TPE-PME est suivie et la politique d'achats privilégie autant que possible les achats locaux. Hub One est certifiée ISO 9001. Sa démarche qualité inclut ses enjeux RSE (notamment les attentes des parties prenantes). Depuis 2017, un comité Risques, Qualité, Conformité juridique et RSE, organe collégial, fait fonction de médiateur Achats et la communication relative aux achats responsables a été renforcée.

### Ressources humaines

#### GPEC ET DÉVELOPPEMENT MANAGÉRIAL

L'entreprise met en œuvre une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) pour ses salariés. Les collaborateurs peuvent suivre également des conférences en ligne sur les innovations réalisées dans le groupe. En 2017 Hub One a ouvert des ateliers de codéveloppement à destination de ses managers pour développer l'intelligence collective et l'ouverture d'esprit. Un parcours managérial a été mis en place.

#### QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Depuis 2012, Hub One applique un accord sur le télétravail. Sa filiale Hub One Mobility a signé le sien en 2017 pour les salariés cadres. En 2017 Hub One SA et Hub One Mobility ont

signé un accord sur la qualité de vie au travail et sur le don de jours. Hub One a mis en place des ateliers de relaxation sur tous ses sites, formé ses managers aux risques psychosociaux et ouvert une plate-forme d'écoute et de soutien à visée préventive. Depuis 2015 Hub One intègre cette problématique à son baromètre social.

#### DIVERSITÉ, ÉGALITÉ DES CHANCES

Hub One porte une attention particulière à la diversité et à la non-discrimination. Un accord collectif relatif au contrat de génération a été signé en 2015 et un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en décembre 2014 pour la maison mère. Les managers reçoivent une formation spécifique sur ces sujets et ont été sensibilisés au fait religieux en entreprise.

#### DIALOGUE SOCIAL ET CONDITIONS D'EMPLOI

Hub One a signé en 2017 un accord sur la négociation annuelle obligatoire, plusieurs avenants relatifs à l'accord d'intéressement, à l'adhésion au PEG et au Percog et aux abondements 2016-2019.

### Sécurité et santé

Hub One informe ses parties prenantes sur la protection face aux ondes électromagnétiques et plus généralement aux technologies de la communication. Outre les règles d'ingénierie, l'entreprise a édité des documents d'accompagnement pour ses ingénieurs avant-vente et ses directeurs de projet et mis en place des formations spécifiques. En 2016, un audit de Bureau Veritas dans le terminal 2C de Paris-Charles de Gaulle a conclu en faveur des installations de Hub One.

### Environnement

Hub One a défini une politique environnementale.

#### GREEN IT

Dans le cadre du programme « Green IT » (l'informatique « verte »), Hub One

adhère au code de conduite européen pour l'efficacité énergétique des *data centers* et au programme « Initiative Data Centers » de l'Ademe. Pour certains métiers, ses collaborateurs sont formés à l'écoconception.

#### ÉNERGIE, CLIMAT, QUALITÉ DE L'AIR

Pour piloter l'amélioration de son bilan carbone et de ses performances énergétiques, Hub One s'est doté d'indicateurs de performance.

✓ En 2017, l'entreprise devrait voir diminuer l'impact énergétique et climatique de ses activités, grâce à son déménagement dans l'ensemble de bâtiments Continental Square. Elle pratique également, dans ce but, le reconditionnement et la valorisation matière de ses équipements.

✓ Mobilité : Hub One a adhéré en 2016 au plan de déplacements interentreprises R'Pro'Mobilité des entreprises implantées dans l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. En 2017, elle a participé au lancement d'une plate-forme commune de covoiturage par les entreprises adhérentes de R'Pro'Mobilité. Elle développe une offre de véhicules électriques de service et de fonction et met en place des bornes de recharge pour la maison mère et pour sa filiale, ainsi que des parkings pour les vélos.

### Engagement sociétal

Hub One invite ses salariés à faire des microdons en reversant les arrondis de leurs salaires à une association caritative de leur choix : Le rire médecin (santé), Vagdespoir (handicap) ou la Fondation d'Auteuil (jeunes en difficulté). Hub One abonde de 1 € pour 1 €. Le groupe est partenaire de Nos Quartiers ont des Talents depuis (2014) et de Planète Urgence depuis (2012). Il a soutenu en 2017 deux associations œuvrant en faveur du handicap : Juste pour son Sourire et Barth France. Hub One Mobility participe à part entière à ces actions.



2

## ADP INTERNATIONAL

(ex ADP Management)

**CA 2017** : 15 millions d'euros  
(hors ADP Ingénierie et participations dans TAV Airports)

**Effectifs 2017** : 59

### Carte d'identité

[ADP International](#) couvre l'ensemble des métiers de la chaîne de valeur aéroportuaire, du financement à la conception et à l'exploitation d'un aéroport. Cette filiale à 100 % d'Aéroports de Paris SA intervient dans sept pays hors Hexagone et huit aéroports gérés directement ou indirectement, pour un total de plus de 45,6 millions de passagers (2017). Ce périmètre s'entend hors des participations du Groupe ADP dans TAV Airports qui gère 12 aéroports pour un total de 111,9 millions de passagers (2017).

### Profil responsable

#### DÉMARCHE RSE

En 2017, ADP International a activé son comité RSE composé de la direction générale, de la direction des Ressources humaines et de la direction du Management des risques auquel s'est joint un manager RSE nouvellement désigné. Sa stratégie RSE s'organise selon trois axes :

- éthique (transparence des affaires, renforcée au sein de ses concessions) ;
- ressources humaines (protection des expatriés, prévention du stress et des accidents du travail) ;
- environnement (management environnemental).

✓ ADP International conduit une stratégie d'assistance technique orientée vers le transfert de savoir-faire à ses concessionnaires qui inclut des critères RSE dans tous ses contrats.

#### ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

ADP International poursuit une démarche Éthique et Conformité en cohérence avec la démarche

du Groupe ADP. Elle a notamment renforcé en 2017 la section Éthique et Conformité de son règlement intérieur. Elle a diffusé le code de bonne conduite applicable à tous les salariés du périmètre international du Groupe ADP.

### Ressources humaines

Une expérimentation de télétravail est en cours. Comme les autres filiales du Groupe ADP, ADP International est partie prenante d'actions et de procédures pour décliner la Charte de la diversité, notamment pour éviter la discrimination à l'embauche et favoriser la diversité dans les recrutements internationaux. La croissance des effectifs d'ADP International se traduira en 2018 par la montée en puissance du dialogue social et par la mise en place de dispositifs d'intéressement des salariés. Dans le domaine de la santé, ADP International a diffusé un document unique d'évaluation des risques et généralisé l'usage des téléphones satellitaires pour ses expatriés. Une plate-forme intranet de dialogue a également été ouverte.

### Environnement et dérèglements climatiques

Les principaux aéroports ou groupes aéroportuaires gérés par ADP International à l'étranger mettent en œuvre des systèmes de management environnemental certifiés ISO 14001 et de management de la qualité certifiés ISO 9001. Tous les aéroports au trafic annuel supérieur à 1 million de passagers sont accrédités *a minima* au niveau 1 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* pour la gestion de la réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre.

### Les concessions

#### ✓ Palmarès de l'enquête ASQ de l'ACI - 2017

- Amman Queen Alia : 2<sup>e</sup> des aéroports de plus de 2 millions de passagers par an.
- Franjo-Tudman (Zagreb) : 1<sup>er</sup> en Europe des « *Most Improved Airports* ».
- Seewoosagar Ramgoolam (Île Maurice) : 2<sup>e</sup> en Afrique des aéroports accueillant plus de 2 millions de passagers par an.

### AIG À AMMAN - JORDANIE

#### ✓ Management intégré

Depuis l'ouverture de son nouveau terminal en 2013, AIG s'est doté d'un système de management intégré dont les certificats ont été renouvelés en 2017 selon les normes internationales :

- ISO 9001 pour le management de la qualité ;
- ISO 14001 pour le management environnemental ;
- ISO 10002 pour le management de la qualité - satisfaction des clients ;
- ISO 18001 - OHSAS pour le management de la santé et de la sécurité.

#### ✓ Environnement

En 2017 AIG a initié le processus d'évolution du niveau 3 (atteint en 2016) vers le niveau 3+ (neutralité) de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'ACI pour une obtention en 2018.

En février 2017, AIG a reçu le *Silver Award* pour les aéroports de sa catégorie dans le cadre du *Green Airport Recognition Program* de l'ACI.

#### ✓ Engagement sociétal

AIG remet un rapport de responsabilité sociétale d'entreprise chaque année à la Banque Mondiale. Il y est notamment fait mention des actions humanitaires au profit des communautés riveraines de l'aéroport (24 000 euros en 2017) ainsi que d'initiatives environnementales telles que la plantation de 150 arbres par les employés d'AIG autour de l'aéroport en 2017.

### MZLZ À ZAGREB - CROATIE

ADP International assiste, avec TAV Airports, la société concessionnaire MZLZ pour l'exploitation et la maintenance de l'aéroport international de Zagreb. Un nouveau terminal d'une capacité de 5 millions de passagers annuels, projet majeur pour l'économie locale, a été mis en service le 28 mars 2017.

#### ✓ Démarche RSE

Avec l'aide d'ADP International, MZLZ a mis en place, la gouvernance des sociétés du groupe, nommé un responsable Environnement et Qualité et créé des instances sociales et syndicales. MZLZ

publie chaque année un *Rapport de performance environnementale et sociale* auprès de l'International Finance Corporation (Banque Mondiale) ainsi que des rapports trimestriels aux prêteurs du projet.

#### ✓ Management intégré

MZLZ a renouvelé avec succès en 2017 les trois certifications de son système de management intégré (SMI) : management de la qualité (9001), environnemental (ISO 14001) et de la satisfaction des clients (ISO 10002).

#### ✓ Environnement et dérèglements climatiques

Le comité environnemental institué en 2016 pilote la réduction du bruit, la gestion des déchets et la mesure de la qualité de l'air. MZLZ a notamment mis en service en 2017 une station de mesure de la qualité de l'air et créé des groupes de travail sur la mesure du bruit avec les communes riveraines de l'aéroport. MZLZ a obtenu le niveau 2 de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'ACI en 2017. Pour son nouveau terminal ouvert en 2017, qui respecte les règles HQE, MZLZ a obtenu le *Leed Silver Award* et le prix du Croatian Green Building Council dans la catégorie *Green Building* dans le secteur privé en mars 2017.

#### ATOL - RÉPUBLIQUE DE MAURICE

#### ✓ HQE et dérèglements climatiques

Le terminal SSRIA d'Atol (Airport Terminal Operations Ltd) à Maurice a été conçu et construit par le Groupe ADP selon les principes de la haute qualité environnementale. Depuis 2014, cet aéroport est élu *Best Airport of Africa Region* dans le cadre de l'enquête *ASQ* de l'ACI et *Best Airport* de l'Océan Indien par Skytrax.

