



**AÉROPORTS DE PARIS**

RAPPORT ENVIRONNEMENT  
ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

# RAPPORT ENVIRONNEMENT ET CITOYENNETÉ

# 20 08

## Notre politique nos actions



**AÉROPORTS DE PARIS**

*Le monde entier est notre invité*



## AÉROPORTS DE PARIS

### RAPPORT ENVIRONNEMENT ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



#### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



#### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



#### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



#### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



#### Responsabilité vis-à-vis des clients

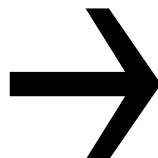
- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante



## CARTE D'IDENTITÉ<sup>(1)</sup>

### CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ<sup>(2)</sup>

**2 527 M€**

### EFFECTIFS

**11 789**

### NOMBRE DE PASSAGERS<sup>(2)</sup>

**87 084 384**

### ENVIRONNEMENT<sup>(2)</sup>

#### CONSOMMATION D'EAU

**3 125 819 m<sup>3</sup>**

#### CONSOMMATION D'ÉNERGIE INTERNE

**1 347 GWhep**

#### ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE PAR LES CENTRALES

**144 459 teqCO<sub>2</sub>**

#### CERTIFICATIONS ISO 14001

**PARIS – CHARLES DE GAULLE**

**PARIS – ORLY**

**PARIS – LE BOURGET**

## AÉROPORTS DE PARIS ET SES PRINCIPALES FILIALES



## AÉROPORTS DE PARIS

### AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT

100 %

Exploitation et prises de participations  
dans des sociétés aéroportuaires à l'international

### ADP INGÉNIERIE

100 %

Architecture et ingénierie  
à l'international

### HUB TÉLÉCOM

100 %

Opérateur de télécommunications  
spécialisées

### ALYZIA AIRPORT SERVICES

100 %

Services d'assistance en escale  
et prestations associées

### SOCIÉTÉ DE DISTRIBUTION AÉROPORTUAIRE

50 %

Exploitation de commerces en aérogare

**8**

DÉPARTEMENTS  
CONCERNÉS

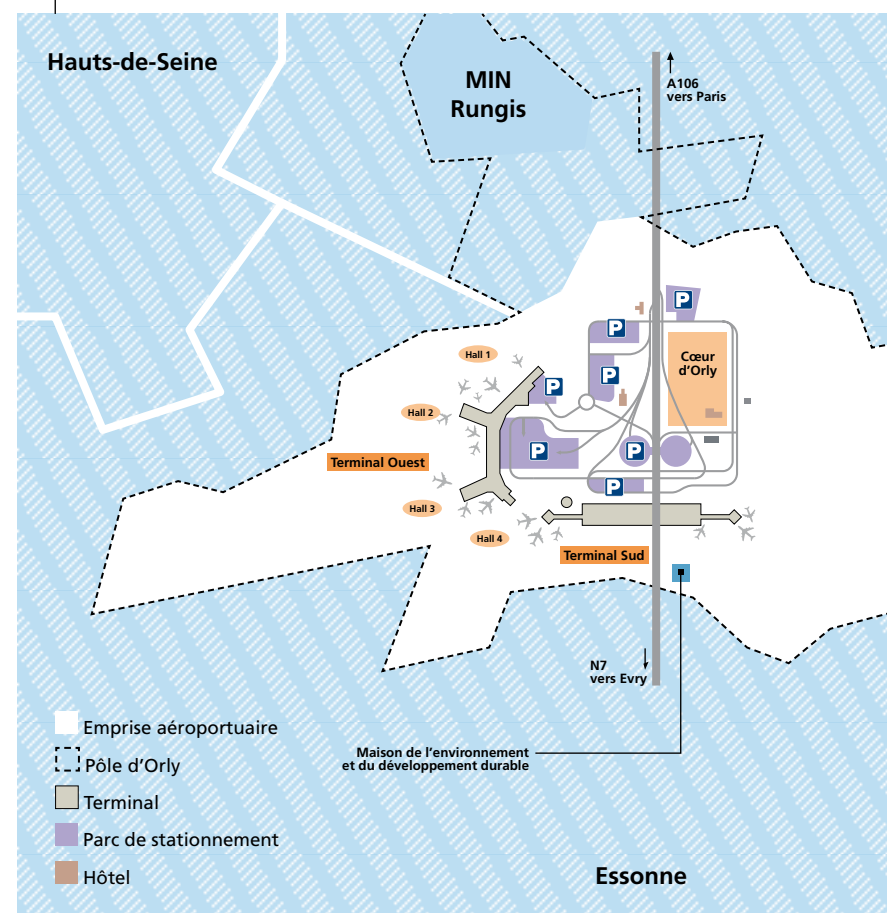
**1 281**

COMMUNES

**6 686 ha**

LE PLUS GRAND  
DOMAINE  
AÉROPORTUAIRE  
EUROPÉEN

## EMPRISE<sup>(3)</sup> DE L'AÉROPORT DE PARIS – ORLY



(1) Données au 31/12/2008.

(2) Chiffre d'affaire, nombre de passagers et données environnementales pour l'année 2008.

(3) Cette représentation n'est pas à l'échelle.





## AÉROPORTS DE PARIS

### RAPPORT ENVIRONNEMENT ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



#### Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



#### Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



#### Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



#### Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



#### Responsabilité vis-à-vis des clients

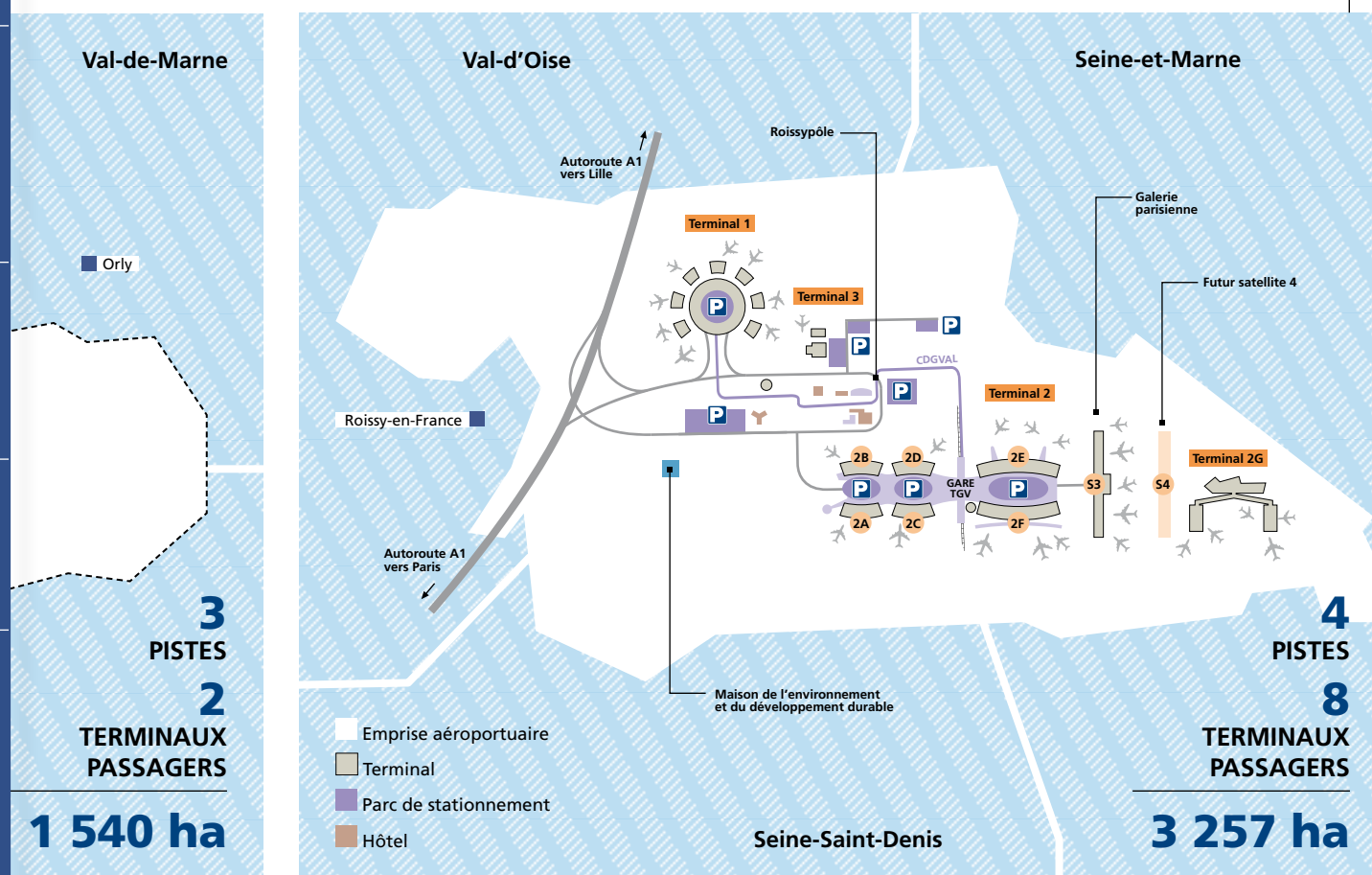
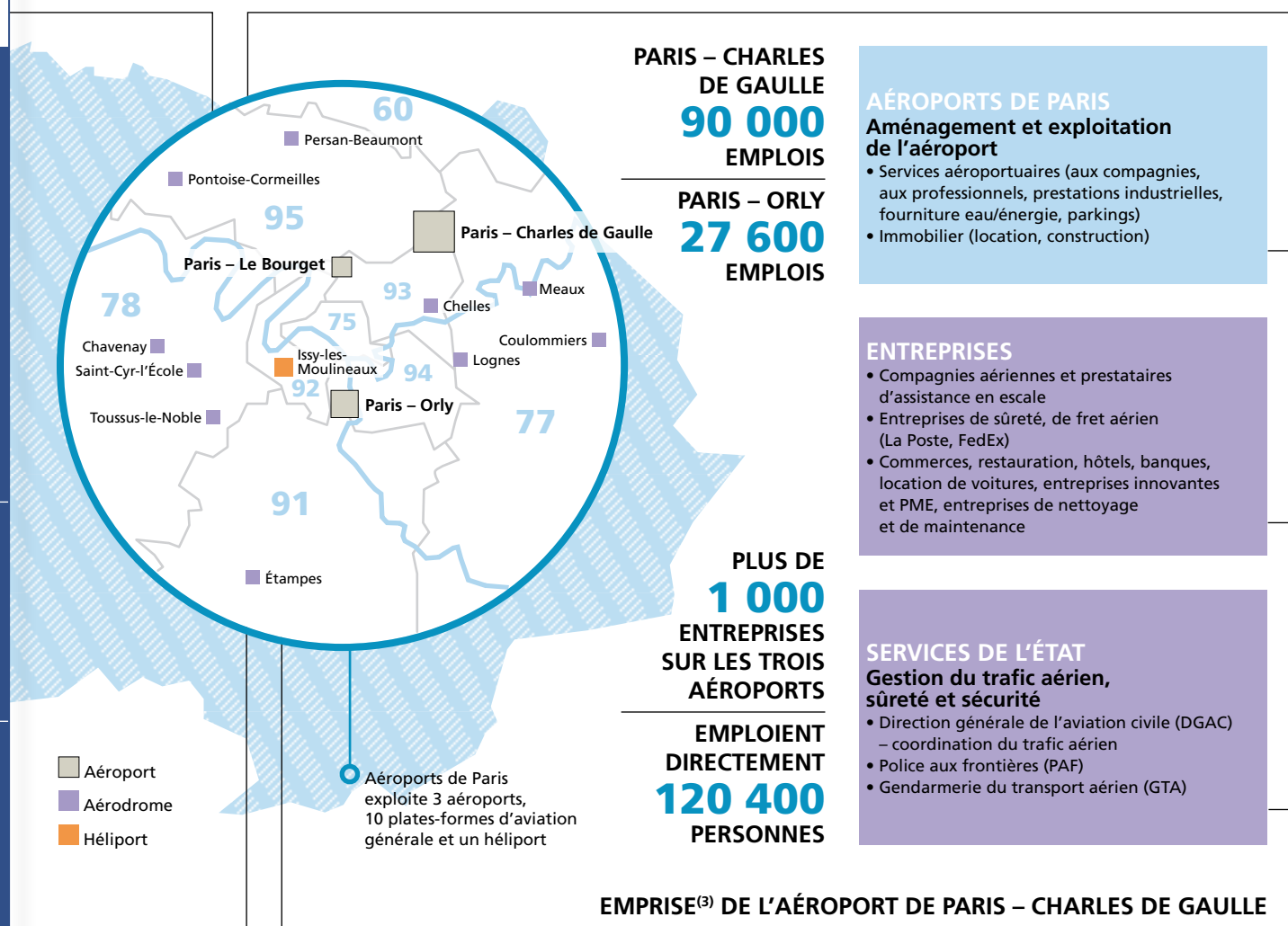
- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)
- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## UNE MULTIPLICITÉ D'ACTEURS SUR LES PLATES-FORMES





- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)



# Avant-propos

Welcome  
Bienvenido  
Bienvenue



## L'organisation du présent document

L'entreprise a fait le choix comme en 2007 d'organiser l'information selon certains piliers majeurs du développement durable et en considérant les parties prenantes.

Le document est divisé en cinq grandes rubriques :

- Stratégies et enjeux – contexte et vision d'Aéroports de Paris ;
- Responsabilité environnementale – politique environnementale et actions menées pour contribuer à la limitation des impacts environnementaux ;
- Responsabilité sociale – actions pour les salariés d'Aéroports de Paris ;
- Responsabilité territoriale – actions de coopération économique et sociale et dialogue avec les riverains ;
- Responsabilité vis-à-vis des clients – actions menées conjointement et pour nos clients : passagers, compagnies aériennes et autres entreprises.

En fin de document sont présentés l'avis de notre panel 2008 des parties prenantes, notre méthodologie de reporting, le glossaire et l'index thématique.

## Des outils facilitant la lecture

Les textes ont été rédigés avec le souci de répartir au mieux l'information, de façon aussi précise et concise que possible. Plusieurs outils ont été intégrés pour rendre aisément perceptible le fil conducteur et faciliter la recherche de sujets spécifiques :

- un code couleur et un pictogramme par partie ;
- un sommaire résumé par partie sous forme de menu déroulant, en haut de chaque page ;
- un index thématique en fin de rapport autorise une recherche par centre d'intérêt ;
- des « repères » de bas de page présentent des chiffres importants ou des actions réalisées ou en cours ;
- par souci de pédagogie et de clarté, une place importante a été donnée aux infographies pour présenter simplement les enjeux de développement durable et les réponses qu'Aéroports de Paris s'efforce d'y apporter.

Aéroports de Paris espère que ces quelques nouveautés aideront le lecteur dans son cheminement et lui souhaite une bonne lecture.



## AÉROPORTS DE PARIS

### RAPPORT ENVIRONNEMENT ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



#### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



#### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



#### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



#### Responsabilité territoriale

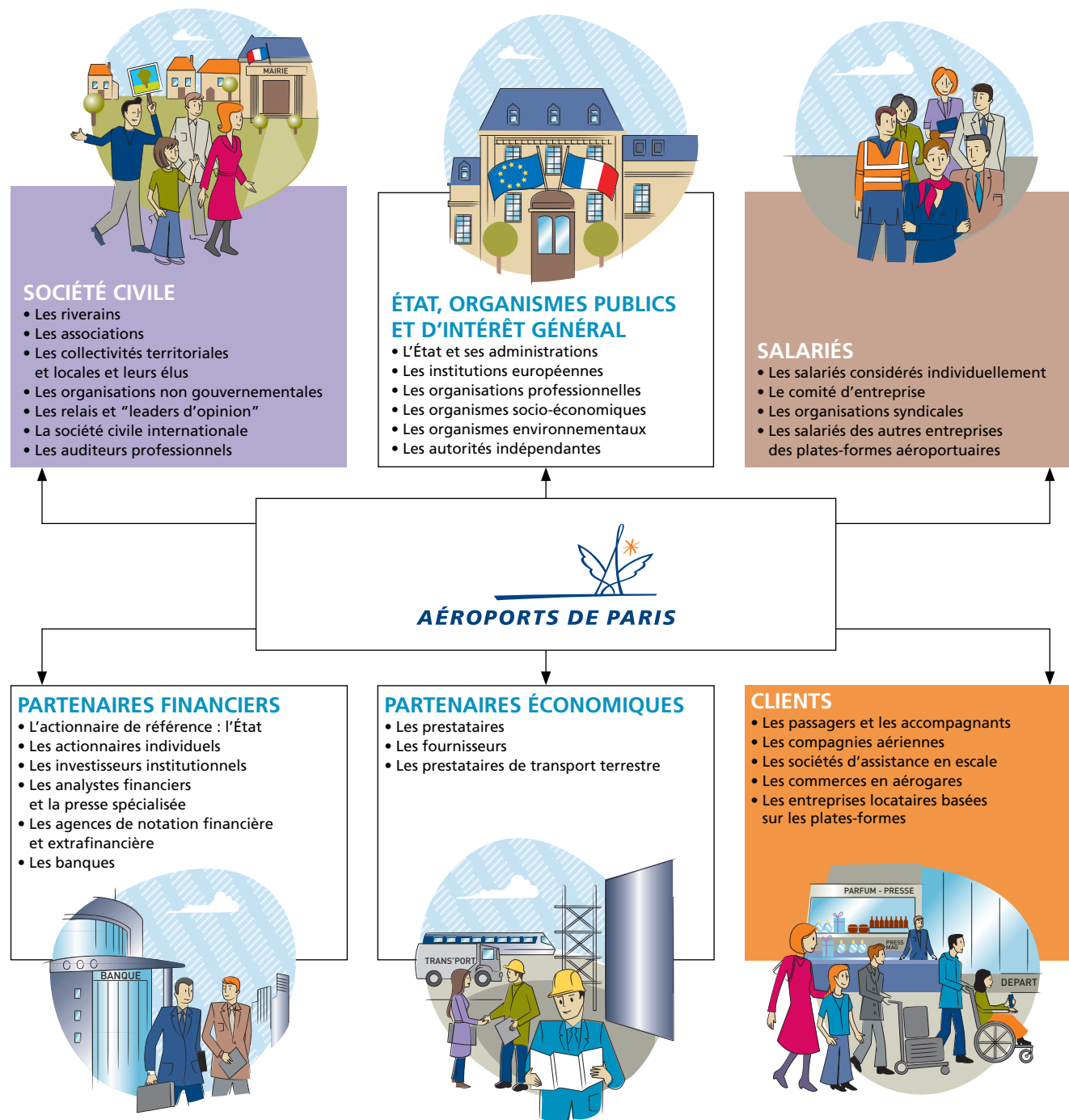
- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



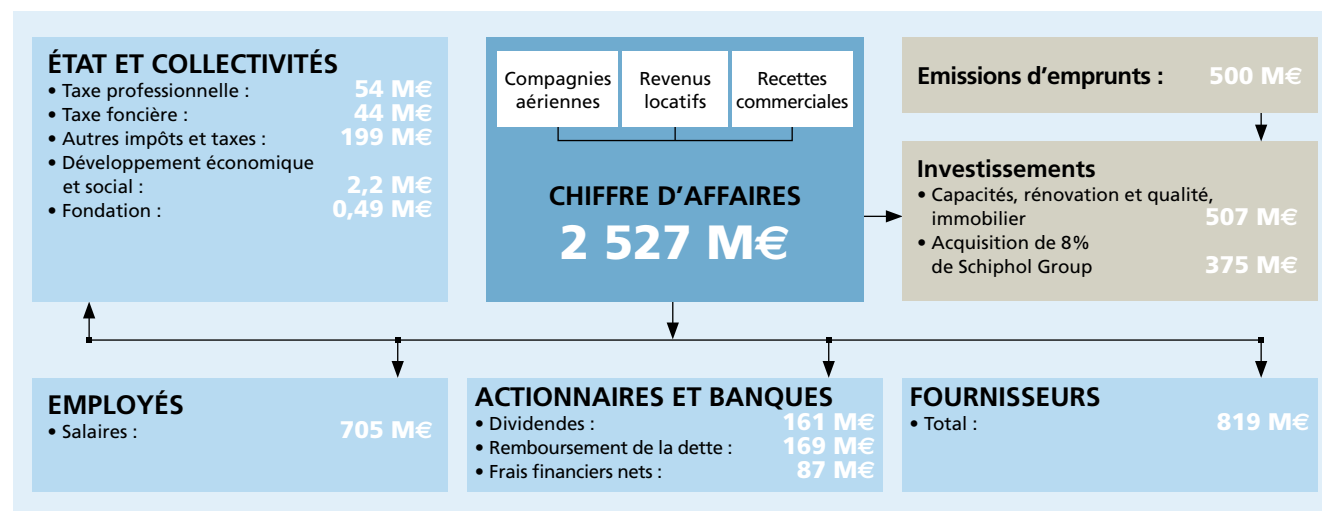
#### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

## NOS PARTIES PRENANTES



## LA RÉPARTITION DES RICHESSES<sup>(1)</sup>



(1) Données 2008. La représentation de la redistribution du chiffre d'affaires ne prend pas en compte toutes les opérations comptables, raison pour laquelle la somme des postes ne correspond pas au chiffre d'affaires du Groupe affiché pour 2008.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante



## En 2008, Aéroports de Paris est devenu un véritable promoteur du Grenelle de l'environnement



De manière désormais traditionnelle, nos engagements en matière de respect de l'environnement, de promotion du développement durable et de déploiement de notre responsabilité sociétale s'inscrivent dans le protocole mondial du Global Compact de l'ONU.

Notre entreprise est particulièrement attachée à ce cadre et à ce réseau international. Dans cet esprit, nous fournissons au Global Compact les garanties qui sont attendues annuellement par cette institution, notamment en publiant sur son site nos meilleures pratiques, mais aussi en faisant vivre au quotidien les dix grands principes de cette charte mondiale.

Dès 2007, nous nous fixions comme objectif de réduire de 20 %, pour 2020, nos consommations d'énergie par passager. Cette cible ambitieuse était reprise, le 28 janvier 2008, dans la charte des acteurs du transport aérien. À son tour, fin 2008 c'est l'Union Européenne qui avalisait et généralisait une diminution de 20 % des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre pour cette échéance de 2020 : l'ensemble représente un défi exigeant dans l'application des accords de Kyoto, préfigurant ceux de Copenhague attendus pour fin 2009.

2008 aura ainsi permis à notre entreprise, au niveau national, de démontrer sa capacité à être non seulement un partenaire, non seulement un acteur mais encore un véritable promoteur, dans son secteur professionnel, du Grenelle de l'environnement qui aura été marqué par une forte implication du transport aérien.

Au-delà de ses performances en constant progrès, appréciées annuellement dans le cadre de la notation extrafinancière, Aéroports de Paris investit des domaines plus novateurs encore : dialogue et actions communes avec les collectivités locales et territoriales riveraines ; engagement en faveur des jeunes dans le plan « Espoir Banlieues » ; développement des bonnes pratiques de responsabilités sociale et sociétale destinées à nos parties prenantes.

Ce document devrait vous convaincre de la richesse comme de la cohérence de notre politique de développement durable qui, en consolidant nos atouts, va au-delà, sur le chemin de l'innovation, confirmant notre vocation de leader européen dans ce domaine. ■

**Pierre Graff**  
Président-directeur général



**AÉROPORTS DE PARIS**

RAPPORT ENVIRONNEMENT  
ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

# Stratégie & enjeux



**Pour Aéroports de Paris, le développement durable appelle une politique structurante conduite au plus haut niveau et associée à des objectifs clairs de progrès. Signataire du Pacte mondial de l'ONU, l'entreprise intègre dans sa stratégie les valeurs fondamentales des droits de l'Homme et du respect de l'environnement. Deuxième groupe aéroportuaire européen, Aéroports de Paris gère son évolution économique et sociale en interface étroite avec ses parties prenantes.**



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 05 Nos enjeux
- 09 Nos principes
- 11 Nos outils
- 13 Nos objectifs
- 16 Nos réalisations

**1 million**  
de passagers supplémentaires  
génère 1 200 emplois directs



## ➔ Nos enjeux

## Opérer en respectant le territoire

### La responsabilité environnementale et citoyenne d'Aéroports de Paris est indissociable de son activité.

Deuxième groupe aéroportuaire européen en nombre de passagers, Aéroports de Paris a une ambition : devenir le groupe aéroportuaire européen de référence par son efficacité, la qualité de ses services, son management environnemental et ses performances économiques. Sa stratégie s'inscrit dans une dynamique de développement durable orientée vers ses clients et son territoire d'ancrage.

### Évolution du trafic aérien et impact sur les capacités au sol

Les capacités aéroportuaires ont accompagné la croissance du trafic aérien. Dans un contexte très concurrentiel, Aéroports de Paris concilie les enjeux d'accompagnement de son développement et la maîtrise de ses impacts environnementaux et sociétaux.

Le groupe dispose d'atouts puissants. Son domaine aéroportuaire (6 686 ha) est le premier d'Europe. Ses trois principaux aéroports, Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly et Paris – Le Bourget sont proches de Paris et complémentaires. La plate-forme de correspondances (hub) de Paris – Charles de Gaulle occupe

le premier rang européen en nombre de correspondances. Intermodal (avion – TGV), ce hub sert de base au Groupe Air France-KLM, premier groupe mondial de transport aérien en termes de trafic international de passagers. La croissance des capacités d'accueil au sol s'est traduite en 2008, à Paris – Charles de Gaulle, par la réouverture de la jetée du terminal 2E et l'ouverture du terminal 2G. Elle suivait celle de la Galerie Parisienne en 2007, qui peut accueillir les avions gros porteurs comme l'A 380.

### Enrichir et protéger le territoire

L'activité aéroportuaire est un atout majeur pour la Région Ile-de-France. En 2008, plus de 120 000 personnes travaillaient sur les plates-formes d'Aéroports de Paris, dont 90 000 à Paris – Charles de Gaulle, ce qui en fait le premier pôle d'emploi d'Ile-de-France. On estime à plus de 300 000 le nombre total d'emplois indirects.

La politique de développement durable d'Aéroports de Paris promeut la coopération économique et sociale avec les collectivités locales pour que le territoire bénéficie de sa croissance. Les projets immobiliers, comme le futur quartier d'affaires Cœur d'Orly, seront un facteur de dynamisme régional. Attentif à ses relations de voisinage, Aéroports de Paris entretient, par ailleurs, un dialogue suivi avec les riverains.



### Satisfaire ses clients

Se développer durablement, c'est aussi satisfaire les passagers et les compagnies aériennes. Aéroports de Paris noue des partenariats avec ses compagnies clientes dans ce but, avec un objectif de qualité de service par ailleurs inscrit au contrat de régulation économique de l'entreprise. La coopération industrielle conclue en 2008 avec Schiphol Group (aéroport d'Amsterdam) renforcera les échanges de bonnes pratiques dans ce domaine.

### Audit de la politique économique et sociale

Aéroports de Paris mise sur sa politique économique et sociale pour resserrer ses liens avec le territoire. Début 2008, CM International a réalisé l'audit de cette politique. Selon cet audit, les actions de proximité en matière de promotion des entreprises et d'aide à l'emploi sont efficaces et bien perçues par les bénéficiaires. Dotée en 2008 d'un budget de 2,2 M€, cette politique engage, depuis 1996, une centaine de partenaires administratifs et politiques.

## Repères

- **Hub** : aéroport servant de plate-forme de correspondance entre courts, moyens et longs courriers.
- **Contrat de régulation économique (CRE)** : contrat conclu avec l'Etat fixant le plafond d'évolution des redevances aéroportuaires pour la période 2006-2010.
- **Faits marquants 2008**
  - Alliance Aéroports de Paris - Schiphol Group.
  - Inauguration du terminal 2G, réouverture du terminal 2E.
  - Poursuite de la réhabilitation du terminal CDG1.





**AÉROPORTS DE PARIS**

RAPPORT ENVIRONNEMENT  
ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante



# Les enjeux de développement durable d'Aéroports de Paris





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante



### GOVERNANCE

- 1 Les valeurs portées par Aéroports de Paris sont la transparence et la responsabilité vis-à-vis de ses parties prenantes, la performance économique, le management efficace des risques.

### GESTION ENVIRONNEMENTALE

- 2 Intégrer la protection de l'environnement à toutes les activités (exploitation, aménagements, achat, management)
- 3 Surveiller et maîtriser ses émissions locales et globales
- 4 Prévenir les risques de pollution liés à ses activités (eau, déchets, sol)
- 5 Promouvoir et relayer les bonnes pratiques auprès de ses parties prenantes

### RESSOURCES HUMAINES

- 6 Développer les compétences et l'employabilité
- 7 Prévenir les risques d'accident du travail
- 8 Concilier vie au travail et vie privée
- 9 Promouvoir l'égalité homme/femme et la diversité
- 10 Entraîner ses prestataires dans les bonnes pratiques de responsabilité sociale d'entreprise

### TERRITOIRE

- 11 Générer des activités économiques sur le territoire
- 12 Partager l'information socio-économique et environnementale avec les communes riveraines et les entreprises locales
- 13 Dialoguer en toute transparence avec les riverains
- 14 Développer la solidarité de proximité
- 15 Contribuer au maintien d'une main-d'œuvre compétente
- 16 Attirer les entreprises sur le territoire

### CLIENTS

- 17 Développer une culture clients et proposer une haute qualité de service
- 18 Assurer la sécurité et le confort des passagers dans les aéroports
- 19 Travailler en concertation avec les compagnies aériennes
- 20 Développer des services pour les entreprises locataires des plates-formes



- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)



## Stratégie & enjeux

- 05 Nos enjeux
- 09 Nos principes
- 11 Nos outils
- 13 Nos objectifs
- 16 Nos réalisations

**34 chartes**  
de partenariat signées  
avec les collectivités locales

## ➔ Nos enjeux

## La politique de développement durable : un outil de concertation

### Pour Aéroports de Paris, le développement durable doit être partagé par l'ensemble de ses partenaires.

La politique de développement durable d'Aéroports de Paris définit des principes clairs, compréhensibles par l'ensemble de ses partenaires. Cette politique est un outil d'aide à la décision, de concertation et un facteur de performance. Elle a trois objectifs : préserver l'environnement, bénéficier au territoire d'ancrage, satisfaire ses clients et ses autres parties prenantes.

### Trois axes de progrès

La politique de développement durable formule trois axes de progrès :

- exceller dans le management environnemental ;
- travailler dans un intérêt commun avec les collectivités territoriales environnantes ;
- rendre son développement attractif auprès de ses parties prenantes.

### Environnement : les effets du Grenelle

Aéroports de Paris a élaboré dès 2007 un Plan Environnement pour limiter ses émissions de CO<sub>2</sub>. En janvier 2008, Aéroports de Paris a signé la « Convention sur les engagements pris par le secteur du transport aérien dans le cadre du Grenelle de l'Environnement ». Cette convention formalise les axes de travail pour les

années à venir. Les trois aéroports parisiens disposent d'un système de management environnemental certifié selon la norme ISO 14 001.

### Un dialogue constamment renouvelé avec les territoires

Soucieux des territoires environnants, Aéroports de Paris a développé plusieurs outils de dialogue et de coopération avec les collectivités et les riverains. Ces outils permettent d'apporter des réponses aux questions touchant à l'environnement (aménagement, nuisances sonores), aux enjeux sociaux (emploi, déplacements) et aux enjeux économiques (promotion du territoire). Maisons de l'environnement et du développement durable, pactes territoriaux, Observatoire des métiers, Commissions consultatives de l'environnement permettent de construire ensemble l'avenir local et régional.

En 2008, Aéroports de Paris a signé 34 chartes de partenariat avec les collectivités locales et s'est engagé dans le Plan Espoir Banlieues.

### Des valeurs partagées avec les parties prenantes

Aéroports de Paris intègre des clauses environnementales et sociales dans ses relations avec ses fournisseurs et les associe ainsi à sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

Ses valeurs sont également promues, auprès des entreprises présentes sur ses plates-formes, par les Clubs des Partenaires Environnement. En 2008, Aéroports de Paris et les parties prenantes ont largement contribué aux « Propositions pour un développement durable de l'aéroport Paris – Charles de Gaulle » présentées en décembre par Jacques Dermagne, président du Conseil économique, social et environnemental. ■



### Commissions consultatives de l'Environnement

Instances de concertation locale, les Commissions consultatives de l'environnement sont sollicitées sur les questions relatives aux incidences de l'exploitation de l'aéroport sur les zones affectées par les nuisances sonores. Réunissant les représentants des acteurs aéroportuaires, des collectivités locales et les associations, elles élaborent les chartes de qualité de l'environnement et en assurent le suivi. Ces commissions peuvent également saisir l'Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires (Acnusa).

### Repères - actions Aéroports de Paris en 2008

- Signature de la **Convention Grenelle du secteur aérien** (janvier 2008).
- Contribution à l'élaboration du projet de **Plan régional pour la qualité de l'air** (PRQA).
- Signature du **Plan Espoir Banlieues**.
- Mise en place de l'évaluation RSE et du diagnostic environnemental des fournisseurs et sous-traitants.
- Travaux sur les **pactes pour l'emploi** autour de Paris – Charles de Gaulle.
- Convention partenariale entre Aéroports de Paris et la **CCIP 93**.





Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 05 Nos enjeux
- 09 **Nos principes**
- 11 Nos outils
- 13 Nos objectifs
- 16 Nos réalisations



## ➔ Nos principes

### Aéroports de Paris s'est engagé en 2008 dans la lutte contre la corruption au titre du 10<sup>e</sup> principe du Pacte mondial.

Au début de l'année 2008, Aéroports de Paris a choisi de s'engager dans la lutte contre la corruption. Ce thème constitue le dixième principe du Pacte mondial de l'ONU dont l'entreprise est signataire depuis 2003. La corruption constitue dans le monde un obstacle majeur au développement économique et à l'application d'engagements forts environnementaux ou sociaux.

### Partenariat avec Transparency International France

Pour appuyer cette démarche volontaire, Aéroports de Paris a signé une convention de partenariat avec l'association Transparency International France. Cette association est la section française de l'organisation non gouvernementale Transparency International, basée à Berlin. Partenaire privilégiée de l'ONU, elle a pour objet de prévenir et combattre la corruption. La convention a deux objectifs :

- sensibiliser le personnel du groupe à cet enjeu méconnu du développement durable et, à terme, sensibiliser ses partenaires et fournisseurs ;
- définir et faire vivre des procédures favorisant le comportement éthique et transparent de ses collaborateurs.

