

2010

Rapport environnement et responsabilité sociétale



Sommaire

02

– L'essentiel 2010

12

– Le gouvernement d'entreprise

20

– L'environnement

34

– Les ressources humaines

44

– Les clients et les achats durables

50

– L'engagement sociétal

62

– Annexes

Le plus grand domaine aéroportuaire européen

8 départements concernés

1 281 communes

6 686 ha

Près de 1 000 entreprises sur les 3 aéroports emploient directement 115 000 personnes

PARIS-CHARLES DE GAULLE

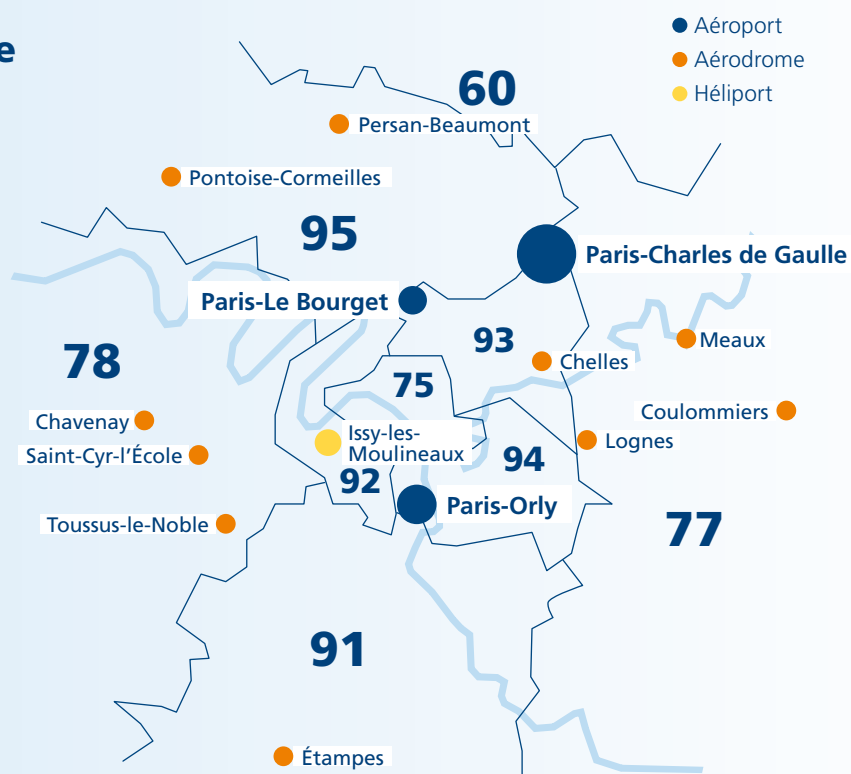
- 4 pistes, 9 terminaux passagers
- 3 527 ha
- 7^e aéroport mondial pour le trafic passagers

PARIS-ORLY

- 3 pistes, 2 terminaux passagers
- 1 540 ha

PARIS-LE BOURGET

- 1^{er} aéroport européen pour l'aviation d'affaires



1^{er}

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

2^e

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

Une année charnière

2010 a été une année importante pour notre groupe. Nous avons signé avec l'État le second contrat de régulation économique couvrant la période 2011-2015. Ce contrat reflète notre volonté d'inscrire la qualité de service et la satisfaction clients comme priorités des années à venir, en lien avec la stratégie de croissance durable de l'entreprise. Un programme d'investissements de 2,4 milliards d'euros sera consacré à sa réalisation.

Nous avons un projet ambitieux : devenir le groupe aéroportuaire de référence en matière de développement durable et de responsabilité sociétale d'entreprise. Il pourra être atteint grâce aux femmes et aux hommes de l'entreprise. Ainsi, allons-nous accroître notre réactivité face à l'évolution rapide du secteur aérien.

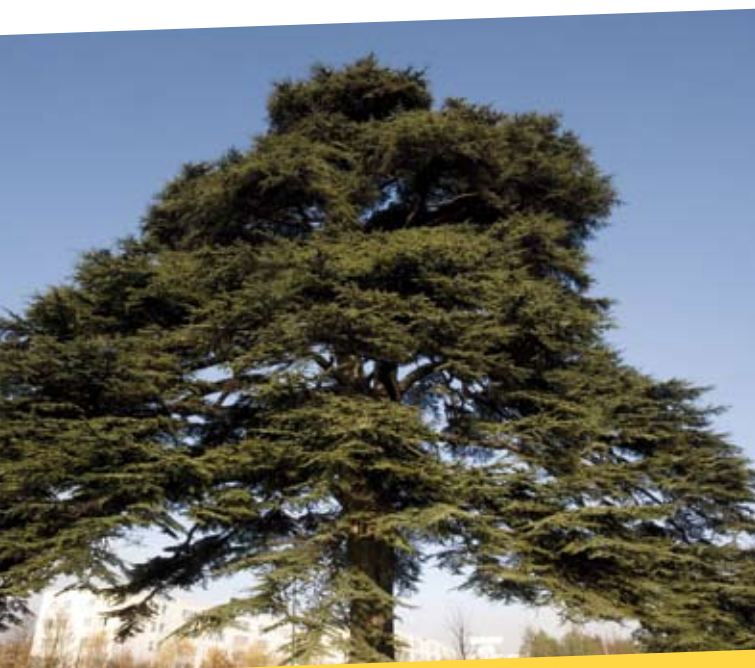


Notre nouveau plan stratégique pour les cinq années à venir va modifier nos méthodes de travail en privilégiant la transversalité et la coopération entre nos collaborateurs comme avec nos partenaires. Notre Université du Service qui vient d'ouvrir ses portes nous permettra d'ancrer la culture de la qualité de service au cœur de notre organisation. Des enveloppes budgétaires sont spécifiquement réservées à l'amélioration du service dû à nos clients.

Si la performance économique et la compétitivité sont les moteurs de cette mutation, nous tenons à mener nos activités et nos progrès avec les meilleures pratiques environnementales, sociales et sociétales. Cette ligne de conduite se renforce jour après jour dans une optique d'amélioration continue. Notre engagement sociétal de longue date a été marqué en 2010 par de nouveaux partenariats de coopération économique et sociale avec les agences de développement et les acteurs locaux de l'emploi et par la redéfinition des missions de la Fondation Aéroports de Paris.

Aéroports de Paris peut se féliciter aujourd'hui d'avoir obtenu des résultats financiers solides au cours des cinq dernières années comme d'avoir progressé dans tous ses champs de responsabilité sociale et sociétale. C'est cette conjugaison, sur deux fronts différents et complémentaires, qui fait notre spécificité et fonde notre engagement.

Pierre Graff
Président-directeur général



Entretien croisé

Bernard Cathelain,

directeur général adjoint

Didier Hamon,

directeur de l'Environnement
et du développement durable

La mise en œuvre du Grenelle environnement annoncée dès 2009 se déroule-t-elle de façon satisfaisante ?

B.C. : Nous avons pris 7 engagements volontaires et volontaristes dans le cadre du Grenelle environnement concernant principalement les consommations énergétiques de l'entreprise et la réduction des émissions de CO₂. L'obtention du niveau 2 de l'*Airport Carbon Accreditation* cette année atteste d'une réelle réduction de nos émissions directes de CO₂. Nous nous étions d'ailleurs engagés l'année dernière dans ce programme proposé par l'ACI-Europe, l'organisme de la profession. En matière d'énergie, la production d'énergies renouvelables sur nos sites depuis 2010 et l'adoption systématique de la démarche HQE pour nos bâtiments nous semblent répondre efficacement à nos engagements.

La performance de l'entreprise en matière d'environnement et de responsabilité sociétale progresse-t-elle ?

D.H. : En 2010, nous avons fait procéder par l'agence Vigeo à une notation extrafinancière complète des six domaines de responsabilité sociétale : gouvernement d'entreprise, environnement, ressources humaines, droits humains, comportement sur les marchés et engagement sociétal. Cette notation que nous avons étendue à nos quatre principales filiales constitue un bilan d'étape important pour la dernière année de notre plan stratégique 2006-2010. Nous avons obtenu une note pour Aéroports de Paris SA proche du niveau d'excellence et la note globale du Groupe de niveau 3



sur l'échelle de notation de Vigeo nous permet d'atteindre notre objectif du plan stratégique. Nous disposons maintenant d'éléments d'appréciation pour conduire notre politique d'harmonisation des pratiques à l'échelle du Groupe. Nous sommes le seul groupe aéroportuaire européen à effectuer annuellement cet exercice.

À quels enjeux sociaux et sociétaux l'entreprise répondra-t-elle pour la période 2011-2015 ?

B.C. : Sur le plan social nous voulons œuvrer à une meilleure prise en compte de la diversité sous toutes ses formes en l'inscrivant profondément dans la culture de l'entreprise et, plus largement, dans la culture du Groupe. Nous briguons le label Diversité en 2012 pour Aéroports de Paris SA. Plus particulièrement, nous poursuivons notre travail avec la direction des Ressources humaines pour la résolution des inégalités homme-femme, qu'il s'agisse des salaires ou de l'accès des femmes aux postes de management. Sur le plan sociétal, nos préoccupations ne changent pas, mais nous perfectionnerons notre organisation pour rendre nos actions plus visibles et plus efficaces. Nous développerons encore l'information des riverains, nous amplifierons nos actions d'aide au développement socio-économique de nos territoires d'emprise et contribuerons à l'amélioration du système d'aide à l'insonorisation.

Quelles sont vos attentes pour 2011 ?

D.H. : Avec la décision, fin 2010, de lancer une chaufferie à bois à Paris-Charles de Gaulle, en complément de la géothermie qui commence à fonctionner à Paris-Orly, nous sommes sur le juste chemin pour atteindre les 23 % de part d'énergies renouvelables, fixés par le Grenelle environnement pour 2020. En 2011, j'attends un approfondissement de cette démarche énergétique avec un projet de panneaux solaires et un nouveau contrat de fourniture d'électricité verte. Je crois que 2011 sera pour nous l'année de l'énergie. De toutes les énergies.



Carte d'identité⁽¹⁾

2 739 M€⁽¹⁾

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ		
2008	2009	2010
2 527	2 633	2 739

83,4 M

NOMBRE DE PASSAGERS		
2008	2009	2010
87,1	83,0	83,4

12 219

EFFECTIFS GROUPE AÉROPORTS DE PARIS		
2008	2009	2010
11 789	12 063	12 219

2,2 M€⁽²⁾

ENGAGEMENT SOCIÉTAL		
2008	2009	2010
2,2	2,2	2,2

2 858 174 m³

CONSOMMATION D'EAU		
2008	2009	2010
3 118 487	2 854 558	2 858 174

1 185 GWhep

CONSOMMATION D'ÉNERGIE INTERNE		
2008	2009	2010
1 359	1 304	1 185

156 117 teqCO₂

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE		
2008	2009	2010
146 308	143 271	156 117

CERTIFICATIONS ISO 14 001

Paris-Charles de Gaulle

Paris-Orly

Paris-Le Bourget

Héliport d'Issy-les-Moulineaux

Répartition des richesses⁽¹⁾

FOURNISSEURS

- Total **660 M€**

ÉMISSIONS D'EMPRUNTS

- Total **660 M€**

INVESTISSEMENTS

- Capacités, rénovation et qualité, immobilier **501 M€**

ÉTAT ET COLLECTIVITÉS

- Contribution économique territoriale⁽³⁾ **39 M€**
- Taxe foncière⁽³⁾ **59 M€**
- Autres impôts et taxes⁽³⁾ **63 M€**
- Engagement social et Fondation Aéroports de Paris **2,8 M€**

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ 2 739 M€

- Produits des activités aéronautiques
- Revenus locatifs
- Recettes commerciales

EMPLOYÉS

- Charges de personnel **793 M€** (salaires, charges sociales, participation, intéressement, provisions pour engagements sociaux)

ACTIONNAIRES ET BANQUES

- Dividendes (versés en 2010 au titre de l'exercice 2009) **136 M€**
- Remboursement de la dette **463 M€**
- Frais financiers nets **187 M€**

(1) Données au 31 décembre 2010. La représentation de la redistribution du chiffre d'affaires ne prend pas en compte toutes les opérations comptables. La somme des postes de ce tableau ne correspond donc pas au chiffre d'affaires du Groupe affiché pour 2010.

(2) Hors Fondation Aéroports de Paris.

(3) Versé en 2010 au titre de l'imposition 2010.

Principales filiales

AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT	• Exploitation et prises de participation dans des sociétés aéroportuaires	100 %
ADPI	• Études d'ingénierie	100 %
HUB TÉLÉCOM	• Opérateur de télécommunications	100 %
ALYZIA HOLDING	• Assistance aéroportuaire	100 %
CŒUR D'ORLY INVESTISSEMENT	• Gestion immobilière	100 %
ROISSY CONTINENTAL SQUARE	• Gestion immobilière (40 % General Electric/Foncière Ariane)	60 %
SOCIÉTÉ DE DISTRIBUTION AÉROPORTUAIRE	• Exploitation de commerces en aéroport (50 % Aelia – Groupe Hachette)	50 %
DUTY FREE PARIS	• Exploitation de commerces en aéroport (50 % The Nuance Group)	50 %

La ville aéroportuaire

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

AÉROPORTS DE PARIS

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

ENTREPRISES

- Compagnies aériennes et prestataires d'assistance en escale
- Entreprises de sûreté, de fret aérien et de courrier (La Poste, FedEx)
- Commerces, restauration, hôtels, banques, location de voitures, PME, entreprises de nettoyage et de maintenance

SERVICES DE L'ÉTAT

Gestion du trafic aérien, sûreté et sécurité

- Direction générale de l'aviation civile (DGAC) – coordination du trafic aérien
- Police aux frontières (PAF)
- Gendarmerie du transport aérien (GTA)



Appliquer une stratégie durable

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

► Aéroports de Paris détient et exploite les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget). L'entreprise met à la disposition des compagnies aériennes, des passagers et des opérateurs de fret et de courrier des installations performantes, et leur offre une gamme de services adaptée à leurs besoins.

► Les plates-formes aéroportuaires accueillent la plupart des grandes compagnies aériennes internationales, dont Air France et les compagnies appartenant aux grandes alliances SkyTeam, Star Alliance et oneworld. En 2010, Aéroports de Paris a compté 178 compagnies aériennes clientes. Plus de 360 villes dans 115 pays sont desservies à partir de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Avec 83,4 millions de passagers accueillis en 2010, le système aéroportuaire du Groupe (Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly) est le 5^e mondial et le 2^e européen.

Un contrat 2006-2010 pleinement rempli

Le plan stratégique 2006-2010 est arrivé à échéance. Portant l'accent sur les trois principales activités du groupe Aéroports de Paris, il a permis :

- de renforcer les capacités d'accueil en aéroport ;
- d'améliorer la qualité de service ;
- d'enrichir l'offre de services ;
- de développer le potentiel immobilier.

Pour la même période, le Groupe a signé avec l'État le premier contrat de régulation économique (CRE 1) qui s'est soldé par un bilan positif en matière d'investissement, de qualité de services et d'évolution tarifaire.

Une vision pour 2015

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

1 – Satisfaction clients

Le Groupe a pour objectif de réaliser un saut de performance important sur une période de 3 à 5 ans pour devenir l'une des références européennes reconnues dans ce domaine. Un programme d'investissements directement lié à la qualité de services

a été décidé : qualité des installations et des services, optimisation des installations existantes. Le déploiement de la politique Satisfaction clients est associé à 10 indicateurs de la qualité de service.

2 – Performances économiques

Aéroports de Paris a amélioré ses résultats économiques lors du dernier plan stratégique. Le Groupe a pour ambition de poursuivre l'amélioration de sa rentabilité et de la création de valeur de l'ensemble de ses composantes. Le Groupe entend :

- continuer à développer ses activités commerciales ;

- intensifier sa politique de développement immobilier ;
- améliorer sa productivité.

3 – Développement durable et responsabilité sociétale

Le Groupe entend conforter ses bonnes pratiques pour devenir la référence européenne en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. La mise en œuvre du Grenelle environnement constituera l'un des fondements de sa politique d'aéroport responsable.



Objectif développement durable

En ce qui concerne le développement durable, les objectifs du plan stratégique 2006-2010 étaient de développer la conscience des intérêts communs de l'entreprise avec les collectivités riveraines et d'obtenir une note 3 lors de la notation extrafinancière du Groupe. Les objectifs ont été atteints avec la signature du pacte territorial pour l'emploi, la formation et le développement économique du Pôle d'Orly et avec l'organisation des Rencontres du Grand Roissy en janvier 2011.

Plan stratégique 2011-2015 et CRE 2

La stratégie du Groupe pour les cinq prochaines années s'inscrit dans la continuité de la précédente avec 3 priorités :

- améliorer la satisfaction clients ;
- renforcer les performances économiques ;
- devenir la référence européenne en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

En 2010 le second contrat de régulation économique a été signé. Il comporte trois innovations :

- un engagement ambitieux en termes de satisfaction clients ;
- la sortie des activités immobilières de diversification et des activités de commerce du périmètre régulé ;
- une modération tarifaire des redevances aéroportuaires pour les compagnies.

Informar et consulter les parties prenantes

Aéroports de Paris identifie six groupes de parties prenantes : la société civile ; l'État et les organismes publics et d'intérêt général ; les salariés du Groupe et des entreprises installées sur les plates-formes aéroportuaires ; les partenaires financiers ; les clients ; les partenaires économiques.

► L'entreprise a mis en place une large palette d'outils d'information et de consultation, spécifiques à chaque catégorie de partie prenante. Cette double démarche s'inscrit dans le cadre des lignes directrices de la norme ISO 26 000 relative à la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).



État, organismes publics

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

Outils d'information

- Selon projets
- Document de référence
- Rapport d'activité et de développement durable
- Rapport environnement et responsabilité sociétale

Modes de consultation

- Groupes de travail
- Participation aux groupes territoriaux (local, régional, national, européen)
- Échanges avec les ministères et agences de l'État



Société civile

Riverains, associations, collectivités territoriales, ONG, relais et leaders d'opinion, société civile internationale, auditeurs professionnels.

Outils d'information

- www.aeroportsdeparis.fr
- Lettre électronique *Entre Voisins* et site www.entrevoisins.org (riverains)
- Rapport environnement et responsabilité sociétale
- Rapport d'activité et de développement durable
- Presse
- Maisons de l'Environnement et du Développement durable (environnement, emploi, formation)
- Visites de sites

Modes de consultation

- Forums des métiers aéroportuaires
- Expositions sur le développement durable
- Commissions consultatives de l'environnement
- Fondation Aéroports de Paris (actions solidaires)



Salariés

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

Outils d'information

- Intranet d'Aéroports de Paris
- Journaux, lettres d'information interne
- Livrets d'information et de sensibilisation pour les salariés
- Lettres électroniques internes ou externes des 3 aéroports
- Rapport environnement et responsabilité sociétale

Modes de consultation

- Enquête annuelle de climat social
- Comité d'entreprise
- Comité de consultation des CHSCT
- Club DRH des entreprises aéroportuaires



Partenaires financiers

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

Outils d'information	Modes de consultation
<ul style="list-style-type: none"> Lettres aux actionnaires et guide internet www.aeroportsdeparis.fr Présentations trimestrielles Document de référence Rapport d'activité et de développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> Assemblée générale des actionnaires Club des actionnaires Réunions d'actionnaires École de la bourse Visites de sites



Clients

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

Outils d'information	Modes de consultation
<ul style="list-style-type: none"> www.aeroportsdeparis.fr <i>Aéroports de Paris Magazine</i> (passagers) Guides du client (passagers) Services mobiles (passagers) Lettres électroniques (passagers et entreprises) www.ecoairport.fr (entreprises) Revue du comité qualité en présence des clients et partenaires Comité d'orientation aéroportuaire (COA) 	<ul style="list-style-type: none"> www.ditesnous.fr Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée (passagers) Numéro unique 39 50 Club des partenaires environnement (entreprises aéroportuaires) Dialogue avec les compagnies Comités opérationnels de la qualité de service



Partenaires économiques

Prestataires, fournisseurs, sous-traitants.

Outils d'information	Modes de consultation
<ul style="list-style-type: none"> Colloques et conférences www.ecoairport.fr (entreprises) www.airportsmart.com 	<ul style="list-style-type: none"> AirportSmart, outil de consultation des fournisseurs et www.airportsmart.com Questionnaires d'autoévaluation Marchés et consultations Plans de prévention

Hublink

L'alliance Hublink, signée entre Aéroports de Paris et Schiphol Group en 2008, vise à renforcer la compétitivité des deux entreprises et intègre une dimension relative à la responsabilité sociétale. Une déclaration commune porte sur quatre axes d'action : reporting conforme aux lignes directrices de la *Global Reporting Initiative*, adhésion au Pacte mondial, notation extrafinancière commune et utilisation de la norme internationale ISO 26 000. En 2010, les deux entreprises ont précisé leurs projets stratégiques et établi leur méthode de travail. La collaboration s'appuiera sur la création d'équipes mixtes conduites par un manager commun et l'échange de personnels. Un programme de formation commun devrait être mis en œuvre en 2011.

Des clubs pour réfléchir et agir

Pour fédérer les acteurs aéroportuaires autour des enjeux économiques, sociaux et sociétaux, Aéroports de Paris anime des clubs d'entreprises sur ses 3 plates-formes principales.

- Les Clubs des acteurs aéroportuaires** mènent des démarches partenariales de promotion et de développement du bassin aéroportuaire.
- Les Clubs des DRH** fédèrent les directions des Ressources humaines des entreprises autour de la formation, de l'emploi, de la qualité de vie des salariés, du handicap et des nouvelles législations.
- Les Clubs des partenaires environnement** rassemblent les responsables environnement et sont des lieux d'échange de bonnes pratiques environnementales pour des aéroports éco-efficients.

Les priorités de la responsabilité sociétale

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est la déclinaison opérationnelle des principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise. La RSE invite les entreprises à contribuer de leur propre initiative à améliorer la société et à protéger l'environnement, en liaison avec les parties prenantes.

► Depuis plusieurs années, Aéroports de Paris exerce sa responsabilité sociétale à travers une politique de développement durable proactive pour accompagner sa croissance. Cette politique s'appuie sur cinq piliers essentiels : le respect des droits humains, la réduction des impacts environnementaux de ses activités, le souci de sa responsabilité sociale vis-à-vis de ses salariés, le respect des intérêts de ses clients et fournisseurs, et les programmes de coopération économique et sociale avec ses territoires d'emprise.

Rendre compte aux parties prenantes

- Tous les ans Aéroports de Paris rend compte de ses activités de développement durable dans le rapport Environnement et responsabilité sociétale selon les critères de la GRI (*Global Reporting Initiative*).
- Une réflexion est en cours sur l'adoption de la norme ISO 26 000 relative à la responsabilité sociétale d'entreprise comme futur référentiel de la performance du Groupe.

GOUVERNANCE

Développer la performance économique, environnementale, sociale et sociétale de l'entreprise dans le respect de l'éthique et des normes nationales et internationales.
Maîtriser efficacement tous les risques dont l'entreprise est directement responsable.
Rendre compte aux parties prenantes régulièrement et en toute transparence.

ENVIRONNEMENT	SOCIAL	CLIENTS	ACHATS DURABLES	ENGAGEMENT SOCIÉTAL
<p>Intégrer systématiquement la prise en compte de l'environnement dans les activités.</p> <p>Agir en acteur responsable en maîtrisant les émissions locales.</p> <p>Prévenir les risques de pollution collectifs.</p> <p>Promouvoir ses valeurs et relayer les bonnes pratiques environnementales auprès des partenaires et des parties prenantes riveraines.</p>	<p>Rechercher l'équilibre social.</p> <p>Développer l'efficacité individuelle et collective par la professionnalisation et la motivation des salariés.</p> <p>Respecter la diversité et l'égalité des chances.</p> <p>Veiller sur la santé et sur la qualité de vie des collaborateurs.</p>	<p>Figurer parmi les meilleures références européennes en matière de satisfaction clients : répondre aux attentes des passagers et des compagnies par l'innovation et l'écoute ; respecter des standards rigoureux de qualité de service.</p> <p>Assurer la sécurité et le confort des passagers.</p> <p>Coopérer avec les compagnies pour contribuer à leur compétitivité en les associant aux projets majeurs et au suivi de la qualité de service.</p>	<p>Respecter les intérêts des fournisseurs et prestataires de services dans la passation des marchés.</p> <p>Appliquer et faire respecter le code de déontologie des achats propres à Aéroports de Paris.</p> <p>Impliquer les fournisseurs et les prestataires de service dans le respect des standards de qualité de service et des bonnes pratiques environnementales, sociales et sociétales.</p>	<p>Développer la coopération économique et sociale pour permettre aux collectivités territoriales et locales, aux entreprises riveraines et à la population des départements d'emprise d'Aéroports de Paris de bénéficier du développement des aéroports franciliens.</p> <p>Gérer de façon optimale les fonds d'aide à l'insonorisation des locaux implantés dans le périmètre du plan de gêne sonore.</p>

Responsabilités et rôles des directions

La politique de responsabilité sociétale d'Aéroports de Paris est impulsée au plus haut niveau par la direction générale.

► La direction de l'Environnement et du développement durable, rattachée au pôle Aménagement et développement, propose au comité exécutif la définition de la politique environnementale et sociétale de l'entreprise à l'échelle du Groupe.

► Le directeur général adjoint Aménagement et développement est membre du comité exécutif. Le directeur de l'Environnement et du développement durable est conseiller auprès du président-directeur général et du directeur général délégué pour la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

► La direction de l'Audit et du contrôle interne et la direction de la Sécurité et du management des risques s'assurent que l'ensemble des risques est pris en compte et procèdent aux contrôles et amendements nécessaires.

► La politique de développement durable et de responsabilité sociétale est déclinée dans les différentes unités fonctionnelles et opérationnelles de l'entreprise. Chaque direction met en œuvre des actions propres à son domaine de compétences et participe à des projets communs avec les autres directions.

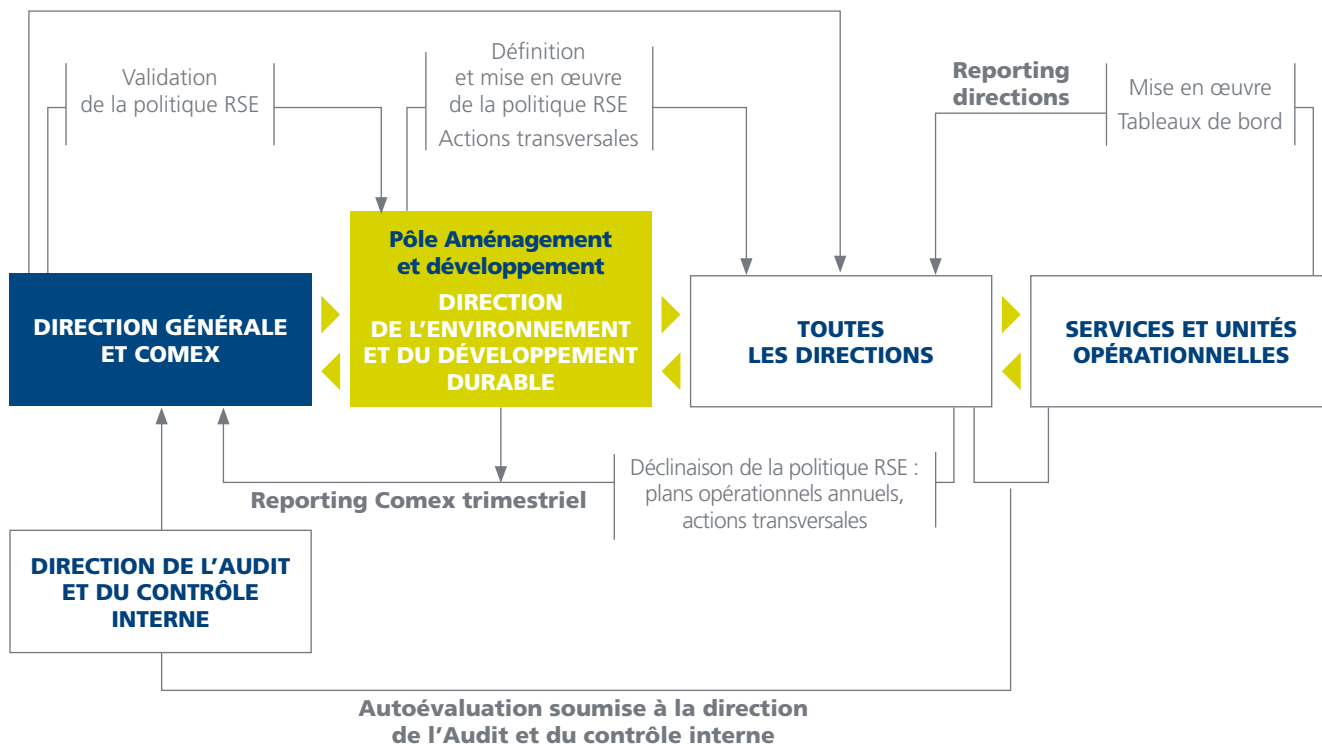


- Aéroports de Paris et Schiphol Group, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, poursuivent leur collaboration dans le cadre de l'alliance Hublink, conformément à la déclaration commune signée en décembre 2009 portant sur leur ambition dans le domaine du développement durable.