Depuis l'ouverture du terminal en 2013, les consommations d'énergie ont baissé de 13 % et les émissions de CO<sub>2</sub> ont diminué de 5,2 tonnes par jour par rapport à 2013, soit une réduction de 1 900 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. En association avec la société mère Airport of Mauritius (AML), l'aéroport a été accrédité *ACI-ACA* de niveau 1 en 2017. L'entreprise prépare l'accréditation aux niveaux 2 et 3.

En ligne avec les objectifs de la COP 21, Atol a participé au plan national d'efficacité énergétique (PNEE) en association avec la chambre de commerce et d'industrie de Maurice. En 2017, un audit énergétique a donné lieu à des recommandations. Atol a également mis en œuvre la récupération des condensats de climatisation et accru ses stockages d'eaux pluviales.

#### ✓ Engagement sociétal

Atol accueille les riverains dans le terminal et propose des visites aux écoles, aux universités ou encore aux centres d'accueil d'enfants handicapés. L'entreprise organise des campagnes de dons de sang au sein du terminal et participe à l'organisation et au financement d'événements de portée nationale. En 2017, Atol, qui est partie prenante des actions sociales et caritatives d'AML, a validé pour la première fois son propre budget afin de financer ses propres actions caritatives de *sponsoring* ou d'aide au développement.

#### NUEVO PUDAHUEL - SANTIAGO DU CHILI

ADP International, au sein du consortium Nuevo Pudahuel avec Vinci Airports et Astaldi, a obtenu la concession de l'aéroport de Santiago du Chili en octobre 2015. Les travaux de construction du nouveau terminal international d'une capacité de 15 millions de passagers ont débuté en 2016. Une démarche RSE a été mise en place dès le début de la concession.

#### ✓ Résultats environnementaux 2017

- CO<sub>2</sub> - obtention en septembre 2017 du niveau 1 de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'ACI et d'une certification équivalente délivrée par le ministère chilien de l'Environnement, le *Programa Huella Chile*.
- 150 tonnes de carton et de verre recyclés.
- Obtention de tous les permis environnementaux requis pour la construction du nouveau terminal.
- Donation à la commune de Pudahuel, sur laquelle est implanté l'aéroport, de 450 arbres achetés par les passagers dans le cadre d'un programme de réduction de l'empreinte carbone.

#### ✓ Actions sociétales 2017

- Cours hebdomadaires d'anglais donnés par les employés de Nuevo Pudahuel à un collège proche de l'aéroport.
- Mise en place d'une bourse du travail en faveur des riverains de l'aéroport.
- Service gratuit de téléchargement de livres dans le terminal, utilisé par 9 000 passagers depuis le lancement (2017).
- Création de points d'échange de livres dans les salles d'embarquement.

#### RAVINAL AIRPORTS - MADAGASCAR

ADP International, en consortium avec Meridiam, Bouygues Bâtiments International et Colas, a été sélectionné par le gouvernement malgache pour le design, le financement, l'exploitation, la maintenance et le développement des aéroports d'Ivato (Antananarivo) et de Fascène (Nosy Be). La concession est accordée pour 28 ans à compter du 23 décembre 2016. Elle comprend notamment la construction et la mise en service d'un terminal d'une capacité de 1,5 million de passagers à Ivato.

#### ✓ RSE, environnement, emploi et éducation

Pour répondre aux attentes locales et notamment aux besoins de la jeunesse malgache, Ravinala Airports développe une politique RSE fondée sur l'éducation, le respect d'un environnement d'exception et le soutien à l'emploi local. Cette politique est conduite aux côtés d'associations malgaches et de la Fondation Groupe ADP notamment. Ravinala Airports met également en œuvre, dans le respect des droits de l'homme, la relocalisation de populations vulnérables vivant à proximité des aéroports d'Ivato et de Nosy Be. Sur le plan environnemental, ADP International et le Groupe ADP fournissent leur assistance pour promouvoir de nouvelles pratiques environnementales.

#### LIÈGE AIRPORT - BELGIQUE

Le Groupe ADP est partenaire stratégique de l'aéroport de Liège depuis 1999. Liège Airport possède un système de management environnemental certifié selon la norme internationale ISO 14001. En 2014 il a été labellisé « *Lean & Green* » pour ses pratiques logistiques et a reçu,

en 2017, le premier prix des *Randstad Regional Awards* Liège qui récompense l'entreprise la plus attractive en termes d'emploi.

✓ Liège Airport mène une politique environnementale axée sur la réduction de ses consommations d'énergie et sur la lutte contre les dérèglements climatiques. En 2017 il a complété son unité de cogénération au gaz naturel, mise en service en 2015, par un module de trigénération (cogénération dans laquelle une partie de l'énergie thermique produite est utilisée pour faire du froid). Liège Airport est accrédité au niveau 1 de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'*ACI* (renouvelé en 2015) et a préparé en 2017 sa candidature au niveau 2 de cette accréditation pour 2018.

Cette même année, Liège Airport a mis en place une démarche de *Collaborative Environmental Management (CEM)* regroupant Belgocontrol (l'agence nationale de santé publique belge), Liège Airport et les compagnies aériennes. Le but recherché est la gestion commune des impacts environnementaux générés par l'activité de l'aéroport.

3

## ADP INGÉNIERIE

**CA 2017** : 52 millions d'euros

**Effectifs 2017** : 392

[ADP Ingénierie](#) est devenue filiale à 100 % d'ADP International en 2017.

### Carte d'identité

Figurant parmi les cinq premières sociétés mondiales d'ingénierie aéroportuaire, ADP ingénierie réalise des missions d'audit, de conseil, de conception, de supervision et d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour de grandes infrastructures aéroportuaires. Elle est présente sur quatre continents avec de fortes implantations historiques dans la région du Golfe persique.

L'entreprise se développe à la fois dans les zones en forte croissance telles que la Chine et l'Asie du Sud-Est et vers les marchés matures, en particulier en Europe.

✓ ADP Ingénierie s'est réorganisée en 2017 en trois *business units* : Asie, Moyen-Orient et Europe. Elle s'est fixé pour objectifs de :

- renforcer la proximité géographique et culturelle avec ses clients ;
- mettre en valeur son expertise tant en interne qu'en externe ;
- favoriser la responsabilisation et la reconnaissance de chacun.

### DÉMARCHE RSE

La démarche RSE d'ADP Ingénierie est pilotée par sa direction de la Transformation et des Risques, en lien avec la politique Groupe. L'entreprise dispose d'un comité des risques et d'un comité de pilotage RSE. Elle a introduit un critère RSE dans la rémunération des managers. Des clauses de lutte contre la corruption figurent dans ses contrats. Les risques liés à la sous-traitance sont pris en compte dans sa cartographie des risques. ADP Ingénierie est certifiée ISO 9001 version 2015 pour l'ensemble de ses activités.

### RESSOURCES HUMAINES

ADP Ingénierie dispose d'une politique de ressources humaines formalisée. L'entreprise a signé plusieurs accords collectifs dont :

- un accord collectif relatif au contrat de génération, renouvelé en 2016 ;
- un accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes pour la période 2017-2019 (premier accord en 2014) ;
- un accord sur la négociation annuelle obligatoire avec les représentants du personnel.

ADP Ingénierie recherche la transparence des rémunérations. Dans la continuité de la politique du Groupe ADP au sein de son comité Diversité, l'entreprise sensibilise ses collaborateurs à cette problématique.

### ENVIRONNEMENT

La politique environnementale d'ADP Ingénierie est formalisée et communiquée à ses fournisseurs. L'entreprise développe une offre de « *Green Airport* » (l'aéroport « vert »). Dès la conception, les projets visent la certification environnementale locale ou internationale. Un référentiel de développement durable est mis en application. Les problématiques d'efficacité énergétique et d'économie d'énergie sont particulièrement étudiées. Le terminal, modernisé en 2013, de l'aéroport international de Bahreïn devrait ainsi être certifié *Leed (Leadership in Energy & Environmental Design)* et le futur aéroport de Beijing Daxing obéira aux règles de construction assurant la meilleure performance énergétique et environnementale possible.

### CLIENTS ET ACHATS

ADP Ingénierie adhère à la politique d'achats responsables du Groupe ADP depuis 2015. L'entreprise a ébauché en 2016 sa charte RSE fournisseurs. Des audits d'honorabilité des partenaires sont conduits de manière quasi systématique. L'entreprise a fourni un important travail de formalisation pour traiter les réclamations de ses clients.

### ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Pour des raisons contextuelles, ADP Ingénierie privilégie le mécénat de compétences. Afin d'amplifier son action, l'entreprise se rapproche de la Fondation Groupe ADP.

# INFORMATION RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

## ANNEXES 2017

<b>Annexe 1</b> IDENTIFICATION DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) PERTINENTS POUR LE GROUPE ADP	74
<b>Annexe 2</b> CONFORMITÉ AUX CONVENTIONS INTERNATIONALES DE L'ONU ET DE L'OIT	75
<b>Annexe 3</b> NOTRE CHAÎNE DE VALEUR RSE	76
<b>Annexe 4</b> RÉPARTITION DES RICHESSES	77
<b>Annexe 5</b> DÉCLARATION DE SOUTIEN AU PACTE MONDIAL	78
<b>Annexe 6</b> MATRICES DE MATÉRIALITÉ 2017	79
<b>Annexe 7</b> NOTATION EXTRAFINANCIÈRE 2016	82
<b>Annexe 8</b> INDICES ET CLASSEMENTS D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE	83
<b>Annexe 9</b> INDICATEURS 2017	84
<b>Annexe 10</b> L'ÉVOLUTION DE PARIS-CHARLES DE GAULLE	90
<b>Annexe 11</b> L'ÉVOLUTION DE PARIS-ORLY	91
<b>Annexe 12</b> GLOSSAIRE, SIGLES, ACRONYMES	92

## ANNEXE 1

### IDENTIFICATION DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) PERTINENTS POUR LE GROUPE ADP

#### ODD ET ENTREPRISES

Adoptés en septembre 2015, les 17 objectifs de développement durable de l'ONU pour les 15 prochaines années sont entrés en vigueur en janvier 2016. Ils sont axés sur la croissance économique, l'inclusion sociale et la protection de l'environnement. L'ONU estime que les entreprises sont un partenaire indispensable pour l'atteinte de ces objectifs.

#### 4.

Assurer l'accès équitable de tous à une **éducation de qualité** et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.

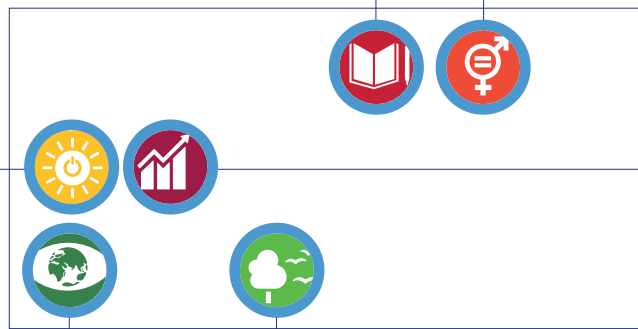
#### 5.