## Le Pacte mondial : transparence et responsabilité éthique

### Un comité de pilotage

Un comité de pilotage se réunit deux fois par an et produit un rapport annuel d'évaluation. Il se compose de Transparency International France et de 4 directions d'Aéroports de Paris : la direction des Achats, la direction de l'Audit, la direction de la Stratégie, la direction de l'Environnement et du développement durable.

### Visite sur le terrain

En septembre 2008, les trois administrateurs de Transparency International ont été conviés à une visite de l'aéroport Paris – Charles de Gaulle. Les représentants de l'ONG ont pu appréhender plus clairement les métiers et les risques potentiels propres à Aéroports de Paris. Cette visite les a conduits du chantier de réhabilitation du terminal 1 à la nouvelle Galerie Parisienne. Ils ont pu se familiariser avec le rôle de chef d'orchestre joué par un gestionnaire de plate-forme aéroportuaire. La visite s'est achevée sur les pistes et dans les locaux des installations de tri-bagages.

### Les recommandations pour 2009

Un premier groupe de travail, mis en place en 2008, a été chargé du diagnostic des risques de corruption. Ce diagnostic a été dressé à partir de 12 interviews de personnalités de l'entreprise.

Ces entretiens ont mis en lumière les zones de force et de fragilité dans les procédures internes. Deux actions seront menées en 2009 pour renforcer les dispositifs existants : un plan de formation spécifique et la rédaction d'un code de déontologie.



### Appliquer le Pacte mondial

Le Pacte mondial (*Global Compact*), promu par l'ONU, 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. Les signataires apportent chaque année la preuve du respect de leurs engagements en communiquant sur leurs zones de progrès (bonne pratique mise en œuvre). Leurs obligations s'étendent à leur sphère de responsabilité sociétale. Aéroports de Paris applique ces principes en étant attentif à la dignité de chaque passager, en protégeant les droits des personnels, en dialoguant avec ses partenaires sociaux, par son système de management environnemental, par la lutte contre la corruption et en facilitant l'accès à l'emploi.

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

### Bonnes pratiques 2004 – 2008 reconnues par l'ONU

- **2004 : Papa Charlie**  
Service de location de voitures à tarif privilégié pour les demandeurs d'emploi (principe 6 – normes de travail).
- **2005 : Equi-table**

Achat de produits issus du commerce équitable pour les restaurants du personnel (principe 4 – normes de travail).

- **2006 : Site Internet de covoiturage** (principe 8 – environnement).

- **2007 : Première Université d'été** du développement durable pour les riverains (principe 8 – environnement).
- **2008 : Partenariat avec Transparency International France** (principe 10 – lutte contre la corruption).



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Stratégie & enjeux

- 05 Nos enjeux
- 09 **Nos principes**
- 11 Nos outils
- 13 Nos objectifs
- 16 Nos réalisations

### ➔ Nos principes

#### Aéroports de Paris adopte des positions publiques proactives face aux nouvelles réglementations économiques et environnementales.

Aéroports de Paris est membre de plusieurs instances au sein desquelles il soutient une meilleure prise en compte du développement durable dans le transport aérien. L'entreprise y contribue, par un dialogue constructif et par ses travaux, à la définition des politiques publiques nationales et européennes.

#### CO<sub>2</sub> et NO<sub>x</sub>

Aéroports de Paris a soutenu, aux côtés de l'ACI-Europe, la proposition d'inclure l'aviation dans le système communautaire des permis d'émission. L'entreprise souhaite que les dispositions de la directive européenne Aviation et CO<sub>2</sub> du 19 novembre 2008 ne nuisent pas à la libre concurrence. Aéroports de Paris estime que soutenir les efforts de recherche et développement sur les moteurs et les futurs systèmes de gestion du trafic aérien est une solution plus efficace qu'une redevance aéroportuaire sur les NO<sub>x</sub>.

#### Ciel unique européen et Sesar

Aéroports de Paris est membre du consortium européen Sesar, outil technologique du projet

de Ciel unique européen. L'objectif visé est d'éviter la congestion du ciel et de réduire les émissions de gaz à effet de serre. En 2009, au sein du nouveau consortium d'aéroports SEAC, Aéroports de Paris participera à la phase « développement » du futur système de gestion du trafic aérien. Cette participation constitue l'un de ses 10 engagements dans la lutte contre le changement climatique.

#### AIRE

AIRE (*Atlantic Interoperability initiative to Reduce Emissions*) est un partenariat entre l'Europe et l'aviation civile américaine. Dans ce cadre, Aéroports de Paris, Air France et la DGAC conduiront ensemble en 2009 des actions pilotes visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre au sol.

#### PHMR

Aéroports de Paris assume depuis juillet 2008 la responsabilité de l'accueil et de l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR) dans ses installations. L'entreprise a mis en place les dispositifs et les équipes d'accueil nécessaires. Fruit de la concertation avec les associations et les transporteurs, cette prestation vise à la plus haute qualité de service.

#### Sûreté

Les activités de sûreté (prévention des actes illicites contre le transport aérien) seront encadrées, à partir de 2010, par le nouveau règlement européen voté en

2008. Aéroports de Paris est favorable à une application uniforme des règles de sûreté en Europe. Aéroports de Paris souhaite par ailleurs que, compte tenu de sa contribution à la protection des populations, le financement de la sûreté soit assumé par l'État. ■



### Le Paquet aéroportuaire

Pour harmoniser les pratiques en Europe (transparence des coûts, désengorgement du trafic, assistance en escale), la Commission européenne a adopté, le 24 janvier 2007, un « Paquet aéroports ». Il incluait 3 dispositions :

- une proposition de directive en matière de redevances aéroportuaires ;
- une communication sur la capacité, l'efficacité et la sécurité des aéroports ; l'Observatoire prévu pour le suivi de ce dispositif n'est pas encore créé ;
- un rapport sur la mise en œuvre de la directive relative à l'ouverture à la concurrence du marché de l'assistance en escale ; Aéroports de Paris souligne l'importance du critère « qualité de service ».

### Repères

**Aéroports de Paris est présent dans 6 institutions sectorielles :**

- **ACI** (*Airport Council International*)
- **Alfa-ACI** (aéroports de langue française)
- **ACI-Europe** (aéroports européens)

- **Club des Majors** (5 aéroports les plus importants d'Europe)
- **OACI** (Organisation de l'aviation civile internationale)
- **IARO** (*International Air Rail Organisation*).









Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Stratégie & enjeux

- 05 Nos enjeux
- 09 Nos principes
- 11 **Nos outils**
- 13 Nos objectifs
- 16 Nos réalisations

### ➔ Nos outils

## Une direction du développement durable proche du terrain

### L'organisation du développement durable s'adresse autant à l'entreprise qu'aux territoires.

En 2008, la direction de l'Environnement et du développement durable a été rattachée au pôle Aménagement et développement. Elle pilote la politique de management environnemental, les relations territoriales et les actions de développement économique et social.

### Une logique territoriale

Pour mieux répondre aux attentes des riverains et des collectivités territoriales, la direction de l'Environnement et du développement durable s'articule autour de deux délégations territoriales :

la délégation au Développement durable de Paris – Orly et la délégation au Développement durable de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Le Bourget. Elle comporte également 5 pôles experts (voir ci-dessous).

### Environnement

La politique environnementale pour les activités propres à Aéroports de Paris relève de la Direction générale. Elle est proposée par la direction de l'Environnement et du développement durable. Elle est mise en œuvre dans chaque direction par un réseau de correspondants environnement. Elle reçoit le soutien technique de la direction de l'Aménagement et des programmes.

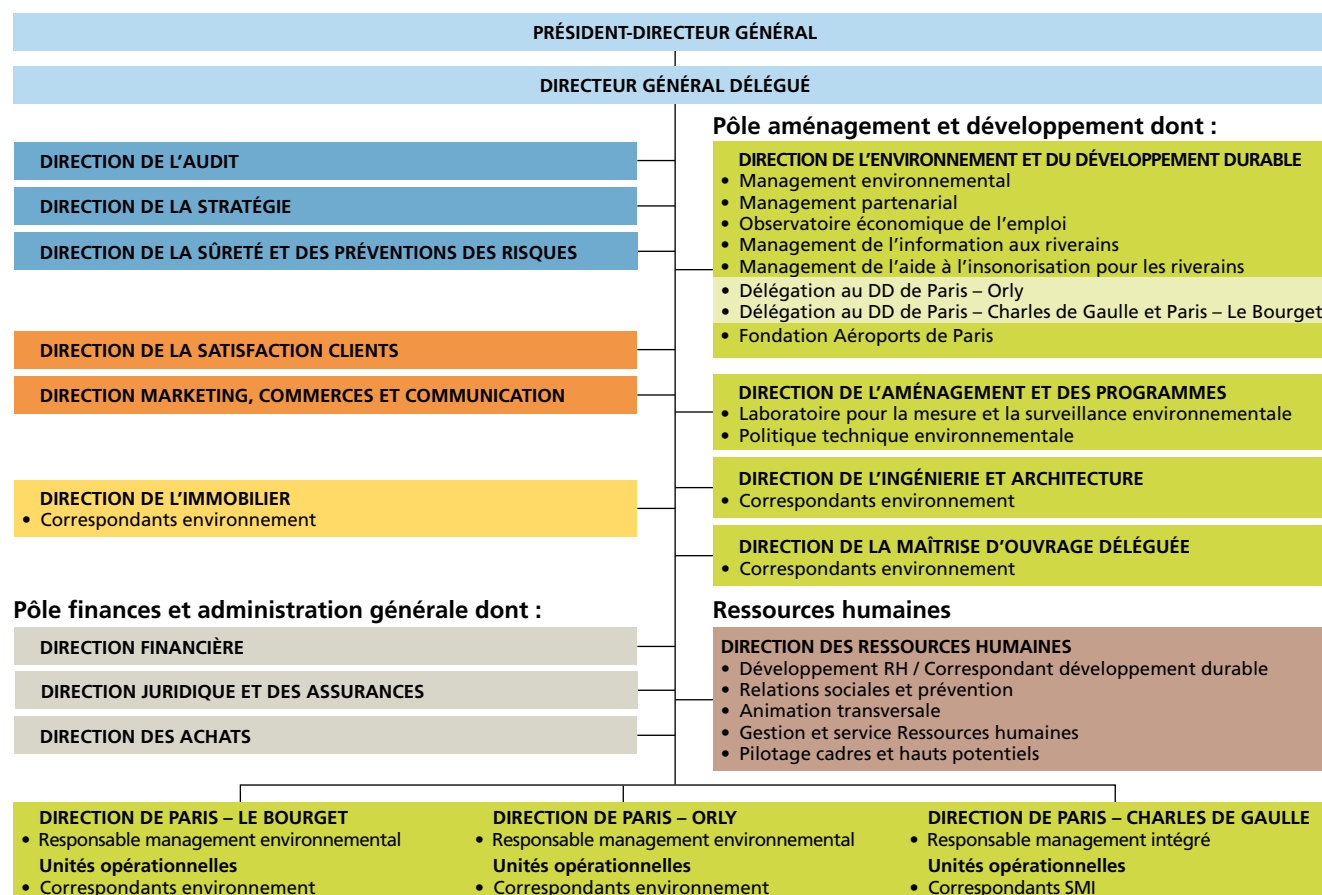
### Territoire et société civile

La politique de coopération économique

et sociale s'articule autour de 6 objectifs : accueil et services aux entreprises et promotion économique des territoires, accès à l'emploi aéroportuaire, accès au logement, insertion, qualité de vie sur les plates-formes. Elle est mise en œuvre au sein de partenariats avec les organismes publics et territoriaux. La Fondation Aéroports de Paris, créée en 2003, soutient les actions de solidarité de proximité et promeut les projets d'insertion et de cohésion sociale.

### Social

La politique sociale de l'entreprise est impulsée par la direction des Ressources humaines, qui fournit des supports techniques et managériaux. Un réseau d'animateurs l'applique sur le terrain. ■



Organigramme partiel présentant les directions impliquées dans le pilotage du développement durable.



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 05 Nos enjeux
- 09 Nos principes
- 11 Nos outils
- 13 Nos objectifs**
- 16 Nos réalisations

# 82/100

pour le domaine  
de l'environnement



## ➔ Nos objectifs

## La notation extrafinancière au service de l'amélioration continue

### Chaque année, Aéroports de Paris fait évaluer sa performance grâce à la notation extrafinancière.

Depuis 2003, Aéroports de Paris SA fait évaluer sa politique de développement durable par une agence de notation extrafinancière chaque année. Six domaines sont soumis à l'évaluation : l'environnement, la fonction commerciale, la société civile, les ressources humaines, les achats et la sous-traitance, la gouvernance d'entreprise. Une année sur deux, seuls trois domaines sont notés. Le périmètre 2008 concernait les trois premiers.

### Note A+ en net progrès

Aéroports de Paris a obtenu en 2008 la note globale A+ comme en 2007. L'agence de notation souligne un net progrès en 2008 par rapport à la très bonne performance de 2007 pour les trois domaines audités.

### Environnement : l'enjeu climatique en première position

En application de son Plan Environnement finalisé en 2007, l'entreprise s'est concentrée sur la maîtrise des consommations d'énergie et le recours aux énergies renouvelables, afin de limiter ses émissions de gaz à effet de serre. Ses pratiques de constante limitation des impacts environnementaux sur le terrain se sont intensifiées. Cette mobilisation a permis d'obtenir 82/100 (77/100 en 2007) pour ce domaine.

### L'essor de la culture clients

Aéroports de Paris a déployé une nouvelle culture clients. L'entreprise a, notamment, renforcé ses partenariats avec les compagnies aériennes. Elle s'est dotée d'une organisation efficace pour gérer ses activités commerciales. Ce dynamisme de la fonction commerciale a obtenu 72/100 (64/100 en 2007).

### Un lien amélioré avec la société civile

Deux points forts identifiés en 2008 sont la nouvelle organisation des relations avec les riverains et le dynamisme de la Fondation Aéroports de Paris. L'organisation en pôles territoriaux et l'intensification de la communication sur le terrain répondent mieux aux attentes des riverains. Les actions sociales de la Fondation Aéroports de Paris se sont accrues. Le domaine société civile a obtenu 70/100 (67/100 en 2007).

### Les filiales aussi

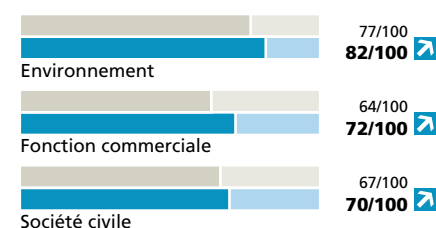
Pour la première fois cette année, trois filiales d'Aéroports de Paris ont été auditées sur les domaines environnement, ressources humaines, achats/sous-traitance et fonction commerciale. ADP Ingénierie, Aéroports de Paris management et Hub télécom ont obtenu respectivement BBB+, BB+ et BBB+.

### Prospective

La notation extrafinancière s'accompagne de recommandations pour les objectifs de moyen et long termes. On peut citer notamment : l'innovation pour l'aménagement durable, la promotion de solutions globales pour le monde aéroportuaire face aux enjeux environnementaux et climatiques, et l'enrichissement de la communication avec les riverains.

#### RÉSULTATS DE LA NOTATION EXTRAFINANCIÈRE

■ 2007 ■ 2008



### ADP Ingénierie exporte l'environnement à Djeddah

Emblème du développement durable en Arabie Saoudite, la future aéroport de Djeddah briguera la certification LEED Silver (*Leadership in Energy and Environmental Design*). Conçu par ADP Ingénierie (ADPI), ce bâtiment, qui pourra accueillir jusqu'à 80 millions de passagers à l'horizon 2035, sera alimenté par de l'énergie solaire. Il mettra en œuvre des matériaux recyclés. Les eaux de pluie et les eaux « grises » seront réutilisées pour l'arrosage des jardins, les sanitaires et la climatisation.

### Repères

- **A+ :** performance élevée supérieure aux standards sectoriels.
- **BBB++ :** l'entreprise a les moyens d'améliorer fortement sa performance à long terme.
- **LEED :** certification américaine, équivalente de la certification française HQE® (Haute qualité environnementale).
- **Agence de notation extrafinancière :** BMJRatings.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



## Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Stratégie & enjeux

- 05 Nos enjeux
- 09 Nos principes
- 11 Nos outils
- 13 **Nos objectifs**
- 16 Nos réalisations



## Nos objectifs

## Dialoguer avec nos parties prenantes

### Acteur territorial majeur en Ile-de-France, Aéroports de Paris est au cœur du processus de concertation.

Aéroports de Paris doit répondre aux attentes de ses parties prenantes

qui se répartissent en six groupes :  
ses salariés et ceux des autres entreprises aéroportuaires ; ses clients ; ses partenaires économiques ; ses partenaires financiers ; les organismes publics et d'intérêt général ; la société civile.  
Relever ce défi appelle une capacité

de dialogue et de concertation constante pour fortifier, dans la durée, la confiance de ses partenaires. Aéroports de Paris a développé une palette d'outils d'information et de consultation qui entretiennent ce lien continu avec ses parties prenantes.

PARTIES PRENANTES		OUTILS D'INFORMATION	MODES DE CONSULTATION
Salariés	<ul style="list-style-type: none"><li>Aéroports de Paris</li><li>Comité d'entreprise</li><li>Syndicats</li><li>Entreprises aéroportuaires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Intranet</li><li>Journaux, lettres d'information, news internes (environnement, qualité, sûreté, ressources humaines...)</li><li>Livrets d'information et de sensibilisation pour les salariés (EPHF, fiches salariales, qualité de vie au travail...)</li><li>Lettres électroniques internes ou externes des 3 aéroports</li><li>Rapport environnement et citoyenneté</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Enquête annuelle de climat social</li><li>Comités d'entreprise</li><li>Comités de consultation des CHSCT</li><li>Clubs DRH des entreprises aéroportuaires</li></ul>
Clients	<ul style="list-style-type: none"><li>Passagers</li><li>Compagnies aériennes</li><li>Entreprises locataires par plates-formes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>www.aeroportsdeparis.fr</li><li>Aéroport Magazine (passagers en aéroports)</li><li>Guides du client de Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle</li><li>Lettres électroniques (clients de Paris – Charles de Gaulle)</li><li>www.ecoairport.fr, site Extranet d'information environnementale</li><li>Revue du comité qualité en présence des clients et partenaires</li><li>Comité d'orientation aéroportuaire</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Enquêtes de satisfaction, d'opinion aux départs et arrivées</li><li>Enquêtes de notoriété</li><li>Numéro unique 3650</li><li>Coopération avec Air France, One World, Star Alliance</li><li>Clubs des Partenaires Environnement (entreprises aéroportuaires)</li><li>Participation au Comité d'orientation aéroportuaire (compagnies)</li><li>Dialogue avec le BAR et la CNCA (compagnies)</li></ul>
Partenaires économiques	<ul style="list-style-type: none"><li>Prestataires</li><li>Sous-traitants</li><li>Fournisseurs</li><li>Transporteurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Colloques et conférences</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>AirportSmart, outil de consultation des fournisseurs</li><li>Marchés et consultations</li><li>Plans de prévention</li></ul>
Partenaires financiers	<ul style="list-style-type: none"><li>Banques</li><li>Investisseurs</li><li>Actionnaires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Lettres et guide Internet aux actionnaires</li><li>www.aeroportsdeparis.fr</li><li>Présentations trimestrielles</li><li>Document de Référence</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Réunions d'actionnaires, écoles de la bourse, visites de sites</li></ul>
Organismes publics et d'intérêt général	<ul style="list-style-type: none"><li>CCI</li><li>ANPE</li><li>DRIRE</li><li>MEEDDAT</li><li>État ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Selon projets</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Groupes de travail</li><li>Participation aux groupes territoriaux (local, régional, national et européen)</li><li>Échanges avec les ministères et agences de l'État</li></ul>
Société civile	<ul style="list-style-type: none"><li>Associations</li><li>Riverains</li><li>Élus locaux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>www.aeroportsdeparis.fr</li><li>Magazine <i>Entre voisins</i> (riverains)</li><li>www.entrevoisins.org</li><li>Rapport d'activité et de développement durable</li><li>Rapport environnement et citoyenneté</li><li>Presse</li><li>Maisons de l'environnement et du développement durable</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Forum des métiers aéroportuaires et expositions sur le développement durable</li></ul>

## Actions phares 2008

- Salariés** : Livrets RH du manager ; Site intranet.
- Clients** : transfert de la responsabilité PHMR.
- Partenaires économiques** : Charte partenariale environnement de Paris – Le Bourget.
- Partenaires financiers** : Lettre des actionnaires.
- Organismes publics et d'intérêt général** : achèvement des travaux préparatoires pour la révision du PRQA ; Convention du secteur aérien français (Grenelle de l'environnement).
- Société civile** : Forum des métiers aéroportuaires ; expositions sur le développement durable.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 05 Nos enjeux
- 09 Nos principes
- 11 Nos outils
- 13 Nos objectifs**
- 16 Nos réalisations

**4 374**  
fournisseurs  
et sous-traitants



## ➔ Nos objectifs

### Aéroports de Paris intègre dans ses processus d'achats des critères éthiques et environnementaux.

Signataire actif du Pacte mondial, Aéroports de Paris respecte les droits fondamentaux et les principes défendus par l'Organisation internationale du travail. Par ailleurs, ses valeurs de transparence et d'intégrité l'engagent au respect de règles d'éthique vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants. Aujourd'hui, Aéroports de Paris les associe à sa démarche d'achats responsables.

### Quatre objectifs pour les achats responsables

La politique d'achats responsables se décline selon 4 axes.

- Intégrer un critère de développement durable dans les marchés en insérant des exigences environnementales et sociales dans les règlements de consultation et dans les cahiers des charges.
- Encourager les fournisseurs à adopter des pratiques durables, en les informant sur les principes du Pacte mondial et sur les bonnes pratiques exigées par Aéroports de Paris. Leurs performances environnementales ou sociales seront évaluées (certification ISO 14 001, EcoSmart - questionnaire d'auto-évaluation environnementale).
- Impliquer les prescripteurs et les acheteurs dans une démarche

## Achats responsables : 4 axes de travail avec les fournisseurs et sous-traitants

responsable qui intégrera les problématiques de développement durable dans le processus d'achat. La formation continue est la cheville ouvrière de ce projet. À terme, il débouchera sur l'analyse du cycle de vie des produits et services et favorisera le partage d'expérience avec les fournisseurs et sous-traitants.

- Développer des partenariats avec les fournisseurs et sous-traitants, pour les fidéliser, les accompagner, favoriser l'innovation.

### Un outil de diagnostic en ligne pour les fournisseurs

Pour faciliter le traitement des consultations dématérialisées, une vingtaine de plates-formes aéroportuaires européennes ont créé la place de marché en ligne AirportSmart.com. En 2008, 12 097 entreprises y étaient enregistrées. AirportSmart répertorie 100% des appels à candidature d'Aéroports de Paris. Au printemps 2008, elle s'est enrichie d'EcoSmart, un outil de diagnostic environnemental en ligne pour les entreprises candidates. Celles qui ne sont pas certifiées ISO 14 001 peuvent renseigner ce questionnaire à trois entrées : impacts environnementaux, actions menées pour les réduire, management.

### Des fiches pratiques pour les acheteurs

La direction des Achats a acquis des fiches réalisées par Factea durable, société de conseil en développement durable. Elles présentent des clauses

environnementales types pour divers marchés, selon trois niveaux d'exigence. Près de 70 familles d'achats sont représentées.

### Une grille d'évaluation de la responsabilité sociale

Aéroports de Paris évalue la responsabilité sociale d'entreprise de ses fournisseurs et sous-traitants. En 2008, les candidats aux marchés de renouvellement pour les prestations de sûreté ont été sélectionnés en fonction d'une nouvelle grille d'évaluation spécifique, incluant des critères sociétaux. ■

### Uniforme Max Havelaar

Depuis juin 2008, 1 500 agents techniques portent un nouvel uniforme en coton équitable issu d'Afrique de l'Ouest. Orange et bleu marine, aux couleurs d'Aéroports de Paris, il est labellisé Max Havelaar, association de solidarité internationale pour le commerce équitable. Aéroports de Paris a demandé à ses fournisseurs d'aller plus loin et de fournir, d'ici à 2010, du coton à la fois équitable et issu de l'agriculture biologique.



## Repères

- **Montant annuel des achats** d'Aéroports de Paris :  
**1,287** milliard d'euros.
- **4 374** fournisseurs, dont  
**3 190** fournisseurs franciliens.
- **Faits marquants 2008 :**

- Formalisation de la politique d'achats responsables.
- **Objectifs**
  - 100% d'entreprises répondant au cahier des charges RSE ;
  - 50% de fournisseurs actifs

- engagés dans une démarche environnementale ;
- Reporting de la performance RSE des acheteurs et prescripteurs.
- **RSE : Responsabilité sociétale** d'entreprise.



## AÉROPORTS DE PARIS

### RAPPORT ENVIRONNEMENT ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



#### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



#### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



#### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



#### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



#### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante



# 1998 – 2008

## Dix ans de progrès



### 1998

- Rédaction de la Charte de l'environnement sonore de Paris – Charles de Gaulle.
- Élaboration d'un code de bonne conduite sur la qualité de l'environnement sonore.
- Certification ISO 9 002 des mesures de bruit par Aéroports de Paris.
- Lancement du système de transport à la carte « Allobus ».



### 1999

- Révision du PGS de Paris – Charles de Gaulle.
- Mise en fonctionnement du Système de traitement des eaux pluviales (STEP) sur Paris – Charles de Gaulle.
- Mise en œuvre d'une politique d'achat de véhicules propres.
- Création de l'Observatoire des métiers, de l'emploi et de la formation de Paris – Charles de Gaulle.



### 2000

- Rédaction de la Charte de l'environnement sonore de Paris – Orly.
- Création du Club des Acteurs AéroPortuaires (CAAP).
- Constitution du GIP Adife (Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi).



### 2001

- Certification ISO 14 001 de Paris – Charles de Gaulle.
- Certification ISO 9 002 des mesures de surveillance de la qualité de l'air d'Aéroports de Paris.
- Collecte sélective des déchets dangereux.
- Organisation du 1<sup>er</sup> Trophée des acteurs aéroportuaires sur les aéroports de Paris – Le Bourget et Paris – Charles de Gaulle.



### 2002

- Certification ISO 14 001 de Paris – Orly.
- Création d'Aéropole, pépinière d'entreprises.
- Lancement de l'Observatoire des métiers, de l'emploi et de la formation de l'aéroport de Paris – Orly.



### 2003

- Adhésion d'Aéroports de Paris au Pacte mondial.
- Création de la Fondation Aéroports de Paris.
- Lancement du Club des Partenaires Environnement de Paris – Charles de Gaulle.



### 2004

- Réactualisation des plans de gêne sonore de l'aéroport de Paris – Orly et de l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle.
- Aéroports de Paris franchit le seuil des 75 millions de passagers accueillis.



### 2005

- Transformation d'Aéroports de Paris en société anonyme.
- Certification ISO 14 001 de Paris – Le Bourget.
- Nouveau protocole d'accord avec la DGAC sur les plaintes relatives au bruit.
- Lancement du Club des Partenaires Environnement de l'aéroport de Paris – Orly.
- Ouverture de Datagora.



### 2006

- Introduction en Bourse.
- Mise en place d'un plan d'actionnariat salarié.
- Lancement du service de covoiturage.
- Inauguration du Club des Partenaires Environnement de Paris – Le Bourget.
- Ouverture d'une crèche interentreprises sur l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle.



### 2007

- Mise en service de CDGVAL.
- Charte de sensibilisation à l'environnement des personnels intérimaires.
- Signature d'un nouvel accord Égalité homme-femme.
- Première université d'été du développement durable à Paris – Charles de Gaulle.



### 2008

- Accord avec Transparence International France.
- Alliance entre Aéroports de Paris et Schiphol Group.
- Inauguration du terminal 2G, réouverture du terminal 2E.
- Certification du SMI de Paris – Charles de Gaulle.
- Politique achats responsables.



### 2008

- Convention d'engagement du transport aérien (Grenelle de l'environnement).
- Ouverture d'une crèche interentreprises à Paris – Orly.
- Résidence pour les jeunes salariés.
- Engagement dans le Plan Espoir Banlieues.
- Accueil et assistance aux PHMR.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



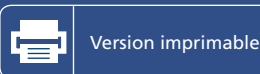
Page suivante

# Notre responsabilité environnementale



**Acteur du Grenelle de l'environnement, Aéroports de Paris œuvre, quotidiennement, à la réduction de ses impacts environnementaux et participe activement à la lutte contre le changement climatique. À l'écoute des populations riveraines, l'entreprise pratique une politique active de communication et de dialogue. Engagée dans l'amélioration continue de ses performances, elle incite ses partenaires à adopter de bonnes pratiques de management environnemental.**





Page précédente ← → Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



## Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente ← → Page suivante

## Notre responsabilité environnementale

### 18 Management

- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

**- 5 000 t** de CO<sub>2</sub>/an  
grâce à une nouvelle voie  
de circulation avion

## → Management

## Devenir acteur du Grenelle de l'Environnement

### Initiée de longue date, la politique environnementale d'Aéroports de Paris a été réaffirmée à l'occasion du Grenelle de l'Environnement.

Véritables zones d'activité, les plates-formes aéroportuaires génèrent des impacts environnementaux. Le but premier de la politique environnementale d'Aéroports de Paris est de maîtriser ses propres impacts : production de déchets, consommations d'eau, réduction de ses 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 enfin à des programmes de recherche internationaux pour la réduction de l'empreinte carbone de l'aviation civile. Chaque aéroport étant particulier, la politique environnementale et les actions d'Aéroports de Paris sont déclinées en systèmes de management environnemental spécifiques à chaque site. Gestionnaire de la zone aéroportuaire, Aéroports de Paris incite également ses partenaires, installés sur les plates-formes, à réduire la pression qu'ils exercent sur l'environnement.

Régulièrement évalué par une agence de notation extrafinancière, le domaine environnement s'est vu attribuer en 2008 la note de 80/100, en progression de 3 points par rapport à 2007.

### Les quatre principes clés

Acteur majeur du développement et de l'aménagement de la région Ile-de-France, Aéroports de Paris se veut exemplaire et ambitieux en matière de protection de l'environnement. La certification ISO 14 001 de ses trois principales plates-formes traduit son engagement concret en matière de responsabilité environnementale. La mise en œuvre de sa politique repose sur l'implication quotidienne des unités et des personnels de l'entreprise qui appliquent les 4 principes de la politique environnementale :

- déployer les meilleures pratiques existantes dans toutes les activités (maintenance, exploitation, achats, management) ;
- maîtriser les pollutions locales et globales ;
- mettre en œuvre les moyens techniques et humains pour prévenir les risques de pollution ;
- communiquer de manière transparente sur les impacts.

### Dans la dynamique du Grenelle

Le 28 janvier 2008, à la suite du Grenelle de l'Environnement, l'ensemble des acteurs du transport aérien s'est engagé auprès du gouvernement à réduire sensiblement ses impacts environnementaux. Dans ce cadre, Aéroports de Paris s'est donné 7 objectifs :

- abaisser de 10% les temps de roulage des avions sur l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle de 2004 à 2010 ;
- appliquer la démarche HQE pour ses nouvelles constructions ;

- réduire de 20% les consommations énergétiques internes par passager de 2004 à 2020 et de 40% avant 2040 ;
  - développer l'utilisation des énergies renouvelables ;
  - réduire de 30% les émissions de CO<sub>2</sub>/km de la flotte interne de véhicules légers de 2006 à 2012 ;
  - contribuer à limiter l'utilisation par les avions au stationnement de leur moteur auxiliaire (APU) ;
  - promouvoir le covoiturage.
- Ces engagements se traduisent en actions concrètes. D'ici à 2011, Paris – Orly devrait exploiter une centrale géothermique de 10 MW qui produira une partie de l'énergie consommée par la plate-forme. La mise en service en 2008 de la voie Echo 4 à Paris – Charles de Gaulle contribue à réduire le temps de roulage de 85 000 mouvements d'avions par an : soit 5 000 tonnes de CO<sub>2</sub> en moins par an.

### Quand Aéroports de Paris anticipe les objectifs européens

Le 17 décembre 2008, l'Union européenne s'est fixé comme but de réduire de 20%, à l'horizon 2020, ses émissions de gaz à effet de serre. L'atteinte de cet objectif passera par l'amélioration de l'efficacité énergétique, le développement des énergies renouvelables et la maîtrise des émissions de gaz carbonique. Autant d'actions mises en œuvre par Aéroports de Paris dans le cadre de sa politique environnementale.

### Repères

- La voie Echo 4 a coûté **32** millions d'euros.

- Deux reporting semestriels relatifs aux **7** engagements de la Convention de l'aérien ont été réalisés.





## AÉROPORTS DE PARIS

### RAPPORT ENVIRONNEMENT ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



#### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



#### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



#### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



#### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



#### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante



## Des réponses adaptées à chaque impact environnemental



#### AIR

- 1 Production et distribution d'énergie, émissions atmosphériques des centrales : optimisation des process ; maîtrise des émissions.
- 2 Émissions des transports terrestres.
- 3 Emissions des avions au sol.