Circuit de validation et de mise en œuvre de la politique de développement durable

Note de cadrage pour la planification opérationnelle



La direction de l'Environnement et du développement durable

Principales missions

La direction de l'Environnement et du développement durable a pour principales missions de :

- concourir à l'acceptabilité du développement des aéroports de la région parisienne par l'ensemble des parties prenantes : État, collectivités locales et territoriales, lata, système judiciaire, riverains, associations de défense de l'environnement, ...
- définir l'accompagnement des démarches de management environnemental pour l'ensemble du périmètre d'Aéroports de Paris SA ;
- gérer de manière optimale les aides à l'insonorisation

financées par la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) ;

- élaborer les stratégies qui permettent aux entreprises riveraines de bénéficier de l'activité des aéroports parisiens, notamment à travers la coopération économique, les politiques de recrutement ou d'achat ;
- être solidaire des populations riveraines en difficulté (Fondation Aéroports de Paris) ;
- piloter le processus de notation extrafinancière pour Aéroports de Paris SA et ses filiales.
- informer les riverains.



Organisation de la direction de l'Environnement et du développement durable



(1) La délégation à la politique environnementale pilote les orientations stratégiques dans le domaine de l'environnement, assure la veille technique et réglementaire et apporte son support technique aux autres directions.

(2) Les deux délégations territoriales au développement durable proposent les axes de déploiement de la politique de coopération économique et sociale et des relations territoriales. Elles animent les échanges avec les structures partenariales et les réseaux locaux, et représentent l'entreprise auprès des parties prenantes locales publiques ou privées.

(3) Quatre pôles spécifiques gèrent les actions d'information des parties prenantes et d'aide aux riverains en synergie avec les délégations territoriales.

(4) Les directions d'aéroports sont chargées, dans le cadre de la politique environnementale, du maintien de la certification des systèmes de management environnemental.

1

Panorama 2010

Stratégie et gouvernement d'entreprise

- Contrat de régulation économique 2011-2015 (CRE2) (p. 5).
- Intégration dans le règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA des règles de déontologie (p. 14).
- Création d'un département dédié au contrôle interne au sein de la direction de l'Audit et du contrôle interne et charte du contrôle interne (p. 14-15).
- Notation extrafinancière complète d'Aéroports de Paris SA et de ses principales filiales (p. 16-17).

Environnement

- Renouvellement des certifications ISO 14 001 des aéroports Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly, Paris-Le Bourget et de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux (p. 21).
- Réalisation de la centrale géothermique de Paris-Orly (p. 23).
- Obtention du niveau 2 de l'*Airport Carbon Accreditation* (p. 25).
- Labellisation *Airport Collaborative Decision Making* de Paris-Charles de Gaulle (p. 28).
- Étude biodiversité (p. 32).

Ressources humaines

- Mise en œuvre du dispositif de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences et lancement du Projet cadres (p. 36-37).
- Nouveaux accords sur l'égalité professionnelle homme-femme et sur l'emploi des personnes handicapées (p. 39).
- Groupe de travail pour l'élaboration d'une politique diversité en 2011 (p. 39).
- Nomination de deux médiateurs dans le cadre du dispositif de détection et de prise en charge du risque de souffrance au travail (p. 41).

Les autres directions



La contribution des directions à la politique de développement durable

DIRECTIONS*	Champs de compétences RSE	Principales actions transversales avec les autres directions
RESSOURCES HUMAINES	<ul style="list-style-type: none"> Politiques de l'emploi Droits humains et sociaux Égalité des chances Diversité Santé Formation 	<ul style="list-style-type: none"> Formation RSE, qualité de service Suivi des principaux marchés de sous-traitance (volet social) Coopération aux actions sociales pour les territoires
SATISFACTION CLIENTS	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de service aux compagnies, aux passagers, aux entreprises Université du Service 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de la culture clients (formation, expérimentations, indicateurs...)
MARKETING, COMMERCE ET COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> Relations commerces en aéroports Respect du client (traitement des réclamations) 	<ul style="list-style-type: none"> Enquêtes de satisfaction clients
IMMOBILIER	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de service aux entreprises utilisatrices des plates-formes Qualité environnementale du patrimoine 	<ul style="list-style-type: none"> Performance environnementale des tiers
INGÉNIERIE ET ARCHITECTURE MAÎTRISE D'OUVRAGE	<ul style="list-style-type: none"> Qualité environnementale des bâtiments neufs ou réhabilités, déontologie des marchés de construction 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi de la qualité environnementale des projets
INFORMATIQUE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	<ul style="list-style-type: none"> Sûreté Protection des données personnelles 	<ul style="list-style-type: none"> Économies d'énergie Sensibilisation à la sécurité du poste informatique Qualité de service et innovation
PÔLE INNOVATION	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de service aux passagers en aéroport (plans d'actions, expérimentations, technologies de pointe) 	<ul style="list-style-type: none"> Tous projets
PÔLE FINANCES ET ADMINISTRATION	<ul style="list-style-type: none"> Ce pôle regroupe cinq directions compétentes en matière de responsabilité sociétale pour piloter l'établissement des règles d'éthique. Respect des règles déontologiques des marchés Critères RSE dans les contrats Achats solidaires Formation des acheteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Relations de coopération économique et sociale Communication sur la responsabilité économique et sociale
dont direction des Achats		<ul style="list-style-type: none"> Déclinaisons de la politique achats

* Hors directions d'aéroports et direction de l'Environnement et du développement durable.

4

Clients et achats durables

- Enveloppe budgétaire dédiée à la qualité de service dans le CRE2 (p. 44).
- Finalisation de l'Université du Service (ouverture en 2011) (p. 44).
- Création de comités opérationnels de qualité de service réunissant Aéroports de Paris et les compagnies aériennes (p. 44).
- Extension du dispositif d'inspection filtrage unique et du système Parafe (p. 46).
- Création d'un pôle Innovation (p. 47).
- Réorganisation de la direction des Achats et développement d'une politique d'achats durables (p. 49).

5

Engagement sociétal

- Première année d'activité d'Hubstart Paris® (p. 53).
- Charte de développement durable du Pôle d'Orly (p. 53).
- Aéropôle est labellisée pépinière internationale par l'Agence régionale de développement (p. 54).
- Première conférence sur les investissements d'Aéroports de Paris et d'Air France à l'intention des PME (p. 54).
- Participation à la première conférence européenne des observatoires régionaux de l'emploi et de la formation (p. 55).

- Projet de programme régional de formation qualifiante aux métiers aéroportuaires (p. 57).
- Deuxième convention entre la Fondation Aéroports de Paris et la Fondation de France (p. 58).
- Campagne d'information publique sur les taux des aides à l'insonorisation pour les opérations groupées (p. 61).

Le gouvernement d'entreprise



13 — Un gouvernement d'entreprise efficace et responsable

14 — Sécuriser, fiabiliser pour développer l'activité de l'entreprise

16 — La performance durable évaluée par un tiers

17 — La responsabilité sociétale des filiales

Un gouvernement d'entreprise efficace et responsable

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

► Le conseil d'administration, sur avis du comité des rémunérations, fixe les rémunérations des mandataires sociaux, dans le respect des recommandations de l'Afep-Medef du 6 octobre 2008 sur la rémunération des dirigeants mandataires sociaux des sociétés dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé. En avril 2009, le conseil d'administration a décidé de se référer au code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef, publié en décembre 2008.

Le conseil d'administration

Organe collégial de la Société, le conseil d'administration détermine les orientations de l'activité de la Société et veille à leur mise en œuvre. Il est composé de 18 membres dont 6 administrateurs désignés par l'assemblée générale des actionnaires, 6 administrateurs représentant l'État et 6 administrateurs élus par les salariés. Conformément aux statuts de la Société, 3 censeurs participent aux séances du conseil, avec voix consultative. Le mandat des administrateurs et des censeurs est de 5 ans à compter du 15 juillet 2009.

Les sujets examinés en 2010

Les sujets débattus par le conseil d'administration au cours de l'année 2010 ont porté en particulier sur :

- la stratégie et les investissements par, notamment, l'adoption du programme d'investissements et son financement ;
- le contrat de régulation économique 2011-2015 ;
- la gestion des risques et le contrôle interne ;
- l'arrêté des comptes sociaux et consolidés ;
- le budget de l'exercice 2011 ;
- la rémunération des mandataires sociaux ;
- le résultat de l'évaluation interne du fonctionnement du conseil d'administration ;
- la modification du statut du personnel liée notamment à la mise en œuvre du Projet cadres.

Évaluation du fonctionnement du conseil d'administration

Le règlement intérieur du conseil d'administration prévoit qu'il débattenne une fois par an de son fonctionnement. L'évaluation interne du fonctionnement du conseil d'administration au cours de l'exercice 2009, confiée à un administrateur indépendant, a été présentée au conseil lors de sa séance du 30 août 2010. La comparaison avec les évaluations précédentes, tant interne qu'externe, témoigne d'une satisfaction croissante du conseil quant aux conditions dans lesquelles il exerce sa mission.

Les comités spécialisés

Trois comités consultatifs concourent à la préparation des décisions du conseil d'administration : le comité d'audit, le comité de la stratégie et des investissements et le comité des rémunérations.

Le comité d'audit

- Il examine notamment les comptes sociaux et consolidés. Il procède à un examen régulier avec la direction générale des principaux risques encourus par le Groupe. Il s'assure du suivi de l'efficacité des systèmes de gestion des risques et de contrôle interne. Il veille notamment à l'existence de processus de préparation et de validation de la communication financière.
- Le comité d'audit a conclu que son règlement intérieur s'appuie sur les recommandations de l'AMF publiées le 22 juillet 2010 dans le Rapport final sur le comité d'audit.
- **En 2010, le comité d'audit s'est réuni 6 fois avec un taux de présence de ses membres de 96 %.**

Le comité de la stratégie et des investissements

- Il formule notamment des avis sur la définition et la mise en œuvre des orientations stratégiques du groupe Aéroports de Paris. Il examine les projets de croissance interne et externe réalisés par la Société et ses filiales.
- **En 2010, ce comité s'est réuni 2 fois avec un taux de présence de ses membres de 83 %.**

Le comité des rémunérations

- Il formule notamment des propositions sur le montant et l'évolution de la rémunération totale des mandataires sociaux. Il vérifie l'information donnée aux actionnaires à ce sujet.
- **En 2010, ce comité s'est réuni 2 fois avec un taux de présence de ses membres de 100 %.**

10

En 2010, le conseil d'administration s'est réuni 10 fois, avec un taux de présence de ses membres de 78 %.

Sécuriser, fiabiliser pour développer l'activité de l'entreprise

Dans un contexte d'exigences réglementaires internationales et nationales accrues, et dans un souci de performance de ses activités, Aéroports de Paris a poursuivi l'amélioration de ses démarches de contrôle interne et de gestion des risques. Ces dernières ont pour but d'assurer à l'entreprise une maîtrise optimale de ses risques et l'atteinte de ses objectifs stratégiques, opérationnels et financiers.

► Le programme d'actions intégré au plan stratégique 2006-2010 vise à identifier, analyser, faire connaître et réduire les risques, ainsi qu'à maîtriser la sécurité du fonctionnement de ses activités et à traiter dans les meilleures conditions les situations d'urgence ou de crise.

► Aéroports de Paris développe une démarche permanente de contrôle interne comprenant un ensemble de moyens, comportements, processus, procédures et actions destinés à maîtriser les risques inhérents à son fonctionnement, à mettre sous contrôle ses activités et à assurer l'efficacité de ses opérations ainsi que l'utilisation efficiente de ses ressources.

► Le conseil d'administration a retenu le cadre de référence de l'Autorité des marchés financiers (AMF) de janvier 2007, actualisé en juillet 2010, comme cadre de référence du contrôle interne et du dispositif de gestion des risques.

Une charte et des coordinateurs du contrôle interne

Signée le 11 janvier 2010 par le président-directeur général, la charte du contrôle interne du Groupe Aéroports de Paris présente les fondamentaux de l'organisation du contrôle interne au sein du Groupe : les cadres réglementaires de référence et normes internes, les acteurs, leurs rôles et responsabilités et la gouvernance associée.

Au sein de la direction de l'Audit et du contrôle interne, le département Contrôle interne conçoit, anime et déploie le dispositif de contrôle interne pour l'ensemble du Groupe.

Des coordinateurs Contrôle interne ont été nommés, en 2010, dans chaque direction de l'entreprise et dans les principales filiales du Groupe, à l'instar des coordinateurs management des risques désignés en 2009. Leur rôle et leur mission sont définis dans la charte de contrôle interne.



Les axes de travail 2010

En 2010, le travail sur le contrôle interne a porté notamment sur :

- l'intégration de règles de déontologie dans le règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA et la poursuite du plan triennal de prévention contre la fraude et la corruption, avec la conduite de sessions de sensibilisation dans le cadre des formations sur les marchés ;
- le renforcement de l'environnement de contrôle, notamment au travers du plan d'organisation d'Aéroports de Paris SA mis à jour, validé par le président-directeur général en juin 2010 ; ce plan décrit le cadre juridique dans lequel s'inscrivent les activités de l'entreprise et clarifie les rôles et responsabilités des directions ;
- la conception et le développement de l'outil de GRC (gouvernance-risques-conformité) qui permet de constituer un référentiel commun au contrôle interne et à la gestion des risques et expose les principes de leur articulation ;
- l'harmonisation entre le contrôle interne et les systèmes de management intégrés.

Une déontologie sans réserve

Mis à jour en avril 2010, le règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA définit les règles permanentes relatives à la discipline générale et fixe les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène, de santé et de sécurité au travail. Il intègre les codes existant antérieurement, tels que le code de déontologie achats et le code de bonne conduite applicable en matière boursière, une nouvelle version du code de bonne conduite pour la sécurité de l'information et des règles de déontologie.



Améliorer la gestion des risques

Le dispositif de gestion des risques prévoit :

- un cadre organisationnel structuré et une politique de gestion des risques ;
- un processus de gestion des risques organisé selon la séquence « identification, analyse, traitement du risque » ;
- un pilotage continu du dispositif.

Chargé du pilotage de ce dispositif, le département Management des risques et préventions de la direction de la Sécurité et du management des risques entend donner à l'ensemble des parties prenantes une vision globale juste, concertée et partagée des risques, ainsi que de leur niveau de maîtrise. À cette fin, il définit et pilote la politique et les objectifs du management des risques dans une perspective d'amélioration continue. Cette politique doit permettre d'assurer une identification et une maîtrise optimales des risques qui pourraient empêcher Aéroports de Paris d'atteindre ses objectifs.

Les principales actions 2010 pour la gestion des risques

Les actions contribuant à la gestion des risques, entreprises au cours des exercices précédents, ont été poursuivies :

- la mise à jour de la cartographie des risques du Groupe ;
- la définition et la mise en œuvre des plans d'actions, notamment ceux dédiés aux risques majeurs ;
- la définition et l'identification des risques inacceptables qui requièrent une attention et un traitement prioritaires ;
- l'élaboration d'un registre des risques et d'une cartographie au niveau d'entités clés de l'entreprise ;
- la rédaction des plans de continuité d'activité ;
- l'intégration d'analyses de risques systématiques pour l'instruction des dossiers des projets structurants de l'entreprise et de ses filiales.



Respecter les principes du Pacte mondial

Promu par l'ONU, le Pacte mondial établit 10 principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Signataire du Pacte mondial en 2003, Aéroports de Paris veille, en toutes circonstances, au respect de ces principes et apporte, chaque année, la preuve du respect de ses engagements en communiquant sur les bonnes pratiques mises en œuvre. La bonne pratique reconnue par l'ONU en 2010 est l'obtention de l'*Airport Carbon Accreditation* pour la mesure et la limitation des émissions de CO₂.



Faits marquants

- En 2010, Aéroports de Paris a amélioré son plan de continuité d'activité en cas de crise sanitaire, sur la base du retour d'expérience réalisé sur la gestion de l'épidémie de grippe A H1N1 de 2009.
- Un retour d'expérience a été réalisé sur la gestion des événements liés à l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll en avril 2010.
- Une première analyse de la gestion des événements liés à l'épisode neigeux de décembre 2010 a été conduite début 2011.
- La filière sécurité administrative dans les directions d'aéroports a été renforcée en compétences et en ressources dans les unités opérationnelles des aéroports de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Orly selon un schéma d'organisation identique.
- Trois sessions de formation au contrôle interne et au management des risques ont été organisées en 2010 à l'intention des coordinateurs Contrôle interne et management des risques.

Sensibilisation

- Un film, *Le contrôle interne... mais encore*, a été réalisé en 2010 par la direction de l'Audit et du contrôle interne et la direction Marketing, commerces et communication. Publié sur l'intranet d'Aéroports de Paris à destination de tout le personnel, il venait en illustration de l'article sur le contrôle interne paru dans *Le Journal d'Aéroports de Paris* diffusé au sein de l'entreprise.

Les facteurs de risque sont décrits dans le chapitre 4 du document de référence de l'entreprise, consultable sur le site www.aeroportsdeparis.fr

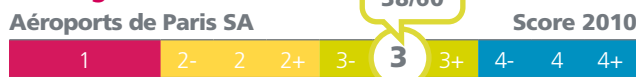
La performance durable évaluée par un tiers

Chaque année, depuis 2003, Aéroports de Paris SA fait évaluer les performances de sa politique de développement durable par une agence indépendante de notation extrafinancière.

► En 2010, les 6 domaines de performance durable ont été soumis à l'évaluation de l'agence Vigeo pour Aéroports de Paris SA : gouvernement d'entreprise, environnement, ressources humaines, droits humains, comportement sur les marchés et engagement sociétal. Pour chaque domaine l'opinion de Vigeo sur le niveau d'engagement de l'entreprise découle d'une analyse des 3 composantes du système managérial : politique, déploiement et résultats.

► Aéroports de Paris est le seul groupe aéroportuaire européen majeur à se soumettre à la notation extrafinancière. Avec une consolidation par nombre de salariés ou chiffre d'affaires en fonction des domaines, l'audit a conclu à un niveau d'engagement probant (niveau 3) du Groupe en faveur des objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance qui lui sont opposables.

Score global



Les performances 2010 d'Aéroports de Paris SA

Pour le gouvernement d'entreprise, la performance est jugée robuste (3+), ce qui traduit des systèmes managériaux solides et des progrès significatifs : poursuite du déploiement du contrôle interne et de maîtrise des risques, objectif environnemental dans les critères de rémunération des dirigeants.

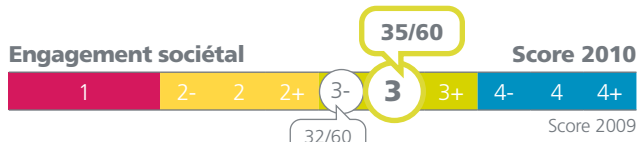
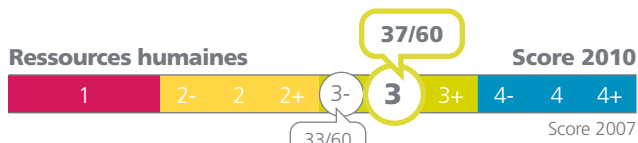
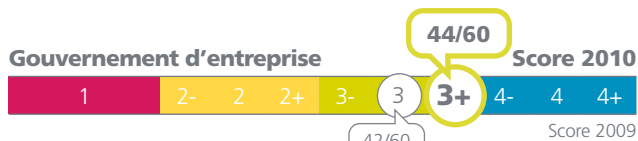
Pour l'environnement, l'engagement est jugé robuste (3+) et la performance est proche de la zone d'excellence (4). L'agence de notation relève le haut niveau d'intégration des facteurs environnementaux aux décisions stratégiques de l'entreprise, la robustesse de l'organisation associée et la lisibilité de sa politique.

La performance en matière de ressources humaines est probante (3) et très homogène pour les 7 objectifs composant le domaine. Les points forts sont l'importance accordée à la formation, l'implication du personnel et la gestion des carrières des cadres.

L'engagement en matière de droits humains est jugé tangible (3-) avec, parmi les points, forts la démarche menée pour l'intégration de salariés souffrant de handicap.

Le comportement sur les marchés est jugé probant (3) et en net progrès par rapport à 2007 (objectifs de satisfaction des clients, achats responsables, contrôle des achats à risque) ; la prévention de la corruption relève d'un engagement avancé (4).

L'engagement sociétal est jugé probant (3), les processus d'intervention sont efficaces et partenariaux, adossés à des moyens conséquents et propres à s'adapter à la conjoncture économique.



Échelle de notation Vigeo

Engagement non tangible : degré d'assurance de maîtrise des risques très faible à faible	1
Engagement amorcé : degré d'assurance de maîtrise des risques faible à modéré	2- 2 2+
Engagement probant : degré d'assurance raisonnable de maîtrise des risques	3- 3 3+
Engagement avancé : degré d'assurance raisonnable de maîtrise des risques et orientations innovantes en faveur de l'anticipation de risques émergents	4- 4 4+

- Aéroports de Paris est entré en 2009 dans l'indice ASPI Eurozone® et y a rejoint les **120** entreprises les mieux notées en matière de responsabilité sociétale au niveau européen.
- Aéroports de Paris a l'ambition d'être la référence européenne, dans son secteur d'activité, en matière de responsabilité sociétale d'entreprise.

La responsabilité sociétale des filiales

► Conformément à la décision du comité de Groupe du 15 avril 2009, les 4 principales filiales d'Aéroports de Paris SA (filiales à 100 %) ont fait l'objet d'une notation extra-financière en 2010 : Aéroports de Paris Management, ADPI, Alyzia Holding et Hub télécom. Cette évaluation de leur engagement en matière de responsabilité sociétale a été conduite par l'agence de notation extrafinancière Vigeo. Elle sera source de plans d'actions fondés sur les axes d'amélioration identifiés par l'organisme auditeur.

Aéroports de Paris Management

Aéroports de Paris Management est dédié à la gestion d'aéroports et à la prise de participations dans des sociétés aéroportuaires. Il exploite, gère et développe directement ou indirectement 26 aéroports pour un trafic de plus de 50 millions de passagers. Cette filiale emploie 50 salariés dont 30 expatriés dans 8 pays.

Notation d'Aéroports de Paris Management

La notation conclut à un engagement global amorcé (2+) avec un meilleur score qu'en 2008. La prise en compte stratégique et managériale de l'environnement et le domaine des ressources humaines témoignent d'un engagement probant (3- à 3). L'enjeu environnemental porte sur la diffusion des bonnes pratiques auprès des clients et l'enjeu social sur la gestion des expatriés, le développement des compétences et la contribution au progrès social à l'échelle locale. En matière de gouvernance, Aéroports de Paris Management a engagé la mise en place d'un système de management des risques et d'un processus de contrôle interne.

ADPI

Bureau d'études, créé en 2000, ADPI propose des services de maîtrise d'œuvre générale, comprenant la conception d'ouvrages et la supervision de chantiers de projets aéroportuaires ou de grandes infrastructures publiques ou privées. Employant 600 personnes de 40 nationalités, ADPI a réalisé près de 500 projets dans 80 pays.

Notation d'ADPI

La performance d'ADPI est jugée probante (3-), en progrès sur 4 des 5 domaines audités, notamment pour son expertise renforcée en matière d'environnement et sa vision stratégique en matière de gestion des ressources humaines. ADPI entend déployer son engagement en matière de responsabilité sociale au sein de ses 9 structures implantées à l'étranger.

Alyzia

Le groupe Alyzia fournit des services d'assistance en escale aux compagnies aériennes présentes sur les plates-formes ainsi que des prestations de sûreté pour le compte d'Aéroports de Paris SA. Il emploie 3 200 personnes.

Notation d'Alyzia

La performance d'Alyzia est jugée amorcée (2) pour ce premier exercice et dans une démarche positive pour l'ensemble des domaines. L'engagement sur le respect des droits humains est jugé probant (3). Vigeo souligne en particulier le rôle d'Alyzia dans l'emploi local et la lutte contre les discriminations. Alyzia poursuit la dynamique de responsabilité sociale déjà engagée par la Direction et attestée par cette première note.

Hub télécom

Hub télécom est un opérateur de télécommunications spécialisé dans les services et réseaux de communication électroniques sur les plates-formes aéroportuaires et les sites à forte fréquentation de professionnels. Hub télécom propose également des solutions de traçabilité et de géolocalisation destinées aux secteurs des transports et de la logistique. L'entreprise est certifiée ISO 9001. Elle emploie plus de 700 personnes.

Notation de Hub télécom

L'engagement de Hub télécom est jugé probant (3), manifestant une maîtrise « raisonnable » des risques environnementaux, sociaux et en matière de gouvernance. Dans le domaine environnemental, l'entreprise a développé une politique de réduction de ses émissions de CO₂, réalisé un bilan carbone et un audit de performance énergétique. Elle a construit une offre de produits et de services à impact environnemental positif. Hub télécom veille également à l'impact sanitaire de l'exposition aux champs électromagnétiques des ondes radio sur ses sites d'activité.

- En 2010, Aéroports de Paris SA a signé une seconde convention de partenariat avec Transparency International France associant également ses 4 filiales ADPI, Aéroports de Paris Management, Alyzia et Hub télécom afin de promouvoir pour tous des comportements éthiques et transparents.

Notation globale par filiale

Aéroports de Paris Management	2+
ADPI	3-
Alyzia	2
Hub télécom	3-

Score global

Groupe Aéroports de Paris					Score 2010				
1	2-	2	2+	3-	3	3+	4-	4	4+

35,5/60

L'environnement



- 19** — Feuille de route
- 20** — Maîtriser le risque environnemental
- 21** — Un management de l'environnement global
- 22** — Une politique ambitieuse de maîtrise de l'énergie
- 23** — Valoriser les énergies renouvelables disponibles
- 24** — Construire des bâtiments performants
- 25** — Une baisse des émissions reconnue et certifiée
- 26** — Un plan de déplacements entreprise pour aider les salariés à gérer leur mobilité
- 27** — Accompagner les grands projets d'intermodalité
- 28** — L'aéroport coopératif
- 29** — Une surveillance environnementale précise
- 30** — Déchets : dans la ligne du Grenelle 2
- 31** — Des solutions nouvelles pour les eaux pluviales
- 32** — Protéger la nature et la biodiversité
- 33** — Partenaires pour des aéroports éco-efficients



— La feuille de route d'Aéroports de Paris

Objectifs	Progression
Efficacité énergétique – haute qualité environnementale des bâtiments	
● Conception/construction de nouveaux bâtiments	⓪
● Réhabilitation de bâtiments existants	⓪
Empreinte carbone (CO₂)	⓪
Énergies renouvelables	
● Mise en œuvre de systèmes de production d'énergies renouvelables	⓪
● Achat d'énergies renouvelables	⓪
Transports	
● Réalisation des actions du Plan de déplacements entreprise et interentreprise	⓪
Déchets	
● Valorisation de 30 % des déchets banals	⓪
● Valorisation des déchets végétaux	⓪
● Tri des déchets passagers	⓪
Eau	
● Réduction des consommations d'eau potable	⓪
Biodiversité	
● Diminution de l'utilisation des produits phytosanitaires	⓪
● Plan d'action biodiversité	⓪

⓪ Démarrage ⓪ En cours ⓪ Avancé ⓪ Atteint

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2011-2015).