Parvenir à **l'égalité entre les sexes** et autonomiser toutes les femmes et les filles.



#### 7.

Garantir l'accès de tous à des **services énergétiques** fiables, durables, modernes et abordables.



#### 8.

Promouvoir une **croissance économique** soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et **un travail décent** pour tous.



#### 13.

Prendre d'urgence des mesures pour **lutter contre les changements climatiques** et leurs répercussions.



#### 15.

Préserver et restaurer les **écosystèmes terrestres**, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la **biodiversité**.

Signataire du Pacte mondial, le Groupe ADP souhaite inscrire son action dans le cadre des ODD. Il contribue principalement à l'éducation pour tous, l'égalité entre les sexes, l'accès à l'énergie, l'accès à l'emploi, la lutte contre les changements climatiques et la protection des écosystèmes terrestres.

Développé en collaboration avec TROLLBÄCK + COMPANY | TheGlobalGoals@trollback.com | +1.212.529.1010  
Pour toute question concernant l'utilisation, merci de contacter : djpcampaigns@un.org

## ANNEXE 2

## CONFORMITÉ AUX CONVENTIONS INTERNATIONALES DE L'ONU ET DE L'OIT

L'engagement en faveur des principes de l'OIT et du Pacte mondial se concrétise par les actions engagées dans ces domaines et décrites dans le tableau suivant.

## Principes du Pacte mondial et de l'OIT Actions engagées

## DROITS DE L'HOMME

1. Soutenir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans la sphère d'influence du Groupe.	Code de déontologie Aéroports de Paris et codes de déontologie des filiales détenues à 100 % (ADP International, Hub One), charte RSE fournisseurs intégrée dans les process achats (envoyée pour signature aux candidats aux procédures de passation des marchés lancées par Aéroports de Paris).
2. S'assurer que les sociétés du Groupe ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.	Code de déontologie Aéroports de Paris et codes de déontologie des filiales détenues à 100 % (ADP International, Hub One), plan de vigilance en cours de formalisation. Aéroports de Paris s'assure de la conformité de ses fournisseurs au regard des dispositions sur le travail illégal en recueillant de leur part les documents légaux attestant qu'ils sont en règle au regard de la législation fiscale, sociale et de la déclaration des travailleurs étrangers. Dans le cadre des procédures de passation des marchés, figure parmi les critères de notation des offrants une évaluation RSE établie en fonction notamment des pratiques déclarées en matière de respect des droits humains. Des audits sociaux (respect des règles du droit du travail) sont réalisés sur certains segments d'achats. La direction des Achats s'intègre dans le processus de mise en œuvre de la loi sur le devoir de vigilance sur le volet fournisseurs et sous-traitants.

## NORMES DU TRAVAIL/PRINCIPES DE L'OIT

3. Faire respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit aux négociations collectives.	Dispositif de droit individuel à la formation syndicale et signature d'accords sur le droit syndical.
4. Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	Intégration de critères RSE dans la sélection des fournisseurs/sous-traitants. Au titre des pièces contractuelles des marchés figurent la charte RSE fournisseurs et les cahiers des clauses administratives générales d'Aéroports de Paris qui prévoient l'application par les fournisseurs et prestataires des règles nationales de protection de la main-d'œuvre et le respect des conventions de l'OIT.
5. Assurer l'abolition effective du travail des enfants.	En acceptant de répondre aux appels d'offres les candidats s'engagent à appliquer la charte RSE fournisseurs, en particulier ses exigences en matière d'abolition du travail des enfants.
6. Éliminer la discrimination dans le travail et les professions.	Engagement d'Aéroports de Paris en faveur de la lutte contre la discrimination à travers la signature de deux accords : l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (2017-2019) et l'accord Diversité (2017-2019).

## RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

7. Soutenir une approche préventive des défis environnementaux.	Politique environnementale d'Aéroports de Paris.
8. Prendre des initiatives pour promouvoir une responsabilité environnementale plus grande.	Réalisation d'un programme de formation et sensibilisation à l'environnement pour l'ensemble du personnel d'Aéroports de Paris.
9. Encourager l'essor et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Veille technologique et innovation (énergies renouvelables) d'Aéroports de Paris.

## LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	Signataire de la déclaration en faveur du lobbying responsable de Transparency International France. Audit en 2018 sur la prévention de la fraude 2015-2017 pour Aéroports de Paris. Nomination d'une déontologue rattachée directement au président-directeur général et recrutement d'un directeur d'Audit et des Risques en charge de la conformité pour le périmètre international. Révision du code de déontologie pour Aéroports de Paris annexé au règlement Intérieur. Réalisation d'un état des lieux des procédures et actions existantes en vue d'un renforcement de la prévention de la corruption.
--	--

## ANNEXE 3

### NOTRE CHAÎNE DE VALEUR RSE

1

#### DES ACHATS RESPONSABLES

- Maintien du label Relations fournisseur responsables.
- Intégration de critères d'efficacité énergétique en plus des critères environnementaux et sociaux dans nos consultations.
- Amélioration des délais de paiement.
- Renouvellement de la certification ISO 9001.
- Audits sociaux des fournisseurs et des prestataires.

**Achat en hausse**

2

#### UNE ACTIVITÉ MAÎTRISÉE

- Modernisation de nos terminaux.
- Démarches collaboratives avec les compagnies et les acteurs des plates-formes (label *Airport-CDM*).
- Allègement de notre empreinte environnementale et de celle de nos partenaires (*Airport Carbon Accreditation* pour le climat ; label HQE™ ou *BREEAM*® pour la construction ; aménagement responsable ; énergies renouvelables ; déplacements propres).
- Comités opérationnels de la qualité avec les compagnies aériennes et les assistants en escale.
- Immobilier : diffusion des bonnes pratiques environnementales auprès des locataires de nos bâtiments.
- Social : recrutement dans les populations riveraines.

**+2,3 % de l'activité fret et courrier**

**-0,4 % des mouvements avions**

3

#### DES PRESTATIONS PERFORMANTES

##### Passagers (B2C)

- Amélioration de la qualité de services aux passagers et aux PHMR.
- Fluidité accrue des circulations.
- Amélioration de la sûreté et de l'accès aux plates-formes par les transports collectifs.
- Formation au service et à l'accueil de nos collaborateurs et des salariés de nos prestataires.
- Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée.

**+4,5 % passagers (Aéroports de Paris SA)**

##### Compagnies (B2B)

- Amélioration de la performance des compagnies.
- Renforcement de la sécurité aéroportuaire et amélioration de la ponctualité au départ et à l'arrivée.
- Contribution à la performance environnementale des compagnies (prises 400 Hz, circulation sur les taxiways, PDIE, *CDM*).
- Aide au développement de routes aériennes au départ de Paris et promotion du hub de Paris-Charles de Gaulle.

**+39 lignes**

##### Entreprises locataires des plates-formes (B2B)

- Amélioration de la qualité et du confort des bâtiments.
- Optimisation des coûts de location.
- Aide aux bonnes pratiques de gestion environnementale.

4

#### CRÉATION DE VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

**Répartition des richesses**

→ **VOIR**  
page 77.

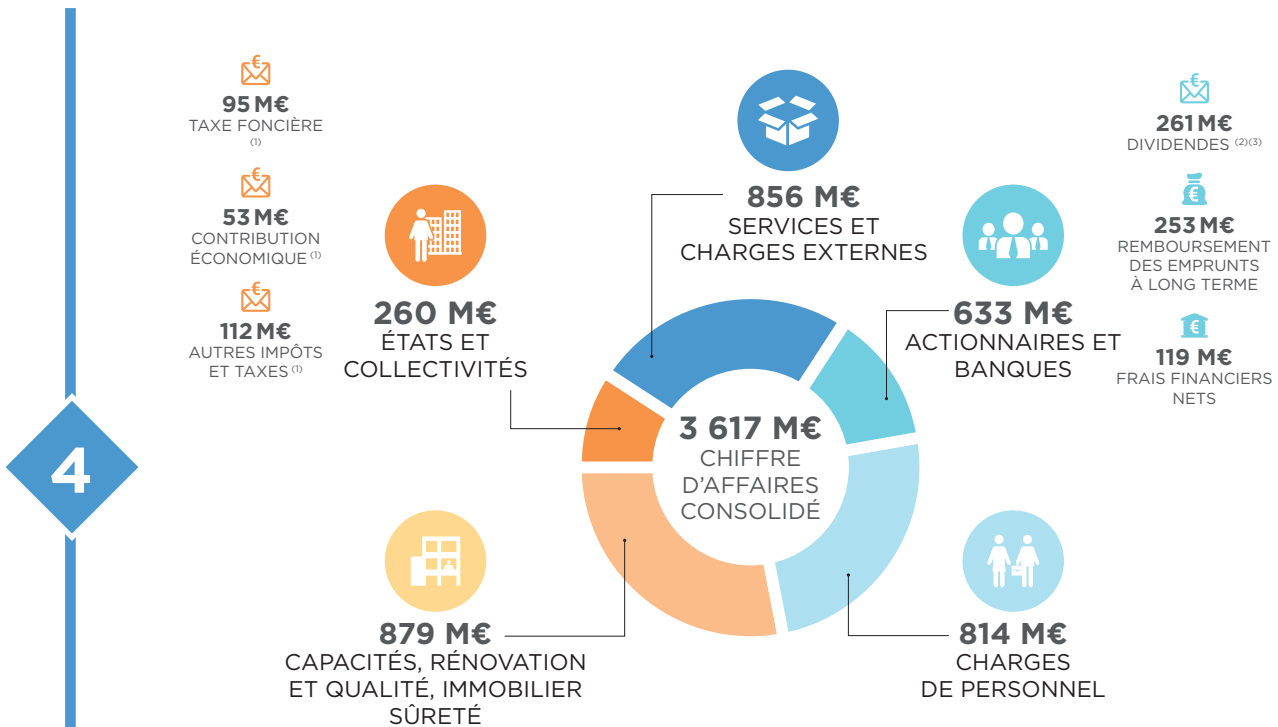
#### Fonctions transversales

- Gouvernance et éthique responsables (chartes RSE Groupe, du lobbying responsable), codes de déontologie.
- Maîtrise des risques et audit interne.
- Gestion des ressources humaines responsable (formation, employabilité, diversité, prévention santé).
- Systèmes de management intégré (SMI) – environnement, santé, qualité – et système de management de l'énergie (SMÉ).
- Achats responsables (codes de déontologie Aéroports de Paris SA et principales filiales).
- Dialogue avec nos parties prenantes, communication, transparence, *reporting*, évaluation par des tiers.
- Gestion des réclamations.



## ANNEXE 4

### RÉPARTITION DES RICHESSES



(1) Versés en 2017 au titre de l'imposition 2016.

(2) Versés en 2016 au titre de l'exercice 2015.

(3) versés aux actionnaires de la société mère. Les informations complètes sont présentées dans le document de référence 2016 du Groupe ADP, consultable à l'adresse internet [www.parisaeroports.fr](http://www.parisaeroports.fr).

Données 2017.