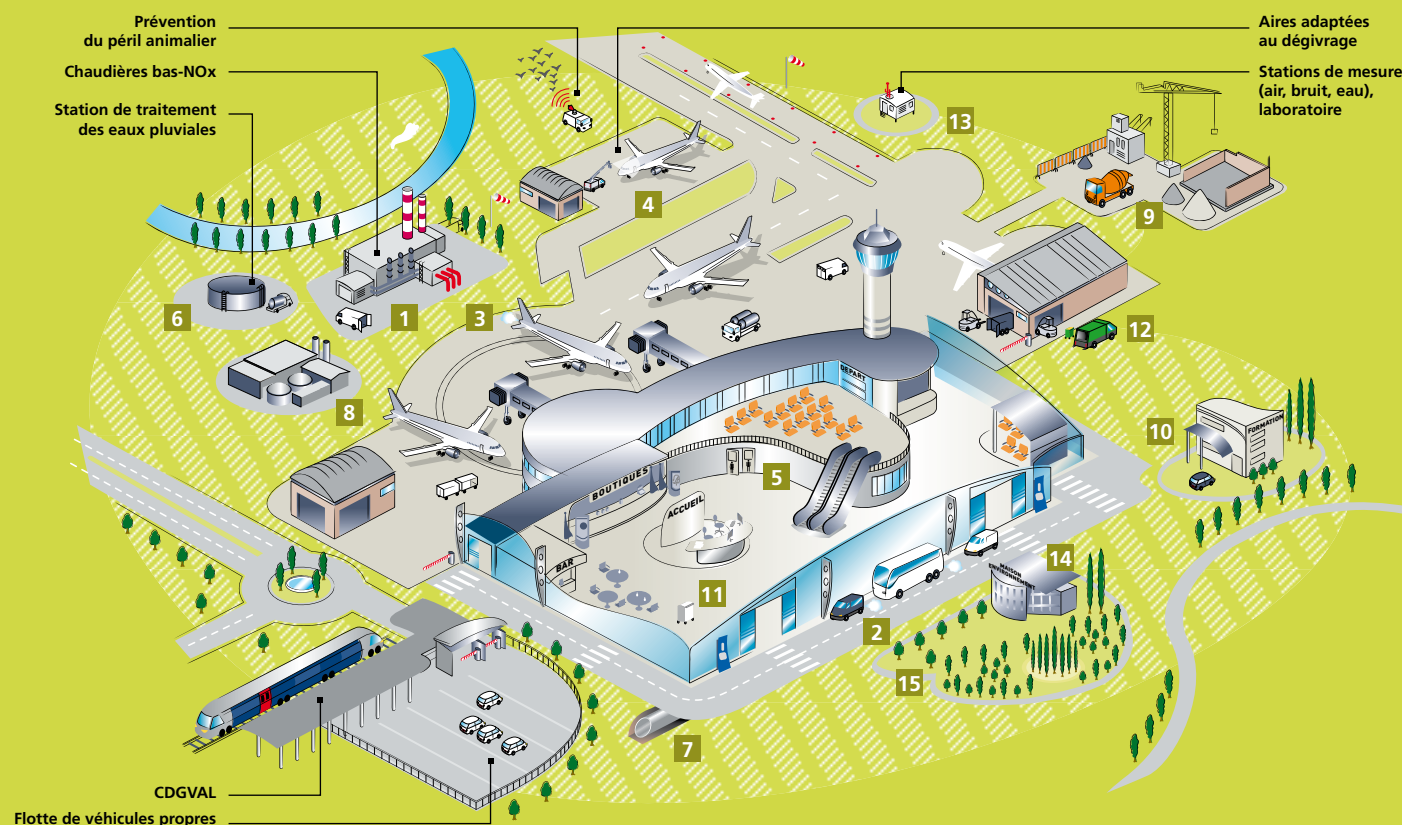
#### EAU

- 4 Dégivrage des avions : récupération et traitement des produits.
- 5 Maîtrise des consommations d'eau potable.
- 6 Eaux pluviales : collecte, traitement et rejet dans le milieu naturel.
- 7 Eaux usées : collecte et rejet dans les réseaux départementaux.



#### ÉNERGIE

- 8 Énergies renouvelables : future centrale de géothermie à Paris – Orly.
- 9 Construction et réhabilitation de bâtiments : démarche Haute qualité environnementale (HQE).
- 10 Maîtrise des consommations d'énergie.



#### DÉCHETS

- 11 Production de déchets banals et dangereux : équipements et services de tri et de collecte des déchets.
- 12 Traitement des déchets : développement de filières de valorisation.



#### MESURE ET SURVEILLANCE

- 13 Mesure et surveillance environnementales (air, bruit, sol, eau).
- 14 Accueil et information des riverains : Maisons de l'environnement et du développement durable ; outils de communication.



#### BIODIVERSITÉ

- 15 Gestion des espaces verts : maîtrise des techniques d'entretien dans le respect de l'environnement et de la biodiversité.







Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité environnementale

### 18 Management

- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

## ➔ Management

## Nos systèmes de management environnemental

**Des systèmes  
de management  
environnemental  
certifiés concourent  
à l'amélioration  
des performances.**

### Une gestion globale du risque

Pour respecter un cadre réglementaire évolutif et améliorer sa maîtrise des risques en termes de sûreté, de sécurité au travail et d'environnement, Aéroports de Paris a initié une démarche globale de certification novatrice par la mise en œuvre d'un système de management intégré (SMI) sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle. Après avoir été audité par Bureau Veritas, le SMI de Paris – Charles de Gaulle a été certifié au mois d'avril 2008.

La certification porte sur le périmètre couvert par les normes ISO 9 001 (qualité), ISO 14 001 (environnement) et OHSAS 18 001 (santé et sécurité au travail). Le SMI intègre également la gestion de la sécurité aéroportuaire et de la sûreté du transport aérien, activités qui sont opérées sous la surveillance permanente des services de l'Etat. Ce système de management permet d'enregistrer et d'analyser les événements et incidents, d'évaluer les risques associés aux activités, d'exploiter les retours d'expérience et de mettre en place les mesures

correctives et préventives appropriées.

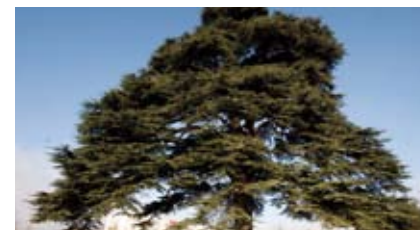
### Un management de l'environnement exemplaire

Les trois principales plates-formes d'Aéroports de Paris ont fait certifier ISO 14 001 leur système de management environnemental (SME) pour l'aménagement et l'exploitation des aéroports. Les exigences de la norme portent sur :

- le respect de la réglementation environnementale ;
- la mise à disposition de ressources humaines et financières nécessaires ;
- la recherche systématique de voies d'amélioration pour ses impacts environnementaux (eaux usées, déchets, émissions atmosphériques) ;
- la compétence de tous ses collaborateurs par la formation, la sensibilisation ou l'information ;
- la maîtrise opérationnelle de l'impact de ses activités en situation normale ou d'urgence ;
- le contrôle de ses performances par des audits externes et une surveillance interne.

### Une certification renouvelée en 2008

Conformément à la norme ISO 14 001, le système de management environnemental mis en place dans les aéroports doit régulièrement être audité par un organisme de certification indépendant.



### Les cinq piliers de la sagesse de Paris – Charles de Gaulle

En France, 4 000 entreprises organisent leur système de management de l'environnement selon la norme internationale ISO 14 001. Mais 300 seulement ont vu certifier par un auditeur indépendant la globalité de leur système de management intégré de la qualité, de la sécurité (OHSAS 18 001) et de l'environnement.

La plate-forme de Paris – Charles de Gaulle est l'une d'entre elles. Le 14 mai 2008, Bureau Veritas a officiellement certifié la démarche globale mise en œuvre sur la plate-forme.

#### Celle-ci repose sur 5 référentiels :

- la norme ISO 9 001 pour la qualité ;
- la norme ISO 14 001 pour l'environnement ;
- la norme OHSAS 18 001 pour la santé et la sécurité au travail ;
- le manuel d'aérodrome pour la sécurité aéroportuaire ;
- le programme de sûreté.



### Actions phares 2008

- Renouvellement des certifications ISO 14 001 de Paris – Orly, Paris – Charles de Gaulle et Paris – Le Bourget.
- Lancement des travaux de certification ISO 14 001 de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux.
- Diagnostic de la situation environnementale des 10 aérodromes d'aviation générale (AAG).





Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## 18 Management

- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

**24 %**  
des personnels  
sont formés aux questions  
environnementales



Le but de cet audit est de s'assurer de la conformité des actions entreprises. En 2008, la société Ecopass a procédé à l'audit de renouvellement du SME de Paris – Orly et Bureau Veritas à l'audit de suivi du SME de Paris – Le Bourget et à l'audit du SMI de Paris – Charles de Gaulle. Les trois plates-formes ont ainsi vu la certification de leur SME reconduite. Fort de ces succès, Aéroports de Paris a engagé en 2008 la démarche de certification ISO 14 001 de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux. Suivant la publication, en 2007, d'une charte de l'environnement, elle devrait aboutir dans le courant de l'année 2009.

### Le siège parisien, partie intégrante de la politique environnementale

Parallèlement aux actions menées sur ses plates-formes, Aéroports de Paris a entrepris de faire de son siège parisien du boulevard Raspail un exemple de démarche environnementale. En 2008, les premiers diagnostics ont été réalisés. Cette opération a permis d'identifier deux domaines prioritaires : l'amélioration de la gestion des déchets et la maîtrise de la demande en énergie. L'entreprise s'est fixé pour objectif de valoriser 80% des papiers de bureau et de réduire de 20% la consommation d'énergie de ce bâtiment d'ici à 2011.

Le dispositif mis en place pour assurer le recyclage des cartouches d'encre a été amélioré. Des campagnes de sensibilisation du personnel et des agents des sociétés de service sur le thème des déchets de bureau seront menées en 2009. Elles seront complétées par une amélioration des systèmes de collecte du papier, notamment.

Le bâtiment du siège social a fait l'objet d'un audit énergétique complet. Cette opération a permis d'identifier les actions à engager pour réduire la consommation d'énergie. Dans le courant de l'année 2009, un bilan carbone du siège et un audit des consommations d'eau devraient être réalisés.

### Former et sensibiliser

Dans le cadre de la certification ISO 14 001, Aéroports de Paris doit s'assurer que l'ensemble de ses salariés et des agents de ses prestataires ont les compétences nécessaires pour maîtriser les impacts environnementaux générés par leurs activités. La direction des Ressources humaines de l'entreprise propose un catalogue de formations environnementales. Deux journées « Manager par le développement durable » et deux journées de sensibilisation aux chantiers propres ont notamment été organisées en 2008.

Au total, 13 292 heures de formation ont été consacrées à l'environnement, toutes directions confondues. La poursuite de cet effort s'inscrit désormais dans le cadre du Plan Environnement d'Aéroports de Paris. À la fin de l'année, 24% du personnel de l'entreprise avaient été formés aux questions climatiques ou environnementales. Dans le cadre de la Charte de sensibilisation à l'environnement des personnels intérimaires, signée en 2007, ces personnels ont été sensibilisés.



### Un SME certifié ISO 14 001

L'ISO 14 001 est la norme internationale des systèmes de management de l'environnement (SME). Cette norme demande à l'entreprise qui la respecte de définir et appliquer une politique environnementale, de respecter la réglementation, contrôler ses actions, mener des actions correctives pour une amélioration continue. Des engagements qui sont régulièrement audités par un organisme indépendant accrédité.

### Actions phares 2008

- Former à l'environnement est la **10<sup>e</sup>** action phare du Plan Environnement.
- **13 292** heures de formation à l'environnement ont été dispensées.
- Le siège d'Aéroports de Paris pourrait réduire de 20% sa consommation d'énergie d'ici à 2011.
- Le Siège devrait valoriser **80%** des papiers de bureau en 2011.



Page précédente ← → Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



## Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente ← → Page suivante

## Notre responsabilité environnementale

### 18 Management

- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

**5 300 heures**  
de sensibilisation  
lors de la Semaine  
du développement durable

## → Management

## Entraîner les partenaires dans le cycle vertueux du développement durable

### Pour faire de ses aéroports des territoires éco-efficients, Aéroports de Paris mobilise les entreprises installées sur ses plates-formes.

Les Clubs des Partenaires Environnement (CPE) de Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly et de Paris – Le Bourget ont été respectivement créés en 2003, 2005 et 2006. Leur ambition est d'accompagner les institutions et entreprises implantées sur les plates-formes dans le déploiement d'actions environnementales. En 2008, 204 entités ont participé aux travaux des CPE. Libre d'accès, cette démarche encourage les échanges de bonnes pratiques, la communication et les synergies entre partenaires.

### Le site des bonnes pratiques

Pour répondre aux besoins d'information, Aéroports de Paris a créé un site Extranet. Plate-forme d'échanges, ecoairport.fr fournit des informations environnementales sur chaque aéroport et recense les bonnes pratiques des participants. Ce site sera refondu en 2009 et proposera une actualité enrichie et un plus grand nombre d'exemples à suivre.

### Faire une pause de sensibilisation

Différents supports de sensibilisation sont mis à la disposition des membres des CPE : CD Rom,

livrets d'information, outils de sensibilisation. Depuis le mois de novembre 2008, les partenaires peuvent participer à une nouvelle formule de sensibilisation proposée par Aéroports de Paris.

La première « Pause café Environnement », consacrée à la sensibilisation des différents niveaux hiérarchiques aux questions environnementales, a eu lieu dans les locaux de FedEx à Paris – Charles de Gaulle. Elle a réuni 15 personnes provenant de 13 entreprises. Elle sera suivie d'autres réunions semblables en 2009.

### Indispensable évaluation

Un groupe de travail a mis au point un outil de diagnostic environnemental. Baptisé Ecocarte, ce questionnaire permet aux membres des CPE d'évaluer leurs actions de maîtrise des impacts environnementaux ou leur système de management environnemental.

### La sensibilisation des intérimaires

Un an après sa signature, la charte de sensibilisation des personnels intérimaires connaît un succès croissant. Conclue entre les entreprises travaillant sur les plates-formes et les entreprises de travail temporaire, cette charte impose à ces dernières de sensibiliser leur personnel aux impacts environnementaux liés à leur mission d'intérim.

En 2008, 14 entreprises de travail temporaire avaient signé la charte. ■

### La Semaine du développement durable

Pour la cinquième année consécutive, Aéroports de Paris a organisé sur ses trois plates-formes nombre d'actions s'inscrivant dans la Semaine du développement durable. En partenariat avec 25 entreprises partenaires, 9 associations et une dizaine de collectivités riveraines, l'entreprise a focalisé la manifestation sur le thème de la qualité de l'air. Entre le 1<sup>er</sup> et le 4 avril 2008, 7 000 visiteurs ont parcouru les expositions. Plus de 5 300 heures de sensibilisation ont été offertes aux salariés et aux passagers. Parallèlement, de nombreuses visites techniques ont été organisées, notamment à la centrale de cogénération de Paris – Charles de Gaulle, à la station de traitement des eaux pluviales de Paris – Orly ou sur le site de stockage de kérosène à Chennevières-lès-Louvres. La semaine a été ponctuée par la finale du challenge interentreprises « Questions pour un champion Développement durable », remportée par les salariés de FedEx.



### Repères 2008

- Le nombre de **membres du CPE** participant à la semaine du développement durable a augmenté de **50%** en un an.
- Signataires de la **charte de sensibilisation** à l'environnement des personnels intérimaires. Entreprises utilisatrices : Acna Orly, Adecco Quick Medical Service, Aéroports de Paris, Archibat Service, DHL Global Forwarding, Falcon Training Center, Flightsafety,

- Sage Air Transport. Entreprises d'intérim : Adecco, Adia, Charrette, Crit Intérim, Manpower, Randstad.
- La **charte de qualité environnementale** de Paris – Le Bourget a recueilli **14** signatures en 2008.



Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 18 Management
- 23 **Changement climatique**
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

**1,6 kg CO<sub>2</sub>**  
c'est l'émission  
par passager en 2008



## ➔ Changement climatique

## Réduire les émissions de CO<sub>2</sub>

### Aéroports de Paris renforce son action en faveur de la lutte contre le changement climatique.

La lutte contre le changement climatique est un enjeu environnemental et sociétal majeur. C'est la raison pour laquelle Aéroports de Paris réduit ses émissions de CO<sub>2</sub> : construction de bâtiments économes, achat de véhicules propres, développement des énergies renouvelables. Autant d'actions qui ont été renforcées ces deux dernières années.

### Un engagement climatique décliné en 10 actions

En signant le 28 janvier 2008 la Convention sur les engagements pris par le secteur du transport aérien, dans le cadre du Grenelle de l'Environnement, l'entreprise a réaffirmé son engagement climatique. Aéroports de Paris a adopté son Plan Environnement dès 2007.

Il prévoit la réalisation de 10 actions phares :

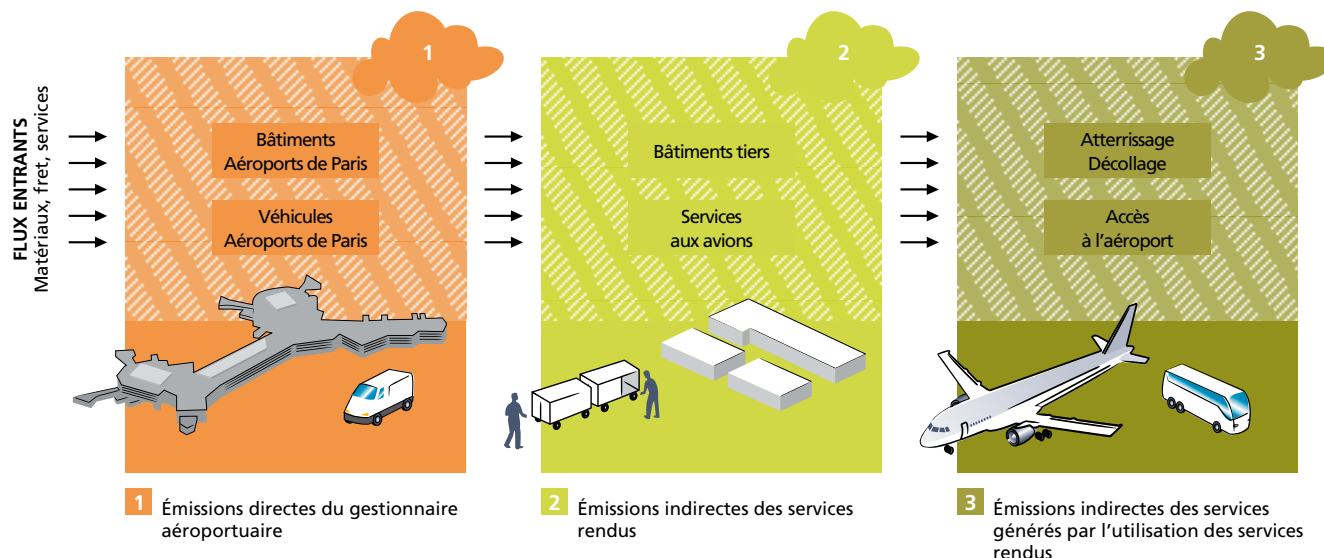
- développement de la géothermie à Paris – Orly ;
- maîtrise des consommations d'énergie sur les trois plates-formes ;
- application de la démarche de Haute Qualité Environnementale (HQE) sur les projets du satellite 4 (Paris – Charles de Gaulle) et du quartier Cœur d'Orly (Paris – Orly) ;
- flotte de véhicules propres ;
- consortium Sesar et opérations AIRE ;
- convention avec Airparif ;
- renforcement de l'intermodalité air/rail (Carex, CDG Express) ;
- temps de roulage, limitation des émissions des APU ;
- développement du plan de déplacement d'entreprise (PDE) ;
- formation à l'environnement et au développement durable.

La coordination de ces actions est assurée par un Comité de suivi, spécialement créé pour l'occasion en 2008.

### Green Airport Label : méthode pour quantifier les émissions de CO<sub>2</sub>

En France, pour estimer les émissions de CO<sub>2</sub> sur une plate-forme aéroportuaire, l'Ademe préconise d'utiliser le Bilan Carbone®. Ce système fait le lien entre les activités et les émissions, directes et indirectes. Regroupant les aéroports européens, l'ACI-Europe a mis au point une démarche similaire : le *Green Airport Label*. Cet autre type de diagnostic permet également de quantifier les émissions directement imputables au gestionnaire d'aéroport (les consommations d'énergie dans ses bâtiments, par exemple) mais aussi celles qui sont le fait de services rendus ou qui sont liées aux activités de ses partenaires. Aéroports de Paris a commencé à tester ces deux méthodes sur l'aéroport de Paris – Orly.

### LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉMISSIONS LIÉES À L'ACTIVITÉ DE GESTIONNAIRE D'AÉROPORT





Notre responsabilité  
environnementale

- 18 Management
- 23 **Changement climatique**
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

2% des émissions  
de gaz à effet de serre  
mondiales sont émis  
par l'aviation civile

Changement  
climatique

Agir pour limiter les émissions

Aéroports de Paris  
contribue à réduire  
les émissions de gaz  
à effet de serre  
du transport aérien.

Changer les pratiques

Les trois centrales de production d'énergie de plus de 20 MW exploitées par Aéroports de Paris font partie des 12 000 sites industriels français soumis aux quotas d'émission de CO<sub>2</sub>. Dans ce cadre, l'entreprise mène deux types d'actions. D'une part, elle participe au système communautaire d'échange de quotas d'émissions. D'autre part, elle optimise ses installations de production et lance des actions de maîtrise de la consommation d'énergie. Depuis 2001, toutes les chaudières de ses plates-formes fonctionnent au gaz naturel. Le système de chauffage de Paris – Orly utilise une eau moins chaude. Ceci a permis de réduire la consommation d'énergie et, par conséquent, les émissions de CO<sub>2</sub>. Entre 2005 et 2007, les rejets de gaz carbonique des plates-formes ont diminué de plus de 13%. En 2008, Aéroports de Paris a émis moins de CO<sub>2</sub> que les quotas qui lui étaient alloués.

**Sesar :**  
**réduire la congestion du ciel**  
Le trafic aérien mondial devait progresser de 50% entre 2005 et 2020 selon l'OACI, ce qui pourrait entraîner

à terme une congestion du ciel et une augmentation des émissions de CO<sub>2</sub> alors même que les avions sont plus performants. Pour fluidifier la circulation aérienne, l'Union européenne a lancé, à la fin de l'année 2008, la seconde phase du programme Sesar (*Single European Sky ATM Research*). Coordonné par l'entreprise commune Sesar, il vise à moderniser le contrôle aérien. Doté d'un budget de 2,1 milliards d'euros, Sesar permettrait de tripler les capacités d'accueil du ciel européen tout en relevant le niveau de sécurité. Autre objectif : réduire de 10 % les émissions de gaz à effet de serre. L'entreprise commune réunit la Commission européenne, Eurocontrol et 15 membres, dont la DGAC et un consortium de 6 grands aéroports incluant Aéroports de Paris.

Améliorer les procédures

En attendant le déploiement des technologies et processus promis par Sesar, les acteurs du transport aérien européen et américain améliorent l'efficacité environnementale du trafic aérien. En partenariat avec la Federal Aviation Administration américaine (FAA), la Commission européenne a lancé l'initiative AIRE (*Atlantic Interoperability initiative to Reduce Emissions*) en 2007. Après avoir piloté le groupe de réflexion sur les procédures opérationnelles

à court terme pour limiter les émissions des aéronefs au sol, Aéroports de Paris a remporté, avec la DGAC et Air France, fin 2008, un appel d'offre dans le cadre de AIRE. Le projet consiste à organiser en 2009 des expérimentations dans toutes les phases de vol pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>. Plusieurs initiatives seront testées à Paris – Charles de Gaulle, notamment la réduction du temps de roulage des avions au départ et à l'arrivée, ou l'utilisation d'un nombre réduit de moteurs pendant le roulage.

Les quotas de CO<sub>2</sub>,  
outils de réduction  
des émissions

Depuis 2005, et dans le cadre du protocole de Kyoto, les pays de l'Union européenne fixent des quotas d'émission de CO<sub>2</sub> à 12 000 sites industriels européen. Les entreprises concernées ont le droit de rejeter du gaz carbonique dans la limite de leurs quotas. À charge pour elles de présenter, en fin d'année, un bilan quotas-émissions équilibré. Les installations qui ont peu émis peuvent vendre leurs quotas superflus à celles qui dépassent leur objectif. À partir de 2012, le transport aérien devrait participer à ce mécanisme.



Repères

- L'optimisation des itinéraires représenterait **4,8** millions de tonnes de CO<sub>2</sub> évitées par an.
- Objectif du programme Sesar : diminution de **10%** des émissions de gaz à effet de serre.



Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 18 Management
- 23 **Changement climatique**
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

**10 millions**  
de passagers transportés  
par le CDGVAL



## ➔ Changement climatique

## Trois actions pour les transports propres

**Véhicules peu polluants, maîtrise de la mobilité et lancement du CDGVAL permettent à Aéroports de Paris de réduire son impact atmosphérique.**

### Vers des véhicules électriques

Aéroports de Paris s'est engagé à réduire de 30% les émissions de CO<sub>2</sub>/km de sa flotte de véhicules de 2006 à 2012. En partenariat avec Air France, l'entreprise étudie les performances techniques et l'offre des véhicules électriques. Elle achète dès aujourd'hui des véhicules à faible émission de CO<sub>2</sub>.

### Moins dépendre de la voiture

Permettre aux salariés de moins dépendre de leur voiture réduit aussi la pollution. Depuis trois ans, Aéroports de Paris conduit un plan de déplacement d'entreprise (PDE). Un nombre croissant de collaborateurs utilisent les bureaux banalisés et les salles de visioconférence. Lancé en 2007, le site Internet de covoiturage a vu le nombre de ses inscrits doubler en 2008.

### Le métro de tous les succès

Un an après sa mise en service, le CDGVAL est un succès. Le métro automatique de Paris – Charles de Gaulle

a transporté 10 millions de passagers entre les terminaux, les gares TGV et RER et les parcs de stationnement. En remplaçant plusieurs lignes de bus, il a permis d'économiser 750 tonnes de gazole et d'éviter l'émission de 15 tonnes de NO<sub>x</sub> et de 2 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.



**CDG Express transportera 10 millions de voyageurs**



**Responsable du dossier au sein du MEEDDAT, Christophe MASSON dévoile le projet CDG Express qui devrait doubler la part du rail dans le transport des passagers entre la capitale et Paris – Charles de Gaulle.**

**Pour améliorer la desserte ferroviaire de Paris – Charles de Gaulle, on parle depuis plusieurs années de CDG Express. Où en est ce projet ?**

Rappelons de quoi il s'agit. Accompagnant les travaux de modernisation du RER B, l'État va développer en même temps une liaison ferroviaire directe entre la gare de l'Est et l'aéroport. Par les services qu'il proposera, ce train sera dédié aux voyageurs aériens : un trajet de 20 minutes, un train toutes les 15 minutes, des rames confortables. Sans oublier des horaires calés sur ceux de l'activité aéroportuaire.

J'en reviens à la question. Le débat public et l'enquête d'utilité publique étant terminés, l'État mène les négociations avec l'entreprise à laquelle seront concédées la construction et l'exploitation.

Une fois le contrat signé, nous lancerons les dernières procédures légales avant que ne soient donnés les premiers coups de pioche, probablement en 2010.

**Concédée, cela signifie que ni l'État, ni Aéroports de Paris ne seront parties prenantes ?**

Ni l'État, ni Aéroports de Paris ne participeront financièrement au projet. Le concessionnaire devra financer son investissement par la seule vente des billets. Toutefois, l'État jouera son rôle normal de contrôle du service public ainsi mis en place. Et Aéroports de Paris prendra les mesures pour accueillir ce nouveau train sur la plateforme de Paris – Charles de Gaulle.

**Quels objectifs lui sont assignés ?**

CDG Express devrait entrer en service entre 2015 et 2016. En vitesse de croisière, il transportera 10 millions de voyageurs par an. Ce qui leur évitera de parcourir par la route 55 millions de kilomètres par an, abaissant ainsi le bilan carbone de l'activité aéroportuaire parisienne.

## Repères 2008



- **18%** des salariés ont déjà utilisé la visioconférence.
- **Site Internet de covoiturage :** covoiturage-aeroports.fr

- **30%** des véhicules légers de l'entreprise sont propres (GPL, GNV et électrique).



Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité environnementale

- 18 Management
- 23 Changement climatique**
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau



## ➔ Changement climatique

# Des bâtiments plus sobres et de Haute qualité environnementale

## Aéroports de Paris réduit l'impact environnemental de ses bâtiments en améliorant leur conception et leur exploitation.

## Améliorer la performance énergétique

Chaque année, la plate-forme de Paris – Orly consomme 220 GWh d'électricité, soit autant qu'une ville de 70 000 habitants. Dans la continuité du Grenelle de l'Environnement, Aéroports de Paris s'est engagé à réduire ses consommations énergétiques internes par passager de 20% en 2020 et de 40% en 2040 par rapport à 2004.

Cet objectif ambitieux pourra être atteint en optimisant les consommations des bâtiments existants et futurs.

Des systèmes de gestion technique centralisée permettent désormais de limiter la consommation d'énergie, notamment pour le chauffage et l'éclairage des aérogares.

L'entreprise rénove aussi ses installations de production d'énergie.

La plate-forme de Paris – Orly a remplacé les anciennes chaudières par des installations à basse température, moins gourmandes.

Dans le réseau de chaleur de l'aéroport, l'eau surchauffée à 160 °C a laissé place à l'eau chauffée à 105 °C, ce qui limite les pertes d'énergie.

De nouveaux groupes de froid, de 30% plus efficaces que les précédents, ont aussi été mis en service.

## Construire des bâtiments sobres

Aéroports de Paris s'est engagé à construire des bâtiments ayant le plus faible impact environnemental possible. Cet engagement a été initié avec le terminal 2G. Cet ouvrage a fait l'objet d'une opération pilote selon la démarche Haute Qualité Environnementale (HQE). Fortement isolé en façade, utilisant au maximum l'éclairage naturel, le nouveau terminal régional 2G de Paris – Charles de Gaulle est un bâtiment innovant. Sa consommation d'énergie par mètre carré est réduite grâce à la gestion en continu de la climatisation et au recyclage d'une partie de l'air ambiant. Le retour d'expérience a été utilisé pour concevoir le futur satellite 4 qui présentera des performances encore supérieures.

## La démarche HQE pour les nouveaux projets

Les autres projets de construction sont menés en suivant la démarche HQE. À Paris – Charles de Gaulle, il est prévu que le bâtiment de liaison 2A/2C, la base arrière des loueurs de véhicules et le bâtiment où seront regroupées les activités du comité d'entreprise présentent une haute performance énergétique et environnementale.

Le point d'orgue de cette démarche devrait être atteint avec l'aménagement de Cœur d'Orly. En partenariat avec Altaréa et Foncière des Régions, Aéroports de Paris aménage un quartier d'affaires qui, autour d'une galerie couverte, comprendra des bureaux, un hôtel et un pôle de commerces et de services. Autant de bâtiments qui seront certifiés HQE® et consommeront très peu d'énergie. Doté de rues piétonnes, il est prévu que cet espace soit desservi par le RER C, OrlyVal et par le futur tramway Villejuif-Juvisy.

## Green IT : Des ordinateurs moins gourmands

L'informatique consomme beaucoup d'énergie. Pour réduire cet impact, Aéroports de Paris met en place son programme « Green IT ». En diffusant de bonnes pratiques, en n'installant que des matériels à haut rendement, en améliorant la conception et en réutilisant la chaleur dégagée par les *data centers*, l'entreprise va sensiblement réduire sa consommation d'électricité.



## Repères

- En 2008, la consommation d'énergie par passager a diminué de **14%** par rapport à 2004.
- La plate-forme de Paris – Orly consomme autant d'électricité qu'une ville de **70 000** habitants et Paris – Charles de Gaulle autant d'énergie qu'une ville de **100 000** habitants.
- Climatisation et chauffage représentent **30%** des consommations des aérogares de Paris – Charles de Gaulle et de Paris – Orly.





Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 18 Management
- 23 **Changement climatique**
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

# 10 MW

c'est la puissance  
de la future centrale  
géothermique de Paris – Orly



## ➔ Changement climatique

## Géothermie : des calories en sous-sol pour Paris – Orly

**Grâce à la géothermie, Aéroports de Paris va pourvoir à la plupart des besoins de chauffage des aéroports de Paris – Orly et de Cœur d'Orly par de l'énergie renouvelable.**

La réglementation européenne impose à la France de produire, d'ici à 2020, 23% de l'énergie qu'elle consommera à partir d'énergies renouvelables. Aéroports de Paris s'inscrit pleinement dans cette démarche. Dès 2011, l'entreprise chauffera une partie de la plate-forme de Paris – Orly et du quartier Cœur d'Orly en utilisant les calories de l'eau chaude située à 1 700 m de profondeur dans la nappe du Dogger.