Maîtriser le risque environnemental

Aéroports de Paris a l'ambition d'exceller dans le management environnemental de ses propres pollutions : production de déchets, consommations d'eau, émissions de polluants. Acteur de la lutte contre le changement climatique, Aéroports de Paris maîtrise ses consommations d'énergie et développe les énergies renouvelables. L'entreprise participe également à des programmes de recherche internationaux pour la réduction de l'empreinte carbone de l'aviation civile.

► Dans la continuité du Grenelle environnement, Aéroports de Paris a pris 7 engagements pour réduire son empreinte climatique et améliorer la maîtrise de l'énergie. En novembre 2010, Aéroports de Paris a reçu le niveau 2 de l'*Airport Carbon Accreditation* attestant d'une réduction effective de ses émissions de gaz à effet de serre. Cette accréditation est certifiée par un auditeur indépendant.

► La mise en œuvre de cette politique implique également l'engagement de tous au quotidien. L'entreprise organise régulièrement, dans ce but, des campagnes de sensibilisation et des sessions de formation.

► Aéroports de Paris mobilise ses partenaires autour d'une démarche de coopération et d'amélioration continue des pratiques environnementales.

Les 7 engagements du Grenelle environnement

- Baisser de 10 % le temps de roulage moyen des avions à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle avant 2015, en lien avec les acteurs concernés.
- Appliquer une démarche de haute qualité environnementale aux nouveaux projets de construction.
- Réduire les consommations énergétiques internes de l'entreprise par passager de 20 % entre 2004 et 2020.
- Lancer un programme d'installation d'énergies renouvelables.
- Réduire de 30 % les émissions de CO₂/km de la flotte de véhicules et utilitaires légers d'ici à 2012.
- Contribuer, en partenariat avec les compagnies aériennes, à la limitation du recours aux groupes auxiliaires de puissance des avions.
- Promouvoir le covoiturage pour les personnes qui travaillent dans les aéroports parisiens.

— La politique environnementale

Engagement	Déploiement
● Intégrer systématiquement l'environnement dans ses activités	● Déploiement des meilleures pratiques existantes ; respect de la réglementation et des engagements supplémentaires de l'entreprise dans un esprit d'amélioration continue
● Agir en acteur responsable en maîtrisant les émissions locales	● Diminution des consommations énergétiques, amélioration des modes de transports autour de l'aéroport, construction de bâtiments HQE®
● Prévenir les risques de pollution collectifs	● Mise en œuvre des moyens techniques et humains nécessaires ; implication des collaborateurs et des partenaires économiques et territoriaux
● Promouvoir ses valeurs et relayer les bonnes pratiques environnementales auprès des partenaires et des parties prenantes riveraines	● Communication transparente sur les impacts environnementaux, contribution au soutien des actions de management de l'environnement engagées par tous les autres acteurs des plates-formes aéroportuaires

- Pour les investissements courants limitant son impact environnemental, Aéroports de Paris a identifié sur la période 2011-2015 une enveloppe de **39 M€**.



Un management de l'environnement global

Aéroports de Paris a fait certifier les systèmes de management de l'environnement (SME) mis en place sur ses plates-formes. Les SME de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly, Paris-Le Bourget et de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux répondent aux exigences de la norme ISO 14 001. Internationalement reconnue, cette norme de management environnemental se fonde sur un système d'amélioration continue des performances dont dépend l'efficacité du système. Pour être pérennisée, cette dynamique requiert la mobilisation des collaborateurs à tous les niveaux de l'entreprise et un suivi rigoureux. Tous les ans, une revue de direction évalue le SME de chaque plate-forme.

► En 2010, les certifications des trois plates-formes aéroportuaires et de l'héliport ont été renouvelées par un cabinet d'audit indépendant. Le système de management intégré de Paris-Charles de Gaulle (portant sur le respect des normes ISO 9 001 de gestion de la qualité, ISO 14 001 et OHSAS 18 001) a vu sa certification maintenue. Paris-Orly et Paris-Le Bourget ont également fait reconnaître la conformité à la norme OHSAS 18 001 de leur système de gestion de la santé et de la sécurité au travail. Paris-Orly a posé les bases d'un système de management intégré (SMI) qui sera déployé en 2011.

► Aéroports de Paris développe un système de management de l'énergie dont les grandes lignes s'inscrivent dans le cadre des exigences de la nouvelle norme NF EN 16 001 de management de l'énergie.

Tableau de bord

Un tableau de bord environnemental, construit autour de 8 indicateurs environnementaux, est élaboré chaque trimestre par les directions des 3 plates-formes. Ces données sont par la suite consolidées par la direction de l'Environnement et du développement durable pour une présentation trimestrielle au comité exécutif d'Aéroports de Paris.



Quand le CE s'engage

Indépendant, le comité d'entreprise (CE) d'Aéroports de Paris n'en n'est pas moins attentif aux préoccupations environnementales des salariés. Sous son impulsion, des bornes de collecte de piles ont été installées dans les cafétérias d'Aéroports de Paris. Des animations sur le thème du développement durable ont été menées en 2010 dans la médiathèque de Paris-Orly. Le Bilan Carbone® du restaurant d'entreprise du siège social a été réalisé en 2010. Le comité d'entreprise identifie également des actions solidaires.



9 220 heures

En 2010, plus de 9 220 heures ont été consacrées à la formation à l'environnement.

Information et formation

À la suite de l'adoption des lois Grenelle 1 et 2, la direction de l'Environnement et du développement durable a réalisé des fiches de synthèse recensant les obligations réglementaires applicables à Aéroports de Paris. Deux fois par mois, la direction de l'Environnement et du développement durable diffuse un bulletin de veille technique environnementale. En complément de ces outils d'information, Aéroports de Paris poursuit ses efforts de formation et de sensibilisation autour de sujets aussi complexes que la gestion des produits chimiques ou la maîtrise de la demande en énergie. Les salariés appelés à prendre des responsabilités dans le domaine du management de l'environnement suivent une journée complète d'initiation au SME, au développement durable et à la norme ISO 14 001. Aéroports de Paris propose également à ses partenaires et aux entreprises d'intérim de signer sa charte de sensibilisation à l'environnement des personnels intérimaires. Cette charte a été reconnue comme bonne pratique par le Pacte mondial de l'ONU.

Une politique ambitieuse de maîtrise de l'énergie

Révisée en 2007, la directive européenne sur l'efficacité énergétique des bâtiments prévoit désormais que la consommation d'énergie des immeubles tertiaires et résidentiels soit réduite de 38 % d'ici à 2020. Cet objectif a été transcrit en 2009 en droit national par la loi de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle environnement, dite « loi Grenelle 1 ».

► L'un des objectifs du plan stratégique 2011-2015 d'Aéroports de Paris est de diminuer de 12,4 % les consommations internes d'énergie par mètre carré de bâtiment entre 2009 et 2015, soit l'équivalent de 2,2 % par an.

► L'entreprise est dotée, depuis 2008, d'un comité directeur Énergie, organe décisionnel qui définit la politique énergétique de l'entreprise et analyse les actions menées. Cette politique est pilotée par la direction de l'Environnement et du développement durable et mise en œuvre par les directions d'aéroports, par les directions de l'Immobilier, de l'Ingénierie et de l'Architecture et par les unités opérationnelles.

► Dès 2009, un programme d'audits énergétiques des bâtiments a été défini. Entre 2010 et 2012, 18 audits thermiques, d'éclairage et électromécaniques seront réalisés dans les aérogares et les bâtiments situés dans l'emprise des trois plates-formes franciliennes. Ils compléteront les études déjà menées ces dernières années. Cette campagne servira à identifier les gisements d'économies d'énergie et à préciser les programmes d'actions d'amélioration.

À Orly sud, une cellule dédiée à la maîtrise de l'énergie

Paris-Orly a expérimenté un nouveau management de l'énergie. Constitués en équipe permanente, 4 techniciens (électriciens et thermiciens) ont assuré le suivi de l'audit énergétique du terminal d'Orly sud, réalisé le plan de comptage de l'aérogare et assuré le pilotage des installations. En étroite relation avec le poste de commandement intégré de la plate-forme, cette équipe a renforcé la coordination des actions de maîtrise de la demande en énergie. Le retour d'expérience a été accueilli positivement par les autres unités opérationnelles, de quoi augurer un déploiement de ce modèle d'organisation à d'autres unités de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.



Plan d'action au T3

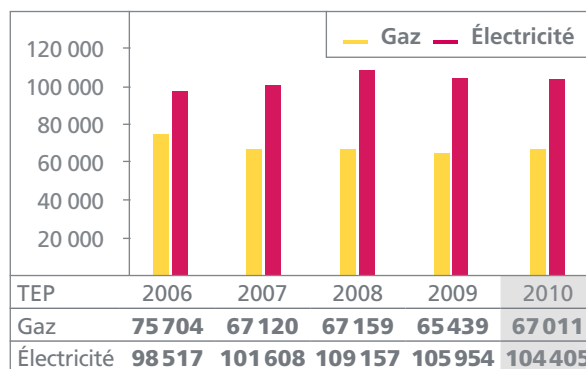
L'audit énergétique réalisé au terminal T3 de Paris-Charles de Gaulle a permis d'élaborer un ambitieux plan de réduction des consommations d'énergie : 28 actions, aussi diverses que l'optimisation de la chaîne de filtration de l'air, la pose de détecteurs de présence dans certaines zones ou la programmation horaire des ventilo-convecteurs seront réalisées. Elles permettront d'économiser 3 465 MWhep/an et d'éviter l'émission de 360 tonnes de CO₂ par an. À terme, le montant de la facture énergétique du terminal devrait diminuer de 125 k€ par an.

Des efforts valorisables

- En septembre 2010, Aéroports de Paris a produit des certificats d'économie d'énergie (CEE) valorisables sur le marché national à hauteur d'environ **60 000 MWh_{cumac}**. Ces certificats proviennent d'actions de maîtrise de l'énergie réalisées, pour lesquelles Aéroports de Paris a pu démontrer les gains correspondants en matière de consommation d'énergie.



Évolution des consommations de gaz et d'électricité d'Aéroports de Paris SA 2006-2010 (en TEP)



L'augmentation des consommations de gaz en 2010 est liée à un hiver très rigoureux.

Valoriser les énergies renouvelables disponibles

Adopté en décembre 2008, le Paquet énergie climat européen impose aux États membres de l'Union européenne de réduire de 20 % leurs émissions de gaz à effet de serre, notamment en produisant 20 % au moins de leur énergie finale à partir de sources d'énergies renouvelables. En France, cet objectif a été transcrit par la loi Grenelle 1 et par la programmation pluriannuelle des investissements (PPI) qui fixe un objectif d'énergies renouvelables de 23 % pour 2020. Producteur d'énergie par ses centrales thermiques à gaz et propriétaire de réseaux de chaleur, Aéroports de Paris a décliné ces objectifs dans son plan stratégique 2011-2015.

► Le plan stratégique d'Aéroports de Paris prévoit de réduire de 12,4 % la consommation d'énergie interne par mètre carré de bâtiment entre 2009 et 2015, soit l'équivalent de 2,2 % par an. Cet objectif devrait être atteint par la maîtrise de la consommation énergétique des bâtiments existants et en réalisant de nouveaux bâtiments à haute performance énergétique. Le plan stratégique prévoit également de porter à 15 % la part des énergies renouvelables dans la production d'énergie. Plusieurs types d'énergies renouvelables sont étudiés ou mis en place : la géothermie, l'énergie solaire et la biomasse.

Réalisée en 2010, une centrale géothermique

Aéroports de Paris a construit en 2010 une centrale géothermique qui devrait couvrir, à terme, 50 % des besoins en chauffage de Paris-Orly. La plate-forme d'Orly est située au-dessus d'une vaste réserve d'eau naturellement chaude (74 °C) enfouie à 1 800 m de profondeur : le Dogger. La chaleur est extraite grâce à un échangeur thermique et transmise par conduction à l'eau de chauffage distribuée par réseau vers les terminaux. La centrale géothermique produira 40 000 MWh/an de chaleur et réduira de 9 000 tonnes par an les rejets de CO₂ de la plate-forme.

À l'étude, une production solaire

Aéroports de Paris analyse les opportunités de production d'électricité à partir d'énergie solaire par le déploiement de panneaux photovoltaïques. Ces installations, au sol ou intégrées aux bâtiments, devront respecter des contraintes propres à l'activité aéroportuaire.



Projet lancé, une chaufferie bois à Paris-Charles de Gaulle

Aéroports de Paris a décidé d'alimenter le réseau de chaleur de Paris-Charles de Gaulle grâce à l'énergie bois. Implantée sur la plate-forme, une centrale biomasse produira de la chaleur par combustion de plaquettes de résidus de bois, sous-produits de l'exploitation forestière collectés à moins de 50 km de Paris-Charles de Gaulle. D'une puissance de 14 MW, l'installation produira 25 % de la chaleur consommée dans les aéro-gares. Elle devrait entrer en service en 2013. Cette centrale biomasse réduira de 18 000 tonnes de CO₂ par an l'empreinte carbone de Paris-Charles de Gaulle. Elle s'inscrit dans le cadre des politiques de soutien à l'utilisation de chaleur renouvelable de l'Ademe et de la région Île-de-France. Cette chaufferie participera grandement à l'atteinte des objectifs du Grenelle environnement.

À l'étude, des déchets pour produire du biogaz

Aéroports de Paris étudie la pertinence d'une installation de méthanisation des déchets organiques de ses plates-formes aéroportuaires. Ce dispositif permettrait de produire un gaz aux caractéristiques proches de celles du gaz naturel. Ce biogaz peut être utilisé comme combustible d'une centrale à cogénération ou comme biocarburant d'une flotte de véhicules. Les résidus de la méthanisation pourraient, eux, servir d'amendement à des cultures.

- L'activité énergie représente environ **95 %** des émissions de CO₂ liées aux activités propres à Aéroports de Paris.
- En 2010, la consommation d'énergie de Paris-Orly, Paris-Le Bourget et Paris-Charles de Gaulle s'est élevée à un peu plus d'un million de MWh. Cette énergie a été consommée à **40 %** sous forme d'électricité, **45 %** sous forme d'eau chaude de chauffage et **15 %** ont été utilisés pour le rafraîchissement des bâtiments.



Construire des bâtiments performants

Entrée en application le 1^{er} janvier 2011, la réglementation thermique 2012 (RT 2012) limite fortement la consommation d'énergie primaire de toute construction neuve. Elle reprend les niveaux fixés par le label BBC-Effinergie : la consommation ne peut excéder 50 kWh d'énergie primaire par mètre carré et par an. Soit 3 à 5 fois moins que ce que préconisait la précédente réglementation. Pour anticiper cette évolution, Aéroports de Paris construit ses bâtiments en respectant une démarche environnementale exigeante : haute qualité environnementale (HQE), bâtiment basse consommation. La démarche HQE® est aussi mise en œuvre dans les opérations de réhabilitation. La rénovation du terminal 2B de Paris-Charles de Gaulle suivra cette méthodologie.

Des innovations

Achevée en 2010, la construction du bâtiment 643 de Paris-Orly a suivi la démarche HQE®. Occupé par ADPI, filiale d'Aéroports de Paris, cet immeuble de bureaux est doté d'une ventilation mécanique contrôlée à double flux et d'une climatisation réversible. Le bâtiment du comité d'entreprise de Paris-Charles de Gaulle, dont la livraison sera réalisée en 2011, possédera une toiture végétalisée, qui accroît l'isolation, et sera chauffé par une pompe à chaleur. S'étendant sur 18 000 m², la future gare de fret GB3 sera certifiée HQE®, en suivant le référentiel auquel le précédent projet de la gare de fret GB2 avait contribué.

Le satellite 4, future salle d'embarquement du terminal 2E à Paris-Charles de Gaulle, qui doit être inauguré en 2012, fera référence. Sa conception a fait l'objet d'un audit HQE® en 2010. Grâce à une enveloppe optimisée et des équipements de chauffage et de climatisation performants et économes, le S4 devrait consommer 30 % d'énergie de moins que la moyenne des aéroports existantes.

Des bâtiments BBC

Aménageur, Aéroports de Paris incite ses partenaires à suivre les règles de la construction durable. Les bâtiments basse consommation (BBC) du futur quartier d'affaires Cœur d'Orly, d'une superficie de 70 000 m², seront dotés des technologies de limitation des consommations d'énergie et raccordés aux réseaux urbains de chaleur et de froid. Une partie de la chaleur proviendra de la centrale géothermique de Paris-Orly. L'eau chaude sanitaire sera produite par des panneaux solaires thermiques installés en toiture. Le bâtiment de bureaux Continental Square 3, qui devrait être inauguré en 2012 à Roissypole, sera BBC.

Comprendre le BBC

Concevoir un bâtiment à haute performance énergétique, suivre le chantier d'un bâtiment HQE®, requièrent des compétences particulières. La direction de l'Ingénierie et de l'Architecture d'Aéroports de Paris organise, régulièrement, des sessions de formation pour ses collaborateurs. En 2010, 8 sessions ont été consacrées à la conception des bâtiments BBC et à la rénovation à très basse consommation d'énergie ; 71 % des personnels impliqués dans de telles opérations ont été sensibilisés aux problématiques environnementales et énergétiques.



Artenae : fédérer les compétences

Créé en 2008, le pôle Architecture et technique environnementale aéroportuaire (Artenae) fédère les compétences de la direction Ingénierie et Architecture d'Aéroports de Paris en matière de développement durable. Il assure une veille réglementaire et technique relative à l'énergie et à l'environnement. Artenae intervient aussi comme assistant à maîtrise d'ouvrage lors de la préparation de dossiers d'approbation d'investissements et dans la définition des exigences environnementales des projets de construction ou de rénovation.

- Le projet de la gare de fret GB2 de Paris-Charles de Gaulle, a servi à élaborer, en 2007, le référentiel de certification HQE® dans le secteur logistique.
- Les chantiers de construction pilotés par Aéroports de Paris répondent aux critères HQE® de réduction des impacts environnementaux.



Une baisse des émissions reconnue et certifiée

Aéroports de Paris a reçu, en 2010, les niveaux 1 et 2 de l'*Airport Carbon Accreditation* (ACA). Le niveau 2 de cette accréditation vient récompenser les efforts de management du CO₂ et atteste la réduction des émissions de CO₂ enregistrée sur les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Les éléments sont validés par un auditeur indépendant et correspondent aux exigences de la norme internationale ISO 14 064.

► En 2004, la consommation d'énergie interne des deux aéroports générait l'émission de 125 000 tonnes de dioxyde de carbone (CO₂). En 2009, ces rejets de CO₂ imputables aux consommations internes ont été inférieurs à 100 000 tonnes.

► Aéroports de Paris a d'ores et déjà engagé des actions qui lui permettront de demander l'*Airport Carbon Accreditation* pour le niveau 3.

Vers la réduction des émissions indirectes

Après avoir réalisé la cartographie de ses émissions de gaz à effet de serre (niveau 1), Aéroports de Paris a démontré l'existence d'un plan de gestion et de réduction des émissions de CO₂ (niveau 2) : politique, objectifs, organisation, suivi, formation du personnel. Ce plan sera complété pour le niveau 3 par la réalisation des estimations des émissions des parties prenantes d'Aéroports de Paris et la démonstration d'actions les incitant à réduire leurs émissions. Ce niveau concerne ainsi également les émissions indirectes d'Aéroports de Paris liées aux trafics aérien et routier.

4 niveaux d'accréditation

L'*Airport Carbon Accreditation* est un programme d'accréditation en matière de gestion carbone, mis en place en juin 2009 par l'ACI-Europe, branche européenne de l'association mondiale des aéroports. Cette accréditation évalue et reconnaît les efforts entrepris par les aéroports pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Elle impose une vérification par un tiers indépendant et comprend 4 niveaux d'accréditation : la cartographie, la réduction, l'optimisation et la neutralité.



Trois sources d'émission principales

Les sources d'émission de CO₂ des plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly sont de trois types :

- stationnaires (centrales thermiques et groupes de secours) ;
- mobiles (véhicules et engins spéciaux) ;
- hors site (achats d'énergie).

Les centrales thermiques sont responsables de 80 % des émissions, contre 15 % pour les achats d'énergie, moins de 2 % pour les véhicules de service et moins de 1 % pour les groupes de secours.

Réduction des émissions directes

- Depuis 2007, le métro automatique CDGVAL de Paris-Charles de Gaulle a évité l'émission de 2 500 tonnes de CO₂ par an, en remplaçant une vingtaine de navettes.
- En 2011, la centrale géothermique de Paris-Orly doit éviter l'émission de 9 000 tonnes de CO₂ par an.
- En 2013, la centrale à biomasse de Paris-Charles de Gaulle doit éviter le rejet de 18 000 tonnes de CO₂ par an.
- Le renouvellement progressif du parc de véhicules légers par des véhicules moins polluants et l'acquisition de véhicules électriques diminuera les émissions de CO₂ de la flotte d'Aéroports de Paris.

Le faible impact des aéroports

- Selon le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec), l'aviation commerciale est responsable de **3 %** des émissions anthropiques de gaz à effet de serre, soit **10** fois moins que le transport maritime.
- Sur ces **3 %**, les rejets imputables aux aéroports ne représentent que **5 %**, selon l'ACI-Europe.



Un plan de déplacements entreprise pour aider les salariés à mieux gérer leur mobilité

► Depuis 2005, Aéroports de Paris met en œuvre un plan de déplacements entreprise (PDE), dont l'ambition est de réduire l'impact environnemental des transports des salariés. Selon le dernier baromètre des déplacements des salariés d'Aéroports de Paris, 85 % des déplacements domicile-travail sont réalisés en voiture, 10 % en transports publics et 2 % en covoiturage.

Limiter les besoins de mobilité en journée

Dans le cadre du PDE, un réseau de 20 salles de visioconférence a été mis en place sur les différents sites de l'entreprise. Ce dispositif complète celui des 6 espaces de bureaux en libre-service offerts aux personnels en déplacement entre les sites. En page d'accueil du site intranet du Groupe, l'onglet « Transports et déplacements » recense les informations sur la gestion de la mobilité et l'offre de transports publics pour tous les sites de l'entreprise. Depuis 2010, pour réduire les besoins en mobilité, Aéroports de Paris déploie l'outil de communication informatique Mocs. Cet outil permet de converser sous la forme d'un tchat, d'échanges audio ou vidéo et de collaborer en ligne à des documents avec un ou plusieurs interlocuteurs. L'entreprise sensibilise ses salariés à l'utilisation de ces outils destinés à mieux gérer leurs déplacements (conférence téléphonique, visioconférence, bureaux de passage).

Réduire l'impact des véhicules

En partenariat avec Air France, Aéroports de Paris propose un service de covoiturage, accessible par le site www.covoiturage-aeroports.fr. Près de 1 700 salariés des deux entreprises y sont inscrits. Aéroports de Paris propose également des aides pour l'achat de voitures, modulées au taux d'émission de CO₂ du véhicule, et des stages d'écoconduite dans le cadre du plan de formation ou du droit individuel à la formation.

115 000 personnes

Chaque jour, près de 115 000 personnes rejoignent les plates-formes aéroportuaires d'Aéroports de Paris pour travailler.

Un plan d'actions 2010-2012

Le plan d'actions associé au plan de déplacements entreprise a été refondu en 2010. Composé de 11 actions, il porte aussi bien sur la limitation des déplacements que sur la modification des infrastructures et sur les circulations douces. Il a fait l'objet, en novembre 2010, d'un premier bilan.



Des véhicules utilitaires légers propres

Aéroports de Paris a pris un engagement de commande de 200 véhicules électriques, dans le cadre d'un vaste appel d'offres lancé en 2010 par une vingtaine d'entreprises publiques et de collectivités territoriales et piloté par La Poste. Depuis plusieurs années, Aéroports de Paris acquiert des véhicules légers et utilitaires peu polluants. Le tiers de son parc de véhicules légers est constitué de véhicules roulant au GPL, au GNV ou à l'électricité.

Vers un PDE interentreprise

Sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, une réflexion conjointe, menée par Aéroports de Paris, Servair, Air France, FedEx, La Poste et la chambre de commerce et d'industrie Yvelines-Val-d'Oise, pourrait aboutir à la création d'un PDE interentreprise qui concernerait, dans ce format, 50 % des salariés travaillant sur la plate-forme.

- **36 %** des salariés utilisent la visioconférence.
- Fin 2010, **732** postes informatiques étaient équipés de l'outil de communication Mocs.
- **33** prêts aux salariés ont été accordés en 2010 pour l'acquisition d'un véhicule émettant moins de **120 gCO₂/km**.



Accompagner les grands projets d'intermodalité

Aéroports de Paris participe à la concertation menée autour des grands projets de transports desservant les aéroports franciliens. Outre le débat public sur le futur métro automatique du Grand Paris, d'autres projets sont en cours ou à l'étude, comme le RER B Nord+ ou CDG Express. L'objectif du Groupe est d'accroître l'accessibilité des plates-formes aéroportuaires par une desserte intermodale au cœur même de ses sites.

► L'enjeu est à la fois économique, social et environnemental. Ces projets bénéficieront aux passagers aériens, aux salariés des plates-formes, aux riverains et aux Franciliens. Ils accroîtront l'attractivité des territoires, la compétitivité des entreprises et faciliteront l'accès aux emplois. L'accès des passagers aériens aux aéroports passe actuellement à 70 % par la route pour Paris-Charles de Gaulle et 80 % pour Paris-Orly ; plus de 90 % des employés des entreprises aéroportuaires se rendent au travail en voiture.

► Aéroports de Paris a rendu publiques ses propositions dans des cahiers d'acteurs, relatifs à chaque débat public : Roissy-Picardie, Grand Paris, interconnexion sud des lignes à grande vitesse. L'entreprise souhaite voir se développer une intermodalité qui tire le meilleur parti de la complémentarité avec le TGV desservant ses plates-formes.

Des propositions pour les plates-formes

Paris-Charles de Gaulle

- Deux gares de métro automatique à Roissypole dans le cadre du Grand Paris.
- Une gare RER supplémentaire en zone de fret pour desservir une zone d'emploi déjà importante.
- CDG Express : ce projet de liaison ferroviaire express entre la gare de l'Est et la plate-forme est reconfirmé et maintenu par l'État.

Paris-Orly

- Deux gares terminus du métro automatique dans le cadre du Grand Paris pour les deux lignes qui desserviraient Orly, au cœur de la plate-forme et en connexion avec la future gare TGV.

Paris-Le Bourget

- Deux gares pour Paris-Le Bourget, l'une pour la desserte directe de l'aéroport d'affaires, l'autre pour assurer les correspondances avec le RER B.



10 millions de personnes pour CDGVAL

Depuis 2007, 10 millions de personnes empruntent chaque année le métro automatique CDGVAL d'Aéroports de Paris. Ce métro assure la circulation entre les terminaux de Paris-Charles de Gaulle et la gare TGV/RER. Grâce à lui, chaque année, 750 tonnes de gazole sont économisées et l'émission de 2 500 tonnes de CO₂ est évitée.



