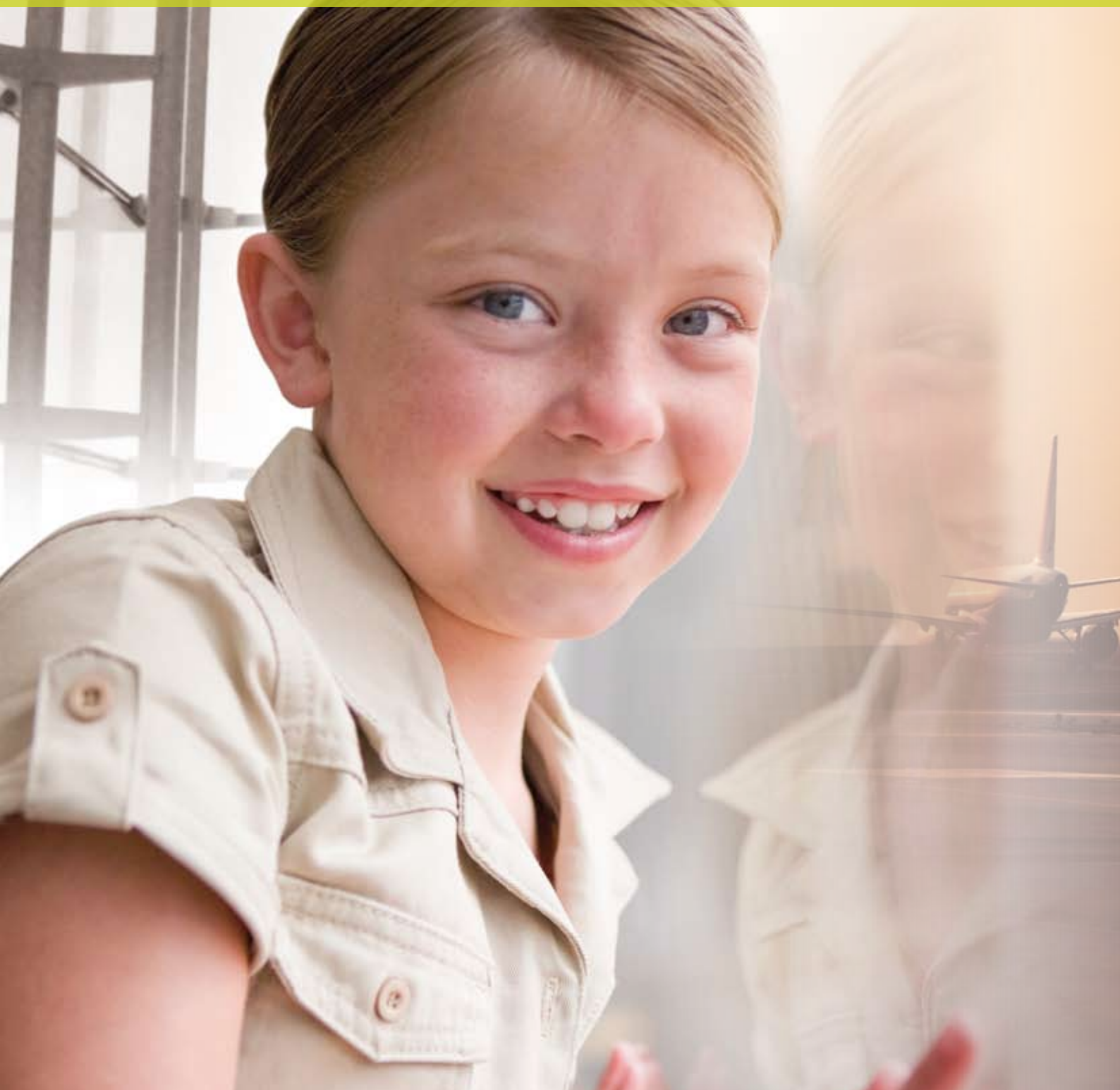


RAPPORT ENVIRONNEMENT ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE 2009



01

- 01 Avant-propos
02 Carte d'identité
04 Entretien avec Pierre Graff, président directeur général

- 06 Entretien avec Bernard Cathelain, directeur général adjoint Aménagement et Développement et Didier Hamon, directeur de l'Environnement et du développement durable

08

- 10 **Stratégie**
Conduire une stratégie durable
Les enjeux de la responsabilité sociétale d'entreprise
12 **Parties prenantes**
14 **Principes**
Mettre en œuvre et diffuser les bonnes pratiques
Déontologie et transparence
16 **Gouvernement d'entreprise**
Le pilotage du développement durable

- Un gouvernement d'entreprise au service de l'action
Contrôle interne et gestion des risques
19 **Notation**
Apprécier la performance pour progresser
20 **Achats**
Mobiliser prestataires et fournisseurs
Quatre axes pour une politique d'achats durables

ENJEUX

22

- 24 **Principes**
Quatre principes et sept engagements
25 **Manager**
Manager l'environnement ensemble
Filiales : exporter l'excellence
27 **Partenaires**
Entraîner ses partenaires dans la dynamique environnementale
28 **Énergie**
Organisation et méthode pour réduire les consommations d'énergie
Maîtriser l'énergie dans les bâtiments existants
Concevoir des bâtiments de haute qualité environnementale
Produire des énergies renouvelables

- 32 **Transports**
Cinq années de Plan de déplacements entreprise
Privilégier une offre de transports multiple
34 **Air et climat**
Contribuer à limiter les émissions des avions
Mesurer la qualité de l'air
36 **Bruit**
Évaluer la nuisance sonore
37 **Déchets**
L'affaire de tous
38 **Eau**
Protéger l'eau en gérant les rejets et les ruissellements
39 **Espaces verts**
Une plus grande attention pour la nature

ENVIRONNEMENT

40

- 42 **Enjeux**
Des hommes et des femmes acteurs de l'entreprise
43 **Manager**
Une nouvelle dynamique pour les ressources humaines
44 **Écouter**
L'innovation participative