### Les atouts de la géothermie

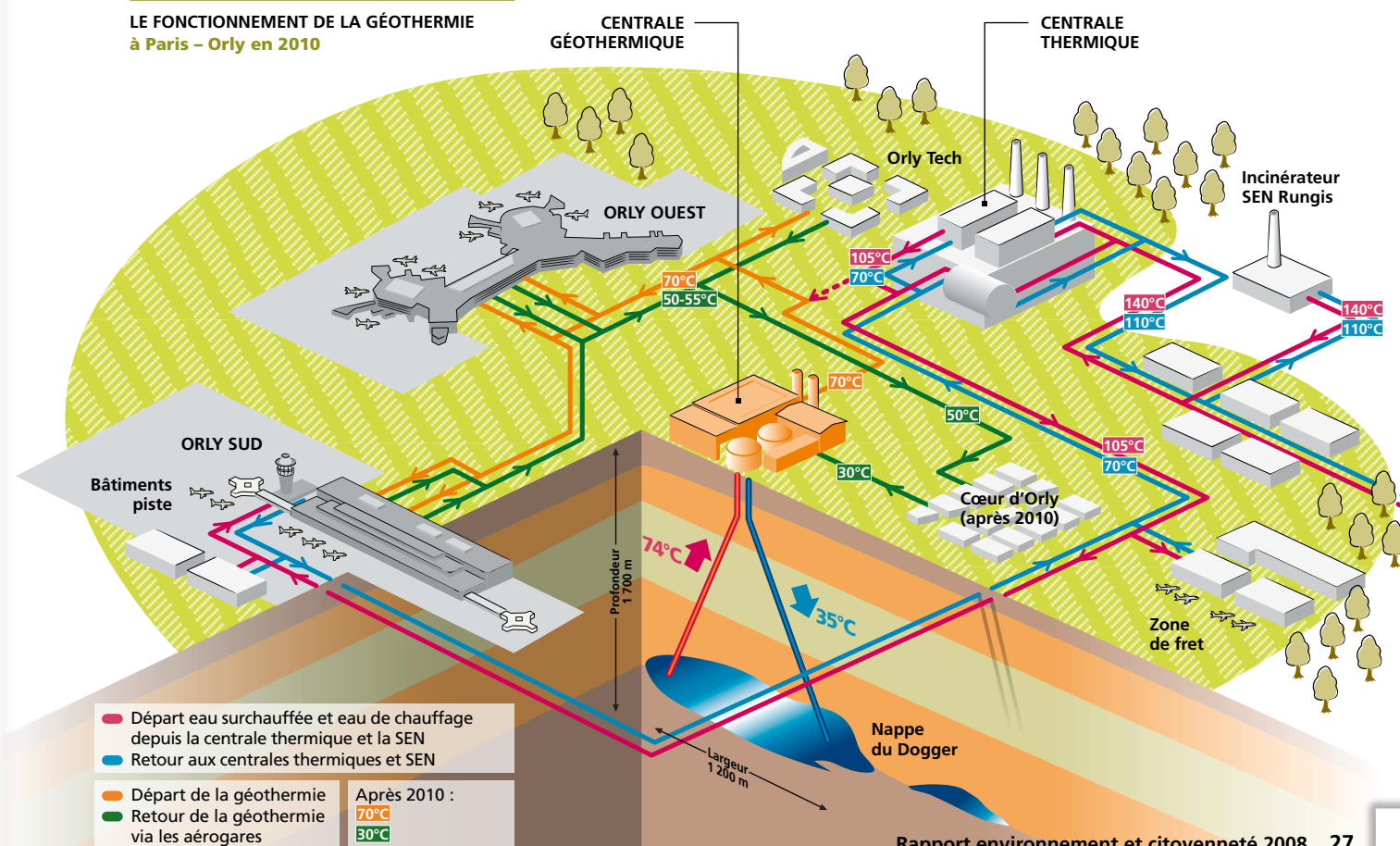
Cette technologie a déjà fait ses preuves. Dans la seule Ile-de-France, 150 000 logements et des bâtiments remarquables comme la Maison de la radio utilisent déjà la géothermie basse température pour se chauffer. Ce sera, en revanche, la première fois que la technique sera déployée sur une plate-forme aéroportuaire. Son principe est simple. Un forage capte 250 m³/h d'eau chaude, dont la température atteint 74 °C. Le fluide est ensuite dirigé dans des échangeurs où il cède sa chaleur au réseau de chauffage avant d'être réinjecté dans la nappe par un puits d'injection. Sa température atteint alors 35 °C. Ecologique, le dispositif permettrait à Aéroports de Paris d'économiser 3 600 tonnes équivalent pétrole (tep) et d'éviter l'émission de 7 000 tonnes

de CO<sub>2</sub> par an. Fonctionnant en circuit fermé, ce système, dit en « doublet », préservera la ressource naturelle.

### Un chantier inédit dans l'univers aéroportuaire

Aéroports de Paris investira plus de 10 millions d'euros dans la réalisation des forages, des bâtiments techniques et du réseau de distribution. Devant débuter en 2009, le chantier sera totalement inédit dans un univers aéroportuaire et utilisera des techniques développées pour l'industrie pétrolière. D'une puissance de 10 MW, la centrale géothermique mettra en œuvre des dispositifs permettant d'éviter la corrosion des tubes. Une précaution qui permet d'envisager une durée de vie de 35 années pour cette installation qui s'annonce déjà hors normes. ■

### LE FONCTIONNEMENT DE LA GÉOTHERMIE à Paris – Orly en 2010





Page précédente ← → Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



## Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente ← → Page suivante

## Notre responsabilité environnementale

- 18 Management
- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air**
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

## → Qualité de l'air

### Les acteurs des plates-formes aéroportuaires se mobilisent pour la qualité locale de l'air.

En 2006, le conseil régional d'Ile-de-France a lancé la révision du Plan régional pour la qualité de l'air (PRQA), dont la dernière version date de l'an 2000. Prévu par la loi de décembre 1996 sur l'air et l'utilisation rationnelle de l'énergie, ce document établit un diagnostic de la qualité de l'air ambiant, un inventaire des émissions de polluants dans la région et définit des recommandations visant à améliorer la qualité de l'air dans l'agglomération parisienne. La révision du PRQA, qui devrait s'achever en 2009, s'organise autour d'un comité technique, de cinq sous-groupes transversaux et de sous-groupes thématiques. Aéroports de Paris participe à ces travaux comme partie prenante. Les recommandations du PRQA seront déclinées en actions dans le cadre du Plan de protection de l'atmosphère (PPA) qui sera, lui aussi, révisé.

### Des sources d'émission diverses

Sur un aéroport, les émissions peuvent provenir de différentes sources :

- les avions et leurs équipements ou utilitaires associés ;
- les activités annexes nécessaires au fonctionnement de la plate-forme (centrales thermiques) ;

- le trafic routier induit par l'activité aéroportuaire ;
- les activités présentes du fait de l'attractivité économique de l'aéroport (hôtels, imprimerie, centre de tri postal...).

### Les avions

Comme tout moteur à explosion, les réacteurs des avions émettent principalement du dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), de l'eau, mais aussi des oxydes d'azote (NOx), des hydrocarbures imbrûlés, du monoxyde de carbone (CO) et des suies. La nature et la quantité de ces rejets dépendent du régime du moteur. Au sol, un avion dépend pour sa fourniture d'énergie de son moteur de puissance auxiliaire (APU pour *Auxiliary Power Unit*). Situé à l'arrière de l'aéronef, ce moteur fait fonctionner la climatisation du bord et permet le démarrage des moteurs principaux de l'avion. Un avion peut aussi être alimenté en électricité par des groupes électrogènes mobiles (GPU ou *Ground Power Unit*) ou par des prises électriques fixées au sol. Ces modes d'alimentation émettent moins de CO<sub>2</sub> que les APU.

### Le trafic routier

Le transport aérien nécessite des véhicules facilitant l'assistance et l'appui logistique aux avions et génère un trafic routier induit par les passagers, par les personnes travaillant sur les plates-formes et par le fret.

### La production d'énergie des plates-formes

Pour produire leur énergie, les plates-formes de Paris – Orly et de Paris – Charles de Gaulle exploitent 10 chaudières fonctionnant au gaz naturel, 3 turbines à gaz, et 3 groupes Diesel. Leurs émissions sont fonction de leur durée d'utilisation.

### Quand les abeilles confirment la qualité de l'air

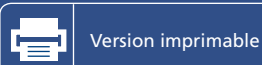
C'est en octobre 2007 qu'ont été installées 4 ruches sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle. But de l'opération : surveiller la qualité de l'air. L'abeille sert, en effet, de bio-indicateur. À la belle saison, l'insecte visite près de 4 000 fleurs par jour, récolte du pollen et boit dans les gouttes d'eau. Son pollen et son miel reflètent ainsi la qualité de l'air ambiant. Au mois de septembre 2008, Eurofins, un laboratoire certifié en agro-alimentaire, a analysé les productions des ruches. Résultat : le « Miel de Roissy » est propre à la consommation. Les apiculteurs ont ainsi pu en récolter 25 kg. L'expérience continuera en 2009 !



### Repères

- Entre décembre 2007 et février 2008, le laboratoire d'Aéroports de Paris a comparé les concentrations d'oxydes d'azote autour de Paris – Charles de Gaulle et dans Paris.

Le verdict est sans appel : quels que soient le jour et l'heure, les niveaux de pollution sont jusqu'à **2** fois supérieurs à Paris que sur la plate-forme.



Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 18 Management
- 23 Changement climatique
- 28 **Qualité de l'air**
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

**-30 t** de NOx/an  
pour les chaufferies  
d'Aéroports de Paris



### Émissions fugitives

Le stockage, l'acheminement et l'avitaillement des avions en kérosène conduisent à des émissions fugitives de composés organiques volatils non méthaniques (COVNM).

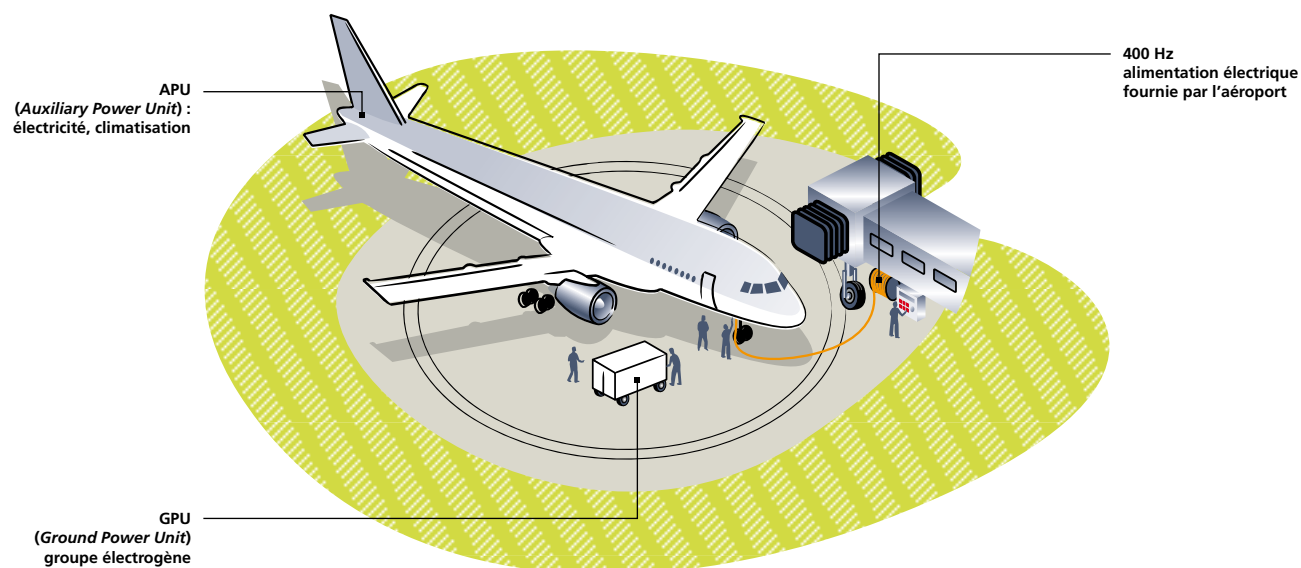
### Une action volontaire

Dans le cadre du PPA de juillet 2006, Aéroports de Paris a formulé des objectifs concrets en vue de l'amélioration de la qualité de l'air et mené de nombreuses actions dans ce sens. La principale concerne la contribution à la limitation de l'usage de l'APU lorsque l'avion est en stationnement,

grâce à l'incitation à l'utilisation de groupes mobiles au sol (GPU pour *Ground Power Unit*) ou par l'installation de prises électriques au sol, encore moins émettrices de polluants. Initiée en 2000, la restructuration des voies de roulage (*taxiways*), conjuguée à la mise en service en 2008 de la voie Echo 4, ont réduit le temps de roulage des avions, limitant *de facto* leurs émissions. Dans le cadre des projets de recherche Sesar et AIRE, Aéroports de Paris participe à l'élaboration de pratiques contribuant à la réduction

des consommations de carburant des aéronefs. Les émissions d'oxydes d'azote des centrales de Paris – Orly et de Paris – Charles de Gaulle ont diminué de 30 tonnes par an entre 2000 et 2007 grâce au changement, en 2001, du combustible et à l'implantation de brûleurs à faible production de NOx sur les chaudières. L'accès en transports en commun sera renforcé après la mise en service de CDG Express. Cette liaison ferrée entre le centre de Paris et Paris – Charles de Gaulle pourrait être empruntée par 20% des passagers.

#### TROIS SOURCES D'ALIMENTATION POSSIBLES EN ÉLECTRICITÉ POUR LES AVIONS AU SOL



### Repères

- **1,1** million de litres de kérosène par an seront économisés grâce à l'ouverture de la voie Echo 4.
- Les prises au sol émettent **250** fois moins de CO<sub>2</sub> que les APU.
- À basse altitude, les avions rejettent principalement du CO<sub>2</sub> et de l'eau.
- Les avions sont les principaux contributeurs aux émissions des plates-formes aéroportuaires.







Page précédente



Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



## Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité environnementale

- 18 Management
- 23 Changement climatique
- 28 **Qualité de l'air**
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau

**120 sites**  
instrumentés

## → Qualité de l'air

## Mesurer pour agir

### Aéroports de Paris surveille en permanence la qualité de l'air sur ses plates-formes aéroportuaires.

#### Une surveillance systématique

Une des missions du laboratoire d'Aéroports de Paris est de surveiller la qualité de l'air sur les aéroports. Certifié ISO 9 001 et accrédité Cofrac, il dispose de trois stations de mesure multipolluants. Fonctionnant 24h/24, les analyseurs d'air mesurent la concentration des polluants dans l'air ambiant. Les résultats de ces analyses sont publiés en temps réel sur le site Internet [entrevoisins.org](http://entrevoisins.org).

#### Des études ponctuelles

Des campagnes ponctuelles sont organisées, en plus de cette surveillance quotidienne. En collaboration avec Aéroports de Paris, Airparif a mené, durant le premier trimestre 2008, une étude sur les niveaux d'oxydes d'azote (NOx) aux alentours de l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle. Les résultats sont consultables sur le site Internet [airparif.asso.fr](http://airparif.asso.fr). À la demande des députés de l'Essonne et des Yvelines, Aéroports de Paris a installé, mi-juillet 2008, deux stations mobiles de mesure de la qualité de l'air à Janvry et à Bonnelles sous la trajectoire des avions pour une étude de 4 mois.

Un bilan de cette étude sera réalisé en 2009.

#### Bio-accumulateurs

En complément du suivi automatique des concentrations de polluants atmosphériques, le laboratoire d'Aéroports de Paris a étendu le champ de sa surveillance aux métaux et aux hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP). En partenariat avec l'Institut national de la recherche agronomique (INRA) et le laboratoire Bio Monitor, il a installé, entre septembre et octobre 2008, des bio-indicateurs sur l'emprise et à la périphérie des plates-formes aéroportuaires de Paris – Orly et de Paris – Charles de Gaulle. Le principe de l'étude est simple.

Les végétaux choisis (ray-grass et résineux) ont la capacité de fixer les molécules de polluants. Après un temps d'exposition, ces bio-accumulateurs sont analysés en laboratoire. On en déduit les niveaux de concentration dans l'air et dans le sol des polluants suivis. Selon l'INRA, le principal résultat de l'étude est que les niveaux de concentration sont à la limite du niveau de détection par les bio-indicateurs. En résumé, les niveaux de concentration en HAP et en métaux révélés par ces bio-indicateurs sont comparables à ceux habituellement observés dans les zones rurales.

### Moins d'oxydes d'azote autour de Paris – Charles de Gaulle

Les oxydes d'azote (NOx) sont une famille de gaz dont les deux molécules les plus communes (l'oxyde d'azote, NO, et le dioxyde d'azote, NO2) sont produites par l'oxydation de l'azote de l'air sous l'effet des hautes températures. La formation du NO et du NO2 se produit, le plus souvent, dans les chambres des moteurs à explosion ou dans les chaudières. À forte concentration, leurs effets sur l'environnement et sur la santé humaine peuvent être dommageables. Leurs concentrations dans l'air font l'objet d'une surveillance permanente.

Six ans après une première campagne de mesure, Airparif a coordonné une nouvelle étude pour évaluer la qualité de l'air autour de l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle. Environ 120 stations de mesures fixes ont été mises en place, entre les mois de décembre 2007 et février 2008. Ce dispositif a été complété par trois laboratoires mobiles. Les résultats de cette étude, cofinancée par Aéroports de Paris et la DRASS, sont encourageants. Ils montrent une baisse générale, en six ans, des concentrations d'oxydes d'azote. L'étude d'Airparif souligne aussi l'influence prépondérante de l'agglomération parisienne dans le bilan local.



#### Repères

- **250 km<sup>2</sup>** : c'est le périmètre de la dernière campagne ponctuelle d'analyse des NOx autour de Paris – Charles de Gaulle.
- **23 communes** ont participé à la dernière campagne de mesures

des NOx autour de l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle.

- **2 nouvelles stations** automatiques ont été installées à Janvry et Bonnelles, temporairement en 2008.



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 18 Management
- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air**
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau



## ➔ Qualité de l'air

# Évaluer l'impact sanitaire des activités aériennes

**Dans le cadre du Plan régional santé-environnement, les pouvoirs publics ont engagé une étude pour évaluer l'impact sanitaire des activités aériennes franciliennes.**

L'impact sanitaire de l'activité de plates-formes aéroportuaires est difficile à évaluer. Les avions, les véhicules terrestres et la production d'énergie rejettent des polluants atmosphériques, tout comme l'agglomération dans laquelle les aéroports parisiens sont insérés. Ce tissu urbain génère aussi des nuisances sonores, tout comme les avions.

## Lancement de l'étude Survol

Dans le cadre du Plan régional santé environnement adopté

en septembre 2006, il est prévu d'étudier l'impact sanitaire du trafic aérien francilien. Dans ce cadre, les pouvoirs publics ont initié, en janvier 2008, un système de surveillance sanitaire et environnementale des impacts du trafic aérien en Ile-de-France. Associant les pouvoirs publics, les principaux acteurs du transport aérien, Aéroports de Paris, des associations de riverains et des associations pour la protection de l'environnement, cette étude, baptisée « Survol », doit débuter en 2009. L'étude prendra en compte la diversité des sources de nuisance et pollution.

## Quatre questions principales

Coordonnée par le docteur Hubert Isnard, de la cellule interrégionale d'épidémiologie, cette étude tentera d'évaluer

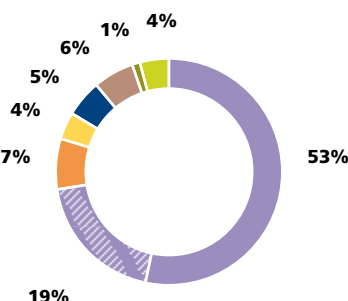
les dommages imputables au bruit et à la pollution atmosphérique locale et d'identifier les sources concernées (trafic aérien, trafic routier, activités industrielles).

Elle devra répondre à quatre questions principales :

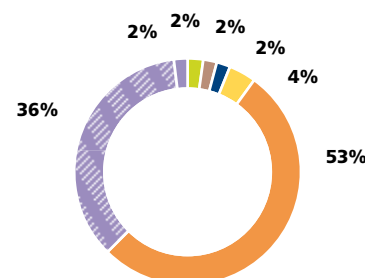
- Quelles sont les populations exposées aux nuisances et quelles sont leurs caractéristiques ?
- Quelle est l'exposition de ces populations et comment évolue-t-elle ?
- Quelle est l'évolution de l'état sanitaire de ces populations ?
- Comment les indicateurs sanitaires évoluent-ils en comparaison avec les indicateurs d'exposition ou les actions de réduction des expositions ?

Les résultats sont attendus pour 2012. ■

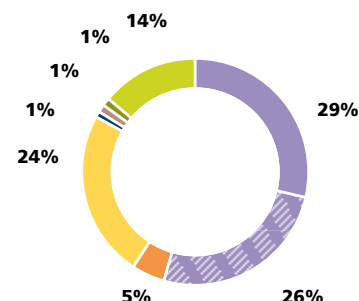
## ÉMISSIONS FRANCILIENNES PAR ACTIVITÉS NOx



## SO<sub>2</sub>



## Particules (PM<sub>10</sub>)



Au total, d'après l'inventaire effectué par Airparif sur l'année 2005 révisé en 2008, le transport aérien francilien (avion et activités aéroportuaires au sol) serait responsable de 6% des émissions régionales d'oxydes d'azote (NOx), de 2% des émissions de SO<sub>2</sub> et de 1% des émissions de particules (PM<sub>10</sub>).

Source : Airparif



Page précédente



Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



### Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité environnementale

- 18 Management
- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit**
- 34 Déchets
- 36 Eau



## → Bruit

## Surveiller le bruit sur les territoires

### La mesure du bruit permet de contribuer à sa cartographie.

### Le bruit : une préoccupation ancienne

La lutte contre le bruit n'est pas une préoccupation nouvelle. Son niveau est plafonné par un indice pour l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle depuis 1997. Le nombre de créneaux horaires est limité à 250 000 par an à Paris – Orly depuis 1994. Sur cette plate-forme, un couvre-feu empêche tout atterrissage et tout décollage entre 23h30 et 6h00. Les pouvoirs publics ont aussi mis en œuvre des outils administratifs pour prendre en compte, dans l'urbanisme, les zones les plus exposées. Annexé au plan local d'urbanisme, le plan d'exposition au bruit (PEB) délimite les zones voisines des aéroports à l'intérieur desquelles la construction de locaux à usage d'habitation est interdite ou doit faire l'objet d'une isolation renforcée. Parallèlement, le plan de gêne sonore (PGS) détermine les zones de logements ayant droit à l'aide à l'insonorisation.

### Les sonomètres au cœur du dispositif de surveillance

Aéroports de Paris est en charge de la mesure du bruit des avions dans le cadre de la surveillance environnementale exigée par son cahier des charges. Le pôle environnement du laboratoire d'Aéroports de Paris

dispose d'un réseau de 35 stations permanentes de mesure du bruit autour de ses plates-formes et de cinq stations temporaires pour les campagnes ponctuelles. Chaque demi-seconde, ces sonomètres évaluent les niveaux de bruit ambiant. Couplées aux informations transmises en temps réel par les radars de la DGAC, ces données permettent de dresser la carte d'identité sonore de chaque appareil. Cette surveillance est importante à plus d'un titre. Elle permet à la DGAC de veiller à ce que le plafonnement des nuisances sonores ne soit pas dépassé à Paris – Charles de Gaulle. Grâce aux évolutions technologiques des appareils de mesure, elle apporte aussi des informations très précises sur les gains sonores obtenus.

### Faire respecter la législation

La surveillance permanente des trajectoires des avions permet de vérifier que les compagnies aériennes respectent la législation. En 2007, les agents verbalisateurs ont transmis 852 dossiers à la Commission nationale de prévention des nuisances. Examinés par l'Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires (Acnusa), ces dossiers ont donné lieu à 676 décisions d'amendes administratives, pour un montant total de 5,7 millions d'euros, contre 4,6 millions d'euros un an plus tôt.

### Des résultats de mesures accessibles au public

Concernés au premier chef, les riverains bénéficient d'une large information

sur les nuisances sonores générées par les activités aéroportuaires. Chaque trimestre, les résultats des mesures sont rendus publics sur Internet (entrevoisins.org) et au sein des Maisons de l'environnement et du développement durable. L'outil informatique Vitrail, développé par Aéroports de Paris et la DGAC permet également aux riverains de visualiser les trajectoires en temps réel. ■

### Renforcer l'efficacité des sanctions

En décembre 2007, un projet de renforcement des pouvoirs de sanctions de l'Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires (Acnusa) a été présenté par le Gouvernement. La procédure de sanction en cas de manquement à la réglementation concernant la protection de l'environnement sonore des aéroports devrait être simplifiée en vue de diminuer les délais de traitement des dossiers d'infractions : aujourd'hui, les amendes sont prononcées par l'Acnusa, sur proposition de la Commission nationale de prévention des nuisances (CNPN) ; avec la réforme proposée, l'ensemble de la procédure serait transférée à l'Acnusa. Les délais de traitement des dossiers d'infractions seraient de ce fait raccourcis. Toutefois, l'Autorité s'adjoindra, lors de l'audition des compagnies, l'éclairage de personnalités qualifiées.

### Repères

- Le montant moyen de l'amende infligée à un avion trop bruyant est de **6 800 €**.
- **TNSA** : Taxe sur les nuisances sonores aéroportuaires.

- **Exemple de TNSA pour un A320** :
  - À Paris – Orly : décollage de jour : **89 €**, décollage de nuit : **532 €** ;
  - À Paris – Charles de Gaulle : décollage de jour : **36 €**, décollage de nuit : **215 €**.







Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

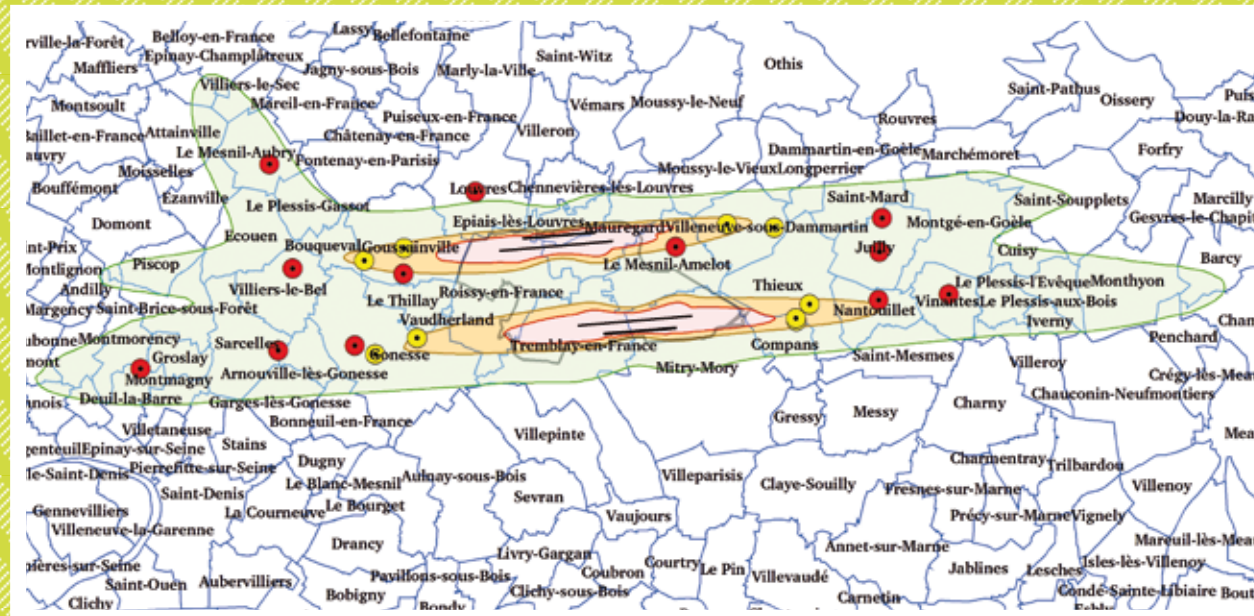
- 18 Management
- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air
- 32 **Bruit**
- 34 Déchets
- 36 Eau

**35 stations**  
mesurent en continu le bruit  
autour des plates-formes  
d'Aéroports de Paris

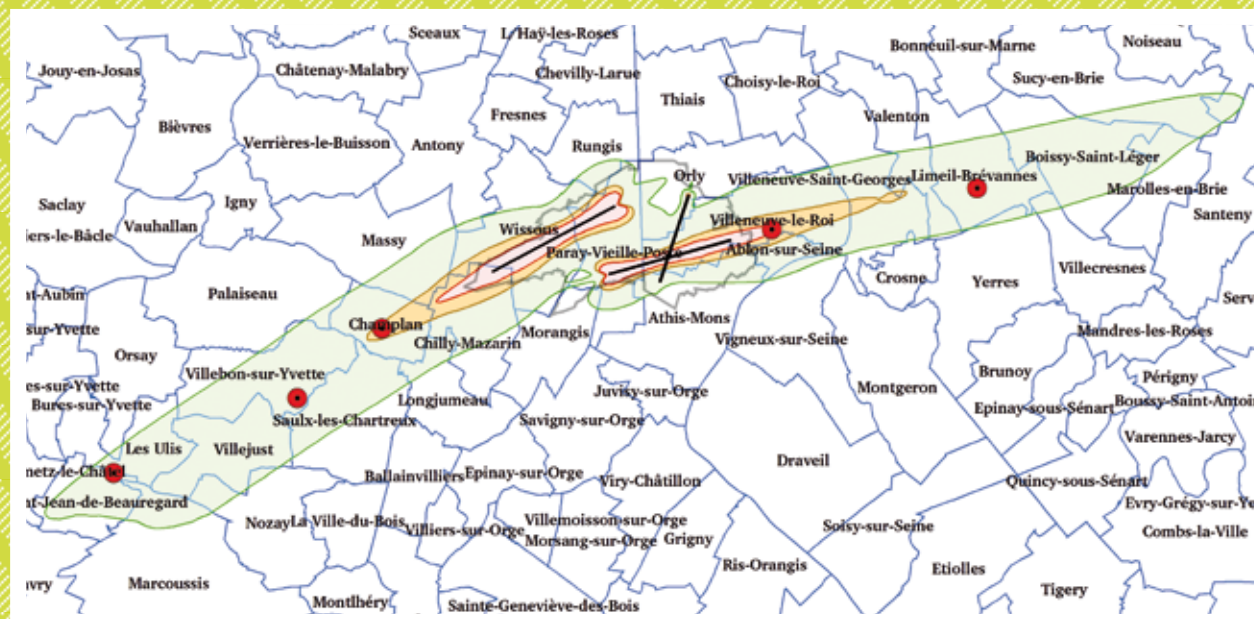


### COURBES D'ENVIRONNEMENT SONORE (CES) 2008

Paris – Charles de Gaulle



Paris – Orly



#### STATIONS

- Station de mesure de bruit
- Station de mesure de bruit IGmp

#### CES

- Lden 70
- Lden 65
- Lden 55

Lden : indice de bruit pondéré jour-soir-nuit (Day-Evening-Night)

## Notre responsabilité environnementale

18	Management
23	Changement climatique
28	Qualité de l'air
32	Bruit
34	<b>Déchets</b>
36	Eau

**59 113 tonnes**  
de DIB collectées  
par Aéroports de Paris  
en 2008

## → Déchets

## Vers une meilleure valorisation des déchets

**Aéroports de Paris améliore la collecte sélective des déchets pour réduire son impact environnemental.**

### Le tri des déchets industriels banals

Aéroports de Paris dispose du statut d'intermédiaire agréé pour collecter les déchets industriels banals sur les aéroports. Sur les plates-formes de Paris – Orly, Paris – Charles de Gaulle et Paris – Le Bourget, Aéroports de Paris est associé à des prestataires spécialisés pour assurer la collecte de ses propres déchets et de ceux des entreprises installées sur les aéroports.

Pour optimiser le recyclage, une collecte sélective est organisée sur les plates-formes. Parallèlement, Aéroports de Paris agit pour réduire à la source sa production de déchets. En 2008, 59 113 tonnes de déchets industriels banals (DIB) ont été collectées par Aéroports de Paris, contre 58 725 tonnes en 2007. Les déchets non valorisables matière de l'aéroport de Paris – Orly sont envoyés à l'usine d'incinération du Syndicat intercommunal d'exploitation et de valorisation de Rungis. Une partie de la chaleur produite est utilisée pour le réseau de chauffage de la plate-forme.

### La collecte des déchets industriels dangereux

Depuis 2006, la collecte et le traitement des déchets dangereux peuvent également être confiés à Aéroports de Paris, au choix des entreprises clientes installées sur Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle, grâce à l'obtention d'autorisations préfectorales de courtage de déchets. Aéroports de Paris fait exécuter la collecte par des prestataires, pour le compte des entreprises productrices clientes. Ces dernières restent responsables de leurs déchets, jusqu'à leur complète élimination. Les rares déchets radioactifs (médicaux, notamment) sont collectés

**95% des voyageurs interrogés se sont déclarés favorables au tri des déchets dans les gares**

**Ingénieur environnement au sein de la délégation générale à l'innovation et au développement durable de la RATP, Frédéric TOMAS a coordonné les expériences de collecte sélective des déchets menées dans le métro parisien.**

**En matière de collecte sélective des déchets des voyageurs, quelle est l'expérience de la RATP ?**

Depuis 2006, nous travaillons activement sur la question du tri des déchets des voyageurs. Avec le soutien du Syctom, de l'Ade-me et de la Ville de Paris, nous avons commencé par caractériser le gisement de déchets (7 000 t/an) jetés dans les poubelles de nos réseaux. Nous avons ainsi constaté que 40% de ces déchets étaient recyclables et majoritairement composés de plastiques, de papiers/journaux et de cartons. Ce résultat nous a permis de dimensionner un dispositif expérimental de collecte. Entre les mois de juin et de septembre 2006, nous avons installé, dans la gare multimodale de Denfert-Rochereau, 140 poubelles jaunes dédiées aux déchets recyclables, à proximité des poubelles clas-

siques. Cette installation a été accompagnée d'une campagne de communication dans la gare.

**Quels sont les enseignements de cette expérience ?**

Très positifs. Tout d'abord, 95% des voyageurs interrogés se sont déclarés favorables à cette initiative en faveur du développement durable. Et cela se vérifiait dans les faits puisque la qualité du tri était acceptable. Durant ce test, 3 à 4 tonnes de déchets recyclables ont été collectées chaque mois. Cela nous a donné envie d'étendre cette initiative.

**Quelle est aujourd'hui l'étendue de cette action ?**

Dans les mois qui ont suivi, nous avons installé 400 poubelles spécifiques sur la ligne 14 du métro. Ce dispositif a été complété par une communication de proximité : affiches, stickers, messages sonores. Nous avons également équipé les gares RER de Chessy et de Bourg-la-Reine. Et les études sont en cours pour déployer des dispositifs comparables sur tous nos réseaux, tant à Paris qu'en banlieue.

### Repères

- 20 kg de papier consommé par salarié en 2008, soit 3 600 feuilles.
- 40 tonnes de papier ont été valorisées à Paris – Orly avec une collecte depuis mi-juin 2008.

- Objectif 2009 : plus de 70 tonnes.
- 50 tonnes de papier valorisées en 2008 à Paris – Charles de Gaulle.
- 400 tonnes de déchets verts compostés à Paris – Orly en 2008.







Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 18 Management
- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets**
- 36 Eau

**28 000**  
**pages imprimées**  
**par an à Paris – Orly**



par les services spécialisés d'Aéroports de Paris ou par des prestataires dont le contrat leur fait obligation de collecte (équipements de contrôle des bagages). Dans les deux cas, ces déchets sont ensuite traités par des entreprises agréées avec une complète traçabilité.

## Compostage et valorisation des déchets verts

La plate-forme de Paris – Orly exploite, depuis 2006, une installation de compostage des déchets verts. Dimensionnée pour traiter 800 tonnes de déchets par an, elle accueille les résidus de tonte ou les branchages produits par le service des espaces verts de l'aéroport. Le compost ainsi produit est utilisé pour les espaces verts de la plate-forme.

## L'éco-geste pour les papiers de bureau

Entreprise du secteur tertiaire, Aéroports de Paris utilise de grandes quantités de papier. En moyenne, chaque salarié utilise 20 kg de papier par an, soit un total de 25 millions de feuilles. Pour diminuer la production de déchets qui en résulte, l'entreprise a lancé des campagnes d'information et de sensibilisation, rappelant les bonnes pratiques et les « éco-gestes » : dématérialisation des supports, photocopie recto verso et participation au recyclage. Durant l'été 2008, des opérations de collecte sélective du papier ont été lancées. Les bureaux de Paris – Orly

et de Paris – Charles de Gaulle sont désormais dotés en boîtes et bacs de collecte des papiers usagés. Ces équipements permettent la récupération et le recyclage de 10 tonnes de papier imprimé chaque mois.