Roissy Carex, la grande vitesse pour le fret européen

Partout en Europe, l'activité fret express et cargo des plates-formes aéroportuaires augmente. Cette croissance est contrariée par la raréfaction des créneaux aériens de nuit, le coût de l'énergie et la limitation de vitesse des poids lourds. Euro Carex (Cargo Rail Express), porté à l'initiative de la France par les grands acteurs mondiaux du fret aérien, est un projet de réseau européen de fret ferroviaire à grande vitesse, reliant Paris-Charles de Gaulle aux autres grands pôles économiques européens. Des infrastructures comparables pourraient être réalisées à l'aéroport de Lyon-Saint-Exupéry, à Liège Airport, à Schiphol (Amsterdam), à Cologne-Bonn et à proximité du bassin londonien. Le projet est reconnu par la Commission européenne et inscrit dans le cadre du Grenelle environnement. Aéroports de Paris est membre de l'association Roissy Carex constituée pour étudier la faisabilité économique pour la connexion française.

- Selon l'association Euro Carex, chaque rame Carex pourrait véhiculer **100 tonnes** de marchandises, soit autant que **7 Boeing 737**.



L'aéroport coopératif

En partenariat avec la direction générale de l'aviation civile et Air France, Aéroports de Paris a commencé à déployer dès 2006, sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, un système de prise de décision collaboratif : le *Collaborative Decision Making* (CDM). Ce concept vise à optimiser le fonctionnement d'un aéroport et à fluidifier le trafic par une meilleure coordination entre les acteurs de la plate-forme. Il repose sur l'amélioration du partage d'informations en temps réel entre les partenaires, de façon à ce que chacun puisse prendre les décisions appropriées et, ainsi, optimiser l'utilisation des ressources et de la capacité.

► En novembre 2010, Paris-Charles de Gaulle a été labellisé « Airport-CDM ».

Le label Airport-CDM

Depuis le 16 novembre 2010, l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle est labellisé « Airport-CDM » par l'organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne Eurocontrol. La plate-forme est la troisième à obtenir ce label après Munich et Bruxelles. Paris-Charles de Gaulle est désormais le premier des très grands aéroports européens à atteindre ce degré de maturité en matière de fonctionnement coopératif.

Les atouts de la coordination

La coordination (CDM) contribue à diminuer les temps de roulage, y compris l'attente aux seuils des pistes. Cela constitue une source d'économie de kérosène et d'émissions de CO₂ pour les compagnies aériennes. Les sociétés d'assistance en escale ne positionnent leurs véhicules qu'au moment opportun. L'exploitant voit diminuer l'impact environnemental de sa plate-forme aéroportuaire et augmenter sa capacité. Les services chargés de la navigation aérienne acquièrent une meilleure vision du trafic, ce qui réduit d'autant les risques d'erreur, accroît la séquence de départ et fluidifie les routes aériennes. Des échanges ont lieu également entre aéroports, comme entre Paris-Charles de Gaulle et Amsterdam Schiphol.



Nouvelles procédures au sol

Dans le cadre du programme de recherche américano-européen Aire (*Atlantic interoperability Initiative to Reduce Emissions*), Aéroports de Paris et Air France ont testé de nouvelles procédures au sol, dont la généralisation permettrait de réduire sensiblement les rejets de CO₂ des avions utilisateurs des plates-formes aéroportuaires d'Aéroports de Paris.

3,16 kg

c'est la quantité d'émissions de CO₂ pour 1 litre de kérosène utilisé.



Des prises au sol pour les avions

Depuis plusieurs années, Aéroports de Paris contribue à limiter les émissions des avions lorsqu'ils sont à leur poste de stationnement. La plupart des postes avion sont équipés d'une alimentation électrique 400 Hz. Le branchement permet d'alimenter l'avion en électricité lorsqu'il est au stationnement. Ces prises se substituent aux groupes électrogènes diesel (GPU) ou au moteur thermique auxiliaire (APU), émetteurs de CO₂ et de polluants locaux. Aéroports de Paris expérimente également l'utilisation de matériels de conditionnement d'air au sol.

Les carburants de l'après-pétrole

- Les compagnies aériennes ont organisé plusieurs vols d'essai d'avions commerciaux avec des carburants nouveaux : kérosène mélangé à des carburants d'origine végétale, biokérosène produit à partir d'algues ou de biomasse, carburants issus du gaz naturel ou du charbon.
- Les aéroports accompagnent ces expériences d'une réflexion sur les modifications potentielles de leurs services.



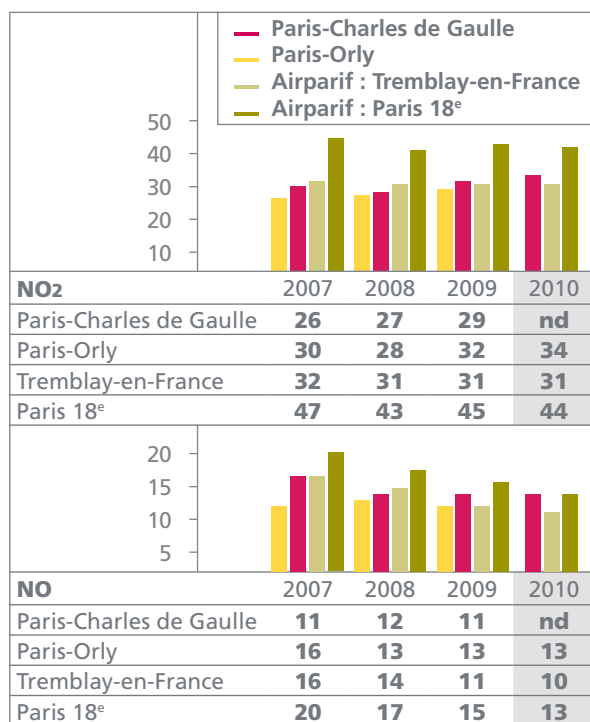
Une surveillance environnementale précise

► Le laboratoire d'Aéroports de Paris a notamment pour tâche de surveiller en permanence la qualité de l'air sur les plates-formes et de mesurer le bruit des avions. La mesure de la qualité de l'air relève des obligations de l'entreprise qui exploite par ailleurs des installations soumises à autorisation et des centrales énergétiques. Comme la mesure de la qualité de l'air, la mesure du bruit est inscrite au cahier des charges d'Aéroports de Paris.

Mesure de l'air

Accrédité Cofrac, le laboratoire d'Aéroports de Paris exploite 3 stations fixes de mesure de la qualité de l'air. Ces stations sont installées sur les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Un bilan de la qualité de l'air est publié chaque année. En 2009, Aéroports de Paris et Airparif ont conclu une convention de partenariat. Cette collaboration concerne les échanges d'information et les travaux communs sur la qualité de l'air.

Données de qualité de l'air (en $\mu\text{g}/\text{m}^3$)



Ruches

Installées en octobre 2007 dans l'emprise de Paris-Charles de Gaulle, des abeilles servent de bio-indicateurs. En 2010, l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle a adhéré au programme « Abeilles, sentinelles de l'environnement® » de l'Union nationale de l'apiculture française (Unaf). L'analyse du miel et du pollen collectés en 2010 dans les 4 ruches n'a révélé aucune pollution. En 2010, les enfants des écoles des communes riveraines ont construit et installé 6 ruches à Paris-Orly, à proximité de la Maison de l'Environnement et du Développement durable. Le miel récolté n'a pas non plus révélé de pollution.



Le bruit cartographié

Le laboratoire d'Aéroports de Paris dispose d'un réseau de 40 stations permanentes de mesure du bruit couplées à 5 stations temporaires. Les niveaux sonores corrélés aux trajectoires des avions délivrent une analyse du niveau sonore de chaque appareil. Le laboratoire établit des cartes du bruit. Déterminées par le calcul, ces cartes représentent des courbes d'égale intensité sonore qui traduisent l'impact sonore au sol du trafic aérien autour d'un aéroport. Elles permettent d'établir les plans d'exposition au bruit (PEB) destinés à maîtriser l'urbanisme autour des plates-formes. Elles sont également utilisées pour définir les plans de gêne sonore (PGS). Les PGS ouvrent droit, pour les riverains installés dans les zones les plus bruyantes, à l'aide à l'insonorisation.

- La mesure du bruit et sa cartographie ont permis d'évaluer les effets bénéfiques de la descente en continu (CDA) des avions, expérimentée en 2010. Selon l'Autorité de contrôle des nuisances aéroportuaires (Acnusa), la CDA réduirait de 6 ou 7 dB(A) le niveau de bruit enregistré à Saint-Arnoult-en-Yvelines par rapport à une descente en paliers.

Une autorité de contrôle aux compétences élargies

La loi Grenelle 2 a étendu le champ de compétences de l'Acnusa. L'Autorité contrôlera désormais non seulement les nuisances sonores, mais également les nuisances environnementales générées par le transport aérien, comme les émissions de polluants locaux.

- 215 641** mouvements d'avions en 2010 à Paris-Orly ;
- 491 933** mouvements d'avions en 2010 à Paris-Charles de Gaulle.

Déchets : dans la ligne du Grenelle 2

Toute entreprise est responsable de l'élimination des déchets qu'elle produit. Elle doit s'assurer que cette élimination s'effectue conformément à la réglementation. Sur ses plates-formes, Aéroports de Paris définit les règles de tri, l'organisation de la collecte, les emplacements pour les conteneurs et les consignes de transport pour les déchets banals.

► En 2010, un nouveau marché de collecte et traitement des déchets industriels banals a été mis en place à Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget.

► Un *Guide référentiel des déchets* a été diffusé à tous les acteurs des plates-formes. Ce guide présente les modalités de tri et de collecte des déchets d'activité économique mais aussi des déchets dangereux.

La Semaine européenne de la réduction des déchets

Fin novembre 2010 s'est déroulée la 2^e Semaine européenne de la réduction de déchets. Pour la première fois, Aéroports de Paris et 30 entreprises membres des Clubs des partenaires environnement ainsi que l'association Entr'Aide Samu social ont participé à cet événement. Une trentaine de collaborateurs, répartis sur 15 points d'animation, ont diffusé films et supports d'information. Des journées portes ouvertes ont eu lieu sur le site de valorisation des déchets verts de Paris-Charles de Gaulle. Des visites ont été organisées dans les centres de tri des déchets des plates-formes et dans l'usine d'incinération de Rungis. Près de 2 500 salariés d'Aéroports de Paris ont été sensibilisés à une meilleure gestion des déchets.

Grenelle 1 et 2

La loi Grenelle 1 : réduction de 7 % de la production de déchets d'ici à 5 ans ; recyclage de 75 % des déchets banals des entreprises en 2012 (63 % en 2008) ; recyclage de 45 % en 2015 des déchets ménagers et assimilés (24 % en 2004) ; réduction de 15 % d'ici à 2012 des volumes de déchets enfouis ou incinérés.

La loi Grenelle 2 introduit des précisions sur les déchets du bâtiment, les biodéchets, les éléments d'ameublement et l'harmonisation des consignes de tri.



Les Greenpifs, acteurs du recyclage en aérogare

Les passagers n'ont pas l'autorisation d'embarquer d'importants volumes de liquides en cabine. À chaque embarquement, des dizaines de bouteilles d'eau sont abandonnées aux postes d'inspection filtrage (PIF). Pour valoriser ce gisement de déchets, des agents d'Aéroports de Paris, les Greenpifs, ont installé à proximité de certains PIF de Paris-Charles de Gaulle des bornes de collecte de bouteilles en plastique. Ces récupérateurs seront généralisés.

Recyclage et réduction à la source se développent

- Durant les deux premières semaines qui ont suivi la mise en place de la collecte sélective des piles au terminal 1 de Paris-Charles de Gaulle, 70 kg de piles ont été collectés.
- Le tri du papier s'est généralisé dans tous les locaux administratifs des terminaux de Paris-Charles de Gaulle. Il concerne désormais les partenaires internes et externes de l'entreprise.
- Initié en janvier 2010, le déploiement de nouveaux copieurs-scanners-imprimantes en réseau s'est poursuivi tout au long de l'année. Ces machines sont paramétrées pour imprimer, par défaut, en noir et blanc et en recto-verso. Elles exigent l'utilisation d'un badge, ce qui concourt à limiter les impressions. Cette programmation a permis de réduire de plus de 40 % le nombre d'impressions.

Une nouvelle vie pour les uniformes

- En début d'année, Aéroports de Paris a collecté les anciens uniformes et tenues de travail de ses salariés. Près de 400 cartons de vêtements et de chaussures ont été récupérés par le mouvement Emmaüs. Leur contenu a été distribué par les maraudes francilienne et ukrainienne de l'association.

1,2 tonne

Les Greenpifs ont récupéré 40 000 bouteilles en 2010 et contribué à la valorisation matière de 1,2 tonne de plastique.

Des solutions nouvelles pour les eaux pluviales

Sur ses emprises, Aéroports de Paris assure la gestion complète du cycle de l'eau : distribution d'eau potable, collecte des eaux usées, collecte et traitement des eaux pluviales. Parallèlement, l'entreprise surveille en permanence ses réseaux, la qualité des eaux usées rejetées dans les réseaux départementaux et celle des eaux pluviales rejetées dans le milieu naturel.

► Les installations gérées par Aéroports de Paris comprennent des surfaces imperméabilisées importantes. À elles deux, les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly comptent 1 500 hectares environ de zones imperméabilisées. Ces espaces présentent des risques de pollution du milieu. En les lessivant, les pluies peuvent se charger de pollution accidentelle (hydrocarbures, par exemple) ou chroniques (fondants hivernaux utilisés pour le déverglaçage des pistes ou le dégivrage des avions).

► Pour respecter les obligations réglementaires et réduire le risque de dégradation de l'écosystème aquatique, Aéroports de Paris dispose d'un système de collecte des eaux pluviales doté de bassins d'isolement des pollutions et de bassins de rétention qui limitent les débits en aval. Si nécessaire, l'eau est traitée dans des stations de traitement des eaux pluviales (Step), avant rejet dans l'Orge (pour Paris-Orly) ou dans un affluent de la Marne ou de la Seine (pour Paris-Charles de Gaulle).

Le marais traiteur d'eau

Dans le milieu naturel, un marais est un espace inondé où se développent des espèces végétales qui aiment les sols saturés en eau. Ces plantes ont la capacité de filtrer les polluants de l'eau. Aéroports de Paris a décidé d'exploiter cette particularité. Après deux années de tests concluants (plus de 90 % d'abattement de pollution), l'entreprise va mettre en service un marais filtrant grandeur nature à Paris-Orly. Plantée d'espèces rustiques au grand pouvoir filtrant, tels les iris, les joncs des chaisiers ou les joncs glauques, cette zone humide complètera le système de traitement actuel pour les fondants hivernaux. Après analyse, l'eau ainsi traitée passera par une lagune et des filtres avant d'être rejetée dans l'Orge.



Plus forte que les noix, la glace

À Paris-Charles de Gaulle, les pistes sont éclairées par 20 000 feux de balisage. Ces projecteurs doivent être régulièrement nettoyés pour guider efficacement pilotes et personnels au sol. Auparavant, on décraissait ces balises en pulvérisant des coquilles de noix concassées. Il fallait rincer cette poudre à l'eau qui se chargeait de poussières et polluit les eaux de ruissellement. Désormais, les équipes de nettoyage projettent des microbilles de glace carbonique. Aussi efficace que les coquilles de noix, cette technique cryogénique ne demande aucun rinçage et ne génère aucun résidu.

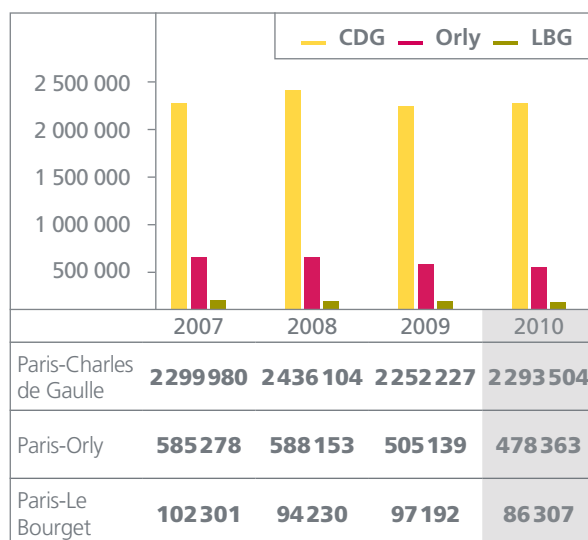


Préparer l'avenir

En accompagnement des projets d'aménagement sur les deux principales plates-formes, des schémas directeurs de gestion des eaux pluviales sont en cours de finalisation. Ces documents servent à préparer les actions à mener afin de limiter et compenser les imperméabilisations. Ils intègrent les réglementations nationales et locales comme le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux du bassin Seine-Normandie ou les schémas d'aménagement et de gestion des eaux des bassins versants locaux concernés.

Consommations d'eau potable

Périmètres internes et externes (en m³)



Ces chiffres correspondent à la consommation d'eau potable totale des plates-formes Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Les consommations internes d'Aéroports de Paris SA et les consommations externes (entreprises, passagers, sous-traitants...) sont consolidées pour chaque plate-forme et incluent également les fuites. Chaque année, 70 000 m³ d'eaux pluviales sont réutilisés à Paris-Orly.

Protéger la nature et la biodiversité

► Biodiversité : 2010 était l'année de la préservation de la biodiversité. À Nagoya, au Japon, la communauté internationale a conclu, le 29 octobre, le premier accord de lutte contre l'érosion du vivant. Aéroports de Paris souscrit pleinement à cet objectif. Dans la ligne du Grenelle environnement, l'entreprise a lancé en 2010 un diagnostic biodiversité. Sur la base d'inventaires de la faune et de la flore, Aéroports de Paris identifie, dans les emprises de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle, les zones écologiques les plus riches et les plus vulnérables. En 2011, la politique biodiversité et les actions associées seront définies.

► Pesticides : le Grenelle environnement impose de limiter l'utilisation de certains pesticides en France. Le 3 septembre 2010, Aéroports de Paris s'est engagé formellement, auprès du secrétariat d'État à l'Écologie, à réduire l'utilisation de pesticides en signant l'accord-cadre sur l'utilisation de pesticides en zone non-agricole. Cet accord impose de n'utiliser les produits phytosanitaires chimiques qu'en dernier ressort et de former les personnels aux pratiques alternatives d'entretien des espaces verts.

► Sur les plates-formes, l'application des produits est réfléchiée et programmée pour optimiser leur efficacité et réduire au minimum les quantités de produits utilisés. Les traitements font l'objet d'un suivi régulier.

Des hommes et des fleurs

Les plates-formes aéroportuaires sont des espaces où le minéral prédomine. Les collaborateurs d'Aéroports de Paris travaillent à inverser la tendance. À Paris-Orly, l'accès principal aux terminaux a été réaménagé et planté, ainsi que la nouvelle dépose minute du terminal sud. En parallèle de la mise en place, en 2009, d'un plan de gestion différenciée des espaces verts à Paris-Charles de Gaulle, les entrées des terminaux et les voies d'accès ont été fleuries et engazonnées. Les déchets végétaux sont dirigés vers une plate-forme de compostage créée en 2010 sur le site, à l'image de celle de Paris-Orly. Cette installation évite l'envoi en décharge et réduit l'utilisation d'intrants grâce à l'emploi du compost en amendement.



Partage de données « biodiversité »

Aéroports de Paris et le conseil général de Seine-et-Marne ont préparé en 2010 un protocole d'accord comportant un volet biodiversité. Aux termes de cet accord, les deux parties échangeront des bonnes pratiques, des inventaires faunistiques et floristiques et de suivi des espèces. Les partenaires mèneront de concert des actions de sensibilisation des salariés et du grand public.

Un jardin planté par des élèves

La préservation de la biodiversité est l'affaire de tous. L'entreprise a conclu un partenariat avec deux établissements scolaires, voisins de Paris-Charles de Gaulle, préparant aux métiers du paysage. Les élèves du lycée Fénélon de Vaujour (77) et du collège Jean-des-Barres d'Oissery (95) ont planté un jardin botanique à proximité de la Maison de l'Environnement et du Développement durable. Inauguré le 15 juin, ce jardin sensibilise à la biodiversité.

- Dans l'emprise de la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, on décompte **1 400** hectares d'espaces verts.
- À Paris-Orly, on dénombre **850** hectares d'espaces verts.
- **800 000** arbres et arbustes ont été plantés sur les **570** hectares du patrimoine naturel de Paris-Charles de Gaulle.



100 %

La plate-forme Paris-Charles de Gaulle recycle 100 % de ses déchets végétaux.



Partenaires pour des aéroports éco-efficients

La performance environnementale des plates-formes aéroportuaires concerne les entreprises et les administrations qui y sont présentes. Pour sensibiliser et accompagner ses partenaires, Aéroports de Paris a créé les Clubs des partenaires environnement (CPE) sur ses aéroports Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. L'adhésion à ces clubs est libre pour toute entreprise des plates-formes. Ce sont des espaces d'échange. La démarche est participative et vise, notamment, à soutenir le déploiement et l'animation des systèmes de management environnemental des membres.

► Chaque année, les CPE établissent collégialement un plan d'actions. Ce programme fait l'objet d'un suivi au cours de revues annuelles. Les CPE participent aux événements nationaux tels que la Semaine du développement durable, la Semaine de la mobilité ou la Semaine européenne de la réduction des déchets, en organisant des animations pour sensibiliser leurs salariés.

► Pour 2011, Aéroports de Paris envisage de promouvoir les Clubs des partenaires environnement auprès des compagnies aériennes et des compagnies assistants en escale. La publication d'un livret d'accueil SMI est également à l'étude. Ce document de sensibilisation, mis à la disposition des salariés, traitera de l'environnement, de la sécurité, de la sûreté et de la qualité.

► Pour aller plus loin, 27 partenaires ont signé avec Aéroports de Paris, en 2009 et 2010, les 8 engagements du pacte pour l'environnement de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle.



Ecoairport.fr

Le site extranet www.ecoairport.fr, qui a fait l'objet d'une refonte en 2010, met à la disposition des membres des outils d'auto-évaluation, dont l'Écocarte pour la réalisation de prédiagnostics environnementaux. Le site est dédié à l'échange et à l'information sur les actions des groupes de travail, sur les bonnes pratiques et sur l'actualité réglementaire dans le domaine de l'environnement.

- En 2010, les CPE ont réuni **218 membres**, dont **4 nouveaux partenaires**.
- **65 Écocartes** ont été établies depuis la création des clubs et leur mise à disposition sur le site Ecoairport.
- Le pacte pour l'environnement de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle a été signé par **4 nouvelles entreprises** en 2010 : Sheraton, Rex Rotary, Ricoh et Conibi.



Développement durable : la sensibilisation progresse

Chaque année, les membres des CPE se mobilisent pour la Semaine du développement durable. En 2010, 67 entreprises et collectivités partenaires, contre 49 l'année précédente, ont participé à la trentaine d'animations organisées sur les trois plates-formes aéroportuaires franciliennes et sur trois terrains d'aviation générale. Plus de 7 400 personnes ont été sensibilisées aux problématiques environnementales par une quarantaine de salariés d'Aéroports de Paris et de ses partenaires. Le nouveau quizz électronique « Écotestez-vous » a permis à 1 323 personnes d'évaluer leur connaissance des problématiques liées au développement durable : quatre fois plus qu'en 2009 avec le questionnaire sur support papier. Au cours de cette 7^e édition de la Semaine du développement durable, 23 certificats labels Éco-gestes, validés par l'Ademe, ont été décernés, dont 12 à des partenaires d'Aéroports de Paris.



Faire connaître les enjeux de la biodiversité

En partenariat avec l'agence-conseil Gondwana, le Club des partenaires environnement de Paris-Charles de Gaulle a consacré la Pause café environnement d'octobre 2010 à la biodiversité. Une vingtaine de représentants d'entreprises partenaires et d'Aéroports de Paris ont fait le point sur ce sujet sociétal ainsi que sur les actions menées en la matière sur la plate-forme.

Les ressources humaines



35 — Feuille de route

36 — Offrir de nouvelles perspectives de carrière

38 — Motiver par la rémunération

39 — Promouvoir l'égalité des chances et la diversité

40 — Veiller au bien-être et à la santé des salariés



_ La feuille de route d'Aéroports de Paris

Objectifs	Progression
Qualité des conditions d'emploi	
● Objectivité et transparence des systèmes de rémunération	⌚
Gestion de l'emploi et des compétences	
● Qualité de la gestion des emplois	⌚
● Développement des compétences et de l'employabilité	⌚
Qualité des conditions de travail	
● Protection de la sécurité et de la santé	⌚
● Respect et aménagement des temps de travail	⌚
Relations professionnelles et sociales	
● Promotion de la participation des salariés	⌚
● Promotion du dialogue social et de la négociation collective	⌚
Non discrimination	
● Prévention des discriminations et promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes	⌚
● Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances en faveur de catégories vulnérables	⌚
Respect des droits humains fondamentaux	
● Respect des droits fondamentaux de la personne	⌚

⌚ Démarrage ⌚ En cours ⌚ Avancé ● Atteint

*Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2011-2015).
Reprise de la grille d'analyse de l'agence de notation extrafinancière Vigeo.*

Offrir de nouvelles perspectives de carrière

Premier levier de la modernisation et du progrès, la politique sociale et de gestion des ressources humaines fait partie des orientations stratégiques d'Aéroports de Paris. Pour adapter les compétences et l'emploi à l'évolution de ses activités, le Groupe ambitionne de développer l'efficacité individuelle et collective par la professionnalisation, la motivation et l'implication de ses salariés. Sa politique s'appuie sur l'équilibre social, le respect de la diversité, l'égalité des chances, la santé et la qualité de vie au travail. Aéroports de Paris diffuse ces valeurs de responsabilité sociale au sein de l'entreprise et auprès de ses parties prenantes.

► En 2010, la direction des Ressources humaines a revu l'organisation de la gestion des ressources humaines. Au premier trimestre 2010, la Direction générale a présenté aux partenaires sociaux la déclinaison de sa stratégie et les effets prévisibles sur la structure de l'emploi sur les 3 ans à venir. Depuis 2009, l'entreprise limite les recrutements externes et privilégie la mobilité interne.

► La direction des Ressources humaines intervient à l'échelle du Groupe. Un comité ressources humaines Groupe définit les orientations communes pour Aéroports de Paris SA et ses filiales. Un comité de Groupe présente les orientations stratégiques de l'entreprise aux partenaires sociaux.

La GPEC : anticiper, adapter

Aéroports de Paris s'est doté d'un dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). La GPEC permet d'anticiper les besoins de l'entreprise et d'en piloter les effets sur les compétences et l'emploi. Elle donne aux salariés les moyens de s'adapter à l'évolution du Groupe tout en construisant activement leurs parcours professionnels.

6 236 personnes

formées et 190 964 heures de formation, en 2010.

Un nouveau mode de management

Les managers sont les relais, dans les directions, de la politique de la direction des Ressources humaines. Ils assurent une triple mission :

- fixer les objectifs de leurs unités en termes de ressources humaines et en anticiper les besoins ;
- développer les compétences et aptitudes, aider à la réalisation des projets professionnels, réfléchir à la mobilité de leurs collaborateurs lors de l'entretien annuel d'appréciation et professionnel ;
- diffuser la culture d'entreprise et aider à la prévention des risques.

Les managers sont formés à ces nouvelles missions depuis 2008. Ils disposent de guides dédiés à la préparation des entretiens annuels et d'un outil informatique pour la fixation des objectifs des cadres. Depuis 2010, le support de l'entretien professionnel a été informatisé.



La mobilité

L'entreprise investit dans la mobilité volontaire de ses collaborateurs. La mobilité ouvre des perspectives de carrière plus attractives, favorise la motivation, le développement de l'employabilité et l'ajustement des ressources aux besoins. Un pôle Carrière et mobilité a été créé en 2011. Différents outils sont à la disposition des salariés sur un site intranet dédié. Ce site donne des informations concernant les postes disponibles au sein du Groupe, les métiers et les parcours professionnels. Il permet la dépose de *curriculum vitae* en ligne. Des aides à la mobilité sont prévues dans le cadre de la GPEC.