**ANNEXE 5**  
**DÉCLARATION DE SOUTIEN AU PACTE MONDIAL**



Le Président-directeur général

PDG/2017/ *blg*

Roissy, le *25 Juillet 2017*.

**Déclaration annuelle de soutien au Pacte Mondial des Nations Unies**

Groupe ADP a la double ambition de devenir le choix préféré de ses clients tout en restant la référence mondiale aéroportuaire en matière de responsabilité sociétale d'entreprise avec le respect de l'éthique comme principe de gouvernance.

Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2003, Groupe ADP réaffirme son engagement à respecter et promouvoir les 10 principes en matière de respect aux droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Nous développons notre activité en accord avec ces principes et les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'ONU et dans le respect de la convention des Nations Unies contre la corruption, de la déclaration universelle des droits de l'Homme, des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail et de la déclaration de Rio sur l'environnement et le développement.

Notre engagement en faveur des principes du Pacte mondial et des ODD est détaillé dans notre Communication sur le Progrès.

Au nom de Groupe ADP, je suis heureux d'affirmer "We support the Global Compact".

## ANNEXE 6

### MATRICES DE MATÉRIALITÉ 2017

#### Qu'est-ce que la matérialité ?

La matérialité (terme repris de l'anglais, signifiant « pertinence ») définit ce qui peut avoir un impact significatif sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et extrafinancière pour elle-même et ses parties prenantes internes et externes.

#### Un contexte normatif et réglementaire

La notion de matérialité est au cœur des évolutions des normes et lignes directrices internationales.

- Qu'il s'agisse de la norme de management environnemental ISO 14001 version 2015, du rapport intégré tel que défini par l'International Integrated Reporting Council (IIRC), des lignes directrices de la *Global Reporting Initiative (GRI G4)*, le reporting RSE doit prendre en compte ces enjeux matériels.
- La transposition en août 2017 de la directive européenne sur le reporting RSE institue par ailleurs une déclaration de la performance extrafinancière fournissant les informations pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques menées.

- Selon le code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef d'octobre 2016, le conseil d'administration doit être informé de l'évolution des principaux enjeux RSE et veiller à ce que les actionnaires et les investisseurs reçoivent une information sur la prise en compte des enjeux extrafinanciers significatifs pour la société.
- Enfin, les analystes financiers considèrent désormais la matérialité comme un prérequis parmi les critères d'évaluation de l'investissement socialement responsable (ISR).

#### Méthodologie

La mise à jour de notre étude de matérialité a été conduite avec un cabinet externe. Le projet associait toutes les directions concernées dans notre groupe au sein d'un comité de pilotage qui a sélectionné 23 enjeux dans quatre thématiques (voir tableau ci-dessous). Lancée en 2017, elle a été finalisée en février 2018.

L'enquête a suivi une approche mixte.

- Enquête qualitative sous forme d'entretiens avec cinq membres du

comité exécutif et quatre personnalités qualifiées n'appartenant pas à l'entreprise.

- Enquête quantitative sous forme de questionnaire en ligne auprès de :
  - nos 6 500 salariés (Aéroports de Paris SA) ;
  - 2 000 parties prenantes externes.

Pour chaque thématique, le questionnaire proposait d'une part de situer l'enjeu sur une échelle d'importance de 1 à 4, d'autre part d'évaluer la performance de l'entreprise pour chaque enjeu selon trois critères (faible, fort, ni l'un ni l'autre). Pour l'importance comme pour la performance, les appréciations étaient ensuite transcrites en une note sur 10.

#### Taux de réponse au questionnaire en ligne

12 % de taux de retour répartis en :

- clients compagnies et immobilier : 6 % ;
- salariés : 12% ;
- acteurs du développement du territoire : 32 % ;
- passagers : 30 réponses ( *via* un lien vers l'enquête intégré à la *newsletter* de la carte de fidélité du groupe ADP).

## 4 THÉMATIQUES ET 23 ENJEUX

◆ Acteur exemplaire de la gestion des plates-formes

◆ Bien-être de nos collaborateurs et partenaires

◆ Préservation de l'environnement

◆ Dialogue avec le territoire

#### Enjeux

◆	1	Bonne gouvernance et éthique des affaires
◆	2	Développement de l'innovation
◆	3	Sûreté et sécurité publique et aéroportuaire
◆	4	Robustesse de nos opérations
◆	5	Développement des compagnies aériennes
◆	6	Amélioration de notre performance économique et compétitivité
◆	7	Qualité de l'accueil et du service pour les passagers
◆	8	Accueil et services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite
◆	9	Accessibilité des zones aéroportuaires
◆	10	Qualité de service pour les clients immobiliers
◆	11	Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires
◆	12	Santé et sécurité au travail pour les salariés du Groupe ADP
◆	13	Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires
◆	14	Attractivité employeur et gestion de parcours
◆	15	Approfondissement du dialogue et climat social au sein du Groupe ADP
◆	16	Egalité Hommes-Femmes et diversité
◆	17	Lutte contre le changement climatique et constructions durables
◆	18	Préservation des milieux naturels et de la qualité de l'air
◆	19	Gestion des déchets et économie circulaire
◆	20	Dialogue avec les parties prenantes de nos territoires d'implantation
◆	21	Dialogue avec l'État et ses services
◆	22	Création de valeur partagée avec nos territoires
◆	23	Mesures et informations sur les nuisances sonores

## MATRICE GLOBALE D'IMPORTANCE POUR L'INTERNE ET POUR L'EXTERNE

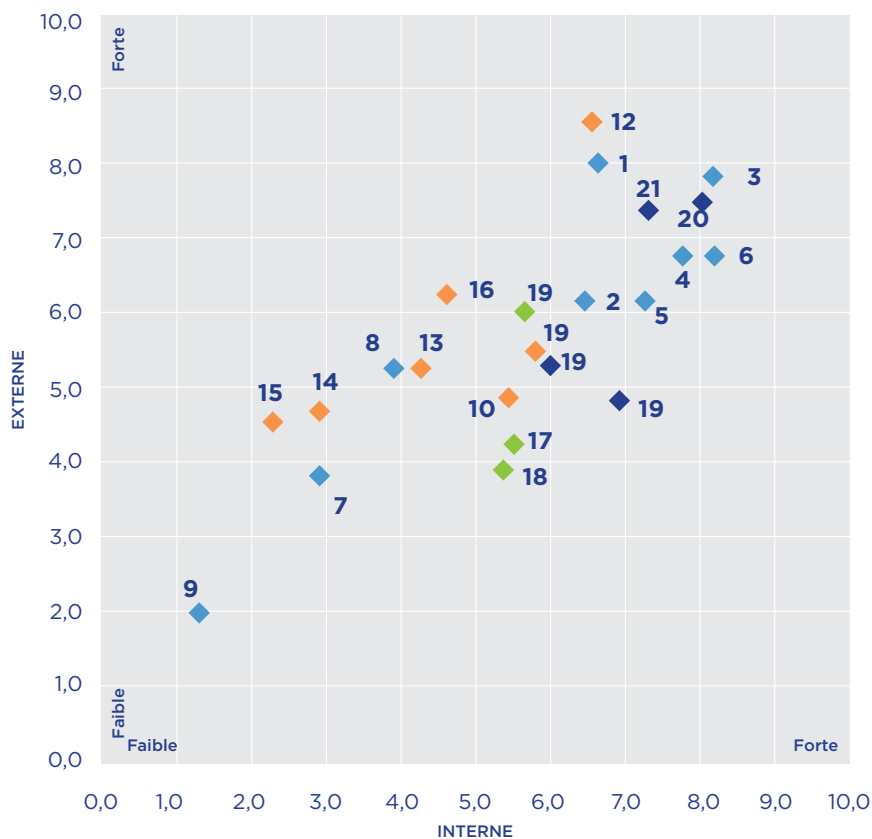


### ENJEUX HIÉRARCHISÉS PAR ORDRE D'IMPORTANCE GLOBALE

- ◆ Acteur exemplaire de la gestion des plates-formes
- ◆ Bien-être de nos collaborateurs et partenaires
- ◆ Préservation de l'environnement
- ◆ Dialogue avec le territoire

Importance	Issue	Description	Score Global
TRÈS IMPORTANTS	◆ 3.	Sûreté et sécurité publique et aéroportuaire	8,9
	◆ 7.	Qualité de l'accueil et du service pour les passagers	8,6
	◆ 9.	Accessibilité des zones aéroportuaires	8,2
	◆ 18.	Préservation des milieux naturels et de la qualité de l'air	8,1
	◆ 1.	Bonne gouvernance et éthique des affaires	8,1
	◆ 12.	Santé et sécurité au travail pour les salariés du Groupe ADP	8,1
	◆ 17.	Lutte contre le changement climatique et constructions durables	8,0
IMPORTANTES	◆ 19.	Gestion des déchets et économie circulaire	7,8
	◆ 13.	Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires	7,8
	◆ 22.	Création de valeur partagée avec nos territoires	7,8
	◆ 8.	Accueil et services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite	7,8
	◆ 20.	Dialogue avec les parties prenantes de nos territoires d'implantation	7,8
	◆ 14.	Attractivité employeur et gestion de parcours	7,5
	◆ 16.	Egalité Hommes-Femmes et diversité	7,5
	◆ 4.	Robustesse de nos opérations	7,4
	◆ 2.	Développement de l'innovation	7,4
	◆ 11.	Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires	7,2
MOINS IMPORTANTS	◆ 23.	Mesures et informations sur les nuisances sonores	7,1
	◆ 15.	Approfondissement du dialogue et climat social au sein du Groupe ADP	7,0
	◆ 21.	Dialogue avec l'État et ses services	6,7
	◆ 6.	Amélioration de notre performance économique et compétitivité	6,6
	◆ 5.	Développement des compagnies aériennes	6,4
	◆ 10.	Qualité de service pour les clients immobiliers	5,9

## MATRICE GLOBALE DE PERFORMANCE POUR L'INTERNE ET POUR L'EXTERNE



### ENJEUX CLASSÉS SELON L'IMPORTANT ET LA PERFORMANCE PERÇUE

- ◆ Acteur exemplaire de la gestion des plates-formes
- ◆ Bien-être de nos collaborateurs et partenaires
- ◆ Préservation de l'environnement
- ◆ Dialogue avec le territoire