## Des corbeilles bleues et rouges pour les déchets des passagers

Les 87 millions de passagers transitant par les aéroports parisiens produisent d'importants volumes de déchets. Pour valoriser la plus grande part possible de ce gisement, Aéroports de Paris a mené une opération-pilote de tri à Paris – Orly. Durant le second semestre 2007, des bornes bi- et tri-flux ont été installées dans les zones publique et réservée de l'aéroport d'Orly Sud. L'expérience a été riche d'enseignements. Après dépouillement des résultats, la priorité a été donnée à la qualité du tri des papiers et des journaux. De nouvelles poubelles, bleues pour les papiers, rouges pour le tout-venant, ont été installées dans l'aéroport au cours du printemps 2008. Son efficacité sera régulièrement contrôlée par l'entreprise prestataire. S'il est positif, ce mode opératoire sera étendu aux autres aéroports de l'entreprise. Ce dispositif a été complété par la mise en place d'une nouvelle signalétique. ■

## L'imprimerie verdit

Produits chimiques, encres, solvants : l'imprimerie est une activité qui peut être polluante pour l'environnement. Aéroports de Paris a brigué la marque Imprim'Vert® pour ses imprimeries et ses installations de reprographie. Reconnu par la profession des arts graphiques, cette marque est décernée aux entreprises respectant 3 critères : bonne gestion des déchets dangereux, sécurisation des stockages de déchets liquides, non-utilisation de produits toxiques. Vérifiée par un auditeur externe, la conformité à ces objectifs amène à réorganiser l'activité et sensibiliser les salariés. Après l'imprimerie d'Orlytech, en décembre 2007, les ateliers de reprographie de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly ont obtenu cette marque en septembre 2008. Le site de Paris – Charles de Gaulle a, depuis, pris de nouvelles mesures. Les impressions recto verso, notamment, permettront d'économiser 1 million de feuilles par an, soit 600 kilos de papier. Depuis le mois de novembre, l'imprimerie s'est équipée, pour sa part, d'un ordinateur permettant de réaliser directement les plaques d'impression sans utiliser de produit chimique.



## Repères

■ Copieurs Aéroports de Paris : **2 millions** de copies par an dont **15%** de copies recto verso en 2008. Objectif 2009 : **30%**.

■ **50%** des impressions sont réalisées par des imprimantes connectées au réseau.





Page précédente



Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



## Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité environnementale

- 18 Management
- 23 Changement climatique
- 28 Qualité de l'air
- 32 Bruit
- 34 Déchets
- 36 Eau**



## → Eau

# S'inspirer des cycles naturels

**En réduisant sa consommation d'eau potable et en suivant la qualité des eaux pluviales rejetées dans le milieu naturel, Aéroports de Paris organise un cycle de l'eau respectueux des cycles naturels.**

Les plates-formes aéroportuaires d'Aéroports de Paris consomment d'importants volumes d'eau. En 2008, la demande d'eau potable de Paris – Orly et de Paris – Charles de Gaulle s'est élevée à plus de 3 millions de mètres cubes.

## Mieux gérer les eaux pluviales

Aéroports de Paris contrôle l'intégralité du cycle de l'eau sur ses emprises.

Les eaux pluviales ayant ruisselé sur les pistes et l'ensemble de l'aéroport sont collectées et traitées si nécessaire dans des stations de traitement des eaux pluviales, puis rejetées, après contrôle de leur qualité, dans le milieu naturel. Ce mode de gestion doit être adapté à la période hivernale. En effet, lorsque la température est négative, les pistes sont déverglacées et les avions sont dégivrés avec des produits spécifiques (propylène glycol sur les avions et formiate de potassium sur la voirie aéronautique). Pour réduire le risque de pollution, Aéroports de Paris récupère le propylène glycol au niveau de chaque station de dégivrage localisée au seuil des pistes à Paris – Charles de Gaulle. Les autres produits entraînés dans les eaux pluviales

sont isolés dans des bassins spécifiques où ils sont prétraités. Ces effluents sont ensuite envoyés dans les stations de traitement des eaux pluviales.

## Réussir ensemble

Réalisant les mêmes opérations de dégivrage sur leur périmètre d'action, Aéroports de Paris et Air France ont mis leurs efforts en commun. Pour optimiser leurs opérations, ils ont constitué, en 2006, un groupe de travail interentreprises. En deux ans, cet espace de coopération a permis d'améliorer les pratiques et de mettre en place une veille sur les nouvelles technologies de traitement des pistes et des aéronefs.

## Respecter les rivières

Après plusieurs années d'instruction du dossier, l'arrêté d'autorisation de rejet des eaux pluviales de l'aéroport Paris – Charles de Gaulle a été renouvelé en novembre 2008. Considérant les évolutions de la plate-forme, les besoins d'optimisation du système de collecte et de traitement et la fonction d'écrêtement des crues de certains bassins, la police de l'eau a autorisé, fin 2008, Aéroports de Paris à pouvoir moduler son débit de rejet. Ce nouvel arrêté permet de conjuguer les besoins techniques de la plate-forme et les besoins de limitation des rejets en période pluvieuse.

## Traitement par les plantes

Une station de traitement des eaux pluviales génère des sous-produits.

Essentiellement constitués de boues, ils sont aujourd'hui compostés pour valorisation dans des installations extérieures aux plates-formes aéroportuaires. Pour diminuer les transports associés à leur gestion, l'aéroport de Paris – Orly expérimente, depuis l'été 2008, un nouveau type de traitement des boues *in situ*. Les boues sont envoyées dans un système de filtration planté de roseaux ou de bambous. La zone des racines de ces végétaux facilite la dégradation de la matière organique et favorise la fixation par les plantes des métaux lourds. Testé jusqu'au printemps 2009, ce système écologique pourrait être choisi pour traiter l'ensemble des boues d'épuration produites sur les plates-formes d'Aéroports de Paris. ■

## Verdir les toitures

Végétalisé, un toit limite le ruissellement des eaux pluviales et contribue à l'isolation du bâtiment. Sur le toit de la salle de livraison des bagages d'Orly Sud prospèrent désormais sédums, herbacées et mousses. L'embellissement du bâtiment n'était pas le seul but de l'opération. En absorbant l'eau, cette nouvelle toiture réduit les volumes d'eaux pluviales qui devront être collectés. Elle renforce aussi l'isolation du bâtiment, améliorant d'autant ses performances énergétiques. Enfin, les toitures végétalisées assainissent l'air ambiant, en fixant les poussières atmosphériques.



## Repères

### Consommations d'eau potable en 2008 (en m³)

<div></div>	<b>2 436 104</b>	■ Paris – Charles de Gaulle
<div></div>	<b>595 485</b>	■ Paris – Orly
<div></div>	<b>94 230</b>	■ Paris – Le – Bourget



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

# Notre responsabilité *sociale*



**À la faveur des mutations du transport aérien, Aéroports de Paris fait évoluer sa politique de gestion des ressources humaines en privilégiant la professionnalisation et la mobilité. L'entreprise promeut les valeurs contemporaines de l'égalité des chances, de la diversité et de la qualité de vie au travail. Soucieuse de la santé de ses salariés, elle mène une politique exigeante de prévention des risques professionnels.**



Page précédente ← → Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



## Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente ← → Page suivante

## Notre responsabilité sociale

### 38 Jalons

- 39 Ressources humaines
- 40 Le salarié
- 43 Responsabilité sociétale

**11 789** salariés  
effectif moyen du Groupe  
en 2008

## → Jalons

## Préparer l'avenir et conduire le changement

### Aéroports de Paris inscrit la responsabilité sociale d'entreprise au cœur de ses valeurs.

Dans un contexte de mutation culturelle et de forte évolution de ses activités, le succès d'Aéroports de Paris passe par l'inscription de la responsabilité sociale dans le management de ses ressources humaines. L'entreprise modernise ses pratiques et organise le changement tout en préservant les intérêts de ses salariés. Elle inscrit la Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) au cœur de ses valeurs et la décline dans toutes ses activités.

### Cohésion, égalité, motivation

Aéroports de Paris s'attache à réduire les inégalités comme à promouvoir la diversité. Ses engagements auprès des partenaires sociaux sur l'emploi des personnes handicapées et sur l'égalité professionnelle homme/femme témoignent de cette volonté. La qualité de la protection sociale, la sécurité au travail et la prévention des risques psychosociaux sont des orientations fortes de sa politique de cohésion sociale. Aéroports de Paris veille à motiver ses salariés. Pour les associer au changement, l'entreprise les intéresse aux résultats, agit sur les rémunérations,

propose des chemins de carrière évolutifs en favorisant la mobilité, conçoit des formations adaptées aux besoins futurs de l'entreprise.

### Une organisation à l'échelle du groupe

La direction des Ressources humaines s'est organisée en 5 départements et intervient à l'échelle du Groupe. Les orientations communes en matière de gestion des Ressources humaines d'Aéroports de Paris SA et des filiales sont définies au sein d'un « comité RH groupe » créé en 2007. Le Comité de groupe devrait lui voir le jour en 2009. Il jouera le rôle d'instance d'information sur les orientations stratégiques auprès des partenaires sociaux.

### Cinq missions pour la direction des Ressources humaines

Les cinq départements de la direction des Ressources humaines ont chacun une mission clairement définie au sein du Groupe : développer des politiques en lien avec la stratégie ; animer le réseau RH ; piloter les cadres et les hauts potentiels ; assurer la prévention des risques de santé au travail en relation avec les partenaires sociaux ; développer des services pour les managers et les salariés.

### Les avancées 2008

Des chantiers structurants ont été ouverts en 2007. Un dispositif de gestion prévisionnelle de l'emploi

et des compétences (GPEC) a été négocié en 2008 sans toutefois aboutir à un accord. Le déploiement du dispositif devrait donner une meilleure visibilité à l'entreprise et aux salariés sur l'évolution des emplois et des carrières. La direction des Ressources humaines a également déployé de nombreux outils d'accompagnement des managers sur la voie du changement. Des séminaires, des formations et une dizaine de livrets d'information ont été conçus. ■



## Bilan social

En 2008, les effectifs moyens du Groupe s'établissent à 11 789 salariés. Ce chiffre est en croissance par rapport à 2007. Parmi ces salariés, 7 245 travaillent au sein d'Aéroports de Paris SA, soit 61% de l'effectif total du Groupe. Aéroports de Paris SA a recruté 304 salariés en 2008 dont 120 en CDI. Ces recrutements représentent un taux de renouvellement des effectifs en contrat à durée indéterminée de 3,1% en 2008 contre 2% en 2007.

## Repères

### Les accords sociaux 2008

- Accord salarial.
- Avenants à plusieurs accords (plan d'épargne d'entreprise, plan d'épargne Groupe, compte épargne temps, intéressement, participation).

- Accord sur l'évolution professionnelle des agents commerciaux.

### Objectifs 2009

- Renouvellement des accords « égalité professionnelle », « emploi des travailleurs handicapés » et « formation ».





Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 38 Jalons
- 39 **Ressources humaines**
- 40 Le salarié
- 43 Responsabilité sociétale

# 234 278

c'est le nombre d'heures  
de formation pour cadres  
et non-cadres en 2008.



## ➔ Ressources humaines

## Manager les ressources humaines autrement

### Aéroports de Paris anticipe les besoins futurs de l'entreprise et de ses collaborateurs.

Depuis 2007 Aéroports de Paris modernise ses pratiques de management des ressources humaines. L'entreprise s'est notamment engagée dans une démarche de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC).

### Concilier changement et préservation de l'emploi

La GPEC est un mode de gestion dynamique des ressources humaines qui doit permettre de mieux articuler la stratégie de l'entreprise et l'évolution des métiers. C'est une démarche d'anticipation et de mise en perspective des changements. Développer les compétences des salariés pour maintenir leur employabilité, permettre à chacun d'être acteur face aux évolutions de l'entreprise et faciliter la mobilité professionnelle sont ses principaux objectifs.

### Les premiers outils de la GPEC

Les outils nécessaires pour faire vivre la GPEC sont en plein développement. Un référentiel des métiers Groupe avec des définitions partagées a été établi en 2008. Deux autres dispositifs sont en chantier : le diagnostic emploi et compétences,

pour une vision claire sur l'évolution quantitative et qualitative des métiers ; le plan d'adaptation de l'emploi et des compétences pour atteindre progressivement la vision cible.

### Un nouvel engagement des managers

La GPEC engage fortement les managers. Avec l'appui de la direction des Ressources humaines et les outils élaborés dans le cadre de la démarche GPEC, ils sont désormais en mesure de mieux anticiper les besoins de leurs unités. Cette démarche prospective est également nourrie par l'analyse des entretiens annuels. Ces entretiens d'appréciation permettent d'évaluer la maîtrise des compétences des salariés et leurs souhaits d'évolution. Mis en place en 2008, le bilan carrière réalisé au cours de cet entretien complète le dispositif. Pour accompagner les managers dans leur mission, des ateliers et un vaste programme de formation se sont déroulés en 2008 et se poursuivront en 2009.

### Devenir acteur de sa carrière

Ce management dynamique ouvre de meilleures perspectives d'évolution de carrière au salarié. Ses compétences et ses aspirations sont mieux cernées. Les formations, mieux adaptées à ses missions et à son potentiel, lui confèrent de réels atouts professionnels.

Les chemins de carrière, en phase avec l'évolution de l'entreprise, sont mieux définis. Parallèlement, la direction des Ressources humaines a fait de son site Intranet un centre de ressources où chacun peut, notamment, s'informer sur les opportunités d'emploi et sur les compétences requises.

Un futur Espace Conseil Métiers permettra d'accompagner le salarié plus étroitement dans ses projets professionnels. Mieux informé, mieux suivi, il devient acteur de sa carrière. ■

## La formation

L'Institut du management d'Aéroports de Paris accompagne les managers de l'entreprise. En 2008, 276 d'entre eux ont intégré le programme « Trajectoire management haute maîtrise ». Depuis 2006, 513 salariés ont participé au dispositif. De juin 2008 à décembre 2008, 80 cadres ont suivi un module de deux jours, « Management et changement / management et performance ». 26 700 heures de formation ont été consacrées au management. Le nombre d'heures de formation pour cadres et non-cadres s'est élevé à 234 278 en 2008. Les dépenses de formation ont représenté 6,5% de la masse salariale d'Aéroports de Paris.

## Repères

- Cartographie des postes de cadres des filiales en 2008.
- Formation : **1 000** salariés auront suivi en 2010 le programme « Trajectoire management ».





Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité sociale

- 38 Jalons
- 39 Ressources humaines
- 40 **Le salarié**
- 43 Responsabilité sociétale

**1 200 salariés**  
interrogés lors de la septième  
enquête bisannuelle d'image  
interne d'Aéroports de Paris

## ➔ Le salarié

**Aéroports de Paris interroge ses salariés pour mieux comprendre leur perception des mutations de l'entreprise et des relations de travail.**

### Le baromètre social

La performance de l'entreprise ne repose pas seulement sur les compétences des salariés. Elle passe également par leur motivation et par la qualité de vie au travail. À l'automne 2008, Aéroports de Paris a inauguré un nouvel outil pour en rendre compte. Le baromètre social fournit une photo du climat social de l'entreprise et de ses principaux secteurs. D'année en année, les managers pourront appréhender la vie des salariés au sein de leur unité, leurs préoccupations, l'évolution de leur perception. Cet outil permettra d'engager des actions d'amélioration et de mesurer les progrès accomplis.

### Enquête test

Le baromètre social est alimenté par une enquête anonyme, accessible à tous les salariés volontaires. Elle est réalisée sur le réseau Intranet de l'entreprise et conduite par un cabinet indépendant, qui se porte garant de l'anonymat du traitement des réponses et de l'objectivité des résultats. Une première enquête test a été lancée à la fin de l'année 2007 auprès de six unités volontaires

de Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle avec 500 participants. Le test ayant été concluant, la Direction générale a décidé d'étendre l'enquête à l'ensemble des unités. La première enquête à l'échelle de l'entreprise a eu lieu à l'automne 2008.

### Sept thèmes pour mesurer le climat social

Le baromètre s'articule autour de sept thèmes : le climat global, l'équilibre vie professionnelle/vie privée, le ressenti professionnel, le ressenti des relations hiérarchiques, le ressenti des relations entre collègues, les relations avec les clients et/ou partenaires d'Aéroports de Paris, la connaissance et la perception des actions d'amélioration.

### L'enquête d'image interne

La septième enquête bisannuelle d'image interne d'Aéroports de Paris a eu lieu au début de l'année 2008 auprès de 1 200 salariés. Complémentaire du baromètre social, elle dresse la carte de l'opinion des salariés sur l'évolution et le fonctionnement de l'entreprise. En 2008, de nouvelles questions ont été introduites. Elles portaient sur la qualité de l'offre à la clientèle, l'information, la stratégie et les objectifs de l'entreprise, l'utilité et les conséquences de l'ouverture du capital et de l'introduction en bourse de la société. Les résultats de cette enquête sont publiés dans *Les Echos de la Direction des ressources humaines*.

## L'innovation participative

**L'initiative IDPlus** a 20 ans d'existence. Cette boîte à idée est destinée aux agents non cadres. Tout au long de l'année, ils y proposent des solutions novatrices pour améliorer l'efficacité au quotidien. En 2008, 10 initiatives, issues des trois aéroports Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly et Paris – Le Bourget ont été primées.

**La journée de l'initiative**, instaurée il y a 16 ans, invite des équipes multimétiers à proposer des solutions pour optimiser l'organisation ou le fonctionnement du travail. En 2008, 6 salariés d'Orly Sud ont amélioré le confort climatique du grand hall. Cette initiative a remporté le Trophée de l'Initiative et le prix « Esprit Client » 2008 de l'Adefipe. Le jury a salué deux initiatives des équipes de Paris – Charles de Gaulle. La première est une application informatique qui permet aux exploitants de visualiser en temps réel les consommations d'énergie des aérogares ABCD du terminal 2. Cette application a permis 50 000 euros d'économies en 6 mois. La seconde est la mise en place de la chaîne de tri du papier en lien avec les sociétés de nettoyage.



## Repères

### Enquête d'image interne

Les salariés d'Aéroports de Paris estiment, en majorité, que :

- Aéroports de Paris bénéficie d'une bonne image externe
- les objectifs stratégiques sont lisibles
- la sûreté des passagers et la sécurité au travail sont bien assurées
- leurs missions sont en adéquation avec les objectifs de l'entreprise
- Aéroports de Paris est une entreprise économiquement performante

- ils ont le sentiment d'être entendus par leur hiérarchie

**Adefipe** : Association pour le Développement de l'Effacité par l'Implication des Personnes dans l'Entreprise.



Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 38 Jalons
- 39 Ressources humaines
- 40 **Le salarié**
- 43 Responsabilité sociétale

**82% des salariés  
sont actionnaires du Groupe**



## ➔ Le salarié

### Pour préparer l'avenir, Aéroports de Paris organise les mobilités sur la base du volontariat.

Chaque salarié prend part, dans la mesure de ses compétences et de ses responsabilités, à la mise en oeuvre de la politique de développement durable d'Aéroports de Paris. Il contribuera d'autant mieux à sa dynamique qu'il sera motivé. Dans cette optique, Aéroports de Paris mène une politique salariale qui vise à reconnaître les performances individuelles et collectives de ses collaborateurs.

### Les leviers de la motivation

Depuis plusieurs années, Aéroports de Paris utilise plusieurs leviers pour accroître la motivation des salariés : une meilleure protection sociale (prévoyance santé – retraites), la redistribution des richesses à travers la participation, l'intéressement, le développement de l'épargne salariale et l'actionnariat salarié. Fin 2008, 82% des salariés étaient actionnaires et détenaient 2% du capital.

En 2008, Aéroports de Paris a souhaité renforcer sa politique d'épargne retraite en négociant un Plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO).

### Une nouvelle ambition pour les cadres

En 2008, Aéroports de Paris a lancé un projet de modernisation de la politique de gestion et de rémunération des cadres dénommé « Ambition Cadres ». Ce projet a pour objet de mettre en place une gestion des ressources humaines plus dynamique et plus motivante. Pour valoriser la contribution individuelle de ses cadres, l'entreprise souhaiterait faire évoluer la structure de rémunération. Le salaire pourrait comporter ainsi une part variable plus incitative qui serait assise sur la réalisation d'objectifs négociés, fondés sur les axes de développement du Groupe. La part fixe du salaire serait, par ailleurs, alignée sur les pratiques du marché. Parallèlement, le projet Ambition Cadres ouvrirait des perspectives d'évolution de carrière clarifiées aux collaborateurs.

Ambition Cadres a donné lieu à des ateliers de réflexion impliquant des managers et experts des différentes directions. Une concertation a été engagée avec les partenaires sociaux et doit se poursuivre en 2009. La mise en place de ces nouvelles dispositions est envisagée à l'issue du processus de consultation des différentes instances compétentes.

### Plan Escale : opérer la mobilité avec le salarié

Aéroports de Paris a choisi de regrouper l'ensemble de ses activités d'assistance

en escale au sein de sa filiale de services aéroportuaires Alyzia. L'entreprise s'est engagée à proposer à chacun des 736 salariés concernés par ce projet la solution la mieux adaptée à sa situation. Chaque solution est basée sur le volontariat, sans départ contraint de l'entreprise.



### Revue de carrière

Depuis 2007 les revues de carrières des cadres ont été déployées dans toutes les directions d'Aéroports de Paris pour évaluer les compétences et les potentiels. En 2008, 80 entretiens de cadres ont eu lieu et 63 projets professionnels ont été mis en oeuvre. Ils ont abouti soit à des réorientations soit à une solution de mobilité. Les revues de carrières s'appuient sur une base de données, réalisée en 2007, sur l'ensemble des emplois cadre et sur un référentiel des compétences transverses stratégiques.



### Repères

■ **Participation et intéressement** ont représenté respectivement **2,27%** et **3,49%** de la masse salariale en 2008. La promotion interne a représenté **4,8%** de l'effectif moyen.

■ Les cadres estimaient en majorité, selon l'enquête d'image interne de 2008, être mieux informés pour manager leurs équipes et disposer de plus de moyens humains et techniques.

■ **Plan Escale : 585 salariés (79%)** rejoignent un autre poste au sein de la maison mère ; **144 salariés (20%)** ont rejoint la filiale Alyzia, réalisant un autre projet professionnel ou partent en préretraite.





Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité sociale

- 38 Jalons
- 39 Ressources humaines
- 40 **Le salarié**
- 43 Responsabilité sociétale



### ➔ Le salarié

## Sécurité et santé au travail : faire mieux que la réglementation

### Aéroports de Paris développe une politique active et réactive de prévention des risques de santé au travail.

Protéger l'intégrité physique et morale de ses salariés est un devoir pour l'entreprise et un facteur de réussite collective. Fort de ce constat, Aéroports de Paris souhaite diviser par 2 le taux de fréquence des accidents du travail d'ici à 2012. Cette ambition implique une démarche volontaire et pro-active, qui accroît la prévention et ne se contente pas de remplir les obligations réglementaires.

### 9 principes de prévention et 8 CHSCT

En 2007, Aéroports de Paris a formalisé sa politique de prévention des risques professionnels qu'elle axe sur 9 principes fondamentaux :

- éviter les risques ;
- évaluer les risques qui ne peuvent être évités ;
- combattre les risques à la source ;
- adapter le travail à l'homme ;
- tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- planifier la prévention ;
- donner la priorité aux mesures collectives ;
- donner les instructions appropriées aux salariés ;
- définir et faire connaître les rôles et responsabilités de chacun.

Parallèlement, pour rapprocher les instances d'hygiène et de sécurité des salariés répartis sur les sites de l'entreprise, Aéroports de Paris a créé 8 CHSCT regroupés au sein d'une instance de coordination.

### Des plans d'action transversaux

Aéroports de Paris a créé, pour mettre en œuvre sa politique, une nouvelle instance de réflexion. La Commission médicotechnique a été instaurée en 2007. Elle réunit les médecins du travail et les intervenants en prévention des risques professionnels, sous l'égide du directeur des Ressources humaines. Avec une vision pluridisciplinaire, elle se donne des axes d'étude complémentaires du plan annuel de prévention des risques professionnels.

### 10 axes de progrès en 2008

En 2008, les 10 actions du plan annuel de prévention visaient à concrétiser certains axes de progrès du plan Santé au travail 2005 – 2009 du ministère du Travail. Ces actions concernaient : la prévention des risques psychosociaux, les troubles musculo-squelettiques, le risque amiante, les accidents de circulation routière et piétonne, la traçabilité de l'exposition aux agents chimiques dangereux, la prévention des risques liés à l'alcool, l'exposition au bruit, le risque d'insolation et la révision du Document Unique d'évaluation des risques (DU).

### Implication du management et sensibilisation

Le programme d'actions transversales est complété par des programmes d'actions spécifiques établis par les directions de chaque établissement. Les managers ont été sensibilisés au risque professionnel. Un guide d'actions de prévention des risques leur a notamment été fourni en 2008. Il explicite les principes de la politique d'Aéroports de Paris et les modalités concrètes de sa mise en œuvre. Le succès des mesures de prévention repose toutefois sur les comportements et la connaissance des risques. Pour tous ses collaborateurs, Aéroports de Paris élabore des programmes de formation interne et mène des campagnes de sensibilisation. ■

### Bilan 2008

Le nombre d'accidents du travail en 2008 (181) est en très légère baisse par rapport à 2007 (183). Le taux de fréquence avec arrêt par million d'heures travaillées s'élève à 16,8%. Il était de 16,6% en 2007. Le taux de gravité (nombre de jours perdus par milliers d'heures travaillées) s'élève à 0,81. Il était de 0,73 en 2007.



### Repères

#### Recensement 2008 des risques amiante et chimique

- Amiante : cartographies d'Orly Sud, Orly Ouest et de la centrale énergétique d'Orly.
- Agents chimiques dangereux :

étude et analyse de **100%** des produits utilisés, par le comité produits. Support informatique de recueil des informations mis en réseau pour les salariés. Réalisation des fiches et attestations d'exposition.

#### Campagnes de prévention 2008 :

« Le risque routier en entreprise » ;  
« Sensibilisation à la légionellose »  
**Le Document Unique** liste et hiérarchise les risques pour les salariés à leur poste de travail par secteur d'activité.



- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)



- 38 Jalons
- 39 Ressources humaines
- 40 Le salarié
- 43 **Responsabilité sociétale**

**38,5%**  
**des salariés**  
**d'Aéroports de Paris SA**  
**sont des femmes**



## ➔ Responsabilité sociétale

## Garantir l'égalité des chances au travail

### Aéroports de Paris agit pour l'égalité des chances dans sa pratique et par ses accords collectifs.

Signataire du Pacte mondial, Aéroports de Paris lutte contre la discrimination au travail et favorise la diversité. L'entreprise a renouvelé avec ses partenaires sociaux deux accords (2007-2009) sur l'égalité professionnelle homme/femme (EPHF) et l'insertion des personnes handicapées. Elle va engager la négociation sur l'emploi des seniors.

### Plus de femmes aux postes d'encadrement

La direction d'Aéroports de Paris poursuit son effort pour réduire les écarts de salaire entre hommes

et femmes, favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et faciliter l'accès des femmes aux postes de haute maîtrise et d'encadrement. Pour accompagner ce programme, la direction des Ressources humaines a mis en place, en 2008, un réseau de correspondants EPHF dans chaque direction. Des actions de sensibilisation et un livret d'accompagnement ont été élaborés pour les managers et les recruteurs fin 2007.

### Recruter deux fois plus de travailleurs handicapés

Avec le sixième accord sur l'insertion des personnes handicapées (2007-2009), Aéroports de Paris s'est engagé à doubler son effort de recrutement par rapport au précédent accord (33 personnes

en CDI, 16 entre 2004 et 2006).

En complément, Aéroports de Paris achète, depuis plusieurs années, des prestations aux entreprises et services d'aide par le travail (ESAT). La direction des Ressources humaines a organisé en 2008 des actions de sensibilisation. L'ensemble du personnel a reçu un livret d'information.

### L'emploi des seniors

Dans le cadre des mesures gouvernementales adoptées en faveur des seniors, Aéroports de Paris lancera en 2009 des négociations autour d'un accord pour les seniors.

### Le label Diversité en perspective

Aéroports de Paris formalisera en 2009 la politique « Diversité » du groupe, pour prétendre au label Diversité en 2010. ■



## Je travaille à temps partiel dans le cadre d'un congé parental d'éducation



**Bertrand BARBO, 37 ans, est chef de la section acoustique de laboratoire d'Aéroports de Paris. Il a choisi de travailler à temps partiel.**

### Pourquoi travaillez-vous aujourd'hui à temps partiel ?

Pour une raison simple. J'ai demandé à travailler à temps partiel dans le cadre d'un congé parental d'éducation d'un an pour m'occuper de ma dernière fille, âgée de deux ans.

### Comment votre hiérarchie a-t-elle reçu votre demande ?

Le congé parental d'éducation est un droit du salarié. Mais c'est la hiérarchie qui établit les plages de présence au travail. Mes supérieurs ont étudié avec moi les aménagements horaires dans une ambiance sereine et cordiale. J'ajouterai que l'entreprise accompagne ses salariés à temps partiel en limitant la perte de

rémunération. J'effectue 75% du temps de travail légal mais je perçois 80% de mon salaire à temps plein. C'est un avantage social motivant.

### Qu'est-ce qui a changé pour vous et pour votre équipe ?

L'organisation du travail est plus rigoureuse pour nous tous. Nous allons droit au but et nous communiquons plus fréquemment. J'ai aussi la chance de travailler avec une équipe capable d'autonomie, qui ne craint pas les responsabilités et qui a joué le jeu. J'ai appris à faire le même travail en moins de temps. Ou presque. Il m'arrive d'emporter des dossiers chez moi. Mais c'est aussi parce que j'aime ce que je fais. Je souhaite continuer à mener à bien des projets intéressants. Temps partiel ne rime pas avec démotivation. Bien au contraire.

## Repères

### Diversité

Objectif 2010 : label Diversité, créé par l'association française des directeurs des ressources humaines (ADRH) et certifié Afnor.

### Egalité professionnelle Homme

**Femme (EPHF) : 2 903** femmes dont **388** cadres en 2008.

**Handicap** : embauches en CDI **11** en 2007 ; **10** en 2008.

### Seniors : 13% de l'effectif 2008,

dont **23%** de cadres âgés de 55 à 64 ans.



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité sociale

- 38 Jalons
- 39 Ressources humaines
- 40 Le salarié
- 43 **Responsabilité sociétale**



## ➔ Responsabilité sociétale

## Agir sur la qualité de vie au travail

### Aéroports de Paris s'engage fortement dans la prévention du stress et des risques psychosociaux.

#### S'intéresser au vécu

Préserver les salariés des situations de souffrance au travail est une obligation faite à l'employeur au titre de la prévention des risques. Pour Aéroports de Paris, c'est aussi un enjeu de paix sociale et une condition de la créativité de ses collaborateurs. En 2008 se sont ouverts deux groupes de travail sur le stress et sur l'absentéisme. Ils procèdent d'une même volonté de mieux caractériser ces situations pour trouver une réponse adaptée à chaque personne.

Un groupe pluridisciplinaire sur les risques psychosociaux a été créé en 2008 avec pour missions de détecter les difficultés et d'étudier les modalités de prise en charge rapide.

#### Un futur Observatoire

Le mal-être au travail dans les entreprises peut résulter de trois facteurs : les difficultés relationnelles, la charge ou la situation de travail et le harcèlement moral. Bien différencier ces situations nécessite des outils. Les traiter appelle des structures d'écoute et d'accompagnement. Aéroports de Paris a mis en chantier

un Observatoire de la qualité de vie au travail en 2008 et une procédure d'alerte et de recours interne pour 2009.

#### Mieux comprendre l'absentéisme

L'absentéisme a un coût pour les entreprises. Il est, par ailleurs, généralement traité sous l'angle disciplinaire. Aéroports de Paris préfère essayer de l'endiguer en se penchant sur le vécu du salarié. Une démarche expérimentale est en cours depuis le mois de novembre 2008 aux Parcs et accès de Paris – Charles de Gaulle. Un groupe projet va d'abord établir un diagnostic selon une triple approche : caractériser l'absentéisme en identifiant les acteurs, le contexte et les causes ; le qualifier avec les médecins du travail et les assistantes sociales ; opérer la synthèse en validant des hypothèses sur le terrain. Le recueil de ces éléments permettra de construire une méthodologie et un programme d'actions préventives et de développer l'écoute. À l'appui de cette démarche, des campagnes de sensibilisation seront organisées pour favoriser la prise de conscience collective des enjeux de l'absentéisme. Des outils seront développés pour accompagner les managers.

#### Le CESU

Dans le cadre des accords pour l'égalité professionnelle homme/femme, Aéroports de Paris s'est engagé

à faire bénéficier ses salariés du Chèque emploi services universel (CESU). Cette disposition rejoint également ses préoccupations concernant la qualité de vie au travail et l'absentéisme, en permettant de concilier vie familiale et vie professionnelle. Le CESU rémunérera trois types de prestations : la garde d'enfant à domicile, le soutien scolaire et les cours à domicile et la garde d'enfants malades. L'étude de faisabilité a été engagée en 2008. Le dispositif doit être mis en place en 2009. Il complètera les services déjà proposés aux salariés : les crèches interentreprises, l'aide au logement social et le covoiturage. ■

### Aéroports de Paris évalue la RSE chez ses sous-traitants

À l'occasion du renouvellement de ses marchés de sûreté, Aéroports de Paris a introduit un critère RSE dans son cahier des charges. Les postulants devaient renseigner 5 questions : conditions générales d'emploi ; relations professionnelles et sociales ; santé et sécurité au travail ; GPEC ; non-discrimination, diversité, égalité des chances. Ces rubriques correspondent aux axes de la politique d'Aéroports de Paris, qui s'est engagé à y impliquer l'ensemble de ses sous-traitants. Ces aspects entraient dans les critères de choix du candidat.

## Repères

■ 2 plaquettes d'information ont été fournies en 2007, l'une aux salariés, l'autre aux managers, sur la « conduite à tenir en cas d'agression ».