Les outils pour favoriser la mobilité professionnelle

- Pérennisation et élargissement du rôle du comité de mobilité
- Pôle Carrière et mobilité, pôle Pilotage des cadres
- Site intranet, *curriculum vitae* en ligne
- Aires de mobilité
- Valorisation des métiers en difficulté de recrutement ; actions visant à mieux faire connaître les métiers du Groupe



Réorganisations

Dans le cadre des orientations stratégiques définies pour la période 2011-2015, Aéroports de Paris réorganise la direction de l'Immobilier. Le volet social de cette réorganisation a fait l'objet d'un accord avec les partenaires sociaux en novembre 2010. L'accompagnement de la restructuration est fondé sur le volontariat, sans départ contraint, et sur un programme d'adaptation et de développement des compétences. Dans le cadre du contrat de régulation économique 2011-2015 signé avec l'État, Aéroports de Paris s'est également engagé à réduire les effectifs de la maison mère de 2 % par an sur la durée du contrat.

Professionnalisation et culture d'entreprise

Professionnalisation et mobilité reposent sur une formation collective et individuelle ciblée sur les orientations stratégiques de l'entreprise et l'évolution de la culture managériale. La formation à la démarche satisfaction clients sera assurée, à partir de 2011, par la nouvelle Université du Service. La responsabilité sociétale d'entreprise et le développement durable sont inscrits dans plusieurs modules de formation interne. Quatre demi-journées y ont été consacrées en 2010.

Des salariés créatifs

Deux dispositifs d'innovation participative invitent les salariés à devenir force de proposition, individuelle ou collective, pour faire progresser l'entreprise : Innov'idées et Innov'équipes. Les meilleures idées favorisant le développement durable, la maîtrise des coûts et le service au client sont primées et concrétisées. En 2010, sur 55 idées déposées, 13 ont été primées. Trois projets réalisés ont été valorisés lors de la Journée de l'initiative en juin : l'utilisation de la chaleur dégagée par le groupe froid de secours pour chauffer une partie du terminal sud de Paris-Orly ; une zone de stockage sécurisée des bagages en attente dans des conteneurs de bateaux rénovés à Paris-Orly ; la collecte et le recyclage de bouteilles d'eau recueillies aux postes d'inspection-filtrage de Paris-Charles de Gaulle.

- Effectifs : **12 219** (Groupe)
- Recrutements :
10 cadres viviers
165 contrats en alternance et d'apprentissage



Motiver les cadres

Longuement mûri, le Projet cadres d'Aéroports de Paris est entré en vigueur en janvier 2011. Il vise à mieux reconnaître la performance des cadres et à donner des leviers de motivation aux managers. Ce projet associe un dispositif de fixation d'objectifs individuels clairs et mesurables, une nouvelle gestion du développement professionnel et une rémunération dynamique. Le pivot du dispositif est l'entretien d'appréciation et professionnel.

- La rémunération tient compte de la qualité de la contribution de chaque cadre, sans critère d'âge. Le système d'avancement a été assoupli. La part variable, plus motivante, dépend du taux de réalisation des objectifs. Un audit des objectifs fixés aux cadres et une enquête de perception ont été réalisés en 2010.
- L'entretien d'appréciation et professionnel annuel sert de support à la définition de projets professionnels. Il est associé à plusieurs outils d'information pour fournir aux cadres une bonne visibilité sur leur carrière. En 2010, un groupe de travail a expérimenté un modèle d'« aires de mobilité » qui présente les passerelles possibles au sein du Groupe.
- Aéroports de Paris met également en œuvre un dispositif de recrutement de jeunes cadres à potentiel pour les métiers stratégiques et les postes de management opérationnel.

Motiver par la rémunération

Une rémunération attractive et une bonne protection sociale sont deux leviers supplémentaires de motivation pour les salariés d'Aéroports de Paris. Le Groupe propose des rémunérations périphériques intéressantes et une très bonne couverture santé/retraite.

- Un accord salarial a été conclu pour 2010.
- Pour lier la rémunération aux grands objectifs de l'entreprise, les rémunérations périphériques intègrent aussi des critères de développement durable et de qualité de service.

Accord salarial 2010

Un nouvel accord salarial a été signé en janvier 2010. Il établit, notamment, une hausse des salaires de 1,4 %, des dispositions pour les bas salaires, l'engagement à réduire les écarts salariaux entre les hommes et les femmes, un montant plus motivant de la part variable du salaire des cadres, une extension du chèque emploi service universel (Cesu) à de nouveaux bénéficiaires. En décembre 2010, un accord salarial a arrêté les dispositions pour 2011.



Baromètre social

Comme chaque année, Aéroports de Paris a invité les salariés à s'exprimer en octobre pour établir son baromètre social 2010. Centré sur le ressenti des salariés, le baromètre social est nourri par une enquête anonyme conduite par un cabinet extérieur. Les résultats de l'enquête 2010 seront présentés au personnel au premier trimestre 2011. Le baromètre social aide les managers à appréhender la vie des salariés au sein de leur unité, à engager des actions d'amélioration et à mesurer les progrès accomplis. En 2009, certaines directions ont constaté des progrès dans leurs résultats dus notamment à l'amélioration de la communication interne.



Un intéressement lié au développement durable

Au titre de l'exercice 2010, Aéroports de Paris SA verse à ses salariés la 6^e prime de participation et la 23^e prime d'intéressement. L'accord d'intéressement en vigueur couvre les exercices 2009, 2010 et 2011. Il comporte 3 critères de même poids modulés par la performance économique : le taux d'absentéisme, la satisfaction clients et les consommations d'énergie.

Plan d'épargne salariale

En 2010, Aéroports de Paris a négocié avec les partenaires sociaux des accords de révision portant sur le règlement de plans d'épargne salariale. Ces accords vont simplifier et harmoniser l'offre pour l'ensemble des salariés du Groupe. Tous les salariés peuvent disposer d'une épargne bloquée pendant 5 ans dans le plan d'épargne Groupe (PEG) et/ou d'une épargne retraite dans le plan d'épargne pour la retraite collectif Groupe (Percog). À la fin de l'année 2010, plus de 1 400 salariés adhèrent au Percog. Ils étaient moins de 70 à la fin de l'année 2009.



Fonds de placement solidaire

Aéroports de Paris, en accord avec les organisations syndicales, a sélectionné en 2009 un fonds commun de placement d'entreprise solidaire, le FCPE Amundi Label Actions Solidaire. Ce FCPE figure dans le PEG et le Percog. La part solidaire de ce fonds est investie dans la société d'investissement France Active qui finance, notamment, des projets écologiques, d'insertion et de lutte contre l'exclusion. Ce fonds bénéficie du label CIES d'investissement socialement responsable (ISR).

Données Aéroports de Paris SA

- Intéressement 2010 : **9 164 k€**
(prime moyenne brute : **1 366 €**)
- Participation 2010 : **10 588 k€**
(prime moyenne brute : **1 578 €**)
- Épargne salariale diversifiée (au 31/12/10) :
66 672,4 k€ (9 078 épargnants)
- Actionnariat salarié (au 31/12/10) :
110 398,7 k€ (6 670 épargnants)



82 %

des salariés du groupe Aéroports de Paris
sont actionnaires via le FCPE Aéroports.
La part de capital détenue est de 2,2 %
en 2010.

Promouvoir l'égalité des chances et la diversité

Par sa politique sociale proactive et par ses accords d'entreprise, Aéroports de Paris s'engage vis-à-vis de tous ses salariés à respecter la diversité, la mixité et l'égalité des chances au travail. Signataire du Pacte mondial, le Groupe lutte contre la discrimination au travail.

► Aéroports de Paris porte une attention particulière au relais de ses engagements au sein des directions et à la sensibilisation de ses collaborateurs. Des référents handicap ont été désignés en 2010. Les salariés sont sensibilisés grâce aux publications et médias internes, lors de séminaires ou à l'occasion des manifestations nationales auxquelles participe l'entreprise. Les managers, les représentants du personnel et le réseau de correspondants ressources humaines suivent des sessions de formation spécifiques.

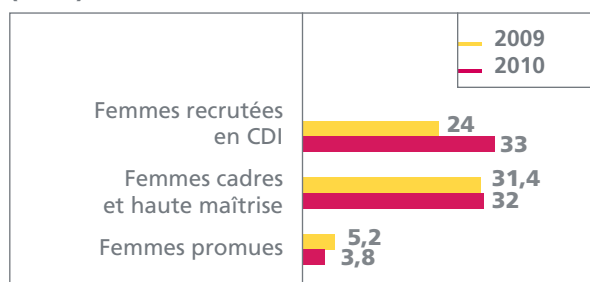
Mixité

Le 3^e accord sur l'égalité professionnelle homme-femme (2011-2013), signé le 29 décembre 2010, réaffirme les engagements de l'accord 2006-2009 : promouvoir la mixité, mobiliser les acteurs de l'entreprise, concilier vie professionnelle et vie parentale. L'accès des femmes aux positions managériales et l'égalité salariale sont deux objectifs forts de l'accord. À la suite d'un diagnostic mené en 2010, Aéroports de Paris a dégagé une enveloppe spécifique pour résorber en 2011 les écarts de salaire. Les outils de communication et les modules de formation seront actualisés.

Handicap

Le 7^e accord sur l'insertion des personnes handicapées (2010-2012) a été signé en janvier 2010. Cet accord prévoit, notamment, un taux de recrutement minimum et le renforcement de la politique d'achats auprès des secteurs protégé et adapté. Une convention a été signée en juin avec l'Union nationale des entreprises adaptées. L'accord prévoit également des aides aux salariés handicapés ou qui ont une personne handicapée à charge. En 2010, Aéroports de Paris a organisé son deuxième Handicafé, lors de la 14^e Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, et participé à des forums sur ce thème.

Égalité professionnelle homme-femme (en %)



Handicap

Nombre de travailleurs handicapés embauchés
Périmètre : Aéroports de Paris SA

	2010	2010-2012
CDI	5	11 (minimum)
Contrats aidés, CDD	8	20
Contrats de formation en alternance	1	9
Stagiaires	7	15

Seniors

L'accord sur l'emploi et le maintien dans l'emploi des seniors, signé en décembre 2009, est entré en vigueur en janvier 2010. Cet accord garantit aux seniors la poursuite d'une activité professionnelle motivante avec notamment le développement du tutorat. Il prévoit de valoriser leur expérience et leur garantit l'accès à la formation pour adapter leurs compétences à l'évolution de l'entreprise. Le Groupe s'engage sur un taux de recrutement de 4 % sur la durée de l'accord (7,9 % réalisés en 2010). Des mesures d'accompagnement de la fin de carrière, dont un dispositif de temps partiel, des aménagements d'horaires et une aide au rachat des trimestres d'assurance vieillesse, ont été mises en place.

- 15,2 % des effectifs permanents de l'entreprise sont âgés de plus de 50 ans et 13,7 % ont plus de 55 ans.
- Formation seniors : 69 % (taux moyen)
- 12 demandes de temps partiel
- 2 aides au rachat de trimestres



Vers une politique diversité

Le lancement de la démarche diversité d'Aéroports de Paris a été validé par son comité exécutif dès juin 2009. Le Groupe se dotera en 2011 d'une politique diversité pour structurer les acquis de ses accords d'entreprise et renforcer sa démarche sociale et sociétale. Il briguera début 2012 le label Diversité. Un diagnostic diversité a été conduit, en 2009, par l'association IMS Entreprendre pour la Cité, à la demande d'Aéroports de Paris SA. Le comité de pilotage, constitué en 2010, a défini les axes prioritaires de travail. Aéroports de Paris ambitionne la conclusion d'un accord d'entreprise Diversité d'ici à la fin de l'année 2011.

Veiller au bien-être et à la santé des salariés

Aéroports de Paris mène une politique de santé et de sécurité du travail proactive. Cette politique est fondée sur la prévention et sur l'adaptation du travail à l'homme.

► Le plan annuel de prévention des risques professionnels 2010 s'est appuyé sur les lignes directrices du Plan santé au travail 2010-2014 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Aéroports de Paris a anticipé ces dispositions dès 2009 et a poursuivi ce travail en 2010. L'entreprise s'est attachée, en particulier, au risque chimique, au risque routier et aux risques psychosociaux. Le document unique a été actualisé selon la nouvelle cotation légale.

► La politique de prévention a fait l'objet d'actions de communication en 2010, notamment sur les risques psychosociaux. En 2009, cette politique avait été diffusée auprès de tous les salariés du Groupe. De nouvelles campagnes de prévention sont prévues pour 2011, notamment vis-à-vis des risques routier et de circulation piétonne.

► 8 CHSCT sont répartis sur les sites et 20 animateurs de sécurité sont affectés aux directions opérationnelles et fonctionnelles.

► Les sites intranet gérés par le service de santé au travail et le comité de prévention santé délivrent aux salariés des informations pratiques et des conseils.

Une commission médico-technique

Aéroports de Paris s'est doté depuis plusieurs années d'une commission médico-technique pluridisciplinaire qui réunit les médecins du travail et les intervenants en prévention des risques professionnels, sous l'égide du directeur des Ressources humaines. Cette commission définit des axes d'étude complémentaires du plan annuel de prévention.



Expatriés

Les expatriés et les missionnaires du Groupe à l'international sont couverts par un dispositif de protection qui s'appuie sur une veille permanente des conditions de sécurité dans les pays où le personnel se déplace ou réside. Un système d'alerte et un site intranet d'information sont à leur disposition. Des sensibilisations à la sécurité adaptées à chacune des destinations sont régulièrement dispensées.

Surveiller les risques techniques

Aéroports de Paris a poursuivi, en 2010, la cartographie du risque amiante sur les sites de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly et doit achever celle de Paris-Le Bourget en 2011. Une procédure de traçabilité des risques chimiques est opérationnelle depuis 2009. En 2010, des procédures similaires ont été finalisées pour l'exposition aux bruits et aux rayons ionisants. Elles seront opérationnelles en 2011. Les personnels ont été sensibilisés au nouvel étiquetage des produits chimiques dans le cadre de la prévention des risques cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR). Un plan de substitution des produits CMR sera élaboré en 2011. Une analyse de l'exposition aux vibrations est en cours. Un outil de veille et d'aide à l'évaluation de la conformité réglementaire plus performant doit être mis en place en 2011.



Seniors

La commission médico-technique a ouvert un chantier sur la pénibilité du travail des seniors. Ce chantier comporte trois étapes : identification des groupes à risques, entretiens collectifs, plan d'action. Des indicateurs de suivi ont été définis en novembre.

Circulation piétonne et routière

Les chutes de plain-pied et dans les escaliers représentent plus de la moitié des accidents du travail dans le Groupe. Une signalétique préventive a été déployée en 2009 et 2010 sur l'ensemble des sites. L'étude des cheminements piétons est en cours pour identifier les lieux dangereux et définir des mesures correctives. La sécurité routière a fait l'objet d'une seconde campagne de prévention sur les 3 aéroports en liaison avec la Cramif. En 2011, Aéroports de Paris élaborera sa politique de prévention routière. L'entreprise a par ailleurs systématisé les enquêtes post-accidents piétons et routiers.

35 défibrillateurs

ont été installés sur plusieurs sites d'Aéroports de Paris. L'opération s'achèvera en 2011 avec la réalisation de séances de démonstration et de mise en situation pour le personnel.



Des plans de prévention pour les partenaires

Après avoir audité les situations des activités dans les installations d'usage commun de tri des bagages, Aéroports de Paris a réalisé des plans de prévention avec les prestataires des transporteurs aériens. Ces plans pourraient s'étendre à d'autres opérations réalisées par des tiers en aéroport.

Prévenir les risques psychosociaux

Le groupe de travail sur les risques psychosociaux, créé en 2008, a élaboré, en 2009, un dispositif de détection et de prise en charge de la souffrance au travail. Un réseau d'alerte pluridisciplinaire a pour mission de détecter ces risques. Il se compose de médecins du travail, du service social, des managers et de représentants des CHSCT. En 2010, un médiateur interne et un médiateur externe ont été désignés. Un accord de méthodologie pour la prévention des risques psychosociaux a été conclu le 23 décembre 2010 avec l'ensemble des organisations syndicales, pour une durée de 12 mois. Le groupe paritaire Prévention des risques psychosociaux, mis en place au début 2010, mettra à profit ce temps pour élaborer un diagnostic partagé.

Les missions du médiateur

- Ouvrir le dialogue et rechercher les compromis.
- Alerter la direction des Ressources humaines sur le malaise collectif, la dégradation du climat social ou sur les problèmes suscités par un changement d'organisation.



Traiter l'absentéisme au plus près du terrain

Pour diminuer le taux d'absentéisme, Aéroports de Paris privilégie l'écoute et s'intéresse au vécu du salarié. Une méthode structurante et un programme d'actions préventives sont en cours de finalisation au sein de chaque secteur. Une chargée de mission a été nommée en 2010 au sein de la direction des Ressources humaines afin d'accompagner les managers dans la compréhension des causes de l'absentéisme et dans la recherche de solutions.



Inciter à vivre sainement

En 2010, le comité de prévention santé a lancé un programme de promotion de l'activité physique et de l'hygiène de vie. Les salariés ont participé à des journées consacrées à l'activité physique. Le site intranet du comité délivre désormais des conseils nutritionnels et de remise en forme en plus de conseils sanitaires.

Qualité de vie

Dans le cadre des accords sur l'égalité professionnelle homme-femme et sur l'emploi des personnes handicapées, les salariés d'Aéroports de Paris bénéficient du chèque emploi service universel (Cesu) : petite enfance, prestations habitat ou d'accompagnement périscolaire, handicap. Des aides complémentaires sont fournies aux personnes handicapées pour l'aménagement de leur logement et de leur véhicule ou pour le financement d'un autre mode de transport. Deux crèches ont été ouvertes en 2006 et 2009 à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

- Les trois aéroports sont certifiés OHSAS 18 001.
- Aéroports de Paris est membre d'un réseau de grandes entreprises, animé par l'Anact, autour d'échanges d'expériences sur les risques psychosociaux.
- Cesu : **681** bénéficiaires en 2010, dont **23** travailleurs handicapés et **14** enfants handicapés

Taux accidents du travail

Périmètre : Aéroports de Paris SA

	2009	2010
AT (accidents du travail)	160	151
TF (taux de fréquence)	15,5	14,6
TG (taux de gravité)	0,99	1,00

Les clients et les achats durables



43 — Feuille de route

44 — Améliorer la qualité de service avec les partenaires

46 — Mieux accueillir et accompagner les passagers

47 — L'aéroport communicant 2010-2015

48 — Le service aux entreprises des plates-formes

49 — Une politique d'achats durables proactive



— La feuille de route d'Aéroports de Paris

Objectifs clients	Progression
Satisfaction clients	
● Figurer parmi les meilleures entreprises européennes	🕒
Culture clients	
● Formation à la culture clients au sein de l'entreprise	🕒
Qualité de service aux compagnies	
● Standards de qualité et démarches collaboratives	🕒
Qualité de service aux passagers	
● Enquêtes de satisfaction, standards de qualité, innovation	🕒
Qualité de service pour les entreprises partenaires	🕒
Qualité des infrastructures et des bâtiments	
● Modernisation des terminaux, nouvelles capacités	🕒
Objectifs achats durables	Progression
Fournisseurs et prestataires	
● Déontologie des achats	🕒
● Prise en compte de la RSE dans les appels d'offres et les contrats	🕒
● Achats aux PME	🕒

🕒 Démarrage 🕒 En cours 🕒 Avancé 🕒 Atteint

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2011-2015).

Améliorer la qualité de service avec les partenaires

Aéroports de Paris a l'ambition de figurer parmi les meilleures références européennes en matière de satisfaction clients. Cette orientation, amorcée dès 2008 avec la création de la direction de la Satisfaction clients, a été confirmée, en juillet 2010, par le deuxième contrat de régulation économique (CRE 2011-2015). La satisfaction clients constitue l'un des cinq piliers de la stratégie du Groupe. Elle contribue à l'attractivité des plates-formes, à la compétitivité des compagnies clientes et au confort des passagers. Au-delà d'un enjeu économique, de meilleurs services aux clients relèvent de l'exercice de la responsabilité sociétale. L'entreprise a réservé une enveloppe budgétaire de 152 M€ à la qualité de service pour les cinq années à venir.

► Les actions engagées visent à toujours mieux adapter l'offre de services aux attentes des passagers et à intégrer celles des compagnies dans les projets qui concernent le traitement des passagers et les infrastructures. Cette démarche s'appuie sur des programmes stratégiques et opérationnels, sur le respect de standards de qualité et sur une coopération étroite avec les partenaires. Elle s'étend aux fournisseurs et concessionnaires dont les contrats incluent désormais des exigences de conformité au référentiel qualité clients et sont assortis de plans de progrès.

► En 2010, un directeur de la Qualité clients a été nommé au sein des directions des plates-formes Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Aéroports de Paris a conduit ou participé à plusieurs expérimentations sur le terrain avec les compagnies, les prestataires et les services de l'État.

► L'Université du Service d'Aéroports de Paris qui ouvrira ses portes en 2011, permettra d'affirmer une culture de service en ancrant le souci de la qualité dans les services rendus au quotidien à ses clients.



Concertation

En 2010, les compagnies ont activement participé au projet du contrat de régulation économique (CRE) 2011-2015. Elles ont notamment contribué à définir les indicateurs de qualité de service ainsi qu'un niveau de performances lié à la satisfaction des passagers. À leur demande, le CRE a instauré des structures de coopération opérationnelle, les comités opérationnels de qualité de service. Ces comités réunissent les compagnies, les sociétés d'assistance en escale et Aéroports de Paris. Ils ont pour mission de suivre les indicateurs du CRE et de piloter des plans d'actions. Cinq comités opérationnels se sont déjà réunis à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.



Mieux écouter les compagnies

Aéroports de Paris va étoffer en 2011 son équipe marketing compagnies au sein de la direction de la Stratégie. Ces ressources additionnelles seront employées à professionnaliser le développement de nouvelles destinations au départ de Paris, à mettre en place et animer une veille stratégique du marché des transporteurs aériens pour anticiper l'impact de son évolution sur l'entreprise. Elles serviront également à structurer le dispositif d'écoute des compagnies et les outils de partage de la connaissance des clients.

Dispositifs de concertation

- Le Comité des opérateurs aéroportuaires (COA), instance de dialogue sur la politique qualité, le développement durable, les enjeux environnementaux ou la sûreté.
- La Commission consultative économique, instance composée de représentants des usagers aéronautiques, des organisations professionnelles du transport aérien et d'Aéroports de Paris, qui a notamment pour mission de rendre un avis sur les propositions de modification tarifaire des redevances aéroportuaires et sur les programmes d'investissements.
- Réussir Ensemble, démarche de coopération avec Air France.
- Conventions signées avec Star Alliance et oneworld.
- En 2011 : les comités opérationnels de qualité de service.



Des aéroports en pleine rénovation

La satisfaction des compagnies et des passagers dépend aussi de la qualité des infrastructures. Aéroports de Paris a engagé, depuis 2006, des opérations d'accroissement de ses capacités aéroportuaires et investi dans la rénovation des terminaux existants. Dans leur configuration 2015, les plates-formes gagneront en efficacité, en confort et en attractivité. En 2011, plusieurs grands chantiers de restructuration s'ouvriront à Paris-Charles de Gaulle. L'entreprise s'est organisée pour maintenir au meilleur niveau la satisfaction de ses clients pendant les travaux.



- Dans le cadre de l'alliance industrielle Hublink entre Aéroports de Paris et Schiphol Group, plusieurs projets structurants contribueront à l'amélioration de la qualité de service aux compagnies et aux passagers : l'harmonisation des processus de prise en charge des passagers, l'optimisation de la connectivité entre les deux aéroports et le développement d'approches communes pour les activités non aéronautiques, notamment commerciales.



Des solutions communes issues du terrain

En 2009 et 2010, Aéroports de Paris a mené, avec ses partenaires, 4 expérimentations qualité pour améliorer le parcours du passager : 2 sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle et 2 sur la plate-forme Paris-Orly. Chacune a mobilisé une cinquantaine de collaborateurs d'Aéroports de Paris, des compagnies, des prestataires et des services de l'État. Pendant 9 semaines, les équipes se sont mises à la place du passager, ont testé leurs idées d'amélioration et en ont mesuré l'impact auprès des passagers avant de les valider. Ces expérimentations examinaient les parcours en correspondance et la qualité du service au départ et à l'arrivée. Grâce à ce partenariat, des solutions efficaces ont déjà été rapidement mises en place. Ces expérimentations favorisent la diffusion de bonnes pratiques communes et la synergie entre les acteurs de la plate-forme.



L'Université du Service

L'Université du Service d'Aéroports de Paris ouvrira ses portes à Paris-Charles de Gaulle au premier trimestre 2011 sur 1 000 m² de locaux. Cette plate-forme dédiée à la relation de service et à son management assure 5 missions : développer les compétences, valoriser et diffuser les expériences réussies en interne et avec les clients et partenaires, s'ouvrir aux pratiques extérieures, favoriser la transversalité et la coopération et offrir du conseil et de l'accompagnement. L'Université sera ouverte à tous les salariés d'Aéroports de Paris, quels que soient leur échelon hiérarchique, leur métier et leur rôle managérial. À terme, elle sera également accessible aux partenaires publics et privés d'Aéroports de Paris.

- **178 compagnies clientes** (plus de 12 mouvements dans l'année).
- Outils de pilotage : l'Observatoire des passagers, l'enquête de satisfaction des compagnies, l'enquête *Airline Survey Quality* de l'ACI.
- Jusqu'à **40 %** des objectifs fixés aux cadres d'Aéroports de Paris portent sur la satisfaction clients.



Réussir Ensemble

Depuis 2006, Aéroports de Paris et Air France coopèrent au sein de la démarche Réussir Ensemble pour améliorer leur performance commune au service des passagers. En 2010, les efforts ont porté sur l'optimisation des processus opérationnels, des services et des infrastructures pour rendre le hub de Paris-Charles de Gaulle plus efficace en 2012 à l'ouverture du satellite 4. Des initiatives se sont poursuivies dans les domaines de la responsabilité sociétale d'entreprise, de l'environnement, de la formation et de la sécurité du travail.

Mieux accueillir et accompagner les passagers

Aéroports de Paris a accueilli 83,4 millions de passagers en 2010. Parmi les 10 indicateurs du contrat de régulation économique 2011-2015, 5 mesurent directement la satisfaction des passagers. Pour répondre au mieux à leurs attentes, Aéroports de Paris conduit une démarche d'amélioration qualitative des services liés au voyage (départ, arrivée, correspondance) et développe une offre de services périphériques associés au passage dans l'aéroport.

► Aéroports de Paris a déployé en 2010 un plan d'actions, structuré en 2009, qui établit 4 priorités fondées sur les enquêtes réalisées auprès des passagers : la propreté, l'accueil, la fluidité du parcours, l'orientation.

L'orientation et l'accueil

En 2010, Aéroports de Paris a renforcé le personnel d'accueil et organisé, avec ses partenaires, des sessions de sensibilisation et de formation à l'accueil pour les personnels en contact avec le public. Après la refonte en 2008 et 2009 de la signalétique des terminaux et de la desserte par les transports en commun, l'entreprise a remodelé celle des accès routiers et des parkings. La signalétique routière suit le modèle de la signalétique nationale. Dans les parkings, la nouvelle signalétique progressivement mise en place, plus lisible, utilise un code couleur par niveaux et des pictogrammes surdimensionnés.

Au passage des frontières

Deux dispositifs sont progressivement déployés pour réduire les temps d'attente aux postes d'inspection filtrage (PIF) et aux contrôles de police. Le système automatisé de reconnaissance biométrique Parafe pour le contrôle de police, et l'inspection filtrage unique (IFU), pour les passagers européens arrivant ou sortant de la zone Schengen, facilitent le passage aux frontières. L'IFU évite aux voyageurs en correspondance de passer un second contrôle de sûreté. Un personnel d'accueil aide désormais tous les passagers à se préparer pour les contrôles d'inspection filtrage.