<b>TRÈS IMPORTANT PEU PERFORMANT</b>	<span style="color: blue;">◆</span> 7.	Qualité de l'accueil et du service pour les passagers
	<span style="color: blue;">◆</span> 9.	Accessibilité des zones aéroportuaires
<b>TRES IMPORTANT PERFORMANCE MOYENNE</b>	<span style="color: blue;">◆</span> 8.	Accueil et services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite
	<span style="color: orange;">◆</span> 11.	Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires
	<span style="color: orange;">◆</span> 13.	Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires
	<span style="color: green;">◆</span> 17.	Lutte contre le changement climatique et constructions durables
	<span style="color: green;">◆</span> 18.	Préservation des milieux naturels et de la qualité de l'air
	<span style="color: darkblue;">◆</span> 22.	Création de valeur partagée avec nos territoires
<b>IMPORTANT PERFORMANCE MOYENNE</b>	<span style="color: orange;">◆</span> 14.	Attractivité employeur et gestion de parcours
	<span style="color: orange;">◆</span> 15.	Approfondissement du dialogue et climat social au sein du Groupe ADP
	<span style="color: darkblue;">◆</span> 23.	Mesures et informations sur les nuisances sonores
<b>IMPORTANCE FAIBLE PERFORMANCE VARIABLE</b>	<span style="color: blue;">◆</span> 5.	Développement des compagnies aériennes
	<span style="color: orange;">◆</span> 10.	Qualité de service pour les clients immobiliers
<b>IMPORTANCE VARIABLE PERFORMANCE HAUTE</b>	<span style="color: blue;">◆</span> 1.	Bonne gouvernance et éthique des affaires
	<span style="color: orange;">◆</span> 16.	Egalité Hommes-Femmes et diversité
	<span style="color: blue;">◆</span> 2.	Développement de l'innovation
	<span style="color: blue;">◆</span> 3.	Sûreté et sécurité publique et aéroportuaire
	<span style="color: blue;">◆</span> 6.	Amélioration de notre performance économique et compétitivité
	<span style="color: blue;">◆</span> 4.	Robustesse de nos opérations
	<span style="color: green;">◆</span> 19.	Gestion des déchets et économie circulaire
	<span style="color: orange;">◆</span> 12.	Santé et sécurité au travail pour les salariés du Groupe ADP
	<span style="color: darkblue;">◆</span> 20.	Dialogue avec les parties prenantes de nos territoires d'implantation
	<span style="color: darkblue;">◆</span> 21.	Dialogue avec l'État et ses services

## ANNEXE 7

### NOTATION EXTRAFINANCIÈRE 2016

#### RÉSULTATS PAR ENTITÉ (AÉROPORTS DE PARIS SA ET FILIALES)

AÉROPORTS DE PARIS SA	ADP INGÉNIERIE	ADP MANAGEMENT*	HUB ONE SA	HUB ONE MOBILITY	HUB SAFE**
<b>Note globale</b>					
 <b>+3 pts</b> 80 2014 / 83 2016	 <b>+6 pts</b> 60 2014 / 66 2016	 <b>+3 pts</b> 60 2014 / 63 2016	 <b>+6 pts</b> 67 2014 / 73 2016	 <b>+8 pts</b> 58 2014 / 66 2016	 <b>+6 pts</b> 71 2014 / 77 2016
<b>Gouvernance</b>					
 <b>+4 pts</b> 78 2014 / 82 2016	 <b>+10 pts</b> 63 2014 / 73 2016	 <b>-1 pt</b> 66 2014 / 67 2016	 <b>+11 pts</b> 71 2014 / 82 2016	 <b>+7 pts</b> 59 2014 / 66 2016	 <b>+8 pts</b> 64 2014 / 72 2016
<b>Environnement</b>					
 <b>+3 pts</b> 85 2014 / 88 2016	 <b>+4 pts</b> 65 2014 / 69 2016	 <b>+3 pts</b> 60 2014 / 63 2016	 <b>+9 pts</b> 61 2014 / 70 2016	 <b>+13 pts</b> 51 2014 / 64 2016	 <b>+15 pts</b> 56 2014 / 71 2016
<b>Capital humain</b>					
 <b>+1 pt</b> 79 2014 / 80 2016	 <b>+1 pt</b> 70 2014 / 71 2016	 <b>+4 pts</b> 57 2014 / 61 2016	 <b>=</b> 78 2014 / 78 2016	 <b>+2 pts</b> 65 2014 / 67 2016	 <b>+5 pts</b> 73 2014 / 78 2016
<b>Clients/achats</b>					
 <b>+4 pts</b> 80 2014 / 84 2016	 <b>+4 pts</b> 66 2014 / 70 2016	 <b>+4 pts</b> 61 2014 / 65 2016	 <b>+8 pts</b> 65 2014 / 73 2016	 <b>+12 pts</b> 60 2014 / 72 2016	 <b>+2 pts</b> 74 2014 / 76 2016
<b>Sociétal</b>					
 <b>+6 pts</b> 75 2014 / 81 2016	 <b>+9 pts</b> 38 2014 / 47 2016	 <b>+3 pts</b> 57 2014 / 60 2016	 <b>+2 pts</b> 58 2014 / 60 2016	 <b>+4 pts</b> 56 2014 / 60 2016	 <b>=</b> 89 2014 / 89 2016

PROCHAINE NOTATION : 2018. \* devenu ADP International \*\* Groupe ADP a cédé 80 % de sa participation en 2017.  
 ◆ 75 à 100 : Excellence ◆ 50 à 75 : Avancé ◆ 25 à 50 : Progression

## ANNEXE 8

### INDICES ET CLASSEMENTS D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

Nous sommes présents dans plusieurs indices d'investissement socialement responsable (ISR).



#### ✓ Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Depuis septembre 2015 nous sommes présents dans l'indice *DJSI*, qui est l'indice ISR de référence. Cet indice nous classe parmi les meilleures entreprises européennes dans trois domaines : économique, environnemental et social. Analysée depuis 2013, notre performance est ainsi passée d'une note de 65 points à une note de 79 points pour 2017. Pour le domaine Environnement, nous avons obtenu la meilleure note de notre secteur avec 95/100. Pour le domaine social, nous sommes passés de 69/100 en 2016 à 72/100 en 2017. Pour le domaine économique, nous avons progressé de 63/100 (2013) à 73/100 (2017).



#### ✓ Sustainalytics

Sustainalytics, leader mondial de l'appréciation RSE, nous classait pour l'année 2015 numéro 1 des cinq aéroports européens les plus importants dans le secteur du développement durable et de la responsabilité sociétale.



#### ✓ Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe

Nous sommes présents dans cet indice depuis 2009 et dans le registre d'investissement Ethibel Sustainability Pioneer and Excellence depuis 2013. L'indice Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe recense 200 entreprises leaders en matière de RSE. Il est fondé sur des critères éthiques et de durabilité.



#### ✓ Euronext Vigeo

Depuis 2012, nous figurons dans les indices Euronext Vigeo Europe 120 et Euronext Vigeo Eurozone 120. Nous avons intégré Euronext Vigeo World 120 et Euronext Vigeo France 20 en novembre 2015. Vigeo Rating a lancé 5 indices en 2012 qui distinguent, parmi les entreprises appartenant à l'indice Stoxx® 1800, celles qui démontrent les meilleures performances RSE : Euronext Vigeo World 120, Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Eurozone 120, Euronext Vigeo France 20 et Euronext Vigeo United Kingdom 20. Le chiffre désigne le nombre d'entreprises sélectionnées.



#### ✓ MSCI World ESG et MSCI World SRI

Nous avons reçu la note AA en 2017. Nous sommes présents dans les indices MSCI World ESG indexes (*Environment, Social, Governance* - environnement, social, gouvernance) et MSCI World SRI indexes (*Socially Responsible Investing* - investissement socialement responsable) depuis 2012.



#### ✓ Oekom Prime Global Challenge Index

Depuis 2014 nous obtenons le classement Prime avec la note C+. Nous figurons parmi les leaders dans notre industrie et satisfaisons aux exigences minimales de notre secteur. L'agence de notation extrafinancière Oekom gère le classement de l'indice *Global Challenge Index*.



#### ✓ Stoxx® Global ESC Leaders

Nous sommes présents dans l'indice Stoxx® Global ESG Leaders qui classe les entreprises internationales leaders en matière d'environnement, de politique sociale et de gouvernance. Stoxx fournit des indices financiers ou extrafinanciers (RSE, maîtrise des risques) aux investisseurs et aux entreprises européennes et internationales et s'appuie sur les données de Sustainalytics.



#### FTSE4Good

#### ✓ FTSE4Good

Nous sommes présents dans l'indice FTSE4Good depuis juillet 2015. Cet indice ISR de la famille des indices anglais FTSE regroupe des entreprises cotées jugées éthiques et responsables.



## ANNEXE 9

### INDICATEURS 2017

#### Méthodologie de reporting

Chaque année, nous publions nos informations de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Le présent document et les informations de l'Espace Experts RSE concernent les activités du Groupe ADP du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017. Il a été réalisé en s'inspirant de la quatrième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Il s'agit d'une initiative internationale et multipartite dont la mission est le développement d'indicateurs mondialement utilisables, rendant compte des performances économiques, sociales et environnementales des entreprises. Les lignes directrices proposent des principes à suivre pour aider les organisations à fournir une présentation équilibrée et raisonnable de leurs performances économique, environnementale et sociale.

#### CONTRÔLE ET CONSOLIDATION

La direction de l'Environnement et du Développement durable du Groupe ADP réalise la consolidation des indicateurs de développement durable à partir des données transmises par les services responsables. Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement de nos différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon les indicateurs.

#### Indicateurs sociaux

- Pour les indicateurs du nombre de personnes employées dans nos aéroports, le recensement est réalisé par une étude réalisée en 2017 par le cabinet Utopies.
- Les indicateurs sociaux font l'objet d'un protocole de reporting social définissant le périmètre et les modalités applicables. Suite à l'acquisition d'une participation complémentaire, la société TAV Airports est désormais intégrée globalement dans le périmètre de reporting RH. Pour TAV Airports, les données sociales communiquées pour 2017 porteront sur les effectifs moyens. L'ensemble des indicateurs sera couvert pour 2018. Les indicateurs sociaux sont transmis à la direction de l'Environnement et du

Développement durable par la direction des Ressources humaines.

#### INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

- Pour les indicateurs environnementaux, le Groupe ADP dispose d'un protocole de reporting précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul. La périodicité des indicateurs environnementaux est ajustée sur une année glissante d'octobre 2016 à septembre 2017. Les indicateurs calculés sur une autre périodicité sont identifiés par la note (2).
- Pour les indicateurs « qualité de l'air » et « émissions », les données sont fournies par le laboratoire du Groupe ADP, accrédité Cofrac et certifié ISO 9001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées. Elles sont ensuite transmises à la direction de l'Environnement et du Développement durable.

- Pour les émissions des avions, les calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le calcul des émissions du cycle *LTO (Landing and Take-Off)* :
  - un premier calcul avec des temps de roulage théoriques de l'OACI ;
  - un second calcul avec des temps de roulage réels pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly et un temps de roulage moyen pour Paris-Le Bourget plus proche de la réalité. Pour Paris-Charles de Gaulle, les temps de roulage réels étant proches des temps théoriques, il y a peu d'écart entre les deux calculs. Pour Paris-Orly, les temps de roulage réels sont inférieurs aux temps théoriques, ce qui explique la différence observée entre les deux calculs. Pour Paris-Le Bourget, les temps de roulage moyens plus proches de la réalité sont inférieurs aux temps théoriques, ce qui explique la différence observée entre les deux calculs. Pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, les chiffres présentés dans le tableau des indicateurs correspondent aux mouvements d'avions commerciaux. Les émissions des mouvements d'avions non commerciaux représentent environ

16 500 tonnes de CO<sub>2</sub> (soit 1,4 % des émissions des avions commerciaux) et 74 tonnes de NO<sub>x</sub> en 2017 (soit 1,3 % des émissions des avions commerciaux), avec la seconde méthode (données de temps de roulage réelles).