■ Constitution en 2008 d'un groupe de travail sur les risques psychosociaux

■ Taux d'absentéisme en 2008 : **4,8%**.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

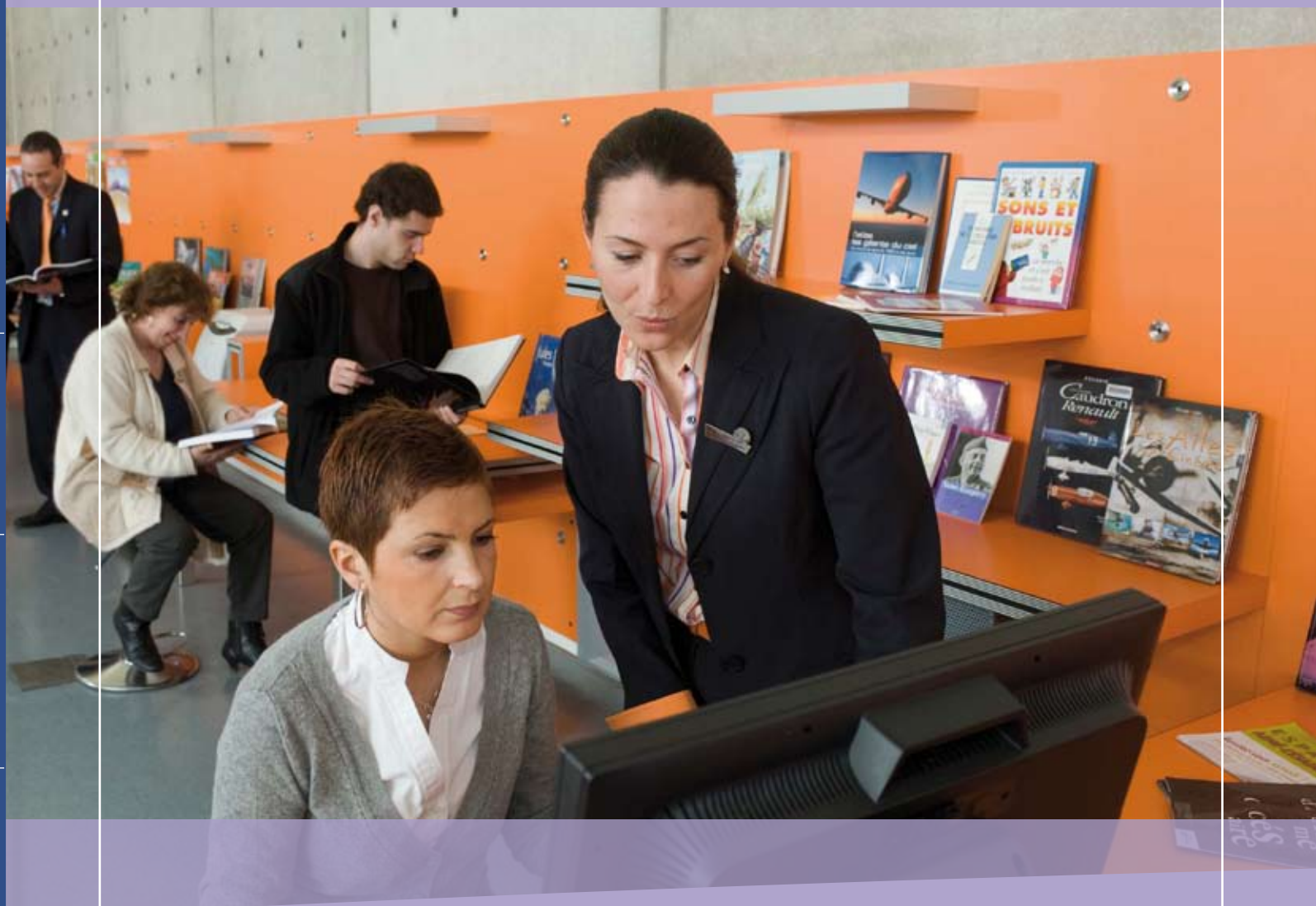
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

# Notre responsabilité *territoriale*



**Acteur de premier plan au cœur de la région Ile-de-France, Aéroports de Paris relaie les politiques publiques de développement régional. L'entreprise contribue au dynamisme économique francilien en favorisant l'employabilité locale et l'implantation de jeunes PME sur ses territoires d'ancrage. Pour les plus démunis, Aéroports de Paris conduit avec les associations et les communes riveraines de nombreuses actions de solidarité.**



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité territoriale

### 46 Concertation

- 48 Développement économique
- 50 Emploi
- 52 Service aux territoires

**12 conventions**  
de partenariat signées  
à Paris – Charles de Gaulle  
avec les acteurs économiques  
et les collectivités

## ➔ Concertation

## Une politique de coopération avec le territoire d'ancrage

### Acteur économique de premier plan en Ile-de-France, Aéroports de Paris s'engage aux côtés du territoire.

Sur les trois principales plates-formes gérées par Aéroports de Paris, 120 400 personnes travaillent pour divers employeurs, ce qui représente 2,33 % de l'emploi en Ile-de-France. Les aéroports de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly sont identifiés comme Territoires économiques majeurs par le Schéma directeur régional d'Ile-de-France (SDRIF).

Le produit de la taxe professionnelle versé par Aéroports de Paris aux communes d'emprises s'élève à 54 millions d'euros. 85 % des achats d'Aéroports de Paris sont effectués auprès de 3 190 entreprises franciliennes.

### Une stratégie de concertation

Aéroports de Paris mène, depuis 1996, avec une centaine de partenaires, une politique de coopération économique et sociale qui vise à soutenir le développement de ses territoires d'ancrage. Un budget de 2,2 M€ (hors Fondation Aéroports de Paris) engageant les collectivités, les départements



et les organismes consulaires, est consacré pour 48 % à la dimension économique et 52 % à la dimension sociale. Les aires d'intervention s'étendent au-delà des plans d'exposition au bruit de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly. Cette politique, originellement tournée vers l'action de proximité, s'oriente progressivement vers des actions de dimension régionale.



## Conjuguer les actions de l'Essonne et celles d'Aéroports de Paris



**Claire ROBILLARD est vice-présidente du conseil général de l'Essonne en charge du Développement durable et solidaire. L'Agenda 21 de l'Essonne engage aujourd'hui 175 partenaires territoriaux.**

**Après s'être focalisé sur la citoyenneté et la solidarité, comment l'Agenda 21 de l'Essonne aborde-t-il sa deuxième phase ?**

Cette deuxième étape vise à améliorer la convergence des actions des acteurs locaux essonniers en matière de développement durable. Cette démarche volontaire se structure autour de 4 axes :

- L'Animation territoriale ou sensibilisation de tous au développement durable,
- le Territoire durable, qui s'organise autour des thématiques déplacements, énergie, urbanisme, adaptation aux changements climatiques, biodiversité et paysages, eau, déchets,
- le Vivre ensemble centralisé sur les enjeux d'autonomie et d'engagement des jeunes, des besoins des seniors et des questions de santé,

- l'Innovation économique et sociale regroupant les enjeux d'insertion, de formation aux métiers de demain, de développement des écofilères et de l'agriculture durable.

**Cette démarche fait l'objet d'un protocole d'engagements partagés. Qui sont les signataires ?**

175 partenaires ont signé le protocole d'engagements partagés pour un développement durable et solidaire du territoire essonnien. Cette liste regroupe des collectivités, des entreprises, des institutionnels, des bailleurs sociaux, des aménageurs, des associations agissant dans de multiples domaines. En s'engageant, chacun devient membre d'un réseau d'échanges et ambassadeur du développement durable auprès de ses partenaires.

**Quels bénéfices attendez-vous de la collaboration avec Aéroports de Paris ?**

Aéroports de Paris étant un acteur majeur du développement de l'Essonne, sa collaboration va permettre de conjuguer les actions menées sur la plate-forme aéroportuaire (Plan Environnement, insertion...) et celles du territoire essonnien.

## Repères

### L'action économique et sociale

- **Départements concernés :** 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95, 60
- **Budget :** 2,2 M€

### ■ Dépenses d'Aéroports de Paris

- Actions économiques :** création d'entreprise **70%** ; promotion des territoires **30%** ;
- Social :** accès à l'emploi **30%** ; accès au logement **6%** ;

employabilité/insertion **60%** ; conditions de vie sur les plates-formes **4%**

### Solidarité

- Fondation Aéroports de Paris **490 000 €**



- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)



### 46 Concertation

- 48 Développement économique
- 50 Emploi
- 52 Service aux territoires

**1 000 ha**  
C'est le potentiel foncier  
du Pôle d'Orly



## ➔ Concertation

## Construire ensemble la gouvernance des pôles d'activité

### Plusieurs chantiers d'envergure confortent la coopération d'Aéroports de Paris avec les territoires.

### Territoire de Roissy : la gouvernance du développement durable

Le Président de la République a initié, en 2007, une mission de réflexion sur le développement durable de l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle, acteur économique majeur au cœur du territoire de Roissy – Plaine de France. Deux considérations ont conduit cette réflexion : la protection des riverains contre les nuisances sonores et la nécessité de disposer d'un grand aéroport compétitif. À la fin de l'année 2008, Jacques Dermagne, président du Conseil économique, social et environnemental, a rendu un rapport dont les préconisations visent le consensus stratégique et opérationnel de toutes les parties prenantes : l'État et ses services, les élus, les associations et les acteurs aéroportuaires.

### Les préconisations de la mission Dermagne

Le rapport préconise une série de mesures dont la plupart s'inscrivent dans la logique du Grenelle de l'environnement et dans celle des actions menées par Aéroports de Paris.

Il propose, au-delà, de nouveaux organes de gouvernance orientés vers les relations avec les parties prenantes. Pour dynamiser la promotion du territoire, il préconise également la création de pôles spécifiques : un pôle de compétitivité des services aéroportuaires, un pôle de promotion économique en France et à l'Étranger, une Maison de l'emploi, un Institut technologique de l'aérien et une Bourse de l'emploi. L'aménagement du territoire serait encadré par une directive territoriale d'aménagement. Les mesures destinées à maîtriser le bruit reposent sur celles qu'a prises, en décembre 2007, le ministère de l'Environnement, du développement durable et de l'aménagement du territoire. L'ensemble de ces propositions sera arbitré et traité par la Préfecture de Région Ile-de-France en 2009.

### Un pacte territorial pour Orly

Dans le cadre des Assises d'Orly, Aéroports de Paris participe à la stratégie de développement du pôle d'Orly. Ces Assises sont organisées par les conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne. Elles visent à bâtir une dynamique économique pérenne fondée sur le potentiel foncier des communes, les filières économiques porteuses et l'accès à l'emploi des riverains.

Elles réunissent la puissance publique et les autres parties prenantes du pôle d'Orly, dont Paris – Orly, le marché d'intérêt national de Rungis et 15 communes. En décembre 2007, les 3<sup>e</sup> Assises ont abouti à deux projets structurants : un pacte territorial, qui devrait être signé en 2009, et la création de deux instances de gouvernance auxquelles participe Aéroports de Paris. La Conférence de pôle, structure de concertation et de production, établira dans un premier temps des indicateurs environnementaux, sociaux et économiques. Elle posera les bases d'une charte de développement durable. Le Conseil de pôle coordonnera les actions. ■

### Le GIP Emploi de Roissy

Tout comme le Pôle d'Orly, le territoire de Roissy devrait être doté d'un pacte territorial. Le GIP Emploi de Roissy a été prolongé en 2008 et pourrait devenir l'un des porteurs de ce pacte. Ce GIP est une instance de coordination qui doit permettre de faciliter l'accès à l'emploi des riverains.



## Repères

■ **Mission Dermagne – systèmes de gouvernance proposés**  
Conseil consultatif du développement durable du Territoire de Roissy remplaçant la Commission consultative de l'environnement ; Comité

d'innovation et de coordination (entreprises présentes sur la plateforme) ; Communauté de Territoires coordonnant les politiques.

■ **Pôle d'Orly : 15 communes (7 dans l'Essonne, 8 dans le Val-de-Marne) ;**

**286 000** habitants ; **160 000** emplois (**26 000** sur l'aéroport) ; Développement – Centre de congrès international, gare TGV, quartier d'affaires Cœur d'Orly.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité territoriale

- 46 Concertation
- 48 Développement économique**
- 50 Emploi
- 52 Service aux territoires



## ➔ Développement économique

# Des structures pour favoriser l'implantation d'entreprises

## En soutenant les jeunes entreprises, Aéroports de Paris contribue au dynamisme du territoire.

La pépinière Aérople, le centre de ressources Datagora et le centre d'affaires Orly International sont trois structures conçues pour faciliter la création et l'installation de PME sur les territoires riverains des plates-formes.

## Aérople, pépinière d'entreprises au cœur de Paris – Charles de Gaulle

Aérople est une pépinière d'entreprises située au cœur de la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle, créée par Aéroports de Paris et ses partenaires économiques et institutionnels. Elle facilite la création d'entreprises innovantes ou internationales.

Aérople propose aux porteurs de projets des locaux équipés, des services de conseil et la mise en réseau avec les partenaires, dont les agences pour le développement économique. Elle hébergeait, fin 2008, 22 entreprises. En sortie de pépinière, l'objectif d'un taux de réimplantation des entreprises dans les trois départements d'ancrage (Seine-Saint-Denis, Seine et Marne et Val d'Oise) de 75% en 2008 a été atteint. Aérople a également défini une offre spécifique

pour les entreprises internationales avec l'aide des agences de développement économique des trois départements. En 2008, 3 sociétés sur les 10 entrantes sont étrangères.

## Un incubateur et un hôtel d'entreprises

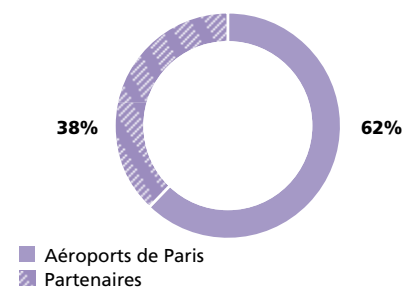
Aéroports de Paris veut être acteur et animateur de l'ensemble de la chaîne de développement d'entreprises. Des contacts ont été pris avec les incubateurs des départements riverains afin d'aboutir en 2009 à la création d'un label « incubateurs Paris – Charles de Gaulle ». Aérople parrainera, avec l'appui d'Aéroports de Paris, la relation entre entrepreneurs et étudiants. En 2008, 20% de la superficie de Datagora a été transformée en hôtel d'entreprises. Aérople compte ainsi continuer à soutenir le développement des jeunes entreprises qu'elle a accueillies, jusqu'à leur implantation définitive sur les territoires.

## Orly International

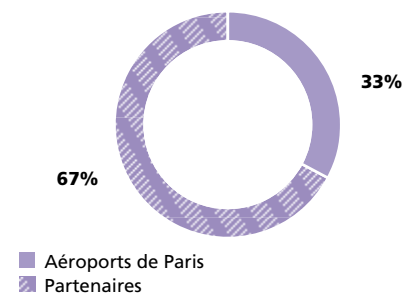
Le centre d'affaires Orly International accueille, depuis 2007, les PME françaises qui veulent travailler à l'international et les entreprises étrangères qui souhaitent s'installer dans le sud de l'Ile-de-France. Ce pôle est une initiative conjointe d'Aéroports de Paris, du conseil régional d'Ile-de-France et des conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne. Il propose des services de conseil et des locaux équipés.

Quatre entreprises sont déjà hébergées. En pleine croissance, Orly International devrait quintupler sa capacité d'accueil en 2009.

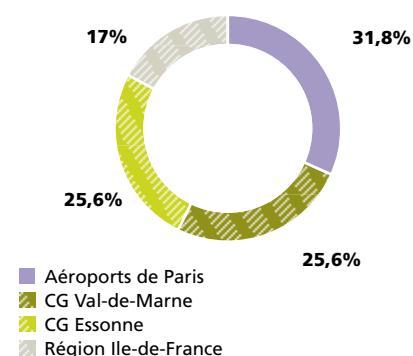
## RÉPARTITION DES FINANCEMENTS EN 2008 Aérople – Budget : 930 k€



## Datagora – Budget : 570 k€



## Orly International – Budget : 283 k€



## Repères

### Aérople 2008

- Label technopole.
- Partenaires : Aéroports de Paris, conseils généraux et comités d'expansion économique (77, 93, 95), 3 CCI, chambres des métiers de Meaux,

du Val d'Oise, de Seine-Saint-Denis, MEDEF, Air France.

- 22 entreprises dont 3 étrangères (Angleterre, Allemagne, Brésil).

### Datagora 2008

- Partenaires : Région, départements

(77, 93, 95), CCI, Aéroports de Paris, UE.

### Extension d'Orly international en 2009

- 300 k€ d'investissement
- 10 bureaux
- 1 salle de réunion
- 300 m²



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 46 Concertation
- 48 Développement économique
- 50 Emploi
- 52 Service aux territoires

## 22 entreprises hébergées par Aéropole



### Datagora, « hub » de l'information territoriale de Roissy

Datagora, centre de ressources et de valorisation du grand bassin d'emploi de Roissy, est un guichet unique d'informations socio-économiques pour les entreprises françaises ou étrangères. Ce centre d'accueil est le lien privilégié entre les investisseurs et les agences de développement de la région Ile-de-France. En 2008, 207 présentations ont été réalisées ; 40% des participants appartenaient à des sociétés étrangères.

### Les rencontres de l'innovation

Les premières « Rencontres de l'innovation » se sont tenues à Datagora en février 2008. Elles étaient organisées par Aéropole, Aéroports de Paris, le Conseil général de Seine-Saint-Denis, les comités d'expansion économique du Val d'Oise, de Seine-Saint-Denis et Seine-et-Marne Développement. Essentiellement destinées aux PME, elles ont traité du financement des projets de recherche et développement, sous un angle très pragmatique. Elles ont réuni 40 participants.

### Partenariat avec les organismes consulaires

Le partenariat avec les chambres de commerce et d'industrie est l'une des clés d'une stratégie concertée de développement du territoire. En septembre 2008, paraissait un rapport interconsulaire « Roissy – Plaine de France, une ambition partagée ». C'est dans ce cadre que se sont dessinées deux conventions de partenariat entre Aéroports de Paris et deux CCI : la CCIP 93 (Seine-Saint-Denis) et la CCI de Versailles – Val d'Oise – Yvelines. Elles devraient être signées au début de l'année 2009. ■



La pépinière d'entreprises Aéropole nous permet  
de nous concentrer sur nos cœurs de métiers.



**Françoise THIERRY a fondé Ditec Environnement en août 2008. Elle a implanté sa jeune entreprise dans la pépinière Aéropole de Paris – Charles de Gaulle.**

#### Pourquoi avez-vous créé Ditec Environnement ?

Nous avons créé Ditec Environnement avec mes deux associés afin de répondre au réel besoin des entreprises, quel que soit leur secteur, de gérer l'ensemble de leurs déchets via un seul interlocuteur. Il peut s'agir des déchets de PME-PMI ou de grands comptes. Ditec Environnement est un pôle de compétences spécialisé, qui réunit des partenaires professionnels reconnus. Nous traitons des déchets banals et des déchets dangereux. Nous prenons en charge toute la chaîne des opérations avec une traçabilité complète.

#### Quelles raisons vous ont fait choisir l'offre de la pépinière d'entreprises Aéropole ?

La première raison est la situation idéale de la pépinière au cœur de l'aéroport et à proximité de la gare TGV, du RER

et des réseaux autoroutiers. La deuxième raison est liée à la grande qualité de l'accueil et au dynamisme de l'équipe d'Aéropole. L'information est abondante et adaptée à nos problématiques. Enfin, nous avons été fortement soutenus, localement, par la CCIP et l'agence de développement économique Seine-et-Marne Développement.

#### Comment voyez-vous l'avenir de votre entreprise ?

Nous envisageons de rester deux à trois ans dans la pépinière. C'est une structure performante et agréable pour une jeune entreprise. Elle nous épargne des soucis logistiques et nous permet de nous concentrer sur notre cœur de métier. C'est aussi un lieu d'échanges entre créateurs. En sortie de pépinière, nous souhaiterions pouvoir intégrer l'hôtel d'entreprises, créé cette année par Aéropole, ou nous implanter dans le département de Seine-et-Marne.

■ **Hôtel d'entreprises** : il sera réservé prioritairement aux entreprises ayant une activité liée au domaine aérien ou aux filiales et succursales de sociétés étrangères.

■ **Incubateur** : Aéroports de Paris est partenaire du congrès annuel du réseau national Retis, regroupement d'incubateurs en relation avec les établissements

d'enseignement supérieur et de recherche, les technopoles et le Centre européen d'entreprises et d'innovation (CEEI).



- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)



## Notre responsabilité territoriale

- 46 Concertation
- 48 Développement économique
- 50 Emploi**
- 52 Service aux territoires



## ➔ Emploi

# Une palette de dispositifs pour l'accès à l'emploi des riverains

## Séminaires, forums, formation, aide à la seconde chance et à la réinsertion contribuent à soutenir les personnes éloignées de l'emploi.

En 2008, Aéroports de Paris a consacré 2,2 millions d'euros aux actions socio-économiques. Une grande part de cette enveloppe est consacrée au développement de l'accessibilité à l'emploi des riverains. Pour porter son action, l'entreprise a créé trois structures partenariales avec le Pôle emploi (ex-ANPE), l'État, la Région, les collectivités, les CCI et les entreprises : le GIP Adife (Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi), AIR (Association d'intérêt régional), Papa Charlie. Adife et AIR organisent l'information, l'accompagnement social et la formation professionnelle des riverains postulant à l'emploi sur ses aéroports. Papa Charlie propose des solutions de mobilité.

## L'engagement dans le Plan Espoir Banlieues

Dans le cadre du Plan Espoir Banlieues, Aéroports de Paris a signé, le 15 février 2008, l'« engagement national pour l'insertion professionnelle des jeunes des quartiers ». Cet engagement l'a conduit à concentrer son action vers la jeune population des Zones urbaines sensibles (ZUS) et des des villes signataires d'un Contrat urbain de cohésion sociale (CUCS).

## La mobilisation des entreprises pour les banlieues

Aéroports de Paris a créé un comité de Groupe réunissant les directeurs des Ressources humaines pour coordonner la mise en œuvre du Plan Espoir Banlieues. La direction de l'Environnement et du développement durable a mobilisé les directions des Ressources humaines des entreprises aéroportuaires au sein des « Clubs DRH ». Les actions d'information, de formation, les offres de stage et d'emploi y seront mutualisées.

## Des séminaires pensés pour les jeunes des quartiers

Aéroports de Paris, Adife et Air organisent des séminaires trimestriels intensifs de « découverte des métiers aéroportuaires ». Sensibilisation, visites de site et rencontre avec les entreprises participent de l'émergence de projets professionnels ou de leur validation. Les participants sont ensuite suivis dans leur recherche d'emploi ou de formation. Les séminaires 2008 ont été adaptés au public des ZUS et des villes signataires de CUCS. Adife a également conçu un séminaire expérimental en faveur des jeunes diplômés de l'enseignement supérieur qui y résident.

## Innover pour la deuxième chance

En partenariat avec WFS, opérateur du fret aérien, et la CCI Val d'Oise, Aéroports de Paris, élabore un dispositif de formation, porté par Adife, pour les postulants aux emplois aéroportuaires

recalés aux tests et aux entretiens de recrutement. Ils pourront, après une courte formation, se présenter de nouveau. Ils bénéficieront, s'ils réussissent, d'une formation professionnelle gratuite et d'un contrat rémunéré de trois mois qui leur fournira les accréditations requises.

## First Stade pour l'insertion des plus démunis

Pour ceux qui sont éloignés de la vie professionnelle, Aéroports de Paris a créé les chantiers d'insertion « First Stade », encadrés par AIR. L'objectif est de proposer aux entreprises un service de transport de proximité à la demande, assuré par des salariés en insertion.

## Des forums pour l'emploi

Plusieurs forums sont organisés par Aéroports de Paris sur le thème de l'emploi.

### ■ Paris – Charles de Gaulle

Organisation de 9 forums en 2008 : 1 sur le fret ; 1 sur la sûreté/sécurité ; 2 sur l'hôtellerie restauration ; 1 sur les activités commerciales ; 2 sur les métiers aéroportuaires, pour les scolaires et les jeunes éloignés de l'emploi ; 1 *job dating* Senior.

### ■ Paris – Orly

Participation au forum inter-communal de l'emploi de Ville-neuve-le-Roi, Choisy-le-Roi et Orly (Val-de-Marne) ; participation aux forums des métiers et de l'orientation de Chilly-Mazarin et Villebon-sur-Yvette (Essonne).

## Repères

### Séminaires

- **Adife (juin 2008 et novembre 2008) :** 139 participants ; 55% venus du Val d'Oise ; 78% de jeunes de moins de 26 ans. Sortie de stage : 33 embauchés ; 35 en formation ;

11 en attente d'entrée en formation ; 24 ont un projet de formation qualifiante.

- **AIR (juin et novembre 2008) :** 124 participants ; 50% âgés de moins de 26 ans ; 45% issus des ZUS.

Sortie de stage : 11 embauchés ; 9 en formation ; 2 en cours de recrutement ; 4 en attente d'entrée en formation.

- 2 forums stages et jobs d'été organisés en 2008 sur les 2 principaux aéroports.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 46 Concertation
- 48 Développement économique
- 50 Emploi**
- 52 Service aux territoires



## ➔ Emploi

## Les outils d'analyse et d'information sur l'emploi

### Aéroports de Paris conduit une veille systématique pour suivre l'évolution de l'emploi sur ses plates-formes.

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

Sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle, 15 000 à 20 000 embauches ont eu lieu depuis 2005. Ces opportunités sont pourtant relativement méconnues des riverains. Pour améliorer la visibilité de l'évolution de l'emploi, Aéroports de Paris a créé les Observatoires de l'emploi, des métiers et de la formation. Ils sont régis par des accords-cadres entre Aéroports de Paris, l'État, les collectivités territoriales, les chambres consulaires et les entreprises aéroportuaires. Tous les deux ans, ces observatoires recensent les emplois dans les entreprises et services publics installés sur les trois principales plates-formes aéroportuaires ou à proximité immédiate. Ils apportent un éclairage sur la situation, la répartition et l'évolution de l'emploi. Ils contribuent aux différents travaux des partenaires.

### La typologie des métiers

En 2008 Aéroports de Paris a remis à jour ses fiches « Métiers aéroportuaires » en partenariat avec la direction du Pôle Emploi Aviation. Ces documents

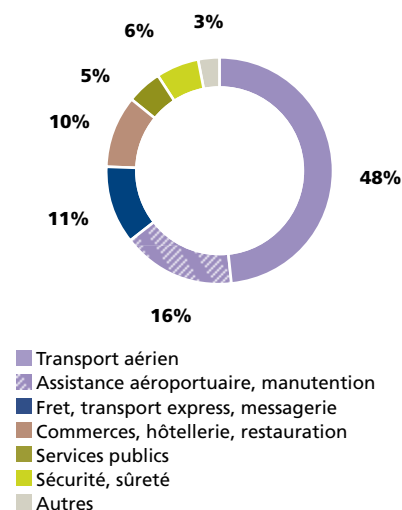
sont destinés aux postulants à l'emploi mais aussi aux lycéens et collégiens. Au nombre de 36, les fiches sont disponibles dans les Maisons de l'environnement et du développement durable ou sous forme numérique. Chaque métier est associé à un code ROME de Pôle emploi. Ceci permet de regrouper, sous une même référence, des métiers différents demandant des compétences similaires. Cette indication facilite la mise en adéquation de l'offre et de la demande. De nouvelles fiches seront réalisées en 2009. ■

### Les emplois dans les communes

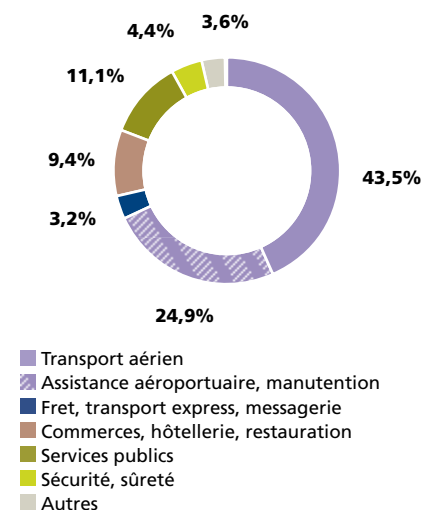
- Les emplois dans les communes aux environs de Paris – Charles de Gaulle sont fortement concentrés au cœur et au sud du tracé du Plan d'exposition au bruit.
- Les emplois dans les communes aux environs de Paris – Orly sont concentrés dans les communes concernées par le plan d'exposition au bruit et, autour de cette zone, le long d'une ligne nord-sud.

### PART DES EMPLOIS PAR SECTEURS EN 2008

**Paris – Charles de Gaulle**  
696 entreprises  
90 000 emplois\*



**Paris – Orly**  
325 entreprises  
27 600 emplois\*



En moyenne, 70% des salariés employés sur les plates-formes de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly travaillent en horaires déclarés, 95% sont en CDI, 40% sont des femmes.

\* hors CDD

Source : Observatoire des emplois et des métiers.

### Repères

- **2008** : guide pour les salariés présentant des cartographies de l'emploi aéroportuaire, de la fiscalité indirecte, des achats d'Aéroports de Paris.

- **Code ROME de Pôle emploi** : répertoire opérationnel des métiers et des emplois qui sert à rapprocher offre et demande d'emploi.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

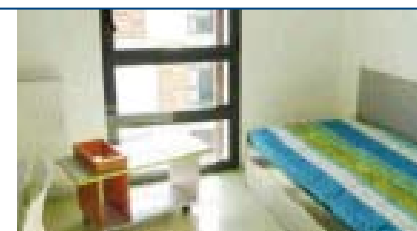
Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité territoriale

- 46 Concertation
- 48 Développement économique
- 50 Emploi
- 52 **Service aux territoires**



### ➔ Service aux territoires

## L'aide au logement pour maintenir l'employabilité

### Aéroports de Paris contribue à renforcer l'offre de logement social pour les salariés des entreprises de ses plates-formes.

Se loger quand on est un jeune travailleur est parfois un véritable défi. Le montant des loyers et les garanties demandées par les bailleurs peuvent être hors de portée. Aéroports de Paris et le Comité Habitat ont donc pris l'initiative de créer une résidence pour les jeunes salariés employés sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle.

### Une nouvelle résidence pour les jeunes salariés

Ouverte en septembre 2008 sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle, la résidence est composée de 213 logements meublés, soit 185 studettes et 28 studios pour couples. Tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ces logements transitoires sont attribués pour une durée de quelques jours à deux ans maximum. Ils doivent servir de tremplin vers l'habitat pérenne. À la fin de l'année 2008, 59 salariés âgés de 18 à 30 ans ont intégré la structure.

Construit sur 12 700 m<sup>2</sup> de terrain, ce bâtiment répond à des critères de qualité environnementale et d'intégration paysagère pris en compte dès sa conception : matériaux recyclables pour le bâti, toiture végétalisée et doubles

vitrages pour l'isolation thermique, lampes basse consommation, espaces intérieurs largement ouverts à la lumière naturelle.

Ce projet a été cofinancé par l'État, le département du Val d'Oise, la Région Ile-de-France, le 1 % logement et l'organisme public Val-d'Oise Habitat. La résidence est gérée par l'Association pour le logement des jeunes travailleurs (ALJT). L'ALJT et le Comité Habitat de Paris – Charles de Gaulle aident ensuite les jeunes résidents à trouver un logement pérenne. Cette initiative a vocation à se développer sur le site de l'aéroport de Paris – Orly. Véritable outil de soutien à l'emploi, elle apporte en même temps une réponse adaptée aux attentes des 700 recruteurs.

### Le Comité Habitat

En 2008, le Comité Habitat de Paris – Charles de Gaulle, présidé par Didier Hamon, directeur de l'Environnement et du développement durable d'Aéroports de Paris, a permis à 75 salariés travaillant sur la plate-forme de trouver un logement conventionné et à 38 d'entre eux de signer un prêt d'accession au logement. Créée en 1997 par Aéroports de Paris, cette structure associative comprend 64 adhérents. Elle a notamment pour mission de recenser la demande de logements et d'accompagner les nouveaux arrivants dans leurs recherches. Elle fédère les acteurs aéroportuaires, les collectivités locales et les professionnels du logement pour améliorer l'accessibilité des salariés aux aéroports.

### Mécénat : La Fondation Aéroports de Paris

La Fondation Aéroports de Paris a été créée en 2003 et placée sous l'égide de la Fondation de France. Elle a pour objet de soutenir des projets d'aide à l'insertion et de solidarité de proximité présentés par des structures d'intérêt général situées dans l'environnement des plates-formes d'Aéroports de Paris. La Fondation Aéroports de Paris dispose d'un budget annuel de 490 000 €. Si les projets éligibles revêtent un caractère social, éducatif, culturel ou, sportif, ils ciblent prioritairement des publics en voie d'exclusion, éloignés de l'emploi ou en situation de handicap.

En 2008, 56 projets de solidarité de proximité ont été financés : bibliothèque au sein de ZUS, équipement d'assistance aux handicapés, voyage pour enfants malades, chantiers d'insertion, accès à l'emploi de publics prioritaires... Depuis 2008, les associations ont la possibilité de proposer leurs projets sur le site Internet d'Aéroports de Paris ou par courriel. Un comité exécutif de 16 membres est chargé de sélectionner les bénéficiaires des aides accordées. Depuis sa création, la Fondation a soutenu 325 projets de 276 associations.

- **www.aeroportsdeparis.fr.**  
Chemin : « Le Groupe »,  
« Engagements »,  
« La Fondation »,  
« Interventions »
- **lafondation@adp.fr**

### Repères

- **Résidence pour jeunes salariés**  
Lancement du projet en 2001 ; première pierre en décembre 2006 ; 700 entreprises concernées ; maîtrise d'ouvrage : Comité Habitat ; architectes : Chanson & Wagner.
- **Comité Habitat : 64** organismes adhérents dont 45 entreprises et 19 professionnels du logement ; 7 collectivités locales ; services de l'État ; professionnels du logement privé ; 375 offres de logements diffusées.
- **Fondation : 56** projets dont 22 en faveur de PHMR, 11 pour lutte contre l'exclusion, 5 pour l'accès à la connaissance, 4 pour la culture, 4 pour le développement citoyen, 3 (sport, divers) ; 7 liés à la réinsertion.



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 46 Concertation
- 48 Développement économique
- 50 Emploi
- 52 **Service aux territoires**

**408 personnes**  
ont utilisé Papa Charlie  
en 2008



## ➔ Service aux territoires

### Aéroports de Paris facilite l'accès à l'emploi par la mobilité et soutient les salariés travaillant en horaires décalés.

#### Papa Charlie : un véhicule pour l'emploi

Les horaires de travail sur un aéroport nécessitent souvent l'utilisation d'un véhicule individuel. Les personnes ne disposant pas de transport en commun adapté et en situation financière trop fragile pour acquérir une voiture pourraient être écartées du recrutement. Aéroports de Paris a créé Papa Charlie en 1997 pour favoriser l'égalité des chances et l'accès à l'emploi dans les 40 km autour des aéroports. Ce dispositif fournit un service temporaire de location de voiture à loyer modéré sur une période de 1 jour à 8 mois. Proposé en priorité aux demandeurs d'emploi, ce programme a été ouvert aux jeunes de moins de 26 ans, aux travailleurs intérimaires, aux stagiaires en formation en alternance et, grâce au covoiturage, aux personnes sans permis de conduire. En 2008, 365 personnes ont bénéficié de Papa Charlie, ce qui porte à 3 000 le nombre de bénéficiaires depuis 11 ans. Ce chiffre, de 28 % supérieur à celui de l'année 2007, témoigne d'un succès soutenu.

Papa Charlie a été reconnu par l'ONU en 2004 comme dispositif exemplaire de la « lutte contre la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle » (principe n° 6

du Pacte mondial dont Aéroports de Paris est signataire).

#### Un réseau de partenaires

Papa Charlie est piloté par le pôle Partenariat et mécénat social de la direction de l'Environnement et du développement durable d'Aéroports de Paris. Il est financé par un réseau de partenaires incluant l'État, les collectivités territoriales, le fonds social européen et les entreprises présentes sur les plates-formes (dont FedEx). Son budget s'élevait à près d'1 million d'euros en 2008. Cinq départements d'Ile-de-France ont signé des conventions avec Papa Charlie : la Seine-et-Marne, la Seine-Saint-Denis, l'Essonne, le Val-de-Marne et le Val d'Oise. Les Yvelines et les Hauts-de-Seine envisagent de s'engager dans la démarche. Une convention avec l'Oise en 2008 vient d'étendre son rayonnement à la Picardie et à plusieurs intercommunalités. Papa Charlie dispose d'une flotte de 150 véhicules dont 75 % ont moins de 3 ans. Ce parc se renouvellera progressivement pour n'inclure à terme que des véhicules peu polluants.

#### Allobus : deux nouvelles lignes de transport à la demande

En complément des services réguliers de transport franciliens, Aéroports de Paris cofinance, depuis 1999, Allobus. Ce réseau de transport en commun à la demande dessert les villes proches de Paris – Charles de Gaulle 24h/24. Deux nouvelles lignes sont entrées

en service en 2008 : Allobus Othis et Allobus Villeparisis. Elles complètent les 4 lignes Allobus Sarcelles, Goussainville, Villiers-le-Bel, Tremblay-en-France.

#### Les P'tits Loup'ings, nouvelle crèche de Paris – Orly

En 2006, Aéroports de Paris dotait Paris – Charles de Gaulle d'une crèche interentreprises, les Globe Trotters. Depuis décembre 2008, Paris – Orly a ouvert les P'tits Loup'ings dans un but similaire : faciliter la vie des parents qui travaillent en horaires décalés ou n'ont pas de structures proches de leur domicile pour faire garder leurs enfants. Les bénéfices de ce dispositif sont clairs : moins de stress, des temps de transports allégés. Située près de la Maison de l'Environnement de Paris – Orly, Les P'tits Loup'ings ouvre de 5h00 à 22h30. D'une surface de 700 m², elle dispose de 60 berceaux. Huit partenaires d'Aéroports de Paris ont porté ce projet : le CE d'Air France, la Poste, la DGAC, les mairies d'Athis-Mons et de Juvisy-sur-Orge. La crèche est accessible à toutes les entreprises de l'aéroport et des alentours, ainsi qu'aux communes riveraines.



## Repères

### ■ Déplacements

**80%** des salariés de Paris – Charles de Gaulle et **94%** des salariés de Paris – Orly se rendent en voiture sur les plates-formes. Subvention ADP Papa Charlie : **198 000 €** en 2008.

Subvention ADP Allobus : **271 000 €** en 2008. Plus de **200 000** voyages.

- **Services des crèches** : accueil régulier, occasionnel, d'urgence
  - Les Globe Trotters : **9** entreprises, **210** familles inscrites, **140** enfants,

**25** emplois.

- Les P'tits Loup'ings : **4** entreprises, **2** municipalités, **70** familles inscrites, **70** enfants, **29** emplois à terme. **67%** des salariés bénéficiaires travaillent en horaires décalés.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité territoriale

- 46 Concertation
- 48 Développement économique
- 50 Emploi
- 52 **Service aux territoires**



## ➔ Service aux territoires

## L'aide à l'insonorisation s'améliore

### De nouvelles mesures réglementaires permettent de mieux lutter contre les nuisances sonores.

### La prise en charge de l'aide à l'insonorisation

Aéroports de Paris gère, pour le compte de l'État, les dossiers d'aide financière à l'insonorisation des logements et des établissements situés dans le Plan de Gêne Sonore (PGS) de Paris – Orly et de Paris – Charles de Gaulle. En 2008, plus de 4 300 logements ont fait l'objet d'un diagnostic acoustique pour un coût de 1,39 M€. La Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR) a donné un avis favorable à l'insonorisation de 4 385 logements et de 3 bâtiments tertiaires. Le montant des travaux s'élevait à 41,08 M€. Ils sont financés par la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) payée par les compagnies aériennes. Elle représentait, en 2008, 47,91 M€ dont 30,05 M€ à Paris – Charles de Gaulle et à 17,86 M€ à Paris – Orly.

### La revalorisation de la TNSA

En décembre 2007, l'État a lancé une série de mesures pour améliorer la prise en compte des nuisances sonores. Le taux de base de la TNSA a été relevé, pour Paris – Orly, de 34€ à 47€. Un coefficient de modulation supplémentaire a été institué pour les vols effectués entre 18 et 22 heures. Cela a eu pour effet de multiplier par 3, à taux égal, les recettes dans cette

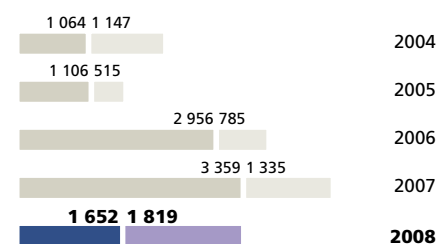
tranche horaire. Grâce à cette mesure, les recettes de la plate-forme de Paris – Orly ont doublé. Le nombre de dossiers d'insonorisation traités sur Orly a été multiplié par 2.

À Paris – Charles de Gaulle, l'effort a porté sur le montage d'opérations groupées dans les copropriétés. Ce processus, qui permet de prendre en compte les travaux dans leur ensemble, est source d'efficacité. Le taux de traitement de ces dossiers complexes devrait augmenter en 2009 grâce aux futurs textes réglementaires qui établiront un taux d'aide préférentiel pour ces opérations (95% au lieu de 80%).

### Une assistance à maître d'ouvrage pour les riverains

Pour épauler les habitants de zones situées dans le PGS, Aéroports de Paris a créé un dispositif d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO). Quatre bureaux d'études ont été sélectionnés et interviennent sans coût supplémentaire pour les riverains. La mission comprend 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. Les riverains restent libres de recourir à ce service. En 2008, plus de 70% des bénéficiaires y ont fait appel. Cette prestation est aussi un moyen efficace d'optimiser l'utilisation des fonds provenant de la TNSA.

### NOMBRE DE LOGEMENTS INSONORISÉS AIDÉS APRÈS DÉCISION DES CCAR Comparaison 2004 – 2008



■ PGS de Paris – Charles de Gaulle  
■ PGS de Paris – Orly

### Des nuisances sonores réduites sensiblement

Pour réduire le bruit à la source, Dominique Bussereau, secrétaire d'État aux transports, et Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'État à l'écologie, ont annoncé, en décembre 2007, la modification des procédures d'atterrissage des avions. L'altitude d'atterrissage sera relevée de 300 mètres et les descentes se feront en profil continu. Ces mesures réduiront de moitié les nuisances sonores sous ces trajectoires. Elles ont été appliquées dès 2008 à Paris – Le Bourget. Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle les mettront en œuvre respectivement en 2009 et 2011.



## Repères

- **Plan d'exposition au bruit (PEB) :** document d'urbanisme qui interdit ou limite la construction de certains bâtiments dans les zones exposées au bruit.
- **Plan de gêne sonore (PGS) :** document qui délimite trois zones de gêne sonore ouvrant droit à l'aide à l'insonorisation.
- **Décollages et atterrissages annuels**  
Paris – Charles de Gaulle : **551 000**  
Paris – Orly : **230 000**



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

- 46 Concertation
- 48 Développement économique
- 50 Emploi
- 52 **Service aux territoires**

**22 700 visiteurs**  
dans les Maisons de l'environnement  
et du développement durable  
en 2008



## ➔ Service aux territoires

### Aéroports de Paris a organisé de nombreux relais d'information pour renseigner le public sur les activités aéroportuaires.

#### Maisons de l'environnement et du développement durable

À Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly, les Maisons de l'environnement et du développement durable (MEDD) sont au service des riverains et, plus largement, du public.

Les riverains y trouvent des réponses à leurs interrogations sur le bruit, l'aide à l'insonorisation et les actions de développement durable menées par Aéroports de Paris. Ils s'y renseignent sur les sujets d'intérêt majeur comme les opportunités économiques et les métiers offerts par l'activité aéroportuaire. Des débats, des manifestations et des rencontres y sont organisés par les gestionnaires des relations territoriales d'Aéroports de Paris, en collaboration avec les communes, les associations ou les entreprises. Les Maisons de l'environnement sont aussi des lieux de diffusion de la culture aéroportuaire. Des visites pédagogiques, des vidéos, des expositions permettent de se familiariser avec la vie du secteur aérien. Un assistant aux relations territoriales prend en charge les visiteurs. Il a également pour mission d'orienter les riverains pour toutes les démarches pratiques liées aux nuisances sonores.

#### Comprendre la navigation aérienne

Depuis 2006, la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) dispose d'un espace dans les Maisons de l'environnement et du développement durable. Elle y informe le public sur le trafic aérien et recueille les dossiers de plaintes relatifs à la circulation aérienne. Dans l'espace DGAC, 4 logiciels de visualisation permettent aux visiteurs de comprendre le trafic aérien et les niveaux sonores : Isis, Elvira 3D, BridgeXtreme et Vitrail. Vitrail est un outil conçu par Aéroports de Paris. Il permet de visualiser les trajectoires des avions en temps quasi réel. Depuis 2007, il est également installé dans les mairies qui le souhaitent.

#### Entre Voisins, magazine des riverains

Le premier outil de communication créé par Aéroports de Paris pour les riverains s'appelle « *Entre Voisins* ». Pour ses 50 ans, ce magazine, distribué à 480 000 foyers, s'offre une nouvelle identité visuelle. Il s'adjoint une « *newsletter* » pour relayer rapidement l'actualité. *Entre Voisins* a son site : [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org).

#### Des chartes pour une communication renforcée

À l'échelle des collectivités, les chartes de partenariat instaurées par Aéroports de Paris garantissent la transparence et la réciprocité de l'information.

L'entreprise communique sur ses axes de développement durable et sur les événements qui ont un impact environnemental. La commune transmet ces informations aux habitants et informe Aéroports de Paris de ses projets de développement. Les partenaires organisent des actions communes. Vingt chartes de partenariat ont été signées à Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle, trois sont en préparation pour 2009. ■

#### 14 communes équipées de Vitrail

■ **14 communes et communautés de communes disposent de Vitrail en 2008** : Sannois (95), Gonesse (95), Savigny-sur-Orge (91), Saint-Maur-des-Fossés (94), Lésigny (77), Communauté d'agglomérations du Val d'Yerres (91), L'Isle-Adam (95), Drancy (93), Epinay-sur-Orge (91), Sucy-en-Brie (94), Gif-sur-Yvette (91), Bonnelles (78), L'Orée de la Brie (77), Villebon-sur-Yvette (91).

■ **3 communes seront bientôt équipées** : Forges-les-Bains (91), Ozoir-la-Ferrière (77), Othis (77).



#### Repères 2008

##### Maison de l'environnement de Paris – Orly :

**80** visites guidées (**1 500** visiteurs) ;  
**190** conférences (**3 000** participants) ;  
**1 900** visites d'exposition ; **5** animations pour adultes (**2 800** participants) ;

**65** animations pour enfants (**1 700** participants) ; **17** rencontres avec les élus et les associations.

##### Maison de l'environnement de Paris – Charles de Gaulle :

**144** visites guidées (**2 826** visiteurs) ;

**2 659** visites de l'exposition permanente ; **61** animations autour de **10** grandes manifestations (**4 720** participants) ; **3 538** utilisateurs des installations.



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

# Notre responsabilité *vis-à-vis des clients*



**Aéroports de Paris développe des services de qualité pour ses clients, passagers et compagnies aériennes. Cette politique attentive à leurs attentes garantit le développement durable de l'entreprise dans un contexte fortement concurrentiel. Entreprise citoyenne, Aéroports de Paris a développé pour les personnes handicapées et à mobilité réduite un dispositif d'accueil et d'assistance performant.**





Page précédente ← → Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)

- Stratégie & enjeux**
- Nos enjeux (5-8)
  - Nos principes (9-10)
  - Nos outils (11-12)
  - Nos objectifs (13-15)
  - Nos réalisations (16)

- Responsabilité environnementale**
- Management (18-22)
  - Changement climatique (23-27)
  - Qualité de l'air (28-31)
  - Bruit (32-33)
  - Déchets (34-35)
  - Eau (36)

- Responsabilité sociale**
- Jalons (38)
  - Ressources humaines (39)
  - Le salarié (40-42)
  - Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)

- Responsabilité territoriale**
- Concertation (46-47)
  - Développement économique (48-49)
  - Emploi (50-51)
  - Services aux territoires (52-55)

- Responsabilité vis-à-vis des clients**
- Vision clients (57)
  - Le passager (58-61)
  - Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente ← → Page suivante

- 57 Vision clients
- 58 Le passager
- 62 Les compagnies aériennes

**87,1 millions**  
de passagers en 2008



## → Vision clients

## À l'écoute des passagers et des compagnies aériennes

### Aéroports de Paris oriente davantage son offre de services vers ses clients.

Agir pour le développement durable, c'est assurer à ses clients la qualité et la pérennité de ses prestations. L'entreprise répond à cet enjeu par des infrastructures et des aménagements hautement fonctionnels et par la qualité de ses services. Elle vise à accroître l'attractivité de ses plates-formes pour les passagers, les compagnies aériennes et les entreprises qu'elle héberge.

### Des aménagements au service du client

En moins de 5 ans, Aéroports de Paris a accru ses capacités et rénové plusieurs terminaux. L'entreprise a ouvert, à Paris – Charles de Gaulle, la Galerie Parisienne en 2007 et le terminal 2G en 2008. Dans les années à venir, elle a pour objectif de construire le satellite 4, d'agrandir les bâtiments loués à FedEx à Paris – Charles de Gaulle, et d'aménager le quartier d'affaires Cœur d'Orly. La conception de ces aménagements a largement pris en compte les attentes des compagnies, des passagers et des entreprises. Au cours de ces cinq ans, l'offre de services s'est enrichie et les surfaces commerciales ont plus que doublé sur l'ensemble des plates-formes.

### La satisfaction du client : une vision à long terme

La qualité de service est inscrite au Contrat de régulation économique 2006-2010 d'Aéroports de Paris. Mais une vision à long terme impose d'anticiper les attentes de la clientèle. En décembre 2008, l'entreprise a créé une direction de la Satisfaction clients pour améliorer rapidement et durablement sa qualité de service. Elle établira les axes de progrès et poursuivra la définition des standards de qualité de services qu'elle fera vivre.

### Main dans la main avec les compagnies aériennes

Les compagnies aériennes sont les principaux clients d'Aéroports de Paris. Elles ont aussi en commun avec lui de rechercher une qualité optimale de services au passager. Aéroports de Paris a signé avec ses compagnies clientes plusieurs accords de coopération pour profiter de cette synergie. Deux « *Service Level Agreements* » avec Star Alliance et One World, acteurs de près de la moitié du trafic aérien mondial, encadrent des mesures d'amélioration de la qualité des installations opérationnelles et des services fonctionnels aux passagers. Au-delà, de tels accords nourrissent une vision prospective commune de l'enrichissement des services

et des perspectives offertes par les plates-formes au déploiement des compagnies. La rénovation du terminal CDG 1 permet à Star Alliance de regrouper sous un même toit en 2008 et 2009 l'essentiel de ses compagnies, à l'instar de One World, déjà abrité dans le terminal 2. Aéroports de Paris et Air France ont lancé en 2006 le partenariat « Réussir Ensemble ». ■



### Quand les salariés innovent pour le client

« Challenge innovation » est une démarche participative proposée au personnel d'Aéroports de Paris depuis 2006. Il s'agit d'une boîte à idées pour améliorer la qualité de service au client. Cette année, la palme du Challenge est revenue aux salariés d'Orly sud pour 5 propositions : un panneau lumineux d'orientation interactif ; un comptage à l'entrée des sanitaires pour optimiser le nettoyage ; la décoration intérieure des pré-passerelles ; l'extinction nocturne des écrans des banques d'enregistrement pour économiser l'énergie.

### Repères

- La qualité de service est l'un des « Grands objectifs » de la stratégie 2006-2010 d'Aéroports de Paris.
- En 2007, **23** partenaires ont signé une charte d'engagement de qualité d'accueil des passagers aux côtés d'Aéroports de Paris.





Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité vis-à-vis du client

- 57 Vision clients
- 58 Le passager**
- 62 Les compagnies aériennes



### ➔ Le passager

## Accueillir et assister les personnes handicapées et à mobilité réduite

### Aéroports de Paris s'est fixé des standards de qualité très élevés pour accueillir les PHMR.

Depuis le 26 juillet 2008, la réglementation européenne confie aux gestionnaires d'aéroports, et non plus aux compagnies aériennes, la responsabilité de l'accueil et de l'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) dans les aéroports. Cette assistance commence au point de dépose du passager devant le terminal jusqu'au siège de l'avion et inversement. En même temps qu'elles normalisent les pratiques, les nouvelles règles permettent aux PHMR de voyager seules et de façon autonome, si elles le souhaitent, sans se faire accompagner dans l'aéroport.

### Des bornes interactives et des comptoirs aménagés

Dès son arrivée au terminal, une personne handicapée ou à mobilité réduite peut se signaler aux services d'assistance. Une cinquantaine de bornes interactives ont été installées dans les parkings et les lieux de dépose. Ces bornes sont adaptées à toutes les formes de handicap. Le passager peut aussi se rendre directement dans l'espace accueil d'Aéroports de Paris. La liste des passagers et les services spécifiques dont ils ont besoin sont recensés grâce à l'outil informatique Sherpa, développé par Aéroports de Paris.



Cet outil permet aux compagnies, aux agents d'accueil et d'enregistrement de transmettre la demande du passager au prestataire du service d'assistance.

### Des espaces d'accueil et d'attente

En 2008, onze espaces d'accueil ont été ouverts en aérogare. Ils proposent trois types de services : un espace d'attente, une information « self-service » et un accueil personnalisé où les agents commerciaux identifient avec le passager ses besoins particuliers. L'ambiance est chaleureuse et les lieux adaptés aux différents handicaps. Des espaces d'attente ont aussi été aménagés dans les salles d'embarquement.

### Un accueil attentif

Aéroports de Paris a choisi de prendre directement en charge l'accueil des PHMR et de ne confier à des prestataires spécialisés que le service d'assistance. Les procédures mises en place s'appuient sur des normes de qualité élevées. La réglementation incite les PHMR à se faire connaître 48h à l'avance mais un passager non signalé sera également accueilli et pris en charge. Pour tous les passagers handicapés, les personnels d'accueil doivent faire preuve d'empathie et apprécier les difficultés des personnes qu'ils rencontrent. Près de 900 agents ont été sensibilisés et formés dans ce sens au cours de l'année.

En décembre 2008, un module de formation à la langue des signes a également été mis en place.

### Une concertation étroite

La transition vers cette nouvelle responsabilité s'est faite au prix d'un travail intense des personnels d'Aéroports de Paris avec les compagnies aériennes et les associations de PHMR. Les modalités logistiques ont été élaborées avec les compagnies. Quatre associations ont contribué à la définition des modules de formation et au cahier des charges de l'aménagement des espaces d'accueil.

### Le prix de l'accessibilité

Aéroports de Paris a investi 3 millions d'euros et mobilisé ses collaborateurs pendant plus d'un an pour assurer un accueil et une assistance de qualité aux PHMR. En décembre 2008, le magazine *Ville & Transports* a salué ses efforts en lui accordant le grand prix de l'accessibilité au Palmarès des Transports qu'il organise chaque année.



### Repères

- L'assistance était financée, en 2008, par une redevance de tous les passagers au départ : **0,53€** à Paris – Orly ; **0,91€** à Paris – Charles de Gaulle.
- Le délai de prise en charge objectif est de **10** minutes en aérogare.
- La plupart des aéroports européens ne possèdent que **2** espaces d'accueil et sous-traitent l'ensemble de la prestation d'accueil/accompagnement.
- **160 000** prestations d'accueil et d'assistance PHMR en 2008.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

# ➔ Un parcours autonome pour les personnes handicapées et à mobilité réduite



## 1 BORNES D'APPEL MULTIHANDICAPS

- Dans les parkings, sur les zones de dépose dans les gares et aux arrêts de bus.
- Ergonomie multihandicaps : mise en marche automatique, écrans vidéos tactiles, systèmes d'optimisation du son, dispositif de reconnaissance de boîtier pour les personnes malvoyantes ou aveugles.



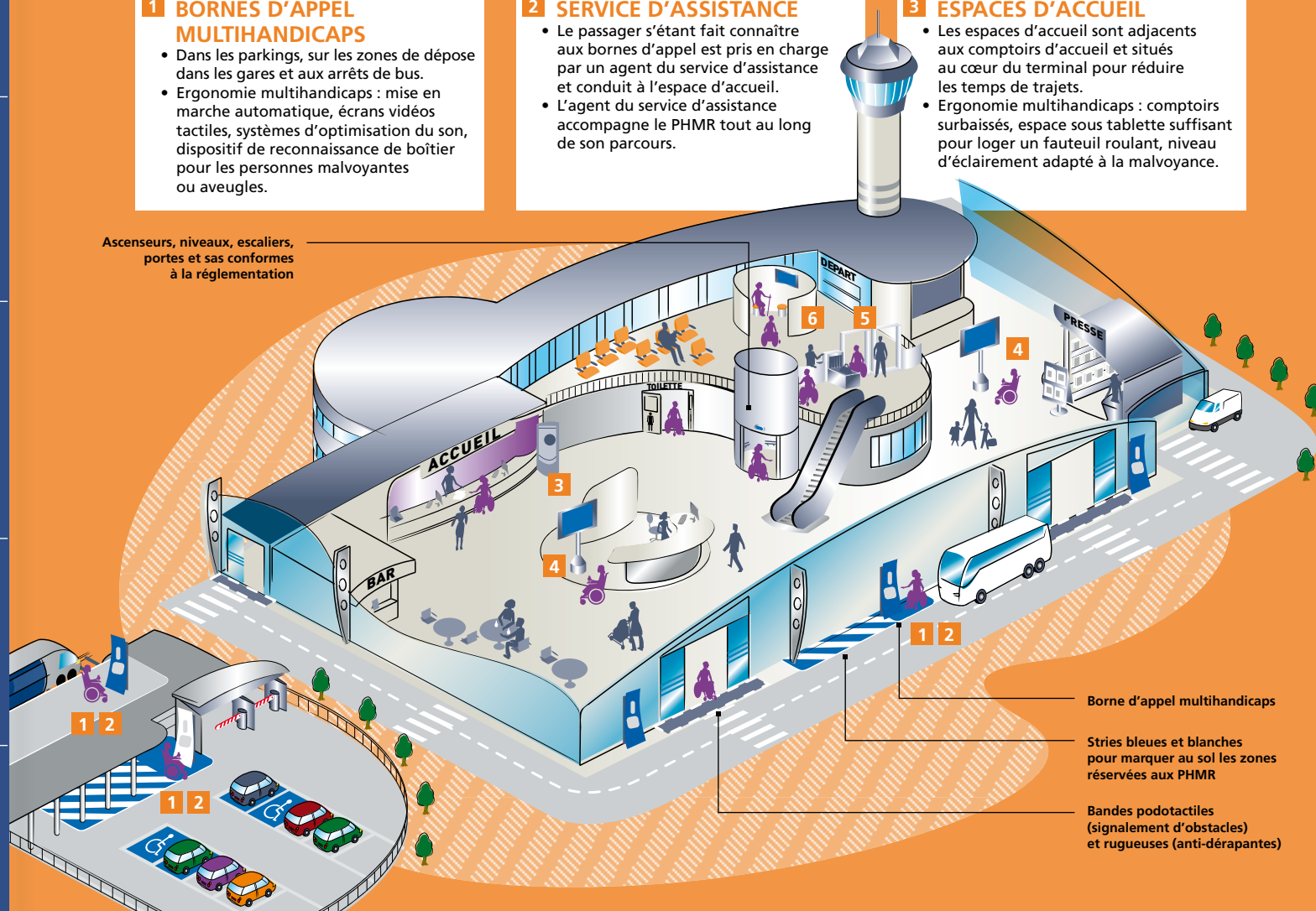
## 2 SERVICE D'ASSISTANCE

- Le passager s'étant fait connaître aux bornes d'appel est pris en charge par un agent du service d'assistance et conduit à l'espace d'accueil.
- L'agent du service d'assistance accompagne le PHMR tout au long de son parcours.



## 3 ESPACES D'ACCUEIL

- Les espaces d'accueil sont adjacents aux comptoirs d'accueil et situés au cœur du terminal pour réduire les temps de trajets.
- Ergonomie multihandicaps : comptoirs surbaissés, espace sous tablette suffisant pour loger un fauteuil roulant, niveau d'éclairage adapté à la malvoyance.



Ascenseurs, niveaux, escaliers,  
portes et sas conformes  
à la réglementation

Borne d'appel multihandicaps

Stries bleues et blanches  
pour marquer au sol les zones  
réservées aux PHMR

Bandes podotactiles  
(signallement d'obstacles)  
et rugueuses (anti-dérapantes)

## 4 SIGNALÉTIQUE FONCTIONNELLE ET DIRECTIONNELLE

- La signalétique du terminal est clairement repérable et lisible : visible de loin, très contrastée, pictogrammes simples et expressifs.



## 5 POSTE D'INSPECTION FILTRAGE

- Accompagnement des PHMR pour passer les contrôles et jusqu'en salle d'embarquement.
- Ergonomie : les postes d'inspection/filtrage sont équipés de systèmes permettant au passager de ne pas quitter son fauteuil roulant.



## 6 SALLE D'EMBARQUEMENT

- Espaces d'attente réservés aux PHMR, à proximité des espaces d'attente communs.
- Embarquement : pour les personnes en fauteuil roulant, installation à bord de l'avion grâce à un fauteuil dit « de transfert ».







Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité vis-à-vis du client

- 57 Vision clients
- 58 Le passager**
- 62 Les compagnies aériennes

**48 100 m<sup>2</sup>**  
de surfaces commerciales  
en 2008 (35 000 m<sup>2</sup> en 2006)

## ➔ Le passager

## Accompagner le passager tout au long de son parcours

### De lieu de passage, l'aéroport devient lieu de vie.

Aéroports de Paris a mis en piste toutes ses ressources créatives pour élever ses services à un haut niveau de qualité. Pour s'assurer que ses efforts portent et rester constamment à l'écoute de sa clientèle, l'entreprise s'est dotée d'un outil : l'Observatoire des passagers. Par ses enquêtes régulières auprès des passagers au départ, l'Observatoire est un baromètre efficace de l'humeur du voyageur.

### Sûreté et confort

Aéroports de Paris met en œuvre pour le compte de l'État des mesures sanitaires et de sûreté indispensables. Pour en limiter les contraintes, les postes de sûreté ont été réaménagés. Un travail est mené avec les sociétés de sûreté, sous-traitantes d'Aéroports de Paris, pour améliorer la qualité de l'accueil.

### La bonne information au bon moment

Accompagner le passager tout au long de son parcours est la déclinaison, sur le terrain, du slogan d'Aéroports de Paris : « Le monde entier est notre invité ». Celui-ci peut préparer son voyage à partir de son domicile via le site Internet d'Aéroports de Paris : réservation de parking, de devises, agence de voyage en ligne. Sur place, des bornes interactives d'orientation

des passagers (BOP) l'informent sur la porte de son vol, le temps nécessaire pour l'atteindre et la direction à prendre. Une nouvelle signalétique, plus lisible, mieux différenciée par ses codes couleurs, facilite l'orientation.

### Prendre son temps dans une ambiance calme

Aéroports de Paris a travaillé l'ambiance de ses zones d'embarquement, lors des réhabilitations en aérogare à Paris – Orly, pour la remise en service du terminal 2E ou pour la conception de la Galerie Parisienne et du terminal 2G. Des couleurs plus fraîches pour les murs, des fauteuils plus confortables, un espace assez dégagé pour voir d'un coup d'œil toutes les informations : cette montée en gamme est reposante pour le passager.

### Détente, travail et restauration bio

La palette des services en aérogare s'est beaucoup enrichie. En 3 ans, à Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly, jeux pour enfants, jeux vidéos, espaces de travail et bornes wi-fi ont été installés. Des prises électriques près des sièges permettent de recharger ordinateurs et téléphones. Les commerces et les espaces de restauration se sont multipliés jusqu'aux portes d'embarquement. L'arrivée de la chaîne belge EXKi en 2008 à Paris – Charles de Gaulle a signé l'entrée des plats

et produits frais biologiques dans l'offre commerciale. On trouve également dans ces boutiques des produits certifiés « commerce équitable ». Le passager à l'arrivée n'est pas oublié non plus : les salles de livraison des bagages sont pourvues de mini-boutiques et d'un service de restauration automatique. ■

### Quatre questions... aux passagers

De janvier à mars 2008 quatre questions sur l'environnement ont été posées à 1 559 passagers par Aéroports de Paris.

■ **15%**

**Quelques-uns** ont entendu parler des actions d'Aéroports de Paris en matière d'environnement.

■ **37%**

**Un plus grand nombre** estime que l'information sur la qualité de l'air de l'aéroport est plus importante que celle qui concerne la maîtrise de la demande en énergie.

■ **15%**

**Un petit nombre** aimerait disposer du rapport environnement.

■ **58%**

**Une large majorité** approuve la mise en place du tri des déchets passagers en aérogare.

## Repères

- **14** bornes BOP
- **22** espaces de travail avec bornes wi-fi
- **53** nurseries
- **102** consoles de jeux vidéos Playstation 3
- **9** aires de jeu Gulli





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante



## Un parcours de qualité, fluide et sans stress



### 1 SERVICES EN LIGNE

Sur le site [aeroportsdeparis.fr](http://aeroportsdeparis.fr), le passager prépare son voyage sans bouger de chez lui.

- Agence de voyage en ligne.
- Informations pratiques (vols, documents officiels, services...).
- Réservation de place de parking.



### 2 INFORMATION INTERACTIVE

Deux outils interactifs renseignent immédiatement le passager.

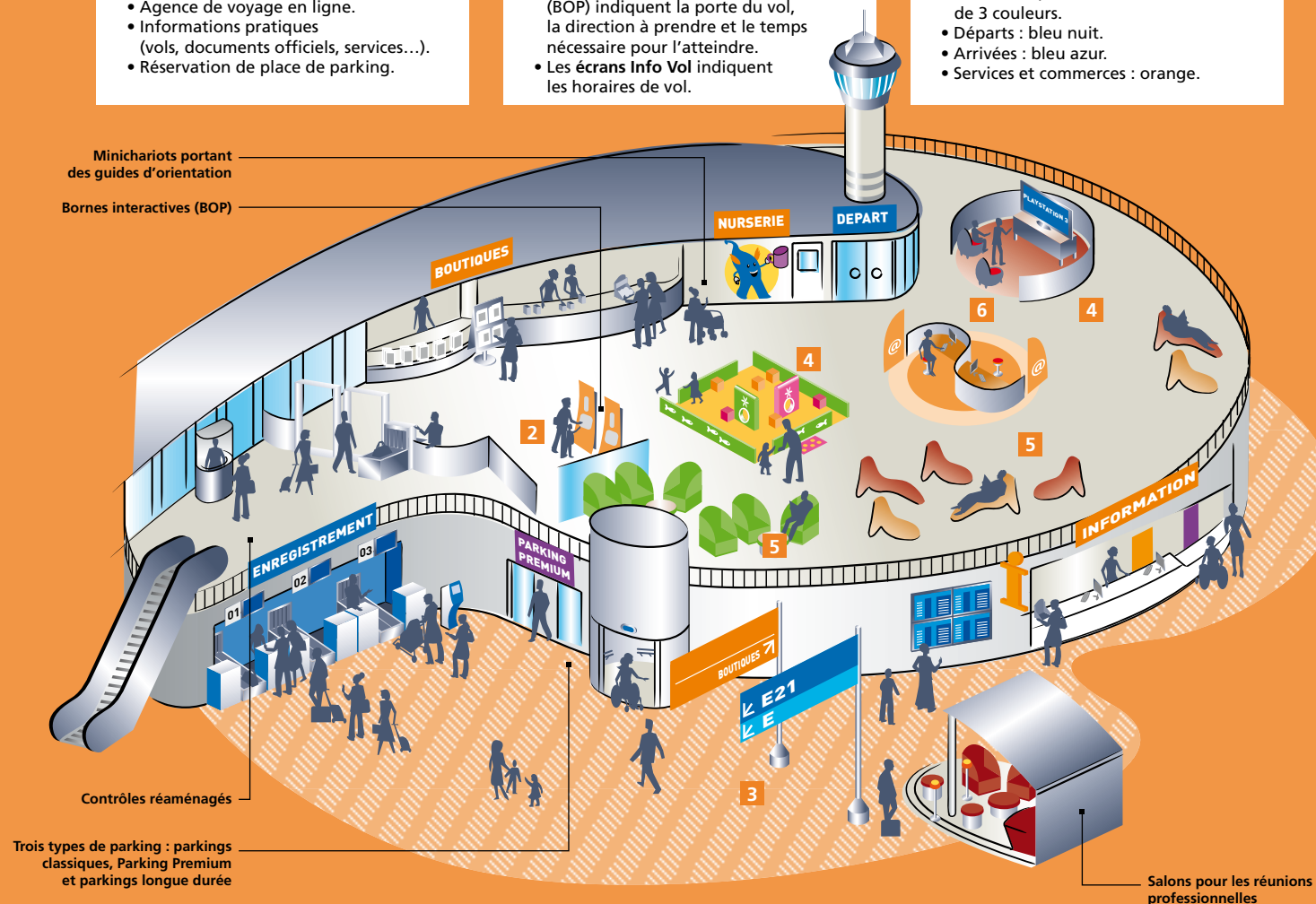
- Les **bornes d'orientation des passagers** (BOP) indiquent la porte du vol, la direction à prendre et le temps nécessaire pour l'atteindre.
- Les **écrans Info Vol** indiquent les horaires de vol.



### 3 ERGONOMIE DE LA SIGNALÉTIQUE

La signalétique est visible, simple. Contrastée, elle s'articule autour de 3 couleurs.

- Départs : bleu nuit.
- Arrivées : bleu azur.
- Services et commerces : orange.



### 4 DÉTENTE

Sur tous les aéroports, des aires de jeux ont été aménagées.

- Jeux d'éveil et jeu Gulli pour les enfants.
- Jeux vidéo Playstation 3 pour enfants et adultes.



### 5 CONFORT

Équipés de fauteuils ergonomiques, les **espaces détente** en salle d'embarquement conjuguent calme, simplicité et bien-être.



### 6 ESPACES INTERNET

Dans les espaces Internet, le passager peut travailler comme s'il était à son bureau. Il dispose de :

- Plans de travail,
- Bornes wi-fi et accès Internet,
- Prises électriques pour la recharge des appareils.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

## Notre responsabilité vis-à-vis du client

- 57 Vision clients
- 58 Le passager
- 62 Les compagnies aériennes

**204** compagnies  
opèrent sur les plates-formes  
d'Aéroports de Paris

## ➔ Les compagnies aériennes

### Avec les compagnies aériennes, Aéroports de Paris développe une vision commune.

Aéroports de Paris a placé la qualité de service au cœur de sa stratégie et collabore avec les compagnies sur ce sujet. L'entreprise a développé, avec les principales compagnies aériennes opérant à Paris, une démarche d'étroite coopération pour améliorer les modes de relations et les performances communes.

### Réussir Ensemble : une démarche collaborative

La compétitivité du transport aérien se joue désormais au sol et, dans ce cadre, Aéroports de Paris renforce depuis quelques années ses relations avec ses clients compagnies aériennes sur un mode coopératif (*Service Level Agreement* signé avec Star Alliance, *Memorandum of Understanding* avec One World). Avec Air France, Aéroports de Paris a engagé, depuis 2006, une démarche de coopération baptisée « Réussir Ensemble ». Cette démarche vise à progresser ensemble dans tous les domaines qui favorisent l'amélioration de leurs performances et de la satisfaction de leurs clients communs, les passagers. Elle traite, notamment, de la fluidification des circuits passagers, de l'optimisation des processus opérationnels ou encore de l'harmonisation de la conduite des projets pour les infrastructures utilisées par Air France.

### Environnement, développement durable, changement climatique

Air France et Aéroports de Paris coopèrent pour la protection de l'environnement et la lutte contre l'aggravation de l'effet de serre. Ils ont chacun participé à la réflexion pilotée par Jacques Dermagne, président du Conseil économique, social et environnemental, sur le développement durable de Paris – Charles de Gaulle. Ils ont contribué aux travaux d'élaboration du Plan régional de la qualité de l'air (PRQA) et analysent ensemble le marché des véhicules électriques. De nombreux projets concernent la mise au point d'actions, de réflexions et de prises de positions communes, comme pour les bilans carbone (avec la DGAC, l'Ademe et l'Union des aéroports français). Dans le champ sociétal, une étude économique sur l'emploi et la refondation du GIP Emploi de Roissy a également été lancée dans le cadre de « Réussir Ensemble ».

### Le Comité d'orientation aéroportuaire

Aéroports de Paris a répondu à la demande de certaines compagnies aériennes qui souhaitaient trouver une nouvelle façon de dialoguer. L'entreprise a mis en place un Comité d'orientation aéroportuaire (COA) réunissant les principales associations de compagnies aériennes opérant à Paris.

Depuis 2007, ce comité constitue une instance de dialogue stratégique sur des sujets tels que le développement durable, les enjeux environnementaux ou la sûreté. ■



### L'enquête de satisfaction des compagnies

Aéroports de Paris améliore son écoute des compagnies aériennes. De janvier à avril 2008, Aéroports de Paris a mené une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ses compagnies clientes. Cette enquête, dont la périodicité est annuelle, mesure leur satisfaction sur trois points : leurs relations avec Aéroports de Paris, les services fournis aux compagnies et les services proposés aux passagers. L'objectif est d'en utiliser les résultats pour entretenir le dialogue, définir les axes de progrès et engager des actions d'amélioration concrètes.



## Repères

- 20 compagnies nouvelles ont rejoint Paris – Charles de Gaulle en 2008.
- Air France a obtenu en 2008 sa certification ISO 14 001 pour ses activités à Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly.
- En 2008 s'est tenue la première session du « Campus Réussir Ensemble ». La première promotion comptait 12 cadres d'Aéroports de Paris et 12 cadres d'Air France.





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

# Avis du panel, méthodologie *et indicateurs*



## ➔ Avis du panel

## Avis du panel des parties prenantes

Chaque année Aéroports de Paris soumet son Rapport environnement et citoyenneté à l'avis d'un panel de parties prenantes.

Depuis 2006, Aéroports de Paris demande à un panel de parties prenantes d'évaluer la qualité de son Rapport environnement et citoyenneté

pour avoir un regard extérieur et continuer à s'améliorer. Une synthèse des avis est ici retranscrite.

### Appréciation globale

Le rapport semble équilibré et présenter des éléments exacts et fiables. La rédaction est claire et intègre bien les différents volets de la politique de développement durable du Groupe.

Le document est exhaustif et présente des informations détaillées. La lecture est fluide. La présentation est pédagogique, servie par une mise en page qui permet d'identifier rapidement les thèmes traités. La réalité des actions est bien mise en avant. Selon les membres du panel, le rapport 2008 explicite bien les enjeux auxquels est confronté Aéroports de Paris. .../...



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



## Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



## Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



## Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



## Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



## Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)
- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

Il permet d'apprécier l'amélioration continue de la politique de développement durable du Groupe et sa vision à long terme. Il manifeste un engagement croissant de l'entreprise, un champ d'action chaque année plus large au travers des réalisations et des objectifs présentés.

## La qualité de l'information

Sur le fonds, la richesse de l'information proposée a recueilli l'approbation de la plupart des membres du panel. Plusieurs y ont vu un souci grandissant de transparence et une volonté affichée de communiquer. Toutefois deux membres du panel ont estimé que le volet économique du développement durable était insuffisamment développé. D'autres ont regretté que le rapport ne fasse pas une part plus large à la relation avec les partenaires économiques : fournisseurs et sous-traitants, entreprises présentes sur les plates-formes, compagnies aériennes. Deux membres auraient souhaité plus de précisions sur la coopération entre Aéroports de Paris et ses fournisseurs en matière de développement durable.

Plusieurs membres du panel ont également émis le souhait que les indicateurs soient plus nombreux et mieux équilibrés, notamment dans les domaines économique et social, et que le rapport fournisse un peu plus d'éléments chiffrés permettant d'établir des comparaisons à l'échelle nationale ou internationale.

## La qualité de la mise en forme

Sur la forme, le document est généralement perçu comme mieux structuré que le rapport de l'année 2007, utilisable comme outil de travail, autorisant une lecture synthétique. L'utilisation d'un code couleur différenciant les rubriques et la création d'un index thématique ont été appréciées. Un membre a regretté la suppression des cartographies représentant la localisation des achats, présentes dans le rapport 2007.

## L'utilisation des avis du panel

Ces remarques, souhaitées par Aéroports de Paris pour l'amélioration de son prochain rapport, seront étudiées avec le plus grand soin.

Cependant, Aéroports de Paris ne peut s'engager à les mettre en œuvre intégralement. Elles reflètent des opinions précieuses mais extérieures, ce qui en fait tout l'intérêt.

## Membres du panel des parties prenantes 2008

- Madame Sylvie Clisson  
Responsable qualité du Groupe Challancin
- Monsieur Maurice Cornesse  
Directeur production, environnement et développement durable du Gifas
- Monsieur Philippe Guittet  
Directeur des opérations au sol AOC de Paris – Charles de Gaulle
- Madame Janine Le Floch – Fournier  
Secrétaire générale de l'Acnusa
- Monsieur Marc Lemaître  
Directeur général adjoint du groupe Europe Handling
- Monsieur Jean Pachiaridi  
Directeur Général de la société Ultra Net

## ➔ Méthodologie

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

## Impliquer les parties prenantes dans notre stratégie de développement durable

Depuis 2006, Aéroports de Paris demande à un panel de parties prenantes d'évaluer la qualité de son rapport Environnement et citoyenneté. Avec cet exercice, c'est également la qualité de la communication de sa stratégie en matière de développement durable qu'il soumet à un regard extérieur, complémentaire de celui des notateurs extrafinanciers. Le rapport 2008 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 de la GRI (Global Reporting Initiative), référentiel qui fait autorité.

Quatre thématiques ont guidé les 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.

Six principes déterminent 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...).

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 de parties prenantes d'Aéroports de Paris, constitué en 2008 de six membres, a évalué la qualité



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



### Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



### Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



### Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



### Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



### Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

du présent rapport d'Aéroports de Paris à partir de cette grille d'analyse. Les résultats ont été synthétisés et reportés en page 64-65 de ce rapport. 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 2007

Le panel des parties prenantes 2007 notait un rapport équilibré, clair et fiable. Néanmoins trois remarques portant sur les informations contenues dans ce rapport étaient exprimées :

- Une considération portait sur la présentation de positions non partagées (extensions aéroportuaires ou directives européennes) : nous présentons cette année également les positions publiques d'Aéroports de Paris. Par la

mise dans leur contexte, les interviews et les actions menées conjointement avec nos parties prenantes, nous avons pour objectif d'apporter des éléments d'analyse.

- Des demandes portaient sur la précision des relations entre les compagnies aériennes et Aéroports de Paris. Par la partie «Notre responsabilité vis-à-vis des clients» nous avons souhaité développer ces aspects.
- Le fait que tous les indicateurs environnementaux portant sur le bruit et l'air n'étaient pas vérifiés par un tiers était également souligné. Aujourd'hui l'ensemble de ces indicateurs sont calculés sur la base de méthodologies nationales ou internationales par le Laboratoire d'Aéroports de Paris, accrédité COFRAC. La vérification des émissions de CO<sub>2</sub> des centrales est effectuée annuellement par un tiers.

Pour la présentation graphique, deux principales remarques étaient exprimées :

- Il était noté un caractère dense du document rendant sa lecture difficile. Nous avons choisi cette année une identification claire des parties, avec codes couleurs facilement identifiables, ainsi qu'une maquette légère permettant une lecture fluidifiée. Enfin, des frises et focus devraient permettre une lecture facilitée.
- Le foisonnement de sujets abordés gênait la lecture synthétique. Si de nombreux sujets nous ont semblé, cette année encore, mériter d'être traités, nous avons recherché des améliorations. Un sommaire clair, l'ajout d'un avant-propos aidant à la compréhension du parti pris de présentation et d'un index thématique devraient permettre de faciliter la lecture synthétique.

## ➔ Méthodologie

Ce rapport concerne les activités d'Aéroports de Paris du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 31 décembre 2008. Ce rapport a été réalisé en s'inspirant de la troisième génération des lignes directrices de la GRI (*Global Reporting Initiative*). 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 prestation équilibrée et raisonnable de leurs performances économique, environnementale et sociale.

### Procédures méthodologiques

- Pour chaque indicateur publié, Aéroports de Paris dispose d'un protocole de reporting précisant périmètre, procédures, définition, périodicité et méthodologie de calcul.
- Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement des différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon

## Méthodologie de reporting des indicateurs

les indicateurs.

- Pour les indicateurs du nombre de personnes employées sur les aéroports, une procédure de recensement est utilisée 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 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 transmises à la direction de l'Environnement et du développement durable.

- Les émissions de CO<sub>2</sub> des centrales sont vérifiées annuellement par un tiers. Les émissions de CO<sub>2</sub> des centrales de Paris – Charles de Gaulle pour 2008 ne prennent pas en compte la CFE bis, mise en service début 2008 et non encore incluse dans le périmètre PNAQ.
- Pour les émissions des avions, les calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) pour le calcul des émissions du cycle LTO (*Landing and Take-Off*).

### 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. ■





- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)



→ Indicateurs

Éléments de la GRI  
(Global Reporting Initiative)

→ AÉROPORTS DE PARIS EN CHIFFRES

INDICATEURS	UNITÉS	2006		2007		2008		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€	2 076,80	1 947,30	2 292,40	2 082,30	2 527,00	2 252,00	EC1
EBITDA	M€	664,70	–	757,20	–	848,00	–	EC1
Résultat net publié	M€	152,10	151,50	322,20	164,40	272,60	216,7	EC1

INDICATEURS	UNITÉS	2006				2007				2008				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	
Mouvements	milliers	533	229	65	827	544	233	71	848	551	230	62	843	/
Passagers	millions	56,8	25,6	nd	82,4	59,7	26,4	nd	86,1	60,87	26,21	nd	87,1	/
Fret et poste	milliers tonnes	2 131	110	nd	2 241	2 298	109	nd	2 407	2 280	110	nd	2 390	/
Emport moyen	passagers/mvt	115	112	nd	na	113,5	118,5	nd	na	114	118,7	nd	na	/

→ DONNÉES ÉCONOMIQUES

INDICATEURS	UNITÉS	2006				2007				2008				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	nombres	700	325	70	1 095	700	325	70	1 095	696	325	47	1 068	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombres	83 000	26 000	5 000	114 000	86 000	26 000	5 000	117 000	90 000	27 600	2 829	120 429	EC9
Taxe foncière	M€	30	8,3	0,5	38,8	30,6	8,4	0,5	39,5	34,2	9,4	1	44,6	EC9
Taxe professionnelle	M€	29,1	10,8	0,5	40,4	32,9	11,7	0,5	45,1	39,2	13,4	1,4	54	EC9
Fonds de compensation nuisances aéroportuaires (FNCA)	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	516 180	na	na	na	567 485	na	na	na	489 800	EC8

→ DONNÉES SOCIALES

INDICATEURS	UNITÉS	2006	2007	2008	RÉF. GRI
<b>Effectif total moyen</b>					
Aéroports de Paris	nombres	7 571	7 451	7 245	LA1
Filiales	nombres	3 245	3 930	4 544	LA1
Groupe Aéroports de Paris	nombres	10 816	11 381	11 789	LA1
Travailleurs handicapés	nombres	251	267	278	LA13
Embauches (contrats permanents)	nombres	160	99	120	LA2
Moyenne d'âge	an	42,1	42,8	43,4	LA13
% de féminisation	%	39	38,9	38,5	LA13
Promotions internes	%	7,2	5	4,8	LA2
Taux de remplacements sur les emplois permanents	%	2,5	2	3,1	LA2
Taux d'absentéisme toutes causes confondues	%	6,8 (5,1*)	6,4	6,78	LA7
Absentéisme	*jour/heure**	783 237**	754 168**	774 594**	LA7
<b>Hygiène, sécurité et conditions de travail</b>					
Taux de fréquence accidents du travail	%	18,9	16,6	16,8	LA7
Taux de gravité des accidents du travail	%	0,95	0,73	0,81	LA7

nd = non disponible ; na = non applicable






Version imprimable

Page précédente










Page suivante

-  Carte d'identité
-  Avant-propos (1)
-  Mot du Président (3)









Stratégie & enjeux

-  Nos enjeux (5-8)
-  Nos principes (9-10)
-  Nos outils (11-12)
-  Nos objectifs (13-15)
-  Nos réalisations (16)







Responsabilité environnementale

-  Management (18-22)
-  Changement climatique (23-27)
-  Qualité de l'air (28-31)
-  Bruit (32-33)
-  Déchets (34-35)
-  Eau (36)







Responsabilité sociale

-  Jalons (38)
-  Ressources humaines (39)
-  Le salarié (40-42)
-  Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)






Responsabilité territoriale

-  Concertation (46-47)
-  Développement économique (48-49)
-  Emploi (50-51)
-  Services aux territoires (52-55)



Responsabilité vis-à-vis des clients

-  Vision clients (57)
-  Le passager (58-61)
-  Les compagnies aériennes (62)

-  Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
-  Indicateurs (66-67)
-  Sommaire GRI (68)
-  Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente





Page suivante

→ DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

INDICATEURS	UNITÉS	2006				2007				2008				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 de dérogations accordées pour le couvre-feu (Paris – Orly) nombres		na	53	na	na	na	48	na	na	na	26	na	na	SO1
dont entre 23 h 30 et 23 h 45		na	31	na	na	na	28	na	na	na	22	na	na	SO1
Trafic de nuit par tranche horaire (Paris – Charles de Gaulle)														
22 h - 24 h locales	nombres	29 979	na	na	na	30 323	na	na	na	30 636	na	na	na	SO1
00 h - 05 h locales	nombres	22 952	na	na	na	22 415	na	na	na	22 288	na	na	na	SO1
05 h - 06 h locales	nombres	7 370	na	na	na	8 648	na	na	na	9 368	na	na	na	SO1
Total	nombres	60 001	na	na	na	61 386	na	na	na	62 292	na	na	na	SO1
BRUIT														
Aides à l'insonorisation des riverains														
Dossiers traités	nombres	1 963	375	na	2 338	1 733	939	na	2 672	1 652	1 819	na	3 471	SO1
Nombre de logements ou locaux insonorisés	nombres	2 956	785	na	3 741	3 559	1 335	na	4 894	2 466	1 922	na	4 388	SO1
Aides accordées	M€	25,19	5,78	na	31	28,06	10,57	na	39	23,77	17,31	na	41,08	SO1
QUALITÉ DE L'AIR ET ÉMISSIONS														
Taux de dioxyde d'azote (NO2)	µg/m³	28	33	nd	na	26	30	nd	na	27	28	nd	na	/
Taux de particules (PM10)	µg/m³	17	20	nd	na	nd	nd	nd	na	nd	21	nd	na	/
Taux d'ozone (O2)	µg/m³	35	39	nd	na	37	33	nd	na	38	40	nd	na	/
Taux de monoxyde d'azote (NO)	µg/m³	12	12	nd	na	11	16	nd	na	12	13	nd	na	/
Délestage de carburant	nombres	0	2	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	/
Émissions de gaz à effet de serre des centrales														
(en tonnes an CO2)	tonnes	129 364	28 411	5 426	163 201	118 038	21 589	4 544	144 171	118 216	21 270	4 973	144 459	EN16
(en tonnes équivalent CO2)	tonnes	131 222	28 798	5 500	165 520	121 700	21 915	4 604	148 304	119 760	21 591	5 048	146 399	EN16
Émissions des avions														
Émissions CO2	tonnes	873 800	301 300	nd	1 175 100	892 400	306 300	nd	1 198 700	893 000	303 900	nd	1 196 900	EN17
Émissions NOx	tonnes	4 190	1 260	nd	5 450	4 350	1 315	nd	5 665	4 430	1 320	nd	5 750	EN20
ÉNERGIE														
Production thermique	MWh	313 929	127 535	20 093	461 557	299 886	97 777	18 199	415 862	323 700	105 636	16 973	446 309	EN4
Production frigorifique	MWh	119 399	25 822	na	145 221	111 433	18 248	na	129 681	137 262	17 519	na	154 781	EN4
Part de la cogénération dans la consommation d'énergie destinée à production thermique de Paris – Charles de Gaulle	%	48,5	na	na	na	51,4	na	na	na	47,8	na	na	na	EN4
Consommation électrique totale par plate-forme (interne + externe)	GWh	300	116	34	450	314	110	32	456	347	109	31	487	EN4
Consommation énergies internes Aéroports de Paris (chaud, froid, électricité)	GWhep	953	335	nd	2 288	984	307	nd	1 291	1 035	302	10	1 347	EN3
EAU														
Consommations d'eau	milliers de m³	2 310	661	112	3 083	2 300	588	102	2 990	2 436	595	94	3 125	EN8
dont interne Aéroports de Paris	milliers de m³	1 072	365	nd	nd	1 046	350	nd	nd	1 194	314	nd	nd	EN8
DÉCHETS : Taux de valorisation DIB														
Volume DIB collectés	tonnes	41 970	13 165	1 631	56 766	43 058	13 958	1 711	58 727	43 261	14 239	1 613	59 113	EN22
Enfouis	%	0	17	15	na	0	14	22	na	0	9	29	na	EN22
Recyclables	%	37	19	48	na	35	18	43	na	34	18	42	na	EN22
Incinérés	%	63	64	36	na	65	68	35	na	66	73	29	na	EN22
Valorisables	%	100	83	84	na	100	86	78	na	100	91	71	na	EN22

nd = non disponible ; na = non applicable



- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)

- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)



Sommaire GRI



1	STRATÉGIE ET ANALYSE	
1.1	Déclaration du décideur	p. 1
1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs	Rabat, p. 5-7
2	PROFIL DE L'ORGANISATION	
2.1	Nom de l'organisation	Couverture
2.2	Produits et services	Rabat, p. 57-62
2.3	Structure opérationnelle	p. 12
2.4	Siège de l'organisation	4e de couverture
2.5	Pays d'implantation	4e de couverture
2.6	Nature de capital et forme juridique	4e de couverture
2.7	Nature des marchés	Rabat
2.8	Taille	Rabat, p.66
2.9	Changements significatifs	p. 16
2.10	Récompenses reçues	p. 16
3	PARAMÈTRES DU RAPPORT	
	<b>Profil du rapport</b>	
3.1	Période considérée	2008
3.2	Date du dernier rapport	2007
3.3	Cycle considéré	Annuel
3.4	Personne à contacter :	M. Didier Hamon Direction de l'environnement et du développement durable
	<b>Champ et périmètre du rapport</b>	
3.5	Processus de détermination du contenu	p.1, p.2, p.64
3.6	Périmètre du rapport :	Responsabilité sociétale de l'entreprise
3.7	Limitation du périmètre	p.1, p.64
3.8	Principes de communication des données	www.aeroportsdeparis.fr
3.9	Méthodes de mesure	p. 65
3.10	Nature des reformulations et conséquences	p. 63-64-65
3.11	Changements significatifs	p. 65
	<b>Index du contenu GRI</b>	
3.12	Tableau d'identification de l'emplacement des informations	p. 68
	<b>Validation par des tiers</b>	
3.13	Politique et pratique de validation	p. 63-65
4	GOUVERNANCE, ENGAGEMENTS ET DIALOGUE	
	<b>Gouvernance</b>	
4.1	Structure de gouvernance	p. 11
4.2	Président du conseil d'administration	p. 11
4.3	Indépendance du conseil d'administration	p. 11
4.4	Procédures de surveillance	p. 11
4.5	Dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances	/
4.6	Gestion des conflits d'intérêt	/
4.7	Compétences des administrateurs	p. 11
4.8	Valeurs, codes de conduite	p. 8-10
4.9	Procédure de gestion des opportunités et des risques	p. 11
4.10	Évaluation de la performance par le conseil d'administration	p. 11
	<b>Engagements externes</b>	
4.11	Principe de précaution	/
4.12	Chartes, principes et autres initiatives	p.8-9
4.13	Affiliation à des associations	p.46-53
	<b>Dialogue avec les parties prenantes</b>	
4.14	Liste des groupes de parties prenantes	p. 2
4.15	Sélection des parties prenantes pour le dialogue	p. 2, p. 14
4.16	Dialogue (fréquence, type...)	p. 14
5	INDICATEURS DE PERFORMANCE	p. 66-67

Le niveau d'application du cadre GRI atteint pour ce rapport est le niveau C défini par le GRI.

Report Application Levels		2002 In accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Mandatory	Self Declared							
Optional	Third Party Checked			Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured
	GRI Checked							





Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- Carte d'identité
- Avant-propos (1)
- Mot du Président (3)



Stratégie & enjeux

- Nos enjeux (5-8)
- Nos principes (9-10)
- Nos outils (11-12)
- Nos objectifs (13-15)
- Nos réalisations (16)



Responsabilité environnementale

- Management (18-22)
- Changement climatique (23-27)
- Qualité de l'air (28-31)
- Bruit (32-33)
- Déchets (34-35)
- Eau (36)



Responsabilité sociale

- Jalons (38)
- Ressources humaines (39)
- Le salarié (40-42)
- Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



Responsabilité territoriale

- Concertation (46-47)
- Développement économique (48-49)
- Emploi (50-51)
- Services aux territoires (52-55)



Responsabilité vis-à-vis des clients

- Vision clients (57)
- Le passager (58-61)
- Les compagnies aériennes (62)
- Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- Indicateurs (66-67)
- Sommaire GRI (68)
- Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

Sigles  
et acronymes

ACI

Airports Council International

Acnusa

Autorité de contrôle des nuisances sonores  
aéroportuaires

Adife

Actions et développement d'initiatives  
en faveur de l'emploi

Air

Association d'intérêt régional

Aire

Atlantic interoperability Initiative  
to Reduce Emissions

APU

Auxiliary Power Unit (générateur auxiliaire)

CHSCT

Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions  
de travail

CCI

Chambre de commerce et d'industrie

CRE

Contrat de régulation économique

DGAC

Direction générale de l'aviation civile

EBITDA

Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation  
and Amortization (excédent brut d'exploitation)

GIP

Groupeement d'intérêt public

GPEC

Gestion prévisionnelle de l'emploi et des  
compétences

GPU

Ground Power Unit (unité d'alimentation  
électrique au sol)

OHSAS

Occupational Health and Safety Assessment  
Series (règles pour la gestion de la santé  
et de la sécurité au travail)

PEB

Plan d'exposition au bruit

PGS

Plan de gêne sonore

PHMR

Personnes handicapées et à mobilité réduite

PPA

Plan de protection de l'atmosphère

PRQA

Plan régional pour la qualité de l'air

PRSE

Plan régional santé-environnement

RSE

Responsabilité sociale d'entreprise

Sesar

Single European Sky ATM Research

SO<sub>2</sub>

Dioxyde de soufre

NO<sub>x</sub>

Oxydes d'azote

TNSA

Taxe sur les nuisances sonores aéroportuaires

Index thématique

Accords d'entreprise, 38, 43

Achats responsables, 9, 13, 15, 18, 21

Acnusa, 8, 32

Ademe, 62

Adife, 50

Aéropole, 48

Air (association), 50

Air France KLM, 5, 62

AIRE, 10, 23, 24

Airparif, 23, 28, 30

Allobus, 53

APU, 23, 29

Assistance en escale, 10, 41

Bilan carbone, 20, 62

Bilan social, 38, 41, 43, 44

Bio-indicateurs, 28, 30

Bruit (insonorisation), 47, 54, 55, 62

Bruit (nuisances sonores), 8, 31, 32, 51, 55

CDG Express, 23, 25, 29

CDGVAL, 19, 25

Changement climatique, 8, 13, 17, 18, 23, 62

Ciel unique européen, 10, 24

Clients, 13, 14, 57 et suivantes

Clubs partenaires environnement, 8, 22

CO<sub>2</sub>, 10, 18, 23, 24, 25, 27, 28, 29

Cœur d'Orly, 5, 26, 27, 57

Comité Habitat, 52

Commerce équitable, 9, 15, 60

Commissions consultatives de l'environnement, 8

Commission européenne, 10, 24

Compagnies aériennes, 13, 57, 62

Contrat de régulation économique (CRE), 5, 18, 57

Convention Grenelle du secteur aérien, 8, 11,

16, 18, 23

Corruption, 9

Covoiturage, 9, 18, 25, 44, 53, 62

Crèches interentreprises, 53

Datagora, 48

Déchets, 18, 19, 20, 34, 35, 60

Dermagne (mission Dermagne), 8, 47, 62

DGAC, 24, 32, 55, 62

Diversité, 38, 43

Eau, 18, 19, 36

Égalité des chances, 53

Égalité Homme/Femme, 38, 43

Emploi, 8, 9, 12, 38, 39, 47, 50, 51, 53, 62

Énergie, 13, 18 et suivantes

Énergies renouvelables, 13, 18, 19, 23, 27

Entre Voisins, 30, 55

Entreprises (aide aux), 48, 49

Environnement, 18 et suivantes

Filiales, 13

Fondation Aéroports de Paris, 13, 46, 52

Formation, sensibilisation, 21, 22, 23, 38, 39, 40,

42, 44, 50

Fournisseurs, sous-traitants, 2, 8, 9, 14, 15, 21,

34, 44

Galerie Parisienne, 5, 9

Gaz à effet de serre, 12, 13, 17, 18, 24, 62

Géothermie, 18, 23, 27

GIP Emploi, 47, 62

Gouvernance, 11, 47

GPEC, 38, 39, 41, 44

GPU, 28, 29

Grenelle de l'environnement, 8, 18, 23, 26, 27

Haute qualité environnementale, 13, 18, 19,

23, 26

Hygiène et sécurité du travail, 20, 31, 38, 42, 44

ISO 14 000, 15, 18, 20

Logement social, 12, 44, 52

Maisons de l'environnement

et du développement durable, 8, 51, 55

Management environnemental, 8, 9, 12, 18, 19,

20, 21, 22

Mesure de la qualité de l'air, 30

Métiers, 8, 39, 51

Notation extrafinancière, 11, 13, 18

NO<sub>x</sub>, 10, 28, 30, 31

OHSAS 18 001, 20

ONU, 9

Orly International, 48

Orly Val, 26

Pacte mondial, 9, 14, 15, 43, 53

Pactes territoriaux, 47

Papa Charlie, 9, 53

Paquet aéroportuaire, 10

Parties prenantes, 2, 8, 11, 14

Passagers, 58, 59, 60, 61

PHMR, 10, 14, 58, 59

Plan environnement, 8, 13, 21, 23

Plan de déplacement d'entreprise (PDE), 23, 25

Plan Espoir Banlieues, 8, 50

PRSE, 31

Pôle d'Orly, 47

Politique de coopération économique et sociale,

5, 12, 46, 50

PPA, 29, 62

PRQA, 8, 14, 28, 62

Qualité de service, 57, 58, 60

Qualité de vie au travail, 7, 12, 14, 40, 43, 44,

46, 53

Quotas, 10, 24

Ressources humaines, 38 et suivantes

Réussir Ensemble, 36, 62

Riverains – société civile, 8, 9, 12, 13, 14, 19, 31,

32, 50, 54, 55

RSE, 8, 9, 12, 15, 38, 44

Semaine du développement durable, 22

Sesar, 10, 23, 24

Solidarité, insertion, 12, 50, 52, 53

Sûreté, 10, 20

Surveillance (eau, air, bruit), 30, 31, 32, 33

Temps de roulage, 18, 23

Terminal 2G, 5, 14, 26, 60, 62

Territoire de Roissy, 47

TNSA, 32, 54

Transparency International, 9

Transports, 25, 26, 53

Union européenne, 18, 24

Vitrail, 32, 55



AÉROPORTS DE PARIS

RAPPORT ENVIRONNEMENT  
ET CITOYENNETÉ 2008



Version imprimable

Page précédente



Page suivante

- ➔ Carte d'identité
- ➔ Avant-propos (1)
- ➔ Mot du Président (3)



Stratégie & enjeux

- ➔ Nos enjeux (5-8)
- ➔ Nos principes (9-10)
- ➔ Nos outils (11-12)
- ➔ Nos objectifs (13-15)
- ➔ Nos réalisations (16)



Responsabilité environnementale

- ➔ Management (18-22)
- ➔ Changement climatique (23-27)
- ➔ Qualité de l'air (28-31)
- ➔ Bruit (32-33)
- ➔ Déchets (34-35)
- ➔ Eau (36)



Responsabilité sociale

- ➔ Jalons (38)
- ➔ Ressources humaines (39)
- ➔ Le salarié (40-42)
- ➔ Responsabilité sociétale de l'entreprise (43-44)



Responsabilité territoriale

- ➔ Concertation (46-47)
- ➔ Développement économique (48-49)
- ➔ Emploi (50-51)
- ➔ Services aux territoires (52-55)



Responsabilité vis-à-vis des clients

- ➔ Vision clients (57)
- ➔ Le passager (58-61)
- ➔ Les compagnies aériennes (62)

- ➔ Avis du panel des parties prenantes sur le rapport 2008 (63-64)
- ➔ Indicateurs (66-67)
- ➔ Sommaire GRI (68)
- ➔ Sigles et acronymes / Index (69)

Page précédente



Page suivante

Aéroports de Paris  
291, boulevard Raspail  
75675 Paris Cedex 14

Société anonyme à Conseil d'administration  
au capital de 296 881 806 euros  
SIREN 552 016 626 RCS Paris – APE 52232  
www.aeroportsdeparis.fr



Sources mixtes  
Groupe de produits issu de forêts bien  
gérées et d'autres sources contrôlées  
www.fsc.org Cert no. BV-COC-05601  
© 1996 Forest Stewardship Council

Conception et réalisation : Energograd – Rédaction : Anne Lombard, Aéroports de Paris – Maquette : Pascale Michon – Crédits photos : © Aéroports de Paris avec J. Burlot, R. Dautigny, P. Dolémieux, M. Labelle, F. Le Gall  
M. Lafontan, P. Maurer, O. Seignette, P. Stroppa / © Fotolia.com avec Alexandre, Astock, Jason, S. Lange, G. Paire / © G. Grandin / © S. Cambon – Impimerie Spéciale Aéroports de Paris. Tél. : 01 49 75 62 70. Imprim'Verte