Avec la police aux frontières et les prestataires de sûreté

- À Paris-Charles de Gaulle, l'expérimentation Smart a réuni, en 2010, la direction de la police aux frontières (DPAF), Air France et Aéroports de Paris. Plus de 50 participants ont été invités à proposer des actions pour réduire les temps d'attente, améliorer la fluidité, les pratiques d'accueil au passage des frontières et optimiser les activités de la DPAF. Le déploiement sera réalisé en 2011.
- À Paris-Orly, pour fluidifier les postes d'inspection filtrage, les prestataires de sûreté ont travaillé avec Aéroports de Paris à une organisation collaborative et de nouvelles procédures d'accueil et d'information des passagers. Une charte de la qualité de l'accueil sera élaborée en 2011.

La propreté et le confort

Aéroports de Paris a passé, en 2010, de nouveaux marchés de nettoyage, assortis de contraintes qualité exigeantes. De nouveaux blocs sanitaires, testés et approuvés par les passagers, seront progressivement implantés dans l'ensemble des terminaux à partir de 2011. En zone publique et en zone réservée, l'installation de sièges confortables s'est poursuivie. Au total, 23 000 sièges sont installés à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly dont 5 000 renouvelés en 2010. Des fontaines à eau seront déployées en 2011.

Temps libre en zone d'embarquement

Les zones d'embarquement offrent divers services pour la détente ou le travail : aires de jeux pour enfants, jeux vidéos, cybercafés et bornes wifi, prises pour la recharge d'ordinateurs. Les boutiques, accessibles dès l'entrée dans la zone, se diversifient : plus de 1 000 m² de boutiques supplémentaires ont été ouverts en 2010. Les prestations de restauration font l'objet de nouveaux contrats conformes aux standards de qualité. Des poussettes pour enfants aident les parents à circuler plus facilement.



PHMR

Aéroports de Paris assume la responsabilité de l'accueil et de l'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite (PHMR) dans ses installations.

- Assistance du point de dépose au siège de l'avion et inversement.
- Parkings et lieux de dépose : 92 bornes interactives pour se signaler, adaptées à tous les handicaps.
- 11 espaces d'accueil.
- Aménagement adapté des comptoirs d'accueil, des PIF et des salles d'embarquement.
- 400 agents d'accueil sensibilisés et formés.



L'aéroport communicant 2010-2015

► Aéroports de Paris a mis en place en 2010 un pôle de coordination de l'innovation au sein du pôle Aménagement et développement. Fédérant les savoir-faire de l'entreprise, cette structure a pour vocation de créer une dynamique de gestion de l'innovation pour répondre aux attentes des clients. Parmi les thèmes abordés, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information constitue l'une des clés de l'élaboration des services innovants de demain et rendra notamment l'aéroport plus communicant.

1 Préparer son voyage

- **Services en ligne** (site internet www.aeroportsdeparis.fr) : information sur les vols et les compagnies, temps de parcours depuis la maison, correspondances, accès, formalités... ; réservations de services (Parking Premium, Résa Parking Vacances ; salons ; sessions wifi...).
- **Service mails** : alerte info vol.
- **www.ditesnous.fr**, comment vous imaginez l'aéroport idéal : un site internet pour les passagers.

2 Services mobiles

- **Site mobile et application iPhone (My Airport)** gratuits, en français et anglais : horaires de vols en temps réel, salles d'embarquement, informations compagnies, information e-services, information accès et transports...
- **En test** : géolocalisation dans l'aéroport.



3 Accès et zone publique

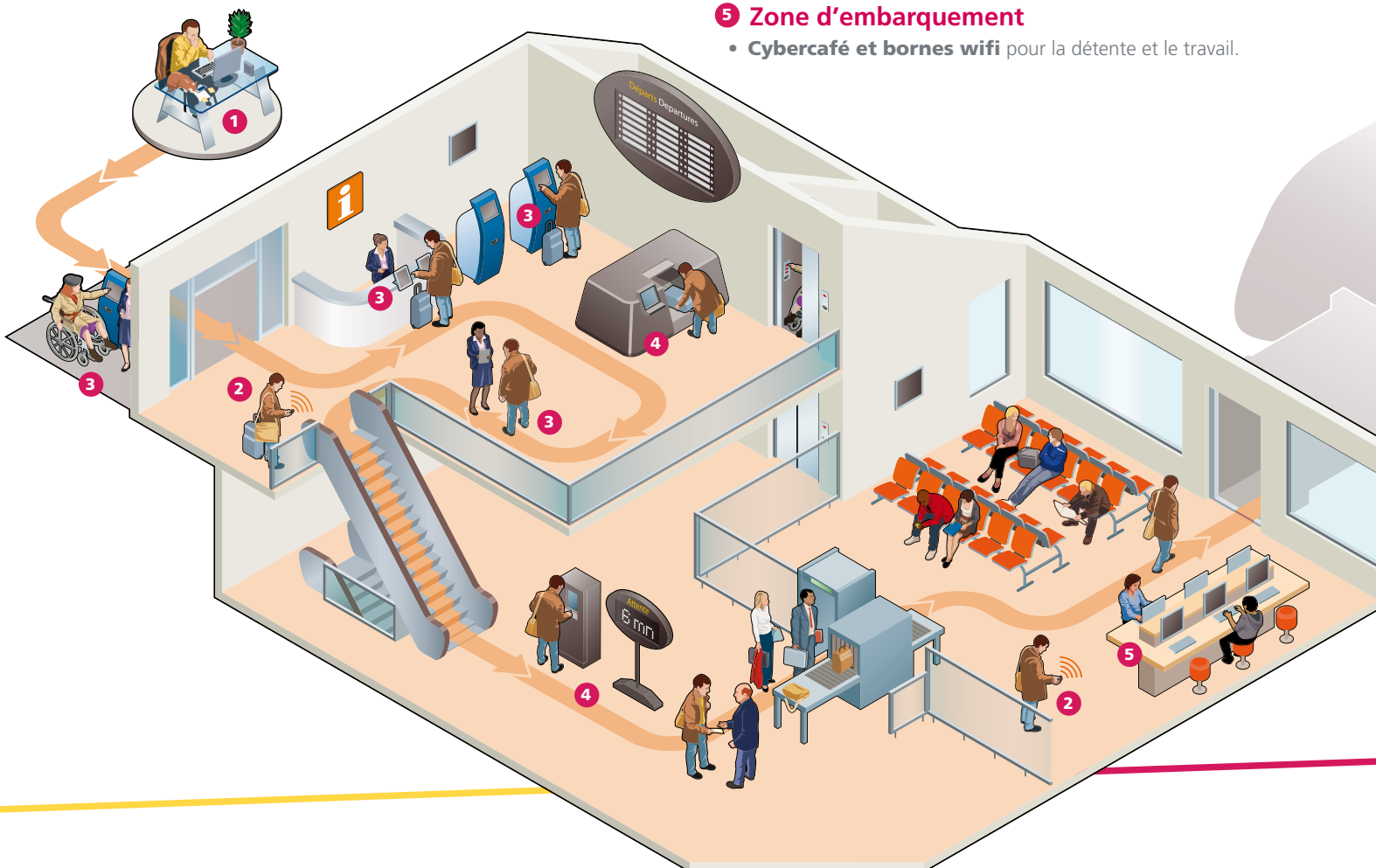
- **Bornes d'information tactiles** : transports en commun, orientation, services, connexion internet.
- **Agents itinérants** munis d'iPad.
- **Tablettes tactiles** de mesure de la satisfaction client.
- **Bornes dans les parkings** pour que les passagers handicapés ou à mobilité réduite puissent se signaler.

4 Enregistrement et passage des frontières

- **Enregistrement automatique**
- **Inspection filtrage** ; affichage des temps d'attente et TV.
- **Contrôle de police** : sas Parafe (système de reconnaissance biométrique des empreintes digitales) pour le passage de frontière. Temps de contrôle : 30 secondes.
- **En test** : dépose bagages automatique.

5 Zone d'embarquement

- **Cybercafé et bornes wifi** pour la détente et le travail.



Le service aux entreprises des plates-formes

Près de 1 000 entreprises sont implantées sur les 3 plates-formes d'Aéroports de Paris. Elles représentent plus de 115 000 salariés. Leur nombre devrait s'accroître avec le développement du futur quartier d'affaires Cœur d'Orly, le projet de centre de commerces et de services Aéroville et l'extension de Roissypole à Paris-Charles de Gaulle. Aéroports de Paris a engagé, avec ces projets, une stratégie immobilière guidée par le concept de *Green Airport City*, la ville aéroportuaire écologique et durable. La future ville aéroportuaire sera de haute qualité environnementale et bien desservie. Elle représentera, pour les entreprises présentes sur les plates-formes ou désireuses de s'y implanter, un facteur fort de compétitivité.

► Aménageur, développeur et investisseur, Aéroports de Paris bâtit une relation durable avec ses entreprises clientes en s'attachant à leur fournir des services de qualité et en favorisant les processus de coopération pour mieux répondre à leurs besoins et les fidéliser.

► L'entreprise promeut sa politique de développement durable et intègre ces valeurs dans les clauses de ses baux commerciaux.

Des bâtiments rénovés

En 2010, Aéroports de Paris a poursuivi son programme de rénovation des bâtiments occupés par les entreprises clientes sur les plates-formes Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Ces travaux avaient pour objectif de favoriser les économies d'énergie et d'améliorer le confort climatique des locaux. Ils ont concerné principalement l'isolation de l'enveloppe et les équipements : chauffage et climatisation, gestion technique centralisée, détecteurs de présence, éclairage à haut rendement dans les parties communes. Ce programme sera reconduit en 2011.

La qualité au quotidien

Dès 2009, la direction de l'Immobilier s'est fixé 3 objectifs pour répondre aux attentes des entreprises au quotidien : suivre la qualité des parties communes des bâtiments, réaliser des réunions de locataires, renouveler la signalétique interne et externe. Les contrôles qualité des prestations de nettoyage ont été renforcés et un nouveau marché de piquetage des débris au sol a été passé en 2010. De nouveaux enclos à déchets et des bacs de tri supplémentaires ont été installés. En accord avec les entreprises, le tri sélectif dans les bureaux sera bientôt généralisé. La signalétique est en cours de renouvellement. Quatre réunions de locataires ont eu lieu en 2010. Étendues à toutes les plates-formes, ces réunions ont pour objet d'informer les entreprises, d'appréhender leurs besoins ou de les associer aux projets immobiliers d'Aéroports de Paris. Un système de traitement optimisé des réclamations et de suivi des informations est en place.



Voir avec les yeux des entreprises

Une enquête de satisfaction a été réalisée en 2010 auprès des entreprises utilisatrices des plates-formes. Elle sera renouvelée tous les ans. Des visites mystère ont également été lancées afin de mesurer la conformité des prestations fournies par Aéroports de Paris aux standards de qualité de service.

- Deux guides : *S'implanter à Paris-Charles de Gaulle* (2009) et *S'implanter à Paris-Orly* (2011).
- **2 580 000 m²** de bâtiments dont **1 160 000 m²** propriété d'Aéroports de Paris ; **446 ha** de réserves foncières.
- Activités des entreprises : activités tertiaires, commerciales ou industrielles, hôtellerie, services aéroportuaires, fret, prestations de sûreté et de maintenance.



1 000

Près de 1 000 entreprises sont implantées sur les plates-formes d'Aéroports de Paris.



Une politique d'achats durables proactive

Les principes de la politique d'achats durables d'Aéroports de Paris ont été définis en 2009 : intégrer les exigences environnementales et sociales dans les règlements de consultation et dans les cahiers des charges ; informer les prestataires et fournisseurs des principes du Pacte mondial et des bonnes pratiques exigées par Aéroports de Paris ; impliquer les prescripteurs et les acheteurs dans la démarche d'achats durables ; développer des partenariats à long terme avec les prestataires et les fournisseurs.

► Un code de déontologie achats, annexé au règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA, établit les règles d'éthique vis-à-vis des fournisseurs et des prestataires. Chaque salarié s'engage à respecter les règles de conduite qui en découlent. Ce code est diffusé sous forme de guide au sein de la direction des Achats et joint en annexe aux contrats passés avec les fournisseurs et prestataires. Un code de déontologie adapté aux filiales doit être élaboré en 2011.

► La direction des Achats a été réorganisée en 2010 pour accroître la performance collective. Cette nouvelle organisation doit permettre de limiter les risques de surcoûts et de fraude. Le périmètre de compétences de cette direction, actuellement circonscrit à Aéroports de Paris SA, devrait s'étendre, à terme, au Groupe.

Évaluer le comportement responsable des entreprises

Pour s'assurer du respect des normes par ses prestataires et ses fournisseurs, et mieux apprécier leurs pratiques, Aéroports de Paris a élaboré avec un cabinet spécialisé un questionnaire d'autoévaluation. Ce document comprend 3 volets : l'environnement, la responsabilité sociale et le comportement éthique. Les premiers questionnaires ont été envoyés à 300 entreprises et les résultats consolidés à la fin de l'année 2010. Les entreprises peuvent également procéder à une autoévaluation sur la place de marché AirportSmart.com. Parallèlement, Aéroports de Paris a créé un référentiel d'audit social et environnemental des fournisseurs à risques et mené les premiers audits en fin d'année.



Des acheteurs formés et informés

- La formation des acheteurs à la responsabilité sociétale d'entreprise a fait l'objet d'une session d'une journée pour les nouveaux acheteurs. Deux sessions d'une demi-journée sont programmées en 2011 pour les acheteurs en poste.
- En matière de clauses environnementales, les acheteurs disposent de fiches conseil éditées par la société de conseil en développement durable Factea durable.



Dix engagements

En février 2010, Aéroports de Paris a signé la chartre de bonnes pratiques du ministère de l'Économie qui encadre les relations entre les grands comptes et les PME. Cette chartre comporte 10 engagements qui visent à protéger et soutenir les petites entreprises. Un médiateur a été désigné au sein d'Aéroports de Paris.

Deux fois plus d'achats auprès du secteur protégé

Aéroports de Paris va accroître ses achats auprès des entreprises adaptées et du secteur protégé. Son objectif est d'en doubler le montant d'ici à 2012 (300 k€ en 2009, 600 k€ en 2012). La direction des Achats intégrera ce secteur dans ses consultations d'entreprises et envisage de lui réserver des marchés ou des lots. Une convention a été signée avec l'Union nationale des entreprises adaptées (Unea) pour aider la direction à sélectionner les entreprises susceptibles de devenir fournisseurs. La liste des 10 filières d'activité dressée par l'Unea a été diffusée en 2010 dans les services. Ces nouvelles dispositions répondent aux engagements de recrutement pris par Aéroports de Paris dans le cadre de l'accord professionnel sur l'emploi des personnes handicapées 2010-2012.

- **980 millions d'euros** par an consacrés aux achats, dont **819 millions** pour les fournisseurs franciliens et **161 millions** hors d'Île-de-France.
- **3 235 fournisseurs** dont **2 350 fournisseurs franciliens**.
- **49 %** des marchés contractualisés en 2010 intègrent des clauses RSE.



L'engagement sociétal



- 51** — Feuille de route
- 52** — Coopérer avec les territoires
- 53** — S'engager aux côtés des pôles d'activité
- 54** — Accompagner l'implantation des entreprises sur les territoires
- 55** — Suivre l'évolution de l'emploi sur les plates-formes

- 56** — Soutenir l'emploi dans les départements riverains
- 58** — Solidarité : la Fondation Aéroports de Paris
- 59** — Aider les salariés des territoires dans leur vie quotidienne
- 60** — Accueillir et informer les riverains
- 61** — L'aide à l'insonorisation



— La feuille de route d'Aéroports de Paris

Objectifs	Progression
Développement de l'attractivité des pôles d'activité (Pôle d'Orly, Grand Roissy)	🕒
Soutien aux PME	
● Développement du parcours du créateur et de l'accès des PME aux marchés d'Aéroports de Paris	🕒
Coopération avec les collectivités territoriales	🕒
Soutien à l'emploi local et à la formation	
● Développement d'une offre structurée de formation et d'accompagnement, diffusion renforcée auprès des acteurs de l'emploi	🕒
Solidarité (Fondation Aéroports de Paris)	
● Soutien aux projets d'insertion, développement du bénévolat des salariés d'Aéroports de Paris	🕒
Diffusion de l'information sur l'emploi et l'aide aux entreprises	🕒
Aide à l'insonorisation	🕒

🕒 Démarrage 🕒 En cours 🕒 Avancé 🕒 Atteint

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2011-2015).

Coopérer avec les territoires

Chaque année Aéroports de Paris consacre 2,2 millions d'euros à la coopération économique et sociale avec ses territoires d'ancrage. Les trois plates-formes Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget sont identifiées comme territoires économiques majeurs (TEM) par le schéma directeur régional d'Île-de-France (Sdrif) et sont inscrites dans le projet du Grand Paris. Sur ces plates-formes, plus de 115 000 personnes travaillent dans près de 1 000 entreprises. Les emplois directs et indirects liés à leur activité représentent 6 % de l'emploi régional.

► Aéroports de Paris exerce sa responsabilité sociétale en engageant des partenariats avec les acteurs socio-économiques des bassins aéroportuaires, les représentants politiques, consulaires ou associatifs et les services de l'État.

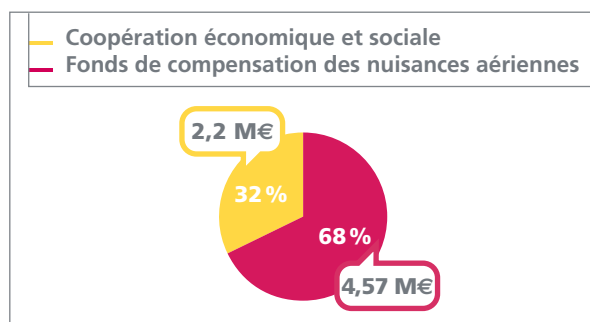
► En 2010, l'entreprise a renforcé le dialogue avec les collectivités locales en matière économique et d'accès à l'emploi. Elle a poursuivi, avec ses partenaires, la promotion des places aéroportuaires, au sein d'Hubstart Paris® pour le Grand Roissy et d'Orly International pour le Pôle d'Orly. Aéroports de Paris a également contribué aux débats sur le Grand Paris.

Organisation

Pour répondre au plus près aux attentes de parties prenantes multiples, Aéroports de Paris a créé, au sein de la direction de l'Environnement et du développement durable deux délégations territoriales au développement durable : l'une pour Paris-Orly et l'autre pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. L'entreprise agit également au travers de structures partenariales consacrées à l'emploi et au développement du tissu économique. Un comité des subventions, créé en 2009, a notamment pour mission de gérer le financement des partenariats de coopération économique et sociale avec les territoires.

Le budget en direction des riverains

Montant total 6,77 M€



Développement durable de Paris-Charles de Gaulle

En 2008 une série de recommandations pour le développement durable de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle ont été rendues publiques. Un groupe de réflexion et d'orientation stratégique a été chargé de mettre en œuvre ces recommandations. Le bilan des deux années de travaux sera présenté en janvier 2011 lors des premières Rencontres du Grand Roissy réunies à l'initiative du préfet de la région Île-de-France. Ces rencontres associent les parties prenantes du territoire : services de l'État, élus, acteurs économiques et aménageurs, acteurs de l'emploi et de la formation et associations de riverains.



Les chartes de partenariat

Les chartes de partenariat proposées aux communes riveraines par Aéroports de Paris ont pour objectif d'établir une relation durable et de confiance par l'échange d'informations et l'élaboration d'actions partagées. Le contenu type des chartes est en cours d'actualisation pour répondre aux nouvelles attentes des collectivités locales. Un volet économique et social plus étoffé portera sur l'emploi et le soutien aux entreprises locales. Des projets de chartes personnalisées en fonction de la taille et des objectifs des communes sont à l'étude. Une charte pilote avec la commune de Draveil (91) cible les quartiers, les collèges et l'information prioritaire sur l'emploi en partenariat avec Pôle emploi.

Chartes 2010

- 10 chartes pour Paris-Charles de Gaulle
 - Seine-et-Marne : Compans, Moussy-le-Vieux, Monthyon, Mauregard
 - Val d'Oise : Belloy-en-France, Le Plessis-Gassot, Le Mesnil-Aubry, Maffliers, Baillet-en-France
 - Oise : Lagny-le-Sec
- 2 chartes pour Paris-Orly
 - Essonne : Draveil et Marcoussis



40 chartes
ont été signées au total depuis 2008.

S'engager aux côtés des pôles d'activité

► Aéroports de Paris participe à la dynamique des pôles d'activité d'Orly et de Roissy à la faveur des pactes territoriaux signés ou en cours d'élaboration. Ces deux pôles sont inscrits, depuis 2009, parmi les 8 pôles économiques identifiés par le projet du Grand Paris.

Hubstart Paris® décolle à Roissy

Avec la démarche collective de promotion internationale sous la marque Hubstart Paris®, le territoire du Grand Roissy renforce son ouverture sur le monde pour prendre toute sa place dans le développement mondial des places aéroportuaires et susciter un développement économique équilibré, attirant de nouvelles activités à forte valeur ajoutée et profitant aux populations riveraines. Animé par l'agence régionale de développement (ARD) Paris-Île-de-France et très activement soutenu par Aéroports de Paris, Hubstart Paris® compte plus de 20 partenaires publics et privés. Les partenaires ont réuni leurs compétences pour promouvoir les territoires, prospecter et accueillir les investisseurs internationaux. Plus de 50 actions ont été menées depuis 2009 et trois brochures publiées sur le fret aérien, l'immobilier et l'aviation d'affaires. Un site internet a été créé en décembre 2010. Hubstart Paris® s'appuie sur le centre de ressources Datagora.

- Pour plus d'informations, consulter le site : www.hubstart-paris.com



Pôle d'Orly : une charte de développement durable

Aéroports de Paris, engagé auprès du Pôle d'Orly depuis 2005, est présent au sein des deux instances de gouvernance du pacte territorial pour l'emploi, la formation et le développement économique du Pôle d'Orly, signé en 2009. Dans ce cadre, la charte de développement durable du Pôle d'Orly a été élaborée. Fruit de deux ans de travail collégial, elle devrait être signée en 2011. Dans ses grandes lignes, elle engage les signataires à poursuivre des actions transversales et communes ambitieuses pour dynamiser le pôle, promouvoir l'accès à l'emploi et améliorer la qualité de vie.



Orly International

Le centre international d'accueil d'entreprises Orly International, créé en 2006 à l'initiative du conseil régional d'Île-de-France, des conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne et d'Aéroports de Paris, est devenu en 2010 la structure porteuse du pacte territorial du Pôle d'Orly. Il joue le rôle d'instance partenariale interdépartementale pour la promotion de ce pôle avec pour missions : la valorisation du foncier, le marketing territorial, le développement des filières à potentiel et le soutien à l'emploi et à la formation.



10 conventions

de coopération avec des collectivités locales ont été signées ou renouvelées en 2010 pour Paris-Charles de Gaulle.



Le GIP Emploi de Roissy CDG

Rénové en 2009, le GIP Emploi de Roissy CDG a déployé en 2010 son programme d'actions dans les domaines de l'emploi, de la formation et de l'accompagnement des entreprises en matière de ressources humaines. Cette structure partenariale agit dans le périmètre du Grand Roissy. Le GIP Emploi a notamment créé, en lien étroit avec Pôle emploi et les organismes de formation Fongecif et Afpa, une plate-forme emploi pour les salariés précaires et saisonniers. Dénommée « Step emploi », elle est destinée à les accompagner pendant 6 mois pour dresser un bilan de compétences, définir un projet, explorer les opportunités d'emploi.

- Le pacte territorial du Pôle d'Orly a été signé par la région Île-de-France, les conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne, l'État, la communauté d'agglomération des portes de l'Essonne, les chambres consulaires, Ador, Siepor.
- Le GIP Emploi de Roissy CDG réunit les acteurs du territoire de Roissy concernés par les politiques emploi-formation, l'État, le service public de l'emploi, les collectivités locales, les acteurs économiques et les partenaires sociaux.



Accompagner l'implantation des entreprises sur les territoires

Aéroports de Paris s'appuie sur 2 structures partenariales pour accompagner les jeunes entreprises ou en soutenir l'implantation sur ses territoires d'ancrage : une pépinière d'entreprises et un centre de ressources territorial. Des conventions régulièrement renouvelées avec les organismes consulaires ou d'aide aux entreprises complètent ces dispositifs pour épauler les PME dans les domaines économique, social ou environnemental.

► La pépinière d'entreprises AéroPôle, labellisée technopole, a été créée en 2000 par Aéroports de Paris et ses partenaires économiques. Implantée sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, elle propose un parcours du créateur en 3 étapes : nurserie, pépinière, hôtel d'entreprises. AéroPôle est la seule pépinière interdépartementale d'Île-de-France. Elle a été labellisée pépinière internationale par l'ARD en décembre 2010.

► Aéroports de Paris accueille également, depuis 2009 et en partenariat avec Pôle emploi, une antenne de la coopérative d'activité et d'emploi pour les autoentrepreneurs, Coopactive.

Le parcours AéroPôle du créateur

La nurserie, créée en 2009, est ouverte aux porteurs de projet sous convention avec les incubateurs et les couveuses. Cette nurserie leur permet de tester leur projet sur une période de 1 à 12 mois, sans prendre de risques et en bénéficiant de bureaux et de services partagés.

La pépinière est destinée aux jeunes entreprises de moins de 3 ans. Elles ont à leur disposition des locaux équipés et des services mutualisés. AéroPôle aide à leur insertion dans le tissu économique local et les met en relation avec son réseau de partenaires.

L'hôtel d'entreprise complète le dispositif en sortie de pépinière. Les entreprises peuvent continuer à bénéficier, pour une durée de deux ans, de loyers progressifs et des services de conseil d'AéroPôle.



Datagora

La mission du centre de ressources et de valorisation du grand bassin d'emploi de Roissy, Datagora, a été élargie. Datagora est un guichet unique d'informations socio-économiques pour les entreprises françaises ou étrangères qui souhaitent s'implanter sur ce territoire. Datagora apportera son soutien technique à Hubstart Paris®, démarche de promotion à l'international du Grand Roissy. Le centre assurera également une veille économique sur le pôle aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget.

- En juin 2010, Aéroports de Paris a organisé une convention d'affaires consacrée aux achats en partenariat avec la CCI Seine-et-Marne, la CCIP Seine-Saint-Denis et la CCI Val-d'Oise. Cette convention réunissait 150 PME et 8 grandes entreprises.
- La CCIP du Val-de-Marne a organisé une conférence sur les investissements d'Aéroports de Paris et d'Air France Industries pour un public de PME du Val-de-Marne.



Répartition des financements

AéroPôle 2010	k€
Aéroports de Paris	679
Autres partenaires	54
Loyers payés par les jeunes entreprises	293
Budget total	1 026

- Partenaires d'AéroPôle : départements et comités d'expansion économique (72, 93, 95), 3 CCI, chambres des métiers de Meaux, du Val-d'Oise et de Seine-Saint-Denis, Medef, Air France, Aéroports de Paris.
- 31 entreprises dont 4 étrangères.

Datagora 2010	k€
Aéroports de Paris	100
Autres partenaires	354
Budget total	454

- Partenaires de Datagora : région Île-de-France, départements (77, 93, 95), 3 CCI, 3 agences de développement, Agence régionale de développement Paris Île-de-France, association Pays de Roissy-CDG, Aéroports de Paris.
- 1 052 visiteurs ; 190 visites dont 31 (16 %) pour des groupes étrangers.