- 45 **Motiver**
Mieux rémunérer la performance
46 **Respecter**
Promouvoir l'égalité des chances et la diversité
La diversité, un facteur de richesse pour l'entreprise
48 **Protéger**
Veiller sur la santé des salariés
Garantir la qualité de vie au travail

SOCIAL

50

- 52 **Concertation**
Agir avec et pour les territoires
Hubstar Paris : valoriser le territoire du Grand Roissy
Participer à la dynamique des pôles d'activité
55 **Jeunes entreprises**
Aider les entreprises à s'implanter sur les territoires
56 **L'emploi**
S'engager pour les banlieues

- Favoriser l'emploi
Métiers : trouver un emploi sur les aéroports
Les Observatoires, outils d'analyse de l'emploi
Des services pour les salariés des territoires
Solidarité : la Fondation Aéroports de Paris
62 **Riverains**
Les relais de l'information aux riverains
Une aide à l'insonorisation renforcée

SOCIÉTAL

64

- 66 **Culture client**
La satisfaction du client, enjeu stratégique de l'entreprise
67 **Le passager**
Mieux accompagner le passager
Accroître la qualité du service au passager

- 70 **Les compagnies**
Travailler en lien étroit avec les compagnies aériennes
71 **Entreprises**
Améliorer le service aux entreprises

CLIENTS

72

- 75 Avis du panel des parties prenantes
76 Indicateurs de la gouvernance
78 Tableau des indicateurs économiques, sociaux et environnementaux

- 80 Sommaire GRI
81 Sigles et acronymes



L'organisation du présent document

L'entreprise a fait le choix comme en 2008 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 correspondant aux champs de responsabilité de l'entreprise : Enjeux – contexte et vision d'Aéroports de Paris ; Environnement – politique environnementale et actions menées pour contribuer à la limitation des impacts environnementaux ; Ressources humaines – actions pour les salariés du groupe Aéroports de Paris ; Territoires et société – actions de coopération économique et sociale et dialogue avec les riverains ; Clients – actions menées pour nos clients : passagers, compagnies aériennes et autres entreprises.

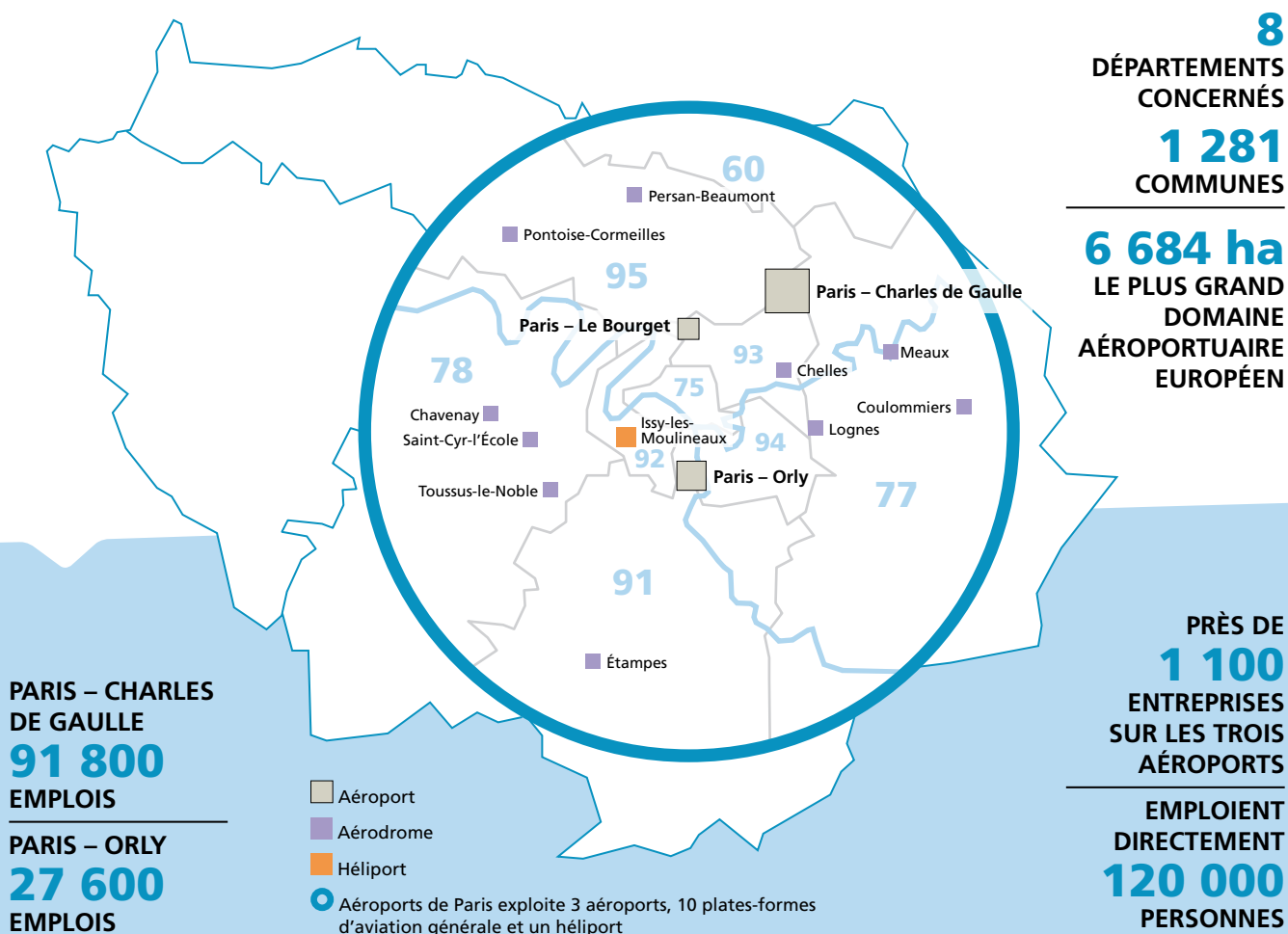
En fin de document sont présentés l'avis de notre panel 2009 des parties prenantes, les indicateurs du gouvernement d'entreprise, notre méthodologie de reporting, le glossaire des sigles et acronymes et l'index thématique.