- Les données transport sont collectées via les enquêtes auprès des passagers dans le cadre de l'Observatoire des passagers au départ et à l'arrivée.

#### INDICATEURS DU DOMAINE SOCIÉTAL

- La donnée sociétale « bénéficiaires d'aides à l'emploi » (formation, accompagnement, aide à la mobilité) est fournie par AERO Compétences.
- Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi en décembre 2017.

#### Tableau des indicateurs

Les données économiques, sociales, sociétales environnementales ainsi que la présentation des éléments généraux d'information de l'organisation sont décrites dans les pages suivantes.

#### Critères essentiels (« core »)

Le reporting a été établi selon les critères essentiels (« core ») définis par la *GRI G4*. Lorsqu'un thème ou un indicateur n'a pas pu être traité au niveau de détail requis, nous renvoyons à notre site internet, onglet « Groupe » ([www.parsaeroport.fr](http://www.parsaeroport.fr)) ou au document de référence, accessible à cette même adresse, qui fournissent l'information complète. C'est notamment le cas pour les informations financières, pour le détail de la structure de la gouvernance et pour la présentation des risques.

Les matrices de matérialité, la table de correspondance comprenant le sommaire *GRI G4* et les éléments de l'article 225 de la loi Grenelle II sont publiés dans le présent document et sur le site internet du Groupe ADP, rubrique Groupe, onglet RSE, Espace Experts RSE.

## TABLEAU DES INDICATEURS 2017

## ◆ Groupe ADP en chiffres

	Unité	2015 retraité	2016	2017	REF.GRI
<b>Chiffre d'affaires</b>	M€				
Groupe ADP	M€	2 935	2 947	<b>3 617</b>	ECI
Aéroports de Paris SA	M€	2 735	2 744	<b>2 820</b>	ECI
<b>EBITDA</b>	M€				
Groupe ADP	M€	1 191	1 195	<b>1 567</b>	ECI
Aéroports de Paris SA	M€	na	na	<b>na</b>	ECI
<b>Résultat net</b>	M€				
Groupe ADP	M€	430	435	<b>571</b>	ECI
Aéroports de Paris SA	M€	396	399	<b>506</b>	ECI
<b>Investissements</b>	M€				
Groupe ADP	M€	526	792	<b>879</b>	ECI
Aéroports de Paris SA	M€	512	774	<b>801</b>	ECI

## ◆ Données économiques

	Unité	2015	2016	2017	REF.GRI
Entreprises présentes sur les aéroports	nombre	927	nd	<b>nd</b>	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	120 460 <sup>(*)</sup>	nd	<b>122 040 <sup>(**)</sup></b>	EC9
Fonds de compensation des nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	4,57	4,57	<b>4,57</b>	EC8
Fondation Aéroports de Paris (montant accordé par la fondation)	k€	847,4	965	<b>1 000</b>	EC8
<b>Trafic aérien de passagers de Paris Aéroport</b>	million	95,4	97,2	<b>101,5</b>	AO1
Paris-Charles de Gaulle	million	65,8	65,9	<b>69,5</b>	AO1
Paris-Orly	million	29,6	31,3	<b>32</b>	AO1
Paris-Le Bourget	million	na	na	<b>na</b>	AO1
<b>Nombre de mouvements d'avions de Paris Aéroport</b>	millier	700,4	707,4	<b>704,7</b>	AO2
Paris-Charles de Gaulle	millier	469,3	472,9	<b>475,6</b>	AO2
Paris-Orly	millier	231,1	234,4	<b>229</b>	AO2
Paris-Le Bourget	millier	53,5	52,9	<b>54,2</b>	AO2

<sup>(\*)</sup>(source : étude BIPE) - <sup>(\*\*)</sup>(source : étude Utopies)

## TABLEAU DES INDICATEURS 2017

## ◆ Données sociales

	P	Unité	2015	2016	2017	REF.GRI
<b>Effectif moyen</b>		nombre				
• Aéroports de Paris	(b)	nombre	6 553	<b>6 478</b>	<b>6 435</b>	G4-9
• Filiales		nombre	2 443	<b>2 409</b>	<b>17 743</b>	G4-9
Total Groupe	(a)	nombre	8 996	<b>8 887</b>	<b>24 178</b>	G4-9
<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>						
Nombre de travailleurs handicapés	(b)	nombre	373	<b>397</b>	<b>441</b>	LA12
Moyenne d'âge	(b)	an	47,1	<b>47,4</b>	<b>47,4</b>	LA12
Taux de féminisation	(b)	%	37,9	<b>37,9</b>	<b>37,9</b>	LA12
<b>Embauches/départs</b>						
En CDI	(a)	nombre	205	<b>247</b>	<b>285</b>	LA1
Embauches salariés de moins de 25 ans	(b)	nombre	22	<b>30</b>	<b>63</b>	LA1
Départs tous motifs confondus	(a)	nombre	661	<b>913</b>	<b>349</b>	LA1
Taux de promotion	(b)	%	3,9	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	LA1
Taux de remplacement sur les emplois permanents	(b)	%	2,1	<b>2,60</b>	<b>2,1</b>	LA1
<b>Formation</b>						
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue	(b)	%	6,02	<b>5,3</b>	<b>4,2</b>	LA9
<b>Absentéisme</b>						
Taux d'absentéisme toutes causes confondues	(b)	%	7,1	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	LA6
Absentéisme	(b)	heure	733 689	<b>717 771</b>	<b>708 937</b>	LA6
<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>						
Accidents du travail	(b)	nombre	297	<b>238</b>	<b>216</b>	LA6
Accidents mortels	(a)	nombre	0	<b>0</b>	<b>0</b>	LA6
Taux de fréquence accidents du travail	(b)	%	12,3	<b>16,6</b>	<b>13,64</b>	LA6
Taux de gravité accidents du travail	(b)	%	1,05	<b>1,08</b>	<b>0,95</b>	LA6

## ◆ Données sociétales

	P	Unité	2015	2016	2017	REF. GRI
Participations aux séminaires « métiers aéroportuaires »		nombre	253	<b>323</b>	<b>472</b>	SO1
Bénéficiaires d'aides à l'emploi (formation, accompagnement, aide à la mobilité)		nombre	5 842	<b>4 961</b>	<b>5 686</b>	SO1

## TABLEAU DES INDICATEURS 2017

## ◆ Données environnementales

	P	Unité	2015				2016				2017				REF.GRI
			CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
<b>Bruit</b>															
Dossiers traités		nombre	1 100	582	102	<b>1 784</b>	645	981	215	<b>1 841</b>	1 150	801	247	<b>2 198</b>	SO1
Logements ou locaux insonorisés		nombre	1 318	1 293	349	<b>2 960</b>	1 735	1 749	298	<b>3 782</b>	1 893	1 069	247	<b>3 209</b>	SO1
Aides accordées		M€	16,03	14,03	3,39	<b>33,45</b>	16,66	16,59	3,92	<b>37,17</b>	21,98	12,70	3,53	<b>38,21</b>	SO1
<b>Qualité de l'air des aéroports</b>															
Concentration annuelle (PM 10)		µg/m3	nd	19	nd	na	18	17	nd	na	14	24	nd	na	
Concentration annuelle d'azote (NO <sub>2</sub> )		µg/m3	21	24	nd	na	26	29	nd	na	31	28	nd	na	EN21
Concentration annuelle de particules (PM 2,5)		µg/m3	nd	11	nd	na	11	11	nd	na	10	14	nd	na	EN21
Concentration annuelle d'ozone (O <sub>3</sub> )		µg/m3	44	44	nd	na	39	40	nd	na	39	40	nd	na	EN21
<b>Émissions des aéronefs (méthode données théoriques OACI) <sup>(d)</sup></b>															
Émissions de CO <sub>2</sub>		tonne	890 960	304 140	30 610	<b>1 225 710</b>	890 570	316 270	29 870	<b>1 236 710</b>	891 034	314 176	33 179	<b>1 238 389</b>	EN17
Émissions de NO <sub>x</sub>		tonne	4 382	1 222	52	<b>5 656</b>	4 428	1 280	50	<b>5 758</b>	4 444	1 294	55	<b>5 793</b>	EN21
<b>Émissions des aéronefs (méthode données réelles) <sup>(d)</sup></b>															
Émissions de CO <sub>2</sub>		tonne	896 648	255 532	nd	na	911 928	274 180	nd	na	904 104	274 959	17 573	<b>1 196 636</b>	EN17
Émissions de NO <sub>x</sub>		tonne	4 359	1 130	nd	na	4 446	1 210	nd	na	4 470	1 238	60	<b>5 768</b>	EN21
<b>Émissions des centrales</b>															
Émissions de CO <sub>2</sub> <sup>(1) (2)</sup>	(c)	tonne	38 699	6 492	3 017	<b>48 208</b>	41 769	5 960	2 585	<b>50 314</b>	36 769	5 545	2 286	<b>44 600</b>	EN16
Émissions de NO <sub>x</sub> <sup>(2)</sup>	(c)	tonne	63,9	4,3	1,9	<b>70,1</b>	69,5	3,5	1,6	<b>74,6</b>	33	3,5	1,4	<b>37,9</b>	EN21
<b>Émissions des véhicules</b>															
Emissions de CO <sub>2</sub>	(b)	tonne	1 629	884	208	<b>2 721</b>	1 482	855	163	<b>2 500</b>	1 214	888	125	<b>2 227</b>	EN15-EN17
<b>Énergie</b>															
Part d'énergies renouvelables dans notre consommation d'énergie interne finale	(b)	%	na	na	na	<b>12,2</b>	na	na	na	<b>14,5</b>	15,7	20,4	6,8	<b>15,8</b>	EN3
Production thermique	(c)	MWh	223 989	88 600	9 290	<b>321 879</b>	226 925	81 583	11 184	<b>319 692</b>	258 329	83 421	8 777	<b>350 527</b>	EN3/4
Production frigorifique	(c)	MWh	120 484	22 662	708	<b>143 854</b>	118 713	21 277	971	<b>140 961</b>	125 294	22 292	789	<b>148 375</b>	EN3/4
Achat d'électricité total (interne et externe)	(c)	GWh	338,8	113,7	23	<b>475,5</b>	332,9	116,0	25,1	<b>474,1</b>	336,2	115,3	24,7	<b>476,2</b>	EN3/4
Consommation d'électricité interne	(b)	MWh	280 177	78 354	2 386	<b>360 917</b>	279 250	78 048	1 940	<b>359 239</b>	290 959	73 647	6 380	<b>370 986</b>	EN3
Intensité énergétique Consommation électrique interne	(b)	kWh/pax	4,2	2,6	na	<b>3,7</b>	4,2	2,4	na	<b>3,7</b>	4,2	2,3	na	<b>3,7</b>	EN5
Part d'électricité verte dans les achats d'électricité	(c)	%	na	na	na	<b>50</b>	60	60	100	<b>60</b>	60	60	100	<b>60</b>	EN3

## TABLEAU DES INDICATEURS 2017

## ◆ Données environnementales (suite)

	P	Unité	2015				2016				2017				REF.GRI
			CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
<b>Eau</b>															
Consommation d'eau potable	(c)	millier de m <sup>3</sup>	2 377	532	66	2 977	2 267	608	74	2 950	2 085	526	107	2 719	EN8
Consommation interne d'eau potable	(b)	millier de m <sup>3</sup>	1 087,9	335,1	14,9	1 437,9	1 031,2	315,9	14,7	1 361,9	1 035,7	316,6	45,5	1 397,8	EN8
Volume total d'eau recyclée et réutilisée	(b)	millier de m <sup>3</sup>	21,3	68,6	nd	89,9	2,1	54,4	nd	56,5	0	88,4	0	88,4	EN10
Pourcentage d'eau recyclée et réutilisée	(b)	%	0,2	11,3	nd	6,2	0,2	17,2	nd	4,1	0	27,9	0	6,3	EN10
<b>Déchets</b>															
Volume DND collectés	(c)	tonne	32 223	6 945	1 595	40 763	32 806	6 383	1 294	40 483	31 770	6 715	1 299	39 784	EN23
Volume DND internes Aéroports de Paris SA	(b)	tonne	9 453	6 188	527	16 168	9 963	5 541	291	15 796	10 305	5 574	380	16 259	EN23
Enfouis	(b)	%	7,8	1,6	41,4	6,5	0	0,8	9,5	0,5	1,4	1,8	0,9	1,5	EN23
Recyclables	(b)	%	25,7	26,7	45,1	26,7	28,1	29,3	80,4	29,5	31,3	32,9	83,5	33,1	EN23
Incinérés	(b)	%	66,5	71,7	13,5	66,8	71,9	69,9	10,6	70,1	67,3	65,3	15,6	65,4	EN23
Volume des déchets industriels dangereux (DID) internes collectés	(b)	tonne	2 878	114	nd	2 992	2 355	125	76	2 556	2 601	233	162	2 997	EN23
<b>Transports</b>															
Part des transports en commun pour l'accès des passagers aux aéroports		%	48	39	na	45	43	36	na	40	43	33	na	39	EN30
<b>Biodiversité</b>															
Nombre total d'espèces menacées (liste rouge UICN)	(b)	nombre	1	1	na	1 <sup>(3)</sup>	1	1	na	1 <sup>(3)</sup>	1	1	na	1 <sup>(3)</sup>	EN14
Nombre total annuel d'impacts d'animaux pour 10 000 mouvements d'aéronefs	(b)	nombre	0,92	2,1	nd	na	0,96	2,37	1,67	na	1,04	3,78	nd	na	AO9

P = périmètre

(a) Groupe ADP.

(b) Aéroports de Paris SA seul.

(c) Aéroports de Paris SA et tiers présents sur nos aéroports.

(d) Informations émissions aéronefs dans l'annexe 20 sur la méthodologie de reporting

Données

(1) Données vérifiées par un vérificateur tiers.

(2) Données 2015, 2016 et 2017 calculées sur l'année civile.

(3) Il s'agit de la même espèce menacée sur CDG et Orly.

na : non applicable

nd : non disponible

## ◆ Présentation des éléments généraux d'information de l'organisation

REF.GRI-G4	Intitulé	Pages du document principal (Groupe ADP - Responsabilité sociétale 2017) et numéros d'annexes
G4-1	Stratégie et analyse	3 ; <a href="#">document de référence 2017</a> ; <a href="#">site internet Groupe ADP</a>
GA-3 à GA-16	Profil de l'organisation	3-4, 12-15, 19, 31-32, 44-45, 57-58 ; annexes 2, 3, 4, 6-7 ; <a href="#">site internet Groupe ADP</a> ; <a href="#">Espace Expert RSE Groupe ADP</a>
GA-17 à GA-23	Aspect et périmètres pertinents identifiés	3-4, 6-7, 12-13 ; annexe 6
GA-24 à GA-27	Implication des parties prenantes	6-7, 12-13 ; 15, 19, 31-32, 44-45, 57-58 ; annexes 3, 4, 6
GA-28 à GA-33	Profil du rapport	Annexe 9
GA-34	Gouvernance	7-8 ; <a href="#">document de référence 2017</a>
GA-56	Éthique et intégrité	6, 8-9 ; annexes 1, 2, 5
	<b>La description de l'approche managériale (DMA - Disclosures of Management Approach)</b> est traitée dans les chapitres Profil et Démarche RSE (pages 3 à 14) dans la méthodologie de reporting ci-dessus (annexe 9) et sur le <a href="#">site internet Groupe ADP</a>	
	<b>Les G4-DMA pertinentes du supplément sectoriel des opérateurs aéroportuaires</b> ont été traitées pages 4, 19, 63 à 65 et dans l'annexe 9	

## TABLEAU DES INDICATEURS 2017

## INFORMATIONS SOCIALES

**HR5 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents liés au travail des enfants et mesures prises pour contribuer à abolir efficacement ce type de travail.**

Les principales activités d'Aéroports de Paris et de Hub One sont réalisées en France où le travail des enfants est interdit. Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles.

**HR6 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour contribuer à l'abolir sous toutes ses formes.**

Les principales activités d'Aéroports de Paris et de de Hub One sont réalisées en France où le travail forcé ou obligatoire est interdit. Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles.

**LA7 : salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité.**

Conformément à la réglementation française, Aéroports de Paris SA réalise des visites médicales dont la périodicité est définie en fonction des activités réalisées par les salariés.

**LA16 : nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emploi, déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs.**

Les demandes transmises par les délégués du personnel sont traitées lors d'une réunion mensuelle entre la direction d'Aéroports de Paris et les représentants des salariés.

## INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

**EN12 : description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.**

Nos activités, produits et services n'engendrent aucun impact substantiel sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.

**EN29 : montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.**

En 2017, aucune sanction de quelque nature que ce soit, n'a été infligée à Aéroports de Paris SA pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.

## INFORMATIONS CLIENTS

**PR8 : nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.**

En 2017, aucune plainte n'a été transmise pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.

## INFORMATIONS SOCIÉTALES

**EC6 : proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.**

Aucun cadre dirigeant ne possède un contrat local. Tous nos contrats sont basés en France.

**HR2 : nombre total d'heures de formation des salariés aux politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité y compris le pourcentage de salariés formés.**

La formation aux droits de l'homme est intégrée dans les formations générales. Il n'y a pas de suivi du nombre d'heures consacrées aux sujets des droits de l'homme.

**HR7 : pourcentage d'agents de sécurité formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité.**

Aéroports de Paris n'emploie pas d'agent de sécurité réalisant l'inspection des passagers et des salariés. La contractualisation avec des prestataires de sûreté agissant pour le compte d'Aéroports de Paris oblige le prestataire au respect des textes européens et des guides de bonnes pratiques relatifs au droit des personnes lors des opérations de contrôle.

**HR9 : nombre total et pourcentage de sites qui ont fait l'objet d'exams relatifs aux droits de l'homme ou d'évaluation des impacts.**

À ce jour, aucun site n'a fait l'objet d'une vérification externe relative aux droits de l'homme. Hors TAV, 95 % des collaborateurs d'Aéroports de Paris sont basés en France.

**Informations non disponibles à la date de parution du rapport**

Les informations afférentes à EN34, HR12, SO5, SO7, SO8 font l'objet d'un traitement et d'une analyse qui sont en cours. Au cas où cette étape ferait apparaître nécessaire une information du public, elles seront mises en ligne, dans la plus grande transparence, dès qu'elles seront disponibles.

## Contact

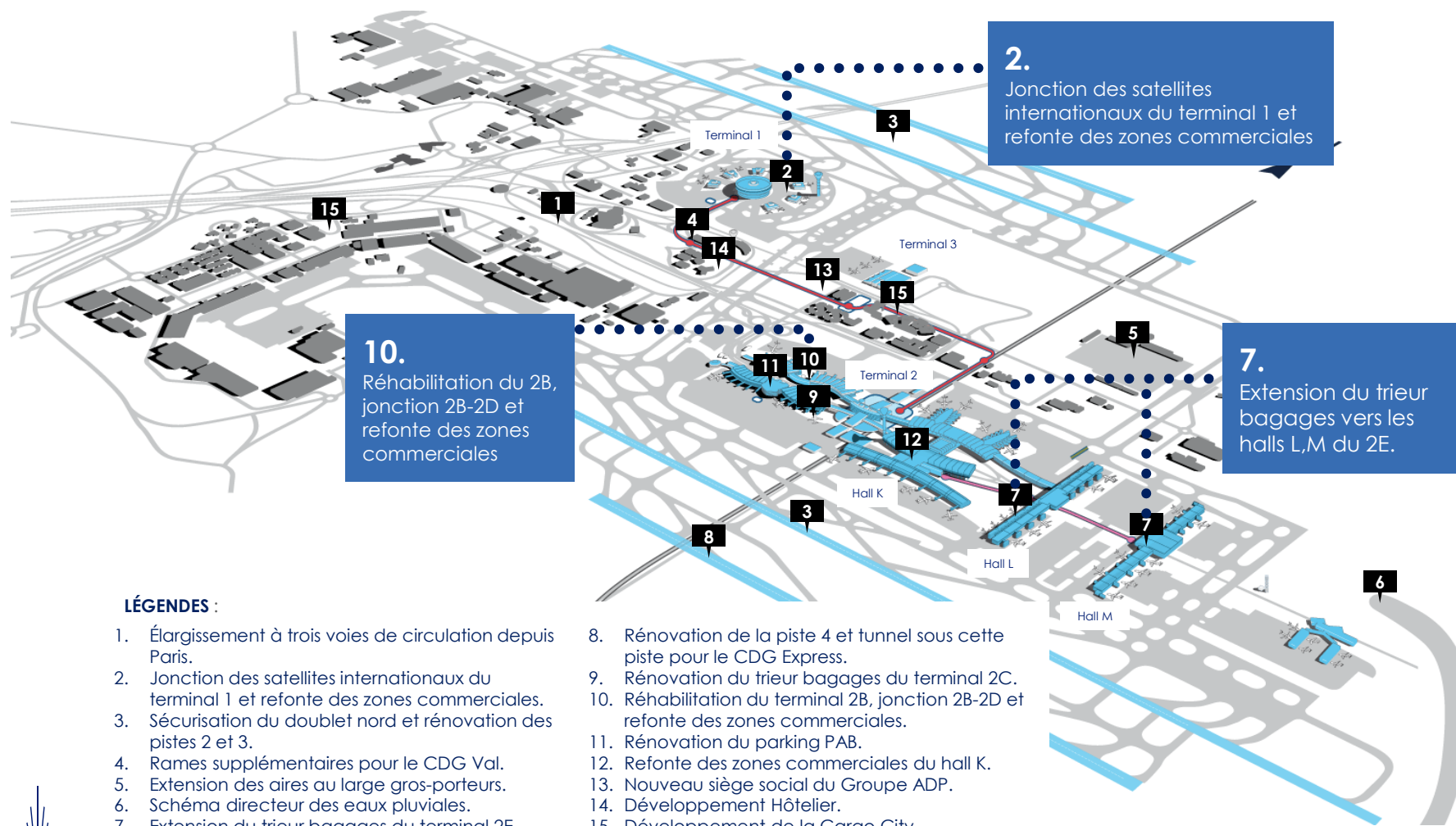
Edward Arkwright  
Directeur général exécutif



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation

## ANNEXE 10

### L'ÉVOLUTION DE PARIS-CHARLES DE GAULLE

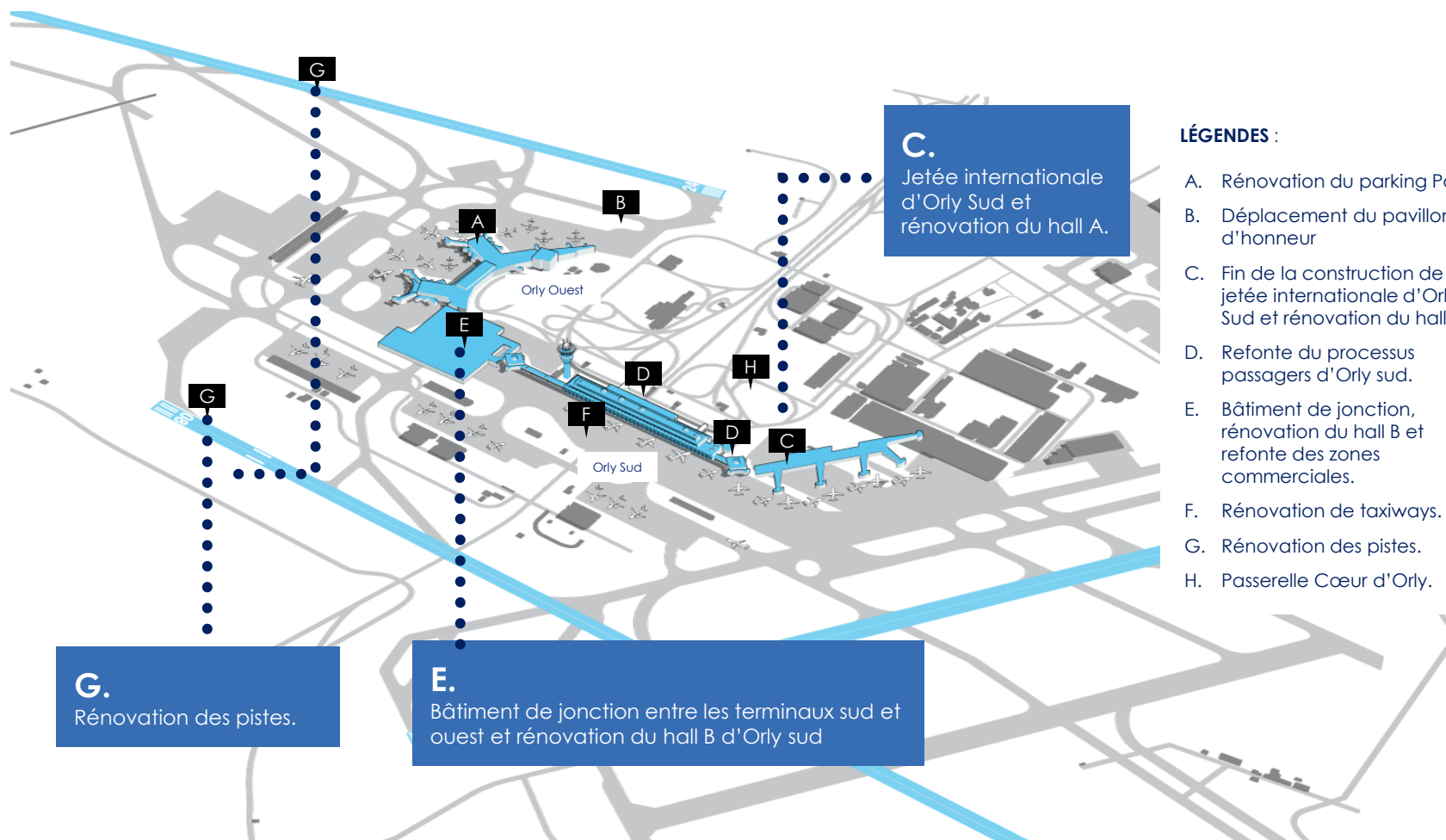


#### LÉGENDES :

1. Élargissement à trois voies de circulation depuis Paris.
2. Jonction des satellites internationaux du terminal 1 et refonte des zones commerciales.
3. Sécurisation du doublet nord et rénovation des pistes 2 et 3.
4. Rames supplémentaires pour le CDG Val.
5. Extension des aires au large gros-porteurs.
6. Schéma directeur des eaux pluviales.
7. Extension du trieur bagages du terminal 2E.
8. Rénovation de la piste 4 et tunnel sous cette piste pour le CDG Express.
9. Rénovation du trieur bagages du terminal 2C.
10. Réhabilitation du terminal 2B, jonction 2B-2D et refonte des zones commerciales.
11. Rénovation du parking PAB.
12. Refonte des zones commerciales du hall K.
13. Nouveau siège social du Groupe ADP.
14. Développement Hôtelier.
15. Développement de la Cargo City.



## ANNEXE 11 L'ÉVOLUTION DE PARIS-ORLY



## ANNEXE 12

## GLOSSAIRE, SIGLES, ACRONYMES

## A

**ACA** : *Airport Carbon Accreditation*.

**ACI** : *Airports Council International*.

**Adapt** : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.

**Adife** : Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi.

**Ador** : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis.

**Afnor** : Association française de normalisation.

**Agefiph** : association chargée de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.

**APU** : *Auxiliary Power Unit* (moteur auxiliaire de puissance).

**ARD** : Agence régionale de développement.

**ASQ/ACI** : *Airport Service Quality/Airports Council International*.

**ATM** : *Air Traffic Management* (management du trafic aérien).

## C

**CCI** : chambre de commerce et d'industrie.

**CCIP** : Chambre de commerce et d'industrie de Paris.

**CDD** : contrat à durée déterminée.

**CDG** : aéroport Paris-Charles de Gaulle.

**CDI** : contrat à durée indéterminée.

**CDM** : *Collaborative Decision Making* (prise de décision en collaboration).

**CHSCT** : comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. *Voir explications sur le rôle et la fonction du CHSCT en fin de glossaire.*

**CIES** : Comité intersyndical de l'épargne salariale.

**Cluster** : regroupement ; plus particulièrement regroupement d'acteurs ou de chercheurs dans les domaines des sciences, des techniques ou de l'économie, destiné à soutenir, développer et promouvoir des intérêts communs.

**Cnil** : Commission nationale de l'Informatique et des Libertés.

**CO<sub>2</sub>** : dioxyde de carbone. Gaz à effet de serre.

**Cofrac** : Comité français d'accréditation.

## D

**Défenseur des droits** : le

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

**DGAC** : Direction générale de l'Aviation civile.

**DJSI** : *Dow Jones Sustainability Index*.

**Directe(s)** : direction(s) régionale(s) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

**Document unique** : voir explications en fin de glossaire.

## E

**EA** : entreprise adaptée.

**Écoquartiers** : quartier urbain écologique.

**Epic** : établissement public à caractère industriel et commercial.

**Esat** : établissement et service d'aide par le travail.

**ESG** : sigle anglo-saxon pour *Environmental, Social and Corporate Governance*. En français : environnement,

ressources humaines, gouvernement d'entreprise (ou gouvernance).

**Evrest** : (observatoire de) l'Évolution et relations en santé au travail.

**FCPE** : fonds commun de placement d'entreprise.

## G

**GIP** : groupement d'intérêt public.

**GPEC** : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

**GPU** : *Ground Power Unit* – véhicule dédié à l'alimentation en énergie des avions au sol.

**Graduate Program** : programme développé par l'entreprise pour attirer les jeunes diplômés.

**Greta** : Groupement d'établissements locaux publics d'enseignement.

## H

**Halde** : Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité.

**Hub** : plate-forme de correspondances.

## I

**IFC** : société financière internationale (Banque mondiale).

**ISO** : *International Organization for Standardization* (Organisation internationale de normalisation).

**ISR** : investissement socialement responsable (en anglais : *SRI*).

## K

**kWh** : kilowattheure.

## M

**Matérialité** : traduction de l'anglais « *materiality* », employé dans le sens de « pertinence ».

**MWh** : mégawattheure.

## O

**OHSAS** : *Occupational Health and Safety Assessment Series* (règles pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail).

## P

**Parafe** : Passage rapide des frontières extérieures.

**Paris Region Entreprises** : nouvelle appellation (2014) pour l'agence régionale de développement de Paris Île-de-France.

**PDIE** : plan de déplacements interentreprises.

**PEB** : plan d'exposition au bruit.

**PGS** : plan de gêne sonore.

**PHMR** : personne handicapée ou à mobilité réduite. Aussi utilisé pour « passager handicapé ou à mobilité réduite ».

## GLOSSAIRE, SIGLES, ACRONYMES

**S**

**SRI** : voir ISR.

**SO<sub>2</sub>** : dioxyde de soufre.

**Speed meeting** : rencontres successives brèves et minutées pour trouver la personne/l'entreprise/le partenaire économique correspondant à ses besoins professionnels.

**STPA** : secteur du travail protégé et adapté.

**T**

**tep** : tonnes équivalent pétrole.

**U**

**UES** : usages énergétiques significatifs.

**Qu'est-ce que le CHSCT ?**

Constitué dans tous les établissements occupant au moins 50 salariés des entreprises privées et (sous certaines conditions) publiques, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Le CHSCT est composé notamment d'une délégation du personnel. Il dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert, etc.). Ces moyens sont renforcés dans les entreprises à haut risque industriel.

**Document unique**

Le Document unique (DU) ou document unique d'évaluation des risques professionnels, (DUERP) réalisé et mis à jour annuellement par chaque chef de service, chef d'établissement ou autorité territoriale, répertorie l'ensemble des risques professionnels (dont les risques psychosociaux) auxquels sont exposés les agents afin d'en organiser la prévention.



[groupeadp.fr](http://groupeadp.fr)

1 rue de France  
93290 Tremblay-en-France



**Aéroports de Paris** • 1 rue de France 93290 Tremblay-en-France • Tél: (33)01 43 35 70 00 • [www.groupeadp.fr](http://www.groupeadp.fr) • Société anonyme au capital de 296 881 806 euros  
Siren 552 016 628 - RCS Paris • **Conception et réalisation** : ENERGOGRA, Anne LOMBARD avec Groupe ADP • **Conception graphique et maquette** : Pascale MICHON.

This airport is participating in Airport Carbon Accreditation