Suivre l'évolution de l'emploi sur les plates-formes

Les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation ont été créés pour faciliter la visibilité de l'emploi et de son évolution dans les aéroports franciliens. Ces observatoires ont trois missions :

► **recenser** : tous les deux ans, ils organisent un recensement complet auprès des entreprises et des services publics présents sur les 3 plates-formes aéroportuaires. Ils inventorient le nombre d'entreprises, leur taille, la part des emplois par secteur, les types de contrats de travail, les horaires, la répartition par sexe, le domicile et les moyens de transport des salariés ;

► **prévoir** : les observatoires conduisent des études prospectives destinées à évaluer les tendances futures de l'emploi dans les grands secteurs d'activité des plates-formes ;

► **échanger** : les observatoires nouent des partenariats avec d'autres observatoires et avec les acteurs socio-économiques des territoires riverains et d'Île-de-France.

Bilan 2010

En 2010, la base de données des entreprises et services publics a été remodelée et actualisée. Le nouveau recensement des salariés travaillant sur les plates-formes Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget a été réalisé. La première étude prospective, consacrée aux métiers du fret, s'est achevée en fin d'année. Les Observatoires ont participé en 2010 à la première conférence européenne des observatoires régionaux de l'emploi et de la formation. Le but de cette conférence est de créer un réseau d'échange et de standardiser le recueil des données et les méthodes d'analyse. Les Observatoires apportent leur contribution aux travaux de l'Observatoire régional de l'emploi et de la formation d'Île-de-France (Oref), au Pôle d'Orly et au GIP Emploi de Roissy CDG.



Des fiches métiers pour trouver un emploi

Aéroports de Paris a conçu, en collaboration avec Pôle emploi, 36 fiches *Métiers aéroportuaires*. Destinées aux postulants à l'emploi, aux lycéens et aux collégiens, elles recensent 9 filières professionnelles et aident à mieux connaître les types de métiers et les filières de formation associées. Ces fiches sont diffusées par Pôle emploi et par les acteurs de l'emploi comme le GIP Emploi de Roissy CDG ou les missions locales de l'emploi. Elles sont aussi disponibles dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable d'Aéroports de Paris.



- Les Observatoires de l'emploi sont régis par des accords-cadres entre l'État, la Région, les collectivités territoriales, les chambres consulaires, les services de l'État dans le domaine de l'emploi – Pôle emploi, la direction du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, l'Afpa – et les entreprises aéroportuaires dont Aéroports de Paris.



Part des emplois par secteur

Secteur	Paris-Charles de Gaulle ⁽¹⁾	Paris-Orly ⁽²⁾
Établissements	620	300
Transport aérien (passagers, fret, maintenance)	49,9 %	42,3 %
Services aéroportuaires (assistance, nettoyage)	15,8 %	25,2 %
Messagerie, fret	10 %	3,2 %
Commerces, hôtellerie, restauration, catering	10,5 %	9,3 %
Service public	5,6 %	10 %
Sécurité, sûreté	5,7 %	6,4 %
Autres	2,5 %	3,6 %
Effectifs totaux	85 600	24 200

(1) : données au 31/12/2009 ; (2) : données au 31/12/2008

- Salariés : 77 % des salariés travaillent en horaires décalés à Paris-Charles de Gaulle et 73,2 % à Paris-Orly. La répartition hommes/femmes est de 62 % d'hommes pour 38 % de femmes à Paris-Charles de Gaulle et de 66,7 % d'hommes pour 33,3 % de femmes à Paris-Orly. Plus de 90 % des salariés utilisent un véhicule personnel.

96 % de CDI
sur les aéroports.

Soutenir l'emploi dans les départements riverains

Aéroports de Paris, depuis plus de 12 ans, contribue à soutenir l'emploi pour les populations des départements riverains de ses plates-formes. Ces actions impliquent ses partenaires économiques : collectivités, entreprises, organismes consulaires, acteurs de l'emploi.

► L'entreprise s'implique notamment au sein de 5 structures partenariales dont l'offre de services est promue sous la marque Planèt'AIRport : AIR, Adife, First Stade, Papa Charlie et le Comité Habitat. Ces structures sont présentes sur le terrain auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises, en lien avec les élus, notamment au travers du Plan Espoir Banlieues. Chaque année, près de 2 000 riverains bénéficient de ces dispositifs d'insertion, de formation professionnelle et de mobilité.

► Aéroports de Paris soutient l'éducation prioritaire, organise chaque année des forums consacrés à l'emploi en collaboration avec Pôle emploi et participe aux forums et manifestations des municipalités.

Planèt'AIRport, un passeport pour l'emploi

Marque déposée par l'association d'intérêt régional AIR, Planèt'AIRport propose des services aux collectivités, aux riverains et aux entreprises. L'essentiel de l'action au profit des riverains concerne l'accès ou le maintien dans l'emploi et l'insertion par l'activité économique. Planèt'AIRport propose du conseil, des formations, du suivi et de l'accompagnement socioprofessionnel.



Séminaires et ateliers de formation

- Les séminaires semestriels « Découverte des métiers aéroportuaires » sont organisés par Aéroports de Paris, AIR et Adife. Les participants rencontrent les entreprises des plates-formes et suivent un atelier de préprojet professionnel. À l'issue du séminaire, 50 % des participants accèdent à un emploi ou à une formation qualifiante.
- En 2010, l'association AIR a créé un programme régional d'acquisition ou d'actualisation de connaissances : Teach'AIR® propose 19 ateliers portant sur des connaissances transversales et sur l'approche professionnelle des milieux aéroportuaires, du transport aérien, aéronautique et du tourisme. L'équipe pédagogique est bénévole.

Trois ans de Plan Espoir Banlieues

Dans le cadre du Plan Espoir Banlieues, Aéroports de Paris s'est engagé en 2008 à développer des formations adaptées pour les jeunes des Zus et des Cucs et à favoriser leur accès aux stages et leur recrutement au sein des entreprises aéroportuaires. Les séminaires de formation ont été adaptés et le coaching des jeunes diplômés des Zus et des Cucs organisé. La mise en œuvre de ce programme a mobilisé les délégations territoriales et la direction des Ressources humaines d'Aéroports de Paris, sa filiale Alyzia, AIR et Adife. Le bilan dressé à l'issue des 3 ans d'engagement est positif. L'entreprise a également signé avec le conseil général de l'Essonne, en 2009, la charte « Un stage, j'y ai droit » destinée à lutter contre les discriminations à l'accès au stage en entreprise des élèves de 3^e générale résidant en Zus.



First Stade

L'entreprise d'insertion First Stade, agréée par l'État en 2009, a été créée par AIR. Elle emploie des personnes en grande difficulté sociale et leur confie une mission de coursiers de proximité pour les entreprises. First Stade dispose de 6 véhicules ; 26 riverains ont accédé à l'emploi. 6 emplois en insertion ont été créés pour la gestion des prestations.

- **AIR**, association d'intérêt régional
- **Adife**, groupement d'intérêt public de développement social urbain
- **First Stade**, entreprise d'insertion agréée pour le transport à la demande d'entreprises adhérentes
- **Papa Charlie**, association pour la location sociale de voitures
- **Comité Habitat**, association pour l'accès au logement.



Insertion et formation professionnelle à l'échelle régionale

Aéroports de Paris a répondu en 2010 à un appel d'offres de la région Île-de-France pour l'élaboration d'un programme régional d'insertion et de formation professionnelle. Un groupement solidaire dénommé « AÉRO compétences » et piloté par AIR a été constitué. La proposition de formation qualifiante réunit 6 organismes majeurs de formation partenaires : l'Afpa, le Greta, 3 centres de formation d'apprentis (CFA) et Aéroports de Paris. L'entreprise a mobilisé la direction de l'Environnement et du développement durable, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable, la direction des Ressources humaines et sa filiale Alyzia. Le choix de la Région sera connu en 2011.

Les réseaux ambition réussite

Aéroports de Paris soutient les réseaux ambition réussite (RAR) de l'éducation prioritaire destinée aux jeunes issus de milieux modestes ou défavorisés. L'entreprise a conclu en 2010 un partenariat avec l'inspection académique pour 2 villes du Grand Roissy : Sarcelles et Villiers-le-Bel. Le projet pédagogique fait découvrir aux élèves les métiers aéroportuaires, le développement durable et les enjeux de la protection de l'environnement au travers de conférences et de visites animées par la Maison de l'Environnement et du Développement durable.

Forums

- Aéroports de Paris a organisé en partenariat avec les acteurs de l'emploi :
2 forums Stages et jobs d'été
2 forums Emploi handicap
1 forum Handisport
1 forum de recrutement Seniors
1 forum de l'Alternance
- L'entreprise a participé à 19 forums emploi organisés par les communes ou les établissements scolaires.
- Aéroports de Paris a été partenaire des rencontres sur le thème des métiers du tourisme organisées par le comité régional du tourisme (CRT) à l'attention des jeunes Franciliens.

- Aéroports de Paris est cofondateur d'écoles de la deuxième chance à La Courneuve, Cergy-Pontoise, Orly, Argenteuil, Sarcelles. Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes en échec scolaire.



Bilan 2010 Planèt'Airport

	Bénéficiaires
Accueil, information, conseil	141
Accompagnement vers l'emploi	180
Formation professionnelle	321
Accompagnement social	127
Éducation populaire informatique	532
Aide à la mobilité	256
Nombre total de bénéficiaires	1 557

- **Partenaires et services :** Aéroports de Paris, l'État, la Région, les collectivités, les CCI, Pôle Emploi, entreprises.
- **Subventions Aéroports de Paris :** 525 k€

Bilan 2010 du Plan Espoir Banlieues

Jeunes de moins de 26 ans

Résultats Groupe Aéroports de Paris

	Objectifs	Résultats
Informier et promouvoir les métiers aéroportuaires et connexes		
Séminaires d'information « Métiers aéroportuaires »	250	725
Favoriser la découverte d'entreprises		
Proposition de stages	150	293
Faciliter l'accès à l'emploi des jeunes issus des quartiers de la politique de la ville		
Proposition de formation en alternance	70	231
Contrats de travail (CDD, CDI, CAE, intérim) et autres actions.	—	572

Solidarité : la Fondation Aéroports de Paris

La Fondation Aéroports de Paris soutient les associations qui œuvrent pour les populations les plus fragilisées dans l'environnement des plates-formes. Elle est placée sous l'égide de la Fondation de France avec laquelle elle vient de signer sa deuxième convention depuis sa création en 2003. À cette occasion, les missions de la Fondation Aéroports de Paris ont été redéfinies pour renforcer son ancrage territorial et optimiser l'utilisation des fonds. Les domaines d'intervention ont été réduits mais la subvention moyenne allouée par projet retenu est plus significative et la durée d'accompagnement peut courir sur plusieurs années. Le budget a également été augmenté.

► Le plan d'action 2010-2011 se décline autour de 2 axes d'intervention : géographique et thématique. Il prévoit de développer l'engagement sociétal des salariés du groupe Aéroports de Paris et d'améliorer la diffusion de l'information auprès des communes et des associations potentiellement bénéficiaires.

Un plan d'action en 4 points

- **Renforcer** l'ancrage territorial de la Fondation, en invitant les représentants des départements d'emprise aéroportuaire non encore présents à siéger au comité exécutif et en auditionnant les porteurs de projets au sein des locaux des conseils généraux.
- **Accompagner** les projets dans les 3 domaines prioritaires de la Fondation : handicap et santé, insertion et formation, citoyenneté et lutte contre l'exclusion.
- **Promouvoir** le bénévolat et le mécénat de compétences.
- **Accroître** la visibilité de la Fondation par l'instauration d'un prix.

- Le comité exécutif de la Fondation est composé de **16** membres : **8** représentants d'Aéroports de Paris et **8** personnalités qualifiées extérieures à l'entreprise. Le comité exécutif se réunit au moins **3** fois par an.



Bilan 2010

En 2010, 53 projets ont été soutenus dans les nouveaux domaines définis par le plan d'action 2010-2011. Des permanences sont programmées dans les départements d'implantation des aéroports. Aéroports de Paris recense actuellement, parmi ses salariés, les bénévoles potentiels qui aideraient les associations à concevoir, évaluer et mettre en œuvre leurs projets. Aéroports de Paris a contribué à l'élaboration d'un référentiel métier *Responsable de fondation d'entreprise* avec l'association IMS Entreprendre pour la Cité.



Synergies

- **Avec Papa Charlie** : la Fondation a subventionné à hauteur de 10 000 euros un projet de plate-forme de mobilité, « Bougez vers l'emploi », dans le Val-de-Marne. Ce projet, porté par l'association Voiture&co agréée par Papa Charlie comprend 4 services : le conseil en mobilité, les formations à la mobilité, la mise à disposition de deux-roues et de voitures à tarif solidaire de Papa Charlie.
- **Avec Adife** : « 15 Femmes en Avenir », projet parrainé par Alain Ducasse, a reçu un financement à hauteur de 20 %. Quinze femmes de Sarcelles ont suivi une formation en alternance en CAP de cuisine. Alain Ducasse Entreprises recrutera en CDI les femmes qui réussiront leur CAP. Les postulantes non retenues par le projet ont été accompagnées par Adife.

Budget et répartition des aides

Thème	Nombre de projets 2010	Montant des aides (k€)
Handicap et santé	14	137,1
Insertion et formation	16	196,5
Citoyenneté et lutte contre l'exclusion	20	152,4
Divers	3	22,5
Total	53	508,5

- Entre 2003 et 2010, plus de 440 projets ont été subventionnés.
- Dotation 2010 : 600 000 €.
- Dotation 2011 : 650 000 €.
- Montant des aides accordées en 2010 : 508 500 € soit 39 % du montant total des demandes.

- **Pour contacter la Fondation ou télécharger un dossier, consulter :** www.aeroportsdeparis.fr, « Groupe », « Développement durable », « Fondation »
- **Courriel** : lafondation@adp.fr



Aider les salariés des territoires dans leur vie quotidienne

► Aéroports de Paris propose aux salariés des plates-formes et des territoires des moyens de transports complémentaires, des crèches interentreprises et renforce l'offre de logement social.

Transport solidaire

Depuis plus de 14 ans, l'association Papa Charlie met à la disposition des demandeurs d'emploi et des accédants à l'emploi des véhicules à tarif solidaire. Proposé à titre temporaire, ce service est destiné aux personnes qui ne disposent pas d'un moyen de transport collectif ou individuel pour se rendre au travail. Depuis 2010, le parc de Papa Charlie inclut également des deux-roues. Papa Charlie dispense des cours de sensibilisation à la sécurité routière et propose un service de covoiturage aux personnes qui ne possèdent pas le permis de conduire. Un projet solidaire d'aide à l'acquisition de véhicule, *Auto Buy Project*, devrait être finalisé en 2011.

- Papa Charlie est reconnu par le Pacte mondial comme bonne pratique pour la lutte contre la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle.



- Le parc : **98 véhicules**.
Bénéficiaires en 2010 : **256**.
Subvention Aéroports de Paris : **168,3 k€**.
Subventions partenaires (conventions) : **368,8 k€**.



Un réseau de bus à la demande

Filéo, créé en 1998, est un service de transport collectif à la demande, réservé aux salariés de Paris-Charles de Gaulle. Complémentaire des services réguliers de transport en commun, ce réseau comporte 6 lignes de bus et dessert 16 villes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Depuis 2010, Filéo dispose d'un site pour la réservation en ligne : www.fileo.com.

Filéo

- Partenaires : Stif, conseils généraux de Seine-et-Marne et Val-d'Oise, communauté d'agglomération Plaine de France.
- Participation 2010 Aéroports de Paris : **240,44 k€**. Participation 2010 partenaires (hors Stif) : **515,4 k€**.
- **500 000** réservations ; **200 000** voyageurs par an.



Crèches

Aéroports de Paris a doté ses plates-formes de 2 crèches interentreprises et intercommunales : les Globe-Trotteurs à Paris-Charles de Gaulle (85 berceaux) et les P'tits Loup'ings à Paris-Orly (60 berceaux). Ces crèches sont ouvertes aux parents qui travaillent en horaires décalés, résident à plus de 2 heures de leur lieu de travail ou qui n'ont pas de structure d'accueil proche de leur domicile.

En 2010, les Globe-Trotteurs est devenue maison de l'enfance. La crèche comprend désormais 2 structures pour mieux répondre à la demande de garde. L'Ombraïlle, d'une capacité de 25 nouveaux berceaux, fonctionne en horaires atypiques. L'Envol est ouverte aux horaires administratifs et comporte 60 berceaux. Les espaces de jeux ont été réorganisés par type d'activité : dessin, musique, déguisement, contes.

Crèches

- Partenaires crèches : communes riveraines, DGAC, services publics, Air France, entreprises des plates-formes, Aéroports de Paris. Nombre total d'enfants accueillis : **175** par mois en moyenne.



Se loger

Aéroports de Paris est membre du Comité Habitat, structure associative créée en 1995, qui aide les salariés des plates-formes à se loger. Le Comité Habitat développe le parc locatif autour de Paris-Charles de Gaulle avec les entreprises, les collectivités locales et les professionnels du logement. En 2008, il a fédéré le projet de construction d'une résidence de 213 logements meublés ouverte aux jeunes travailleurs. Depuis sa création en 1995, 1 205 salariés ont été logés, 401 salariés âgés de 18 à 30 ans ont bénéficié de la résidence inaugurée en 2008.

Accueillir et informer les riverains

L'information des riverains est inscrite au cahier des charges d'Aéroports de Paris. C'est aussi une opportunité pour développer une relation de confiance avec les collectivités locales et les associations de riverains et promouvoir la politique de développement durable de l'entreprise.

► Aéroports de Paris dispose de plusieurs relais d'information et de dialogue, notamment les Maisons de l'Environnement et du Développement durable et le site internet www.entrevoisins.org.

Informer et tisser des relations durables

Les Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MDEDD) sont situées au cœur des plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Elles accueillent les riverains, les renseignent et les documentent sur la politique environnementale d'Aéroports de Paris, l'aide à l'insonorisation, les opportunités économiques, les métiers et les emplois. Elles organisent notamment, à leur intention, les séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires » et des forums de recrutement en partenariat avec les acteurs de l'emploi. Les MDEDD gèrent les chartes de partenariat avec les communes et assurent le secrétariat et la tenue des commissions consultatives de l'environnement. Elles participent aux travaux locaux et régionaux consacrés à la réduction du bruit autour des aéroports.

Promouvoir la convivialité

Des animations et des expositions sont proposées aux riverains au sein des Maisons de l'Environnement et du Développement durable tout au long de l'année. En moyenne, 10 000 personnes s'y familiarisent chaque année avec l'histoire des aéroports, l'activité aérienne et aéroportuaire, ses enjeux environnementaux et sociétaux. Des visites de plates-formes sont proposées sur catalogue. Pour les écoles, les MDEDD ont conçu de nombreuses activités à visée pédagogique.



Événements 2010

Expositions temporaires à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

- « ABCdAIR », réalisée avec des élèves du primaire.
- « Il était une fois le miel », exposition accompagnée de l'installation de 5 ruches avec des élèves de CP et CM1.
- « Travelling sur le fret ».
- Biodiversité : « Les gorilles » et « Les requins ».

Manifestations

- « Le petit théâtre des éco-gestes ».
- La fête du pilotage virtuel.
- Journée sport et handicap pour les élèves de 6^e.

Jardins

- Création d'un jardin botanique sur chacune des plates-formes, avec des élèves de primaire.

Un site pour les riverains des aéroports

En 2010, la direction de l'Environnement et du développement durable a rénové son site internet www.entrevoisins.org et remplacé la revue *Entre Voisins*, créée en 1958, par une lettre électronique bimestrielle. Esthétique et convivial, le site s'adresse aux riverains, aux élus, aux entreprises et au grand public. Ses rubriques donnent accès à des éléments de culture générale dans le domaine du secteur aérien et aux informations les plus récentes sur les activités des plates-formes. Il conserve sa vocation à fournir des informations pratiques associées à la politique de coopération économique et sociale d'Aéroports de Paris. Une partie du site est dédiée aux plus jeunes. « Entre D'Jeuns » propose une découverte ludique du monde de l'aérien et de ses métiers.

- Pour plus d'informations, consulter le site : www.entrevoisins.org



Les commissions consultatives de l'environnement

En 2010, 3 réunions de commissions consultatives de l'environnement (CCE) ont eu lieu : une pour chacun des aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, et une pour Paris-Le Bourget et les aérodromes d'aviation générale. Ces instances de concertation locale, réunies par le préfet, sont sollicitées sur les questions relatives aux incidences de l'exploitation de l'aéroport sur les zones affectées par les nuisances sonores.



L'aide à l'insonorisation

Aéroports de Paris assure la gestion du dispositif d'aide financière à l'insonorisation au voisinage des aéroports. Ce dispositif est financé par la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) payée par les compagnies aériennes pour chaque décollage d'avion. L'aide concerne certains locaux situés dans le plan de gêne sonore (PGS) de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle. Elle est attribuée sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR). Le produit de la TNSA s'est élevé à 45 M€ en 2010.

► Aéroports de Paris possède un pôle dédié au management de l'aide aux riverains. Ce service met en œuvre et coordonne les processus d'attribution des aides à l'insonorisation et veille à la bonne utilisation des fonds. Une procédure permet aux riverains de bénéficier gratuitement d'une assistance à maîtrise d'ouvrage.

Dispositif d'aide et campagnes d'information

Depuis 2009, le taux réglementaire de prise en charge de base de l'aide à l'insonorisation est de 100 % pour les diagnostics acoustiques et de 95 % pour les travaux qui font l'objet de demandes groupées. Un mécanisme d'avance de fonds nécessaires aux travaux d'isolation phonique a été créé en 2010. Aéroports de Paris a mené une campagne d'information fin 2009 sur les nouveaux taux de prise en charge et sur l'intérêt de mener des opérations groupées. Une seconde campagne d'information publique est en cours avec la direction générale de l'aviation civile (DGAC). Des affiches et des dépliants sur le dispositif d'aide à l'insonorisation sont diffusés auprès des élus. Ces informations sont également disponibles sur le site www.entrevoisins.org.

L'assistance à maîtrise d'ouvrage

Aéroports de Paris a créé un service d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO). L'AMO porte sur le diagnostic acoustique, la consultation des entreprises, l'analyse des offres, l'instruction technique du dossier, le suivi des relations avec les sociétés et la réception des travaux. L'assistance à maîtrise d'ouvrage est obligatoire dans le cas de demandes groupées pour garantir la bonne coordination des travaux et l'optimisation des coûts. Elle reste optionnelle dans les autres cas mais elle est recommandée. En 2010, Aéroports de Paris a établi une charte à l'intention des entreprises de travaux qui interviennent dans le cadre des dossiers AMO.



Vitrail

Depuis 2006, la direction générale de l'aviation civile (DGAC) renseigne les riverains, dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable, sur l'environnement sonore des aéroports. La DGAC s'appuie à cette fin sur 4 logiciels de visualisation du trafic et des niveaux sonores. Parmi ces 4 outils, Vitrail a été conçu par Aéroports de Paris. Ce logiciel permet de visualiser les trajectoires des avions en temps légèrement différé. Vitrail est également installé dans les mairies qui le souhaitent : 21 communes en sont équipées.

Nombre de logements ou locaux aidés après décision des CCAR

Période 2004-2010

	Paris-Charles de Gaulle	Paris-Orly
2004	1 069	1 147
2005	1 106	515
2006	2 956	785
2007	3 359	1 335
2008	2 466	1 922
2009	2 988	1 379
2010	2 816	1 082
Total	16 760	8 165

- **Recettes de la TNSA 2010** : 45 M€ dont 25 M€ pour Paris-Charles de Gaulle et 20 M€ pour Paris-Orly.
- **Montants dépensés en 2010** : 36,4 M€ (25,4 M€ pour Paris-Charles de Gaulle et 11 M€ pour Paris-Orly).
- **En 2010, 2 761 locaux ont fait l'objet d'un diagnostic acoustique.** Entre 2004 et 2010, 231,53 M€ de travaux ont été engagés pour 24 894 logements et 31 bâtiments tertiaires situés dans les plans de gêne sonore (PGS) des 2 aéroports. Les montants se sont élevés à 154,86 M€ pour Paris-Charles de Gaulle et 76,67 M€ pour Paris-Orly.

Annexes

62 — Avis du panel des parties prenantes

64 — Indicateurs de la gouvernance

65 — Indicateurs économiques, sociaux et environnementaux

68 — Sommaire GRI

69 — Sigles et acronymes
Index thématique

Méthodologie d'établissement de l'avis du panel des parties prenantes

► Depuis 2006, Aéroports de Paris demande à un panel de parties prenantes d'évaluer la qualité de son Rapport environnement et responsabilité sociétale. Avec cet exercice, c'est également la qualité de la communication de sa stratégie en matière de développement durable que l'entreprise soumet à un regard extérieur, complémentaire de celui des notateurs extrafinanciers. Le rapport 2010 relatif à la responsabilité environnementale et sociétale d'Aéroports de Paris a été rédigé de façon à répondre aux recommandations de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative* (GRI), référentiel qui fait autorité.

La collecte de l'avis des parties prenantes

Quatre axes de choix rédactionnels :

- la pertinence des politiques et actions décrites ;
- l'implication des parties prenantes, par leur identification et l'attention particulière portée à leurs attentes dans le traitement des thématiques abordées ;
- l'intégration de la performance dans une vision globale et inscrite sur le long terme (dans le temps et l'espace) ;
- l'exhaustivité, pour permettre une appréciation raisonnable (points forts et points faibles) de la performance.

Le croisement de ces exigences de contenu et de présentation forme la trame de la méthodologie d'évaluation adoptée pour collecter et synthétiser les contributions du panel des parties prenantes. Le nouveau panel des parties prenantes d'Aéroports de Paris, constitué de 8 membres, a évalué la qualité du présent rapport à partir de cette grille d'analyse. Les résultats ont été synthétisés et reportés ci-contre. Le suivi, d'une année sur l'autre, des suggestions et remarques des parties prenantes illustre cette exigence méthodologique d'amélioration continue.

La prise en compte des remarques 2009

Le panel des parties prenantes 2009 notait un rapport équilibré, clair, exhaustif et fiable. Le panel appréciait la qualité de présentation, les textes accessibles à tous, la forme graphique facilitant la lecture et la présence d'un index thématique. Il a souligné l'évolution positive par rapport à l'année précédente de la lisibilité des volets « social », « sociétal » et « clients ». Le panel a proposé pour axes d'amélioration : une meilleure mise en perspective des indicateurs chiffrés et une intégration plus systématique des actions décrites dans les objectifs stratégiques de l'entreprise, accompagnée d'une mise en perspective. Les auteurs se sont efforcés pour ce rapport 2010 d'intégrer ces éléments soit directement dans les rubriques soit en les détaillant dans ses annexes, notamment dans les indicateurs. Des feuilles de route sont proposées en ouverture de chaque rubrique et les objectifs stratégiques décrits en introduction de chaque thème traité. Le graphisme du rapport 2010 permet d'isoler la problématique de fonds des actions présentées et de lire le document en fonction de ses centres d'intérêt.



Six principes pour la qualité du rapport

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

Avis du panel des parties prenantes

► L'avis du panel des parties prenantes sur le rapport Environnement et responsabilité sociétale d'Aéroports de Paris permet d'améliorer, l'année suivante, la conception de ce document destiné à l'ensemble des partenaires de l'entreprise. Comme pour le document 2009, les membres du panel des parties prenantes considèrent que le rapport est exhaustif et présente des éléments exacts et fiables. Ils s'y sentent bien représentés, leurs avis y sont exposés et pris en compte. Ils apprécient qu'Aéroports de Paris se soumette à une notation extrafinancière et présente les résultats de cette notation. Les lecteurs estiment que le rapport reflète bien la continuité de l'effort fourni par Aéroports de Paris dans le cadre de sa politique de développement durable et de responsabilité sociétale. La présentation du document leur permet également de tirer une synthèse claire de la politique, des objectifs et des actions menées par le Groupe.