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 par partie,
- un sommaire résumé en ouverture de chaque partie,
- des repères de bas de page présentent des chiffres importants ou des actions réalisées ou en cours,
- des zooms sur les actions phares,
- un index thématique, en fin de rapport, pour faciliter la recherche par centre d'intérêt,
- des schémas et des infographies à visée pédagogique.

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



CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ ⁽²⁾**2 633 M€**

CONSUMMATION D'EAU

2 823 493 m³

CONSUMMATION D'ÉNERGIE INTERNE

1 304 GWhepÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE
PAR LES CENTRALES**143 271 teqCO₂**

CERTIFICATIONS ISO 14 001

- ▶ Paris – Charles de Gaulle
- ▶ Paris – Orly
- ▶ Paris – Le Bourget
- ▶ Héliport d'Issy-les-moulineaux

EFFECTIFS

12 096

COOPÉRATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

2,2 M€

NOMBRE DE PASSAGERS

83 014 559**AÉROPORTS DE PARIS****AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT**

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

100 %

ADPI

Études d'ingénierie à l'international

100 %

HUB TÉLÉCOM

Opérateur de télécommunications

100 %

ALYZIA HOLDING

Services aéroportuaires

100 %

**SOCIÉTÉ DE DISTRIBUTION
AÉROPORTUAIRE**

Exploitation de commerces en aéroport

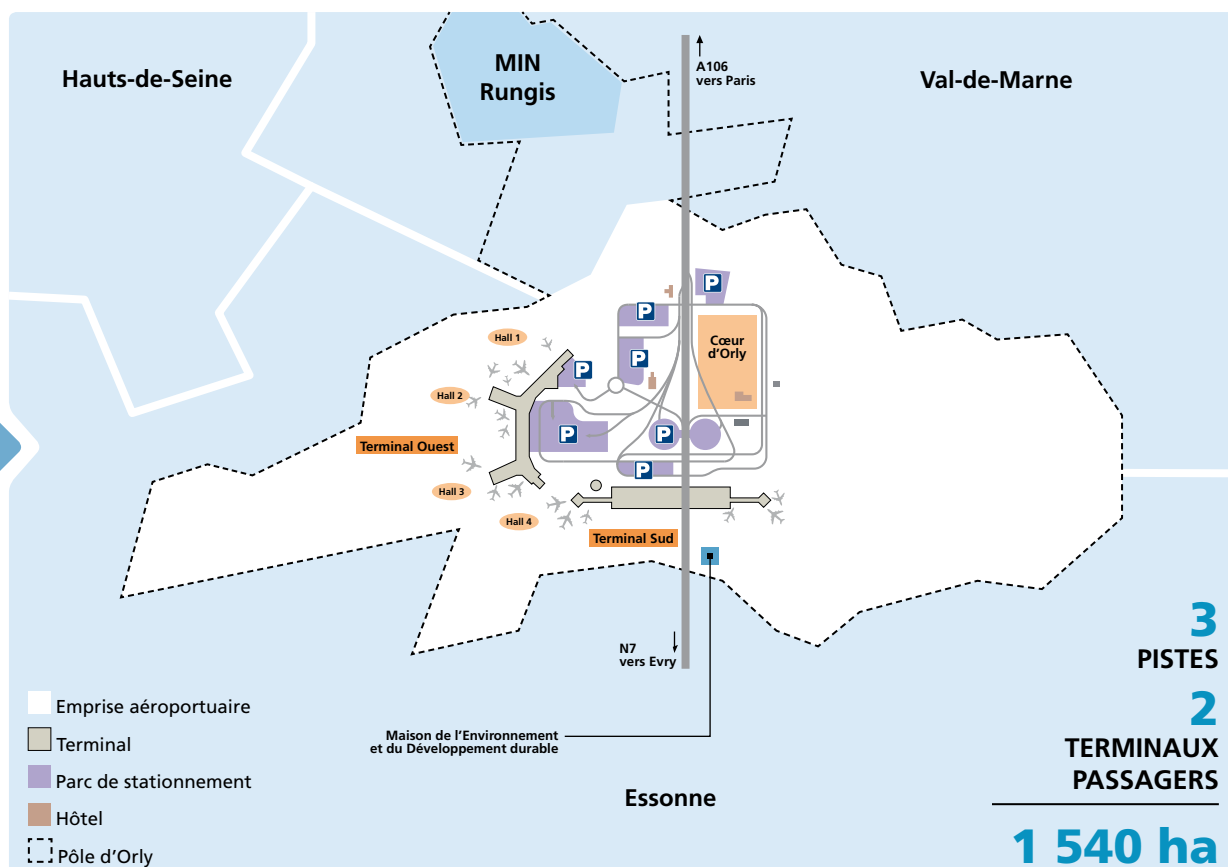
50 %

DUTY FREE PARIS

Exploitation de commerces en aéroport

50 %

AÉROPORTS DE PARIS ET SES PRINCIPALES FILIALES

EMPRISE ⁽³⁾ DE L'AÉROPORT DE PARIS – ORLY

(1) Données au 31/12/2009. (2) Chiffre d'affaires, données environnementales, de coopération économique et sociale et nombre de passagers pour l'année 2009.
 (3) Cette représentation n'est pas à l'échelle.



CAP SUR LA QUALITÉ ET LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Aéroports de Paris intègre la responsabilité sociétale dans sa politique. Pour quelles raisons ?

Pierre Graff : Le système aéroportuaire du Groupe (Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly et Paris – Le Bourget) est le cinquième mondial et le deuxième européen. Aéroports de Paris a l'ambition d'être le gestionnaire d'aéroports européen de référence par son efficacité, la qualité de ses services, sa gestion de l'environnement et ses performances économiques. Le devoir d'une grande entreprise comme la nôtre est de conjuguer cette ambition avec le respect des attentes de nos partenaires. Appliquer les principes de la responsabilité sociétale d'entreprise consiste à intégrer ces attentes dans nos prises de décision, au cœur de notre organisation, dans la mesure où elles ne mettent pas en danger notre compétitivité et la pérennité de l'entreprise. À plus grande échelle, l'exercice de cette responsabilité est étroitement lié au respect de règles d'éthique de portée internationale. Intégrer la responsabilité sociétale, c'est mettre notre organisation au service de cette ambition.

Quels sont les enjeux spécifiques de la responsabilité sociétale pour Aéroports de Paris ?

Pierre Graff : Aéroports de Paris est un employeur majeur en Île-de-France. Nos emprises territoriales sont les plus grandes d'Europe. Plusieurs dizaines de millions de passagers tran-

sitent par nos terminaux chaque année. Nous hébergeons plus d'un millier d'entreprises. Notre ambition est forte en matière d'environnement mais également en termes de développement social et économique de nos partenaires et de nos territoires d'ancrage. Ces impératifs, qui sont les éléments constitutifs du développement durable à l'échelle de l'organisation, sont au cœur de notre vision stratégique.

La responsabilité sociétale d'entreprise marque-t-elle un changement dans la gouvernance d'Aéroports de Paris ?

Pierre Graff : Non, elle se situe dans la droite ligne de ses actions depuis plus d'une décennie. En adhérant au Pacte mondial promu par l'ONU, dès 2003, Aéroports de Paris en a adopté les 10 principes fondamentaux. Lorsque l'entreprise est devenue, en juillet 2005, une société anonyme, son conseil d'administration s'est doté d'un règlement intérieur qui précise les modalités pratiques du fonctionnement du gouvernement d'entreprise. La Société a mis en place les outils et les structures de contrôle qui garantissent à ses partenaires l'application de ces principes d'éthique et de responsabilité. Aéroports de Paris a, très tôt, créé une Direction de l'environnement et du développement durable qui a su impulser et développer des programmes pour mieux répondre aux attentes des territoires d'ancrage de nos activités. Tout un maillage est désormais en place et en mouvement.

Comment la politique d'Aéroports de Paris traduit-elle ces engagements responsables ?

Pierre Graff : Aujourd'hui, Aéroports de Paris est reconnu pour la qualité de sa gestion de l'environnement : le système de management environnemental de ses trois principales plates-formes est certifié ISO 14 001. Par ailleurs, l'entreprise mène une politique très active de coopération économique et sociale avec les territoires. Nous agissons à travers une vingtaine de structures partenariales. Nous aidons les jeunes entreprises à s'implanter. Nous sommes depuis longtemps fortement engagés dans l'aide à l'emploi et dans la lutte contre les discriminations. En 2008, nous avons encore plus clairement marqué cette orientation avec notre engagement dans le Plan Espoir Banlieues. Nous venons d'inaugurer Hubstar Paris avec les entreprises et les acteurs économiques du Grand Roissy. Ce réseau de marketing de place international a pour mission

de promouvoir la notoriété du territoire. Pour les passagers, nous travaillons en étroite synergie avec les compagnies, afin de porter à un haut niveau de qualité le service que nous leur devons. La Direction de la satisfaction client, que nous avons créée en 2008, porte notre ambition en la matière et l'impulse dans l'ensemble des secteurs de l'entreprise.

Pour apprécier notre niveau de performance en termes de responsabilité sociétale, nous faisons réaliser par une agence indépendante une notation extra-financière chaque année. Notre Rapport environnement et responsabilité sociétale se conforme aux lignes directrices de la *Global Reporting Initiative*. Désormais, nous voulons diffuser ces bonnes pratiques à tous les niveaux d'activité de l'entreprise et, au-delà, chez nos partenaires. L'amélioration continue est un principe auquel nous sommes très attachés.

Comment agissez-vous sur votre sphère d'influence pour promouvoir la responsabilité sociétale d'entreprise ?

Pierre Graff : Je vous donnerai trois exemples. Dans le cadre de l'alliance Hublink, que nous avons mise en œuvre en 2009 avec Schiphol Group, nous appliquerons les principes de la RSE. Aéroports de Paris et Schiphol Group se sont engagés, ensemble, à promouvoir et respecter des objectifs dans les domaines du gouvernement d'entreprise, des droits de l'homme, des conditions de travail, de l'environnement, de la bonne pratique des affaires, des relations avec les consommateurs et de l'engagement sociétal.

Le second exemple concerne notre politique des achats. Nous intégrons progressivement le critère « développement durable » dans nos marchés.

Nous incitons ainsi nos prescripteurs et nos acheteurs à sélectionner des produits et des prestations qui présentent les meilleures performances sociales et environnementales possibles. Nous engageons nos fournisseurs et nos prestataires de service à adopter des démarches responsables.

Le troisième exemple est relatif à l'éthique des affaires. Dans le cadre du partenariat que nous menons avec l'association Transparence International France, nous avons engagé une réflexion sur la lutte contre la corruption en 2008. De nouvelles règles de déontologie ont été définies en 2009. Dès 2010 elles seront annexées au règlement intérieur. Les risques de corruption sont désormais intégrés à nos cycles de formation des salariés.

J'ai des raisons de penser que nous sommes sur le bon chemin.

Pierre Graff

Président-directeur général

RENCONTRE AVEC...

BERNARD CATHELAIN, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT ET DIDIER HAMON, DIRECTEUR DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Paire, duo, binôme? Chacun des deux, dans ses responsabilités propres, est engagé dans la croisade quotidienne du développement durable et dans le renforcement des politiques de responsabilité sociétale.

Grenelle I en 2009, Grenelle II en 2010, quelles sont les réponses d'Aéroports de Paris ?

Bernard Cathelain : En 2009, nous avons répondu « présents » avec notre Plan environnement et les engagements souscrits dans le cadre de la convention des professionnels du transport aérien. Pour Aéroports de Paris, en 2010, notre priorité sera de mener à bien les audits énergétiques de plusieurs de nos bâtiments, de poursuivre sur la voie des énergies renouvelables, le tout en inscrivant dans notre plan stratégique un effort de réduction de nos consommations, donc de nos émissions, d'environ 15 % sur la période qui va jusqu'en 2015.

Y'a-t-il des actions environnementales partagées avec les aéroports européens ?

Didier Hamon : Pas assez, mais quelques-unes. Avec notre partenaire, Schiphol Group, nous avons lancé l'idée de mettre au point un référentiel d'appréciation de nos politiques qui soit commun. C'est une notation extra-financière commune qui pourrait nous être appliquée par un même cabinet d'audit européen. Avec l'ACI-Europe, notre organisme professionnel européen, nous nous sommes engagés dans le programme *Airport Carbon Accreditation* qui vise à attester du niveau de

REPÈRES

Les faits marquants d'Aéroports de Paris en 2009

- 1
 - Rédaction de règles de déontologie élaborées avec *Transparence International France*
 - Alliance stratégique avec Schiphol Group, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, comportant un volet consacré à la RSE
 - Création d'un département dédié au contrôle interne au sein de la Direction de l'audit et réalisation d'une charte de contrôle interne
 - Nouvelle notation extra-financière relative aux domaines du gouvernement d'entreprise, de l'environnement et de l'engagement sociétal
 - Bases pour la formalisation de la politique d'achats durables
 - Journée d'information et de sensibilisation des cadres à la RSE

2

- Engagement dans le programme *Airport Carbon Accreditation* de l'ACI-Europe visant à réduire les émissions de CO₂ des plates-formes aéroportuaires
- Certification ISO 14 001 de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux
- Signature du Pacte pour l'environnement de Paris – Charles de Gaulle par Aéroports de Paris et 24 partenaires
- Énergie : élaboration d'un plan d'actions pluriannuel d'amélioration du patrimoine bâti
- Première phase de construction du satellite S4 à Paris – Charles de Gaulle, conçu selon les critères de haute qualité environnementale
- Lancement du chantier d'une centrale géothermique à Paris – Orly
- Qualité de l'air : signature d'une convention avec Airparif



performance en matière de maîtrise des émissions de CO₂ d'une dizaine d'aéroports européens. Nous attendons les résultats en 2010 mais nous sommes confiants. Nous serons dans le peloton de tête des aéroports « verts ».

Le développement durable, c'est aussi le social ?

Bernard Cathelain : Oui. En 2009, l'entreprise s'est investie avec beaucoup de volontarisme dans le Plan Espoir Banlieues lancé par le ministre de l'économie, des finances et de l'emploi. Notre entreprise s'est engagée auprès de l'État et en lien avec des centaines d'entreprises qui travaillent sur nos sites aéroportuaires à offrir à des jeunes de moins de 26 ans, riverains de nos aéroports et souvent dans des quartiers défavorisés, une forme d'accès à l'emploi. Ainsi, en 2009, 300 jeunes ont reçu des propositions de stage et 180 des formations en alternance, 624 contrats de travail ont été ouverts à nos jeunes dont 486, en particulier, pour ceux qui vivent dans des quartiers en difficulté. Pour nous, le développement durable c'est donc aussi une responsabilité sociétale assumée par l'entreprise.

Vous vous préoccupez de développement durable depuis plus de 10 ans : quelles évolutions notez-vous au sein de l'entreprise ?

Didier Hamon : Au début, avec une petite équipe, nous étions des pionniers que personne ne prenait vraiment au sérieux sauf sur les questions de lutte contre les pollutions. Progressivement, l'entreprise a fait siens les grands objectifs de toute politique de développement durable. Mais il faut bien reconnaître que la fusion au sein d'un seul ministère, qui est notre ministère de tutelle technique, de l'équipement, des transports et de l'environnement en 2007 a été un accélérateur de nos particules élémentaires. Et ce ministère s'appelle aussi « du développement durable » ! Alors, pour les 10 ans à venir, les tâches ne manquent pas et c'est la révolution des économies d'énergie et des énergies renouvelables qu'il nous faudra réussir. C'est jouable.

3

- ▶ Mise en œuvre du dispositif de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
- ▶ Premier accord sur l'emploi et le maintien dans l'emploi des seniors
- ▶ 7^e accord sur l'insertion et l'emploi des personnes handicapées
- ▶ Premier diagnostic diversité
- ▶ Élaboration d'un dispositif de détection et de prise en charge du risque de souffrance au travail
- ▶ La maîtrise de l'énergie est un des critères du nouvel accord d'intéressement
- ▶ Accord collectif d'entreprise instituant un Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif (PERCO)

4

- ▶ Lancement du réseau d'affaires territorial Hubstar Paris® pour le territoire de Roissy
- ▶ Signature du Pacte territorial d'Orly pour l'emploi, la formation et le développement économique
- ▶ Refondation du GIP Emploi de Roissy
- ▶ Accroissement de l'offre de services aux jeunes entreprises avec la création d'une nurserie par la pépinière d'entreprises Aéroport.
- ▶ Déploiement du programme d'actions relatif au Plan Espoir Banlieues
- ▶ Création de la marque Planète AIRPort regroupant l'offre de services pour l'accès à l'emploi
- ▶ Signature de deux conventions Réseau ambition réussite (RAR) et co-fondation de deux écoles de la deuxième chance

5

- ▶ Déploiement de la démarche satisfaction clients
- ▶ Étude d'opportunité de la mise en place d'une Université du Service
- ▶ Expérimentation *in situ* à Paris – Charles de Gaulle pour faciliter le parcours du passager en correspondance
- ▶ Nouvelle démarche d'écoute des compagnies aériennes pour mieux répondre à leurs attentes
- ▶ Accueil de l'Airbus A380
- ▶ Extension du centre de tri de FedEx
- ▶ Nouvelles initiatives pour accroître la satisfaction des entreprises locataires des plates-formes



LES GRANDS ENJEUX D'AÉROPORTS DE PARIS



10 Stratégie

Conduire une stratégie durable
Les enjeux de la responsabilité sociétale d'entreprise

12 Parties prenantes

14 Principes

Mettre en œuvre et diffuser les bonnes pratiques
Déontologie et transparence

16 Gouvernement d'entreprise

Le pilotage du développement durable
Un gouvernement d'entreprise au service de l'action
Contrôle interne et gestion des risques

19 Notation

Apprécier la performance pour progresser

20 Achats

Mobiliser prestataires et fournisseurs
Quatre axes pour une politique d'achats durables

Deuxième groupe aéroportuaire européen, en nombre de passagers, Aéroports de Paris mène une politique structurante, conduite au plus haut niveau, pour gérer sa croissance en accord avec l'exercice de sa responsabilité sociétale. Cette dynamique s'appuie sur la protection de l'environnement, le respect des droits de l'homme et la coopération avec ses parties prenantes.

CONDUIRE UNE STRATÉGIE DURABLE

En appliquant les principes du développement durable, Aéroports de Paris construit un projet d'entreprise conforme aux attentes sociétales.

Un positionnement économique fort

Aéroports de Paris possède et exploite les trois principaux aéroports franciliens (Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly et Paris – Le Bourget), 10 plates-formes d'aviation générale et l'héliport d'Issy-les-Moulineaux. Sur les trois principales plates-formes, il propose des capacités d'accueil à la hauteur des attentes des compagnies et des passagers et continue d'investir pour améliorer la qualité de l'ensemble de ses infrastructures. Avec 83 millions de passagers accueillis en 2009, le système aéroportuaire du Groupe (Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly) est le cinquième mondial. En 2009, malgré le ralentissement de l'activité du transport aérien, le chiffre d'affaires d'Aéroports de Paris s'est établi à 2 633 millions d'euros, en progression de 4,2 % par rapport à 2008.

Six axes stratégiques

Aéroports de Paris a l'ambition d'être le groupe aéroportuaire européen de référence par son efficacité, la qualité de ses services, sa gestion de l'environnement et ses performances économiques. Sa stratégie s'articule autour des six grands axes : développer ses capacités

aéroportuaires, enrichir son offre de services, renforcer son efficacité et sa performance économique, mettre en valeur son potentiel immobilier, valoriser les savoir-faire en dehors des aéroports parisiens, inscrire la croissance du Groupe dans la dynamique du développement durable.

Une sphère d'influence étendue

Porte d'entrée de la France, première destination touristique mondiale, Aéroports de Paris est un point de connexion majeur pour le transport aérien international. Le Groupe emploie 12 096 salariés, mais plus de 120 000 personnes travaillent quotidiennement pour près de 1 100 sociétés implantées sur ses plates-formes aéroportuaires. Huit départements bénéficient de l'activité de ses trois aéroports, de ses dix plates-formes d'aviation générale et de son héliport.

Des parties prenantes multiples

Depuis des années, Aéroports de Paris noue d'étroites relations avec ses nombreuses parties prenantes : État, institutions publiques, société civile, salariés, partenaires financiers et économiques,

clients. La spécificité des besoins exprimés par chaque partie prenante implique, pour Aéroports de Paris, de mettre en œuvre des solutions adaptées à chaque acteur.

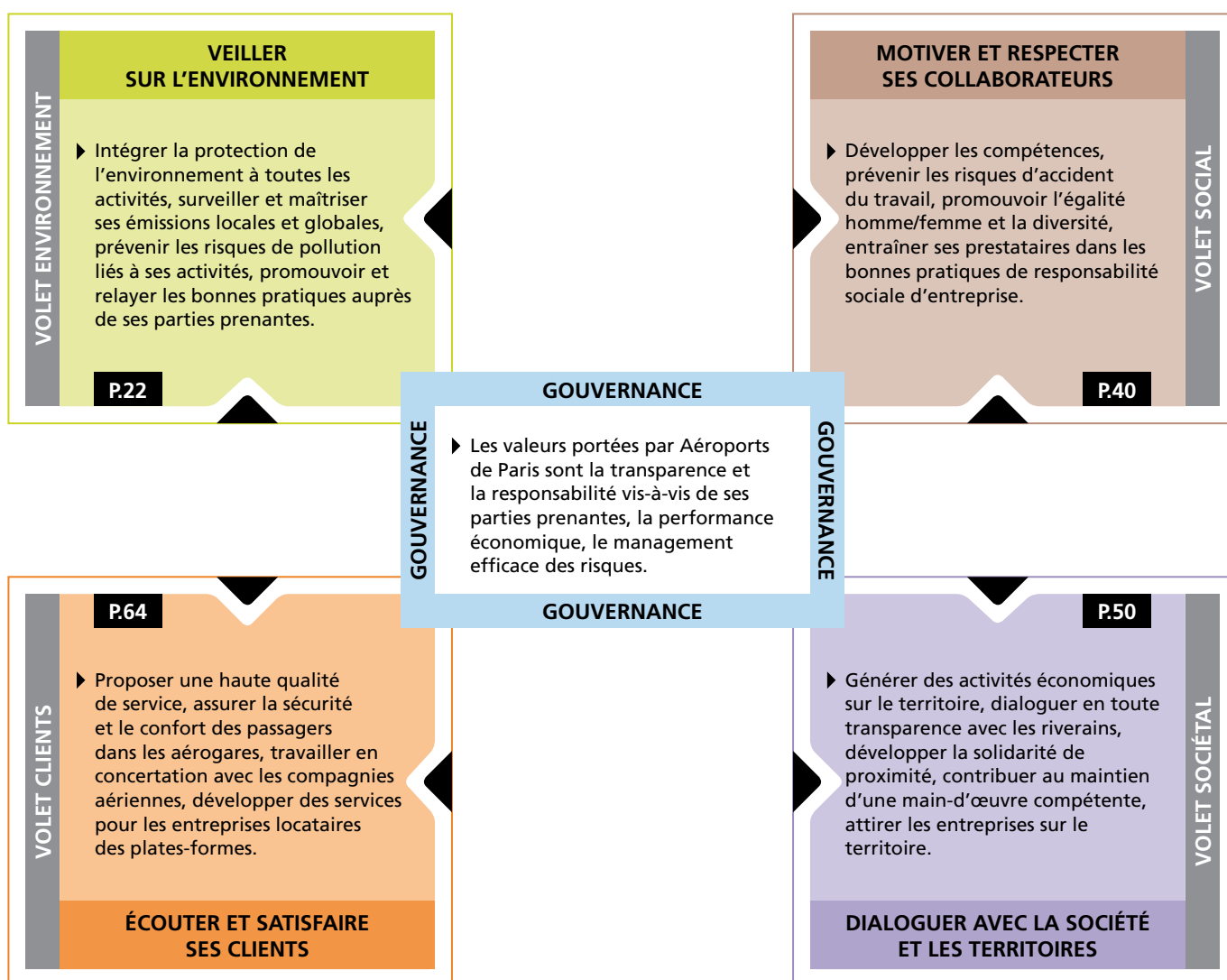
LES GRANDS OBJECTIFS DE LA RSE

- La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est la déclinaison des principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise. Elle signifie essentiellement que les entreprises, de leur propre initiative, contribuent à améliorer la société et à protéger l'environnement, en liaison avec les parties prenantes.
- En appliquant les lignes directrices du Pacte mondial promu par l'ONU, Aéroports de Paris s'inscrit pleinement dans cette dynamique. En publiant, chaque année, un Rapport environnement et responsabilité sociétale, l'entreprise rend compte de ses activités de développement durable, selon les lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative* (GRI).

REPÈRES

- Capacités aéroportuaires : adaptation des infrastructures et équipements pour l'accueil de l'Airbus A380 à Paris – Charles de Gaulle
- Amélioration de la qualité de service
- Déclaration commune avec Schiphol Group sur la RSE
- Potentiel immobilier : projet de quartier d'affaires Cœur d'Orly

LES ENJEUX DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



► Notation extra-financière sollicitée chaque année

► Intégration des lignes directrices de la future norme internationale ISO 26 000 sur la RSE

► Signataire du Pacte mondial de l'ONU
► Reporting selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI)

LES PARTIES PRENANTES D'AÉROPORTS DE PARIS

SOCIÉTÉ CIVILE



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

OUTILS D'INFORMATION

- ▶ aeroportsdeparis.fr
- ▶ Magazine *Entre Voisins* (riverains)
- ▶ entrevoisins.org
- ▶ Rapport environnement et responsabilité sociétale
- ▶ Rapport d'activité et de développement durable
- ▶ Presse
- ▶ Maisons de l'Environnement et du Développement durable

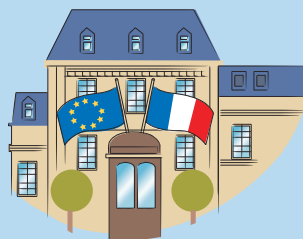
MODES DE CONSULTATION

- ▶ Forums des métiers aéroportuaires
- ▶ Expositions sur le développement durable

ACTIONS PHARES

- ▶ Forums Stages et Jobs d'été • Expositions sur la qualité de l'air • Plan Espoir Banlieues • GIP Emploi de Roissy • Actions solidaires de la Fondation Aéroports de Paris

ÉTAT, ORGANISMES PUBLICS



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

- ▶ Selon projets

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

ACTIONS PHARES

- ▶ Convention avec Airparif • Pacte territorial du Pôle d'Orly • Hubstar Paris • Convention du secteur aérien français (Grenelle de l'environnement)

SALARIÉS



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

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

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

ACTIONS PHARES

- ▶ GPEC • Renouvellement de l'accord handicap • Accord seniors • Diagnostic diversité • Site Intranet

SIX GROUPES

- ▶ La société civile
- ▶ L'État et les organismes publics et d'intérêt général
- ▶ Les salariés du groupe et des entreprises installées sur les plates-formes aéroportuaires
- ▶ Les partenaires financiers
- ▶ Les partenaires économiques
- ▶ Les clients

L'entreprise a mis en place une large palette d'outils d'information et de consultation, spécifiques à chaque catégorie de partie prenante.

Cette double démarche s'inscrit dans le cadre des lignes directrices de l'ISO 26 000, future norme sur la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

PARTENAIRES FINANCIERS



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

OUTILS D'INFORMATION

- ▶ Lettres aux actionnaires et guide Internet
- ▶ aeroportsdeparis.fr
- ▶ Présentations trimestrielles
- ▶ Document de référence
- ▶ Club des actionnaires

MODES DE CONSULTATION

- ▶ Réunions d'actionnaires
- ▶ École de la bourse
- ▶ Visites de site

ACTIONS PHARES

- ▶ Assemblée générale des actionnaires • Club des actionnaires

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES



Prestataires, fournisseurs

- ▶ Colloques et conférences

- ▶ AirportSmart, outil de consultation des fournisseurs
- ▶ Marchés et consultations
- ▶ Plans de prévention

ACTIONS PHARES

- ▶ Renouvellement des marchés de nettoyage • Plate-forme AirportSmart

CLIENTS



Passagers et leurs accompagnants, compagnies aériennes, entreprises locataires, sociétés d'assistance en escale, commerces en aéroports

- ▶ aeroportsdeparis.fr
- ▶ *Aéroports Magazine* (passagers)
- ▶ Guides du client
- ▶ Lettres électroniques
- ▶ ecoairport.fr
- ▶ Revues du comité qualité en présence des clients et partenaires
- ▶ Comité d'orientation aéroportuaire

- ▶ Enquêtes de satisfaction, d'opinion au départs et arrivées
- ▶ Numéro unique 3950
- ▶ Club des partenaires environnement (entreprises aéroportuaires)
- ▶ Dialogue avec les compagnies

ACTIONS PHARES

- ▶ Réaménagement des salles d'embarquement • Pack accueil pour les entreprises de Paris – Charles de Gaulle • Enquête auprès des compagnies



METTRE EN ŒUVRE ET DIFFUSER LES BONNES PRATIQUES

La politique de développement durable d'Aéroports de Paris intègre les grands principes de la responsabilité sociétale d'entreprise.

PACTE MONDIAL

- Signataire du Pacte mondial, Aéroports de Paris veille en toutes circonstances au respect de la diversité et lutte contre les discriminations et la corruption.

Trois principes...

Aéroports de Paris mène, depuis plusieurs années, une politique volontariste de développement durable pour accompagner sa croissance. Cette politique s'appuie sur trois piliers essentiels : la gestion des pollutions et des impacts environnementaux de ses activités, l'exercice de sa responsabilité économique au travers de programmes de coopération et le souci de sa responsabilité sociale et sociétale.

... et leur application

Pour réduire le plus possible l'impact environnemental de ses activités, l'entreprise agit à l'échelle locale, en conservant une vision globale. Aéroports de Paris s'est inscrit dans la dynamique du Grenelle de l'environnement en signant, en 2008, la convention engageant l'ensemble des acteurs du secteur aérien. Gestionnaire de pôles d'activités majeurs en Île-de-France, Aéroports de Paris mène une politique de coopération économique et sociale avec ses territoires d'ancrage. Signataire du Plan Espoir Banlieues, l'entreprise relaie les politiques publiques en faveur des quartiers. La politique de gestion des

ressources humaines permet de développer l'efficacité collective et individuelle, tout en maintenant des rapports sociaux équilibrés indispensables au développement de ses projets. Porte d'entrée de la plus importante destination touristique mondiale, Aéroports de Paris recherche, en permanence, les moyens de satisfaire aux besoins de ses compagnies clientes et des dizaines de millions de passagers utilisant ses infrastructures chaque année.

Diffuser la culture de la responsabilité

Aéroports de Paris s'inscrit déjà dans le cadre des 7 principes de la future norme internationale ISO 26 000 sur la responsabilité sociétale des entreprises. Cette norme définit des lignes directrices pour intégrer les aspects environnementaux, sociaux et économiques dans toutes ses activités, et en interaction avec ses parties prenantes. En ligne avec sa politique de développement durable, l'entreprise promeut ces valeurs auprès de ses partenaires et entraîne ses fournisseurs par une politique d'achats durables.

AÉROPORTS DE PARIS ET SCHIPHOL GROUP : UNE ALLIANCE DURABLE

- Aéroports de Paris et Schiphol Group (aéroport d'Amsterdam) ont conclu une alliance industrielle, assortie de participations croisées de 8 %. Cette alliance, dénommée Hublink, intègre notamment une dimension majeure relative à la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).
- Travaillant en cohérence, Aéroports de Paris et Schiphol Group ont défini quatre lignes d'action spécifiques à conduire ensemble, reprises dans la déclaration commune en matière de RSE signée en décembre 2009.

QUATRE LIGNES D'ACTION

- Reporting transparent en matière de RSE selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative*
- Adhésion au Pacte mondial, représentant pour les deux groupes un cadre éthique dans leurs affaires et au sein de l'alliance Hublink
- Mise en place d'une notation extra-financière commune en matière de RSE, afin de permettre que les réalisations soient évaluées et validées par une tierce partie objective
- Utilisation de la future norme internationale ISO 26 000 sur la RSE comme une référence et un guide communs pour la réalisation des objectifs des deux groupes.

DÉONTOLOGIE ET TRANSPARENCE

Aéroports de Paris respecte les conventions internationales en matière de droits de l'homme, d'environnement, de droit du travail et de lutte contre la corruption.

DIX RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

- Respect des lois et réglementations
- Lutte contre la fraude
- Prévention de la corruption
- Conflits d'intérêts
- Contrôle des cadeaux, invitations et avantages
- Respect des principes de loyauté, d'équité et d'intégrité
- Professionnalisme et respect de l'image de l'entreprise
- Protection de l'information
- Coopération aux démarches d'audit interne
- Respect des dispositions en faveur de la protection de l'environnement

Assumer et rendre compte

Exercer sa responsabilité sociétale se traduit par la volonté de rendre compte. Aéroports de Paris respecte les règles de transparence pour communiquer sur ses activités et intègre les attentes de ses parties prenantes dans ses réflexions stratégiques. L'entreprise adopte un comportement conforme aux lois en vigueur et en accord avec les normes internationales prescrites.

Mettre en pratique le Pacte mondial

Aéroports de Paris est signataire du Pacte mondial. Initié par l'ONU, le Pacte mondial (*Global Compact*) est une démarche volontaire par laquelle les entreprises s'engagent sur dix principes universels touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Aéroports de Paris a fait le choix de s'engager, notamment, sur les huitième et dixième principes du Pacte mondial (« promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement » et « lutter contre la corruption »).

Prévenir la corruption

En janvier 2008, Aéroports de Paris a signé une convention de partenariat avec l'association Transparence International France, section française de l'organisation non gouvernementale *Transparency International* basée à Berlin. La réflexion commune menée en 2009 sur la lutte contre la corruption vient d'aboutir à la formalisation de règles de déontologie qui seront adoptées en 2010. Annexées au règlement intérieur, ces règles seront transmises à tous les salariés. Aéroports de Paris projette d'étendre cette démarche à ses filiales.

Impliquer les salariés

Pour ancrer efficacement les principes du Pacte mondial dans les pratiques quotidiennes des salariés, Aéroports de Paris s'appuie sur la formation. Transparence International a réalisé, en novembre 2009, une intervention pilote sur les risques de corruption (principe 10) dans le cadre du cycle de formation « Règlement général des marchés ». Quatre autres sessions comparables seront menées en 2010. Le thème de la corruption a été, par ailleurs, inclus par la Direction de l'audit dans le programme triennal

de formation à la lutte contre la fraude. Avec le concours des Clubs des partenaires environnement, Aéroports de Paris a également diffusé, auprès des entreprises travaillant sur les plates-formes aéroportuaires et des entreprises de travail temporaire, une charte de sensibilisation à l'environnement des personnels intérimaires. Cette charte est proposée à l'agrément du Pacte mondial comme bonne pratique 2009, au titre du principe 8. Les bonnes pratiques sont rendues publiques sur le site du Pacte mondial (pactemondial.org).

Codes de conduite dans le nouveau règlement intérieur

Le nouveau règlement intérieur d'Aéroports de Paris est entré en vigueur en janvier 2009. Il définit, notamment, les règles permanentes relatives à la discipline générale et intègre les codes existants : code de bonne conduite relatif à la netiquette, code de déontologie achats et code de bonne conduite applicable en matière boursière. Les dispositions du règlement intérieur s'appliquent à tous les personnels de l'entreprise, ainsi qu'aux personnels extérieurs travaillant sur les sites d'Aéroports de Paris.

REPÈRES

Bonnes pratiques 2004 – 2009 reconnues par l'ONU