Le contenu du rapport

Les membres du panel des parties prenantes jugent le traitement des thèmes équilibré. Ils apprécient de disposer d'informations très complètes qui leur donnent une vision détaillée des actions menées par Aéroports de Paris et leur fournissent de bons éléments pour la compréhension de la politique du Groupe dans sa globalité. Ils sont également satisfaits par la possibilité de comparer les données chiffrées d'une année sur l'autre. Le rapport 2010 leur paraît mieux mettre en évidence l'engagement sociétal d'Aéroports de Paris et son rôle positif vis-à-vis de ses partenaires. Ils soulignent la montée en puissance des dispositifs de prise en compte des enjeux de responsabilité sociétale et environnementale et les objectifs forts que l'entreprise s'est fixés pour les années à venir dans ces domaines.

Axes d'amélioration

Les principaux axes identifiés sont :

- Concernant la stratégie du Groupe, la description des enjeux et de la vision à moyen et long termes, située dans les premières pages du rapport, pourrait être plus précise.
- La stratégie de communication de l'entreprise auprès de ses parties prenantes mériterait aussi d'être un peu plus développée.
- Concernant l'enjeu sociétal et la relation avec les territoires, il serait utile de mieux différencier les actions relatives aux territoires strictement d'emprise et les actions centrées sur les territoires limitrophes plus largement, notamment celles qui concernent les communes en difficulté. La mission Dermagne et ses suites mériteraient un développement ainsi que les nouvelles missions d'Orly International.
- Concernant les entreprises utilisatrices des plates-formes, le rapport pourrait rendre compte plus précisément de leurs attentes au quotidien et des réponses qui y sont apportées par Aéroports de Paris, par exemple dans le domaine de la collecte des déchets.

Structure et forme

Les membres du panel des parties prenantes ont estimé que la structure et la forme du rapport 2011 servaient son objectif. Le plan est clair, équilibré et facile à consulter. Les grands thèmes sont distincts, grâce à la séparation très lisible des différentes parties et grâce à l'attribution au sein de ces parties d'une page dédiée à chaque sujet abordé. La correspondance avec les domaines de la norme ISO 26 000, relative à la responsabilité sociétale d'entreprise, sont clairement perceptibles. L'introduction de feuilles de route en ouverture de chaque chapitre est très parlante, constitue un bon résumé et facilite la lecture. C'est également un bon outil pour apprécier les progrès à venir de l'entreprise. L'index thématique en fin de rapport, renouvelé depuis trois ans, est toujours considéré comme un bon outil de recherche. Le texte est clair, fluide, précis et pédagogique. Il comporte suffisamment de renseignements. Concernant la forme, le rapport est jugé très dynamique, l'utilisation de la couleur pour différencier les niveaux de lecture est appréciée, la structure de présentation en petits pavés de texte est jugée efficace pour une lecture rapide.

Axes d'amélioration

Les principaux axes identifiés sont :

- La construction du rapport pourrait mettre encore un peu plus en évidence le lien entre le thème abordé et les parties prenantes concernées par ce thème, sous la forme d'une cartographie par exemple.
- Trois membres du panel souhaiteraient augmenter la part des éléments facilitant la lecture rapide (plus de schémas et d'informations hors texte).
- Les indicateurs placés en annexe pourraient être ventilés dans les rubriques pour permettre une lecture immédiate des performances annoncées dans le texte.
- Un lecteur aimerait un sommaire détaillé dès l'ouverture du rapport.



Les membres du panel 2010

- **Henri D'ABZAC**, sous-préfet de Sarcelles (95).
- **Stéphane DELPECH**, directeur des Ressources humaines du groupe Alyzia, administrateur de l'association AIR.
- **Fabienne DUCOMMUN**, chargée de mission environnement, direction Organisation, qualité et informatique France, SDV.
- **Azucena GARCIA**, directrice d'Orly International.
- **Jean-Paul JOUVENT**, administrateur d'Aéroports de Paris élu des salariés.
- **Sabine LEVASSEUR**, Director of Revenue, responsable politique développement durable, Sheraton Paris Airport Hotel.
- **Antonin MICHELET**, directeur du pôle Emploi et mutation à l'Agence pour l'économie en Essonne.
- **Michel MONTALDO**, conseiller général du Val-d'Oise, vice-président de l'association AIR.

L'utilisation des avis du panel

Ces remarques souhaitées par Aéroports de Paris pour son prochain rapport seront étudiées avec le plus grand soin et prises en compte, autant que possible, dans la rédaction du rapport 2011.

Indicateurs de la gouvernance

PARTIES PRENANTES	Administrateurs			
	Durée du mandat		5 ans	
	18 membres	État : 6	Désignés par l'AG des actionnaires : 6	Élus par les salariés : 6
	Compétence		Inscription des administrateurs à l'IFA ⁽¹⁾	
	Indépendance		Rapport du président du conseil d'administration – article 2 du règlement intérieur du conseil d'administration	
	Auditeurs			
	Les commissaires aux comptes ne peuvent fournir de prestations de conseil à l'exception des prestations accessoires d'audit.		OUI	
Actionnaires				
Une action est égale à un droit de vote.		OUI		
IMPLICATION DANS LES DÉCISIONS	Conseil d'administration			
	Nombre de réunions et taux moyen de participation		10 réunions, 78 %	
	Règlement intérieur et code d'éthique		OUI	
	Comités d'audit, de la stratégie et des rémunérations	Audit	Stratégie et investissements	Rémunérations
	• Nombre de membres	4	6	3
	• Nombre de réunions	6	2	2
	• Taux de présence	96 %	83 %	100 %
	Évaluation annuelle du fonctionnement du conseil / Résultat de l'évaluation annuelle 2009 présentée en 2010		Évaluation interne (questionnaire confidentiel et entretien) Satisfaction : élevée	
	Assemblée générale			
	Taux de participation à la dernière assemblée générale		82 % des droits de vote	
Part des votes exprimés lors de l'assemblée générale (27 mai 2010) par les actionnaires		Résolutions adoptées à plus de 88 %		
INFORMATIONS FINANCIÈRES ET EXTRAFINANCIÈRES				
	Publication des critères et du montant de la rémunération des mandataires sociaux		OUI (rapport de gestion, document de référence) Adhésion au code Afep-Medef sur la rémunération	
	Publication du montant des jetons de présence		OUI (rapport de gestion, document de référence)	
	Stock-options/attribution gratuite d'actions consenties aux mandataires sociaux		NON	

(1) Institut français des administrateurs.

- Le président du conseil d'administration assure la fonction de directeur général.
- Trois administrateurs sont indépendants au regard des critères posés par le code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef de décembre 2008. Les administrateurs indépendants représentent la moitié des administrateurs désignés par l'assemblée générale et moins de 20 % de la totalité des membres.
- Introduction en 2010 d'un premier critère extrafinancier dans les déterminants de la part variable de la rémunération des mandataires sociaux.
- Le dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances, la gestion des conflits d'intérêt et les compétences des administrateurs sont présentés dans le rapport du président du conseil d'administration, annexe 2 du document de référence d'Aéroports de Paris, consultable sur le site www.aeroportsdeparis.fr.

Méthodologie de reporting des indicateurs

► Ce rapport concerne les activités d'Aéroports de Paris du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010. Il a été réalisé en s'inspirant de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Il s'agit d'une initiative copilotée par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (Pnue), destinée à harmoniser la consolidation des données sur le développement durable. Les lignes directrices proposent des principes à suivre pour aider les organisations à fournir une présentation équilibrée et raisonnable de leurs performances économique, environnementale et sociale.



Contrôle et consolidation

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

- Pour chaque indicateur publié, Aéroports de Paris dispose d'un protocole de reporting précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul.
- Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement des différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon les indicateurs.
- Pour les indicateurs du nombre de personnes employées sur les aéroports, le recensement est réalisé par les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.
- Les indicateurs sociaux font l'objet d'un protocole de reporting social définissant le périmètre et les modalités de reporting. Ils sont transmis à la direction de l'Environnement et du développement durable par le département Animation transversale de la direction des Ressources humaines.
- Les données de trafic de nuit sont collectées par Aéroports de Paris.
- Dans le cadre de la certification ISO 14 001, des procédures de reporting des indicateurs environnementaux sont appliquées par Aéroports de Paris.
- Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi fin décembre 2010.
- Pour les indicateurs qualité de l'air et émissions, les données sont calculées par le laboratoire d'Aéroports de Paris, accrédité Cofrac et certifié ISO 9 001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées, puis elles sont transmises à la direction de l'Environnement et du développement durable. Pour les émissions des avions, les calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le calcul des émissions du cycle LTO (*Landing and Take-Off*).

Indicateurs GRI

— Aéroports de Paris en chiffres

INDICATEURS	UNITÉS	2008		2009		2010		RÉF. GRI
		Groupe Aéroports de Paris	Aéroports de Paris SA	Groupe Aéroports de Paris	Aéroports de Paris SA	Groupe Aéroports de Paris	Aéroports de Paris SA	
Chiffre d'affaires	M€	2 527	2 252	2 633	2 323	2 739	2 385	EC1
EBITDA	M€	848	—	883	—	927	—	EC1
Résultat net : part du Groupe/résultat de l'exercice	M€	273	217	270	244	300	238	EC1

— Données économiques

INDICATEURS	UNITÉS	2008				2009				2010				RÉF. GRI
		Paris-Charles de Gaulle	Paris-Orly	Paris-Le Bourget	TOTAL	Paris-Charles de Gaulle	Paris-Orly	Paris-Le Bourget	TOTAL	Paris-Charles de Gaulle	Paris-Orly	Paris-Le Bourget	TOTAL	
Nombre d'entreprises sur les aéroports	nombre	700	325	70	1 095	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	91 800	27 600	3 000	122 400	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	EC9
Taxe foncière	M€	34,2	9,4	1	44,6	38,7	10,7	0,8	50,2	45,2	12,3	0,8	58,3	EC9
Taxe professionnelle	M€	na*	na*	na*	54	na*	na*	na*	52	na	na	na	39	EC9
Fonds de compensation nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	2,61	1,96	na	4,57	2,61	1,96	na	4,57	2,61	1,96	na	4,57	EC9
Fondation Aéroports de Paris : montant accordé par la Fondation	€	na	na	na	489 800	na	na	na	579 947	na	na	na	508 500	EC8

na = non applicable ; nd = non disponible ; * plafonnement réalisé au titre de l'exercice et payé en central

— Données sociales

INDICATEURS	UNITÉS	2008	2009	2010	RÉF. GRI
EFFECTIF TOTAL MOYEN					
Aéroports de Paris	nombre	7 245	7 029	6 958	LA1
Filiales	nombre	4 544	5 034	5 261	LA1
Groupe Aéroports de Paris	nombre	11 789	12 063	12 219	LA1
Travailleurs handicapés ⁽¹⁾	nombre	281	295	320	LA13
Embauches (contrats permanents) ⁽²⁾	nombre	120	50	88	LA2
Moyenne d'âge ⁽²⁾	an	43,4	44,1	44,8	LA13
% de féminisation ⁽²⁾	%	38,5	38,1	38,2	LA13
Promotions internes ⁽²⁾	%	4,8	5,2	3,8	LA2
Taux de remplacements sur les emplois permanents ⁽²⁾	%	3,1	1,9	1,7	LA2
Taux d'absentéisme toutes causes confondues ⁽²⁾	%	6,78	6,83	7,06	LA7
Absentéisme ⁽²⁾	heure	774 594	750 887	773 859	LA7
HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL					
Taux de fréquence accidents du travail ⁽²⁾	%	16,8	15,5	14,6	LA7
Taux de gravité des accidents du travail ⁽²⁾	%	0,81	0,99	1	LA7

(1) Périmètre Groupe Aéroports de Paris. (2) Périmètre Aéroports de Paris SA

— Données environnementales

INDICATEURS	UNITÉS	2008				2009				2010				RÉF. GRI	
		Paris-Charles de Gaulle	Paris-Orly	Paris-Le Bourget	TOTAL	Paris-Charles de Gaulle	Paris-Orly	Paris-Le Bourget	TOTAL	Paris-Charles de Gaulle	Paris-Orly	Paris-Le Bourget	TOTAL		
DÉROGATIONS ACCORDÉES POUR LE COUVRE-FEU (PARIS-ORLY)															
Nombre de dérogations	nombre	na	26	na	na	na	46	na	na	na	181	na	na	S01	
dont entre 23 h 30 et 23 h 45	nombre	na	22	na	na	na	31	na	na	na	88	na	na	S01	
TRAFIC DE NUIT PAR TRANCHE HORAIRE (PARIS-CHARLES DE GAULLE)															
22 h - 24 h locales	nombre	30 636	na	na	na	27 800	na	na	na	28 487	na	na	na	S01	
00 h - 05 h locales	nombre	22 288	na	na	na	20 991	na	na	na	22 308	na	na	na	S01	
05 h - 06 h locales	nombre	9 368	na	na	na	10 503	na	na	na	10 460	na	na	na	S01	
Total	nombre	62 292	na	na	na	59 294	na	na	na	61 255	na	na	na	S01	
BRUIT (AIDES À L'INSONORISATION DES RIVERAINS) ⁽¹⁾															
Dossiers traités	nombre	1 652	1 819	na	3 471	1 695	814	na	2 509	1 666	971	na	2 637	S01	
Logements ou locaux insonorisés	nombre	2 466	1 922	na	4 388	2 988	1 379	na	4 367	2 816	1 082	na	3 898	S01	
Aides accordées	M€	23,77	17,31	na	41,08	27,3	15,2	na	42,5	25,4	11	na	36,4	S01	
QUALITÉ DE L'AIR ET ÉMISSIONS															
Taux de dioxyde d'azote (NO2)	µg/m³	27	28	nd	na	29	32	nd	na	nd	34	nd	na	/	
Taux de particules (PM 2,5)	µg/m³	nd	nd	nd	na	17	20	nd	na	19	21	nd	na	/	
Taux d'ozone (O3)	µg/m³	38	40	nd	na	nd	nd	nd	na	39	42	nd	na	/	
Taux de monoxyde d'azote (NO)	µg/m³	12	13	nd	na	11	13	nd	na	nd	13	nd	na	/	
Émissions des centrales ⁽²⁾															
Émissions CO2	tonne	120 065	21 270	4 973	146 308	118 267	20 065	4 939	143 271	126 146	24 520	5 451	156 117	EN16	
Émissions NOx	tonne	99 416	22 390	3 135	124 941	92 276	21 178	3 114	116 568	94 508	15 508	3 437	113 453	EN16	
Émissions des avions															
Émissions CO2	tonne	893 000	303 900	nd	1 196 900	871 750	290 550	nd	1 162 300	856 800	288 000	nd	1 144 800	EN17	
Émissions NOx	tonne	4 430	1 320	nd	5 750	4 020	1 180	nd	5 200	4 032	1 183	nd	5 215	EN20	
Émissions des véhicules															
Émissions CO2	tonne	2 088	1 424	nd	3 512	1 847	1 229	nd	3 076	nd	nd	nd	nd	EN16	
ÉNERGIE															
Production thermique	MWh	323 700	139 498	16 973	480 171	306 345	123 549	19 986	449 880	340 890	145 232	23 976	510 098	EN4	
Production frigorifique	MWh	137 262	18 007	na	155 269	132 439	18 124	na	150 563	123 825	17 196	na	141 021	EN4	
Part de la cogénération dans la consommation d'énergie destinée à la production thermique de Paris-Charles de Gaulle	%	47,8	na	na	na	49,3	na	na	na	42,8	na	na	na	EN4	
Achat électrique total par plate-forme (interne + externe)	GWh	350	110	31	491	342	103	32	477	339	101	32	472	EN4	
Consommation énergies internes Aéroports de Paris (chaud, froid, électricité)	GWh _{ep}	1 047	302	10	1 359	1 015	279	10	1 304	1 043	281	13	1 337	EN3	
EAU															
Consommations d'eau	milliers de m³	2 436	588	94	3 118	2 252	505	97	2 854	2 294	478	86	2 858	EN8	
dont interne Aéroports de Paris	milliers de m³	1 480	358	15	1 853	1 460	305	18	1 783	1 395	275	21	1 691	EN8	
DÉCHETS															
Volume DIB collectés	tonne	43 261	14 239	1 613	59 113	39 413	12 684	1 666	53 763	36 887	12 675	1 561	51 123	EN22	
Enfouis	%	0	9	29	2,9	9	9	24	9,3	4	9	31	5,9	EN22	
Recyclables	%	34	18	42	30,1	16	16	49	17,5	19	18	40	19,5	EN22	
Incinérés	%	66	73	29	67	75	75	27	73,2	77	73	29	74,6	EN22	

na = non applicable ; nd = non disponible. (1) Bilan à fin décembre 2010. (2) Données vérifiées par un tiers (Apave)

Sommaire GRI

	1. STRATÉGIE ET ANALYSE	
	1.1 Déclaration du décideur	p. 1
	1.2 Description des impacts, risques et opportunités majeurs	p. 5, 8, 15, 20 et suivantes
	2. PROFIL DE L'ORGANISATION	
	2.1 Nom de l'organisation	Couverture
	2.2 Produits et services	p. 4, 42 à 48
	2.3 Structure opérationnelle	p. 9, 10, 11, 64
	2.4 Siège de l'organisation	4 ^e de couverture
	2.5 Pays d'implantation	4 ^e de couverture
	2.6 Nature de capital et forme juridique	4 ^e de couverture
	2.7 Nature des marchés	p. 4
	2.8 Taille	p. sommaire, 3, 4
	2.9 Changements significatifs	p. 1, 2, 5, 14, 15
	2.10 Récompenses reçues	p. 10, 11, 15, 25
	3. PARAMÈTRES DU RAPPORT	
	3.1 Période considérée	2010
	3.2 Date du dernier rapport	2009
	3.3 Cycle considéré	Annuel
	3.4 Personne à contacter	M. Didier Hamon, direction de l'Environnement et du développement durable
	CHAMP ET PÉRIMÈTRE DU RAPPORT	
	3.5 Processus de détermination du contenu	p. 62, 63
	3.6 Périmètre du rapport	p. sommaire, 4
	3.7 Limitation du périmètre	p. 4, 65, 66, 67
	3.8 Principes de communication des données	p. 65
	3.9 Méthodes de mesure	p. 65
	3.10 Nature des reformulations et conséquences	p. sommaire, 3, 4, 5, 66, 67
	3.11 Changements significatifs	p. 1, 2, 14, 15
	INDEX DU CONTENU GRI	3.12 Tableau d'identification de l'emplacement des informations
	VALIDATION PAR DES TIERS	3.13 Politique et pratique de validation
	4. GOUVERNANCE, ENGAGEMENTS ET DIALOGUE	
	4.1 Structure de gouvernance	p. 13
	4.2 Président du conseil d'administration	p. 64
	4.3 Indépendance du conseil d'administration	p. 64
	4.4 Procédures de surveillance	p. 13, 14, 15, 64
	4.5 Dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances	p. 64
	4.6 Gestion des conflits d'intérêt	p. 14
	4.7 Compétences des administrateurs	p. 64
	4.8 Valeurs, codes de conduite	p. 14
	4.9 Procédure de gestion des opportunités et des risques	p. 14, 15
	4.10 Évaluation de la performance par le conseil d'administration	p. 13, 64
	ENGAGEMENTS EXTERNES	4.11 Principe de précaution
	4.12 Chartes, principes et autres initiatives	p. 6, 7, 9, 14, 15, 17, 20, 32, 33, 44, 49, 52, 53, 54, 57
	4.13 Affiliation à des associations	p. 25, 27, 41, 53, 56
	DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES	4.14 Liste des groupes de parties prenantes
	4.15 Sélection des parties prenantes pour le dialogue	p. 6, 7
	4.16 Dialogue (fréquence, type...)	p. 6, 7, 62, 63
	5. INDICATEURS DE PERFORMANCE	p. 66, 67



Le niveau d'application du cadre de la *Global Reporting Initiative* (GRI) atteint pour ce rapport est le niveau B.

NIVEAUX D'APPLICATION DU RAPPORT	LIGNES DIRECTRICES DE 2002	C	C+	B	B+	A	A+
OBLIGATOIRE	• Autodéclaré						
OPTIONNEL	• Vérifié par un tiers						
	• Vérifié par le GRI						

Repères

Sigles et acronymes

ACA : Airport Carbon Accreditation
ACI : Airports Council International
Acnusa : Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires
Adife : Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi
Ador : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis
Afpa : Association nationale pour la formation professionnelle des adultes
AIR : Association d'intérêt régional
Aire : Atlantic interoperability Initiative to Reduce Emissions
Anact : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
APU : Auxiliary Power Unit (générateur auxiliaire)
ARD : Agence régionale de développement
Aspi Eurozone® : Advanced Sustainable Performance Indices (indice de référence européen des sociétés souhaitant s'engager en faveur de la responsabilité sociale des entreprises)

Index thématique

Accords d'entreprise, **10, 38**
Achats, **11, 49, 54**
Acnusa, **29**
Adife, **56, 58**
Aéropôle, **54**
AIR (association), **56**
Air France, **26, 28, 45, 46**
Aire, **28**
Airparif, **29**
ACA (Airport Carbon Accreditation), **10, 15, 25**
Audit, **9, 10, 13**
Bâtiment basse consommation (BBC), **24**
Bilan social, **37, 39**
Biodiversité, **10, 19, 32, 33, 60**
Bruit (mesure, insonorisation), **8, 10, 11, 29, 61**
Capacités aéroportuaires, **5, 45**
Clients, **5, 8, 10, 11, 16, 17, 37, 38, 42 à 49**
CO₂, **3, 10, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 42 à 49**
Cœur d'Orly, **4, 24**
Collaborative Decision Making (CDM), **28**
Collectivités, **6, 10, 52 à 60**
Comité Habitat, **56, 59**
Commerces, **5, 11, 46**
Commissions consultatives de l'environnement, **60**
Compagnies aériennes, **5, 7, 11, 20, 28, 29, 33, 44 à 46**
Contrat de régulation économique (CRE), **5, 10, 11, 37, 44, 46**
Contrôle interne, **9, 10, 13, 14, 15, 16, 17**
Crèches interentreprises, **41, 59**
Datagora, **54**
Déchets, **19, 30, 33**
Déontologie, corruption, **10, 11, 14 à 17, 49**
Dermagne (mission Dermagne), **52**
DGAC, **4, 28, 61**
Diversité, lutte contre les discriminations, **10, 39**
Droits humains, **15, 16, 17**
Eau, **3, 19, 31**

Catering : repas servis en vol
Ceevo : Comité d'expansion économique du Val-d'Oise
Cesu : chèque emploi service universel
CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
CO₂ : dioxyde de carbone
Cofrac : Comité français d'accréditation
Cucs : contrat urbain de cohésion sociale
Cumac : cumulé et actualisé
DGAC : direction générale de l'aviation civile
FCPE : fonds commun de placement d'entreprise
Fidep : Fonds pour l'initiative et le développement des entreprises à potentiel
Fongecif : Fonds de gestion du congé individuel de formation
GIP : groupement d'intérêt public
GPU : Ground Power Unit (unité électrogène d'alimentation électrique)
Greta : GRoupement d'ÉTABlissements locaux publics d'enseignement

Égalité des chances, égalité homme-femme, **10, 39**
Emploi, **10, 11, 36, 52, 55, 56**
Énergie, énergies renouvelables, **3, 10, 11, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 30**
RSE – engagement sociétal, **3, 8, 10, 11, 16, 17, 51 à 61**
Entre Voisins, **6, 60**
Entreprises des plates-formes, **6, 7, 11, 33, 48, 52**
Environnement, **8, 9, 10, 11, 16, 17, 18 à 33, 52, 53, 57, 60**
Filéo, **59**
Filiales, **4, 10, 16, 17, 24, 36**
First Stade, **56**
Fondation Aéroports de Paris (solidarité), **6, 10, 11, 58**
Formation, sensibilisation, **11, 21, 36, 39, 49**
Fournisseurs, prestataires, sous-traitants, **6, 8, 33, 44, 49**
Géothermie, **10, 23, 25**
GIP Emploi Roissy CDG, **53, 55**
Global Reporting Initiative (GRI), **8, 65 à 68**
Gouvernement d'entreprise (gouvernance), **8, 9, 13, 14, 16, 17, 64**
GPEC, **10, 35, 36**
Grand Paris, **27, 52**
Grand Roissy, **52**
Grenelle environnement, **5, 20, 22, 23, 30, 32**
Handicap, **10, 39, 41, 46, 49, 58**
Haute qualité environnementale, **19, 20, 24, 48**
Hubstart Paris®, **11, 52, 53**
Immobilier, **5, 11, 22, 24, 37, 45, 48**
Indicateurs, **65 à 68**
Communication, **6, 7, 10, 11, 20, 21, 60**
Insertion, formation professionnelle, **56, 58**
Innovation participative, **37**
ISO 14 000 (management environnemental), **3, 10, 21, 33**
ISO 26 000 (responsabilité sociétale des entreprises), **8**

Hub : plate-forme de correspondances
Mocs : Microsoft Office Communication Server (outil informatique de communication)
OHSAS : Occupational Health and Safety Assessment Series (règles pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail)
Parafe : Passage rapide des frontières extérieures
PEB : plan d'exposition au bruit
PGS : plan de gêne sonore
PHMR : personne handicapée ou à mobilité réduite
RSE : responsabilité sociétale d'entreprise
Siepor : syndicat intercommunal d'études du pôle Orly-Rungis
Stif : syndicat des transports d'Île-de-France
NOx : oxydes d'azote
TEP : tonne équivalent pétrole
TNSA : taxe sur les nuisances sonores aériennes
ZUS : zone urbaine sensible

Maisons de l'Environnement et du Développement durable, **6, 55, 60**
Notation extrafinancière, **10, 16, 17**
OHSAS 18 001, **21, 41**
Orly International, **52, 53**
Pacte mondial (ONU), **15, 59**
Papa Charlie, **56, 58, 59**
Parties prenantes, **6, 7, 8, 10, 62, 63**
Passagers, **3, 6, 44 à 47**
Pesticides, **32**
Plan de déplacements entreprise (PDE), **26**
Plan Espoir Banlieues, **56, 57**
Planète AIRport, **56, 57**
PME, **4, 11, 43, 49, 51, 52, 54**
Pôle d'Orly, **11, 53**
Qualité de l'air, **29**
Qualité de service, **5, 10, 44, 46 à 48**
Ressources humaines, **6, 8, 10, 11, 16, 17, 34 à 41**
Réussir Ensemble, **45**
Risques (management, maîtrise), **13, 14, 15, 16, 17, 20, 40**
Riverains – société civile, **6, 7, 8, 9, 11, 52, 56, 60, 61**
Roissypole, **53**
Santé, sécurité du travail, qualité de vie, **21, 36, 40, 41**
Schiphol Group, **7, 9, 28, 45**
Semaine du développement durable, **33**
Semaine de la mobilité, **33**
Semaine européenne de la réduction des déchets, **30**
Semaine du handicap, **57**
Seniors, **39, 40, 57**
Souffrance au travail, **11, 41**
Stratégie, **5, 13, 22**
TNSA, **10, 61**
Transparence International France, **14, 17**
Transports, **19, 20, 25, 26, 27**
Université du Service, **11, 37, 44, 45**

Aéroports de Paris
291, boulevard Raspail
75675 Paris Cedex 14

Société anonyme au capital de 296 881 806 euros
SIREN 552 016 626 RCS Paris – APE 52232



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation



Conception et réalisation : ENERGOGRADE – Rédaction : Anne LOMBARD, Aéroports de Paris – Maquette : Pascale MICHON – Infographies : Laurent RULLIER / comillus.com – Crédits photos : © Aéroports de Paris avec Raphaël DAUTIGNY, Jean-Marc JOUANNEAUX, Michel LABELLE, Émile LUIDER / LA COMPANYY, Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE, Philippe STROPPA / STUDIO PONS, © Photo Passion / Fotolia.com, © Gerhard SEYBERT / Fotolia.com – Imprimerie Spéciale Aéroports de Paris. Tél. : 01 49 75 62 70 – Imprimé sur du papier labellisé PEFC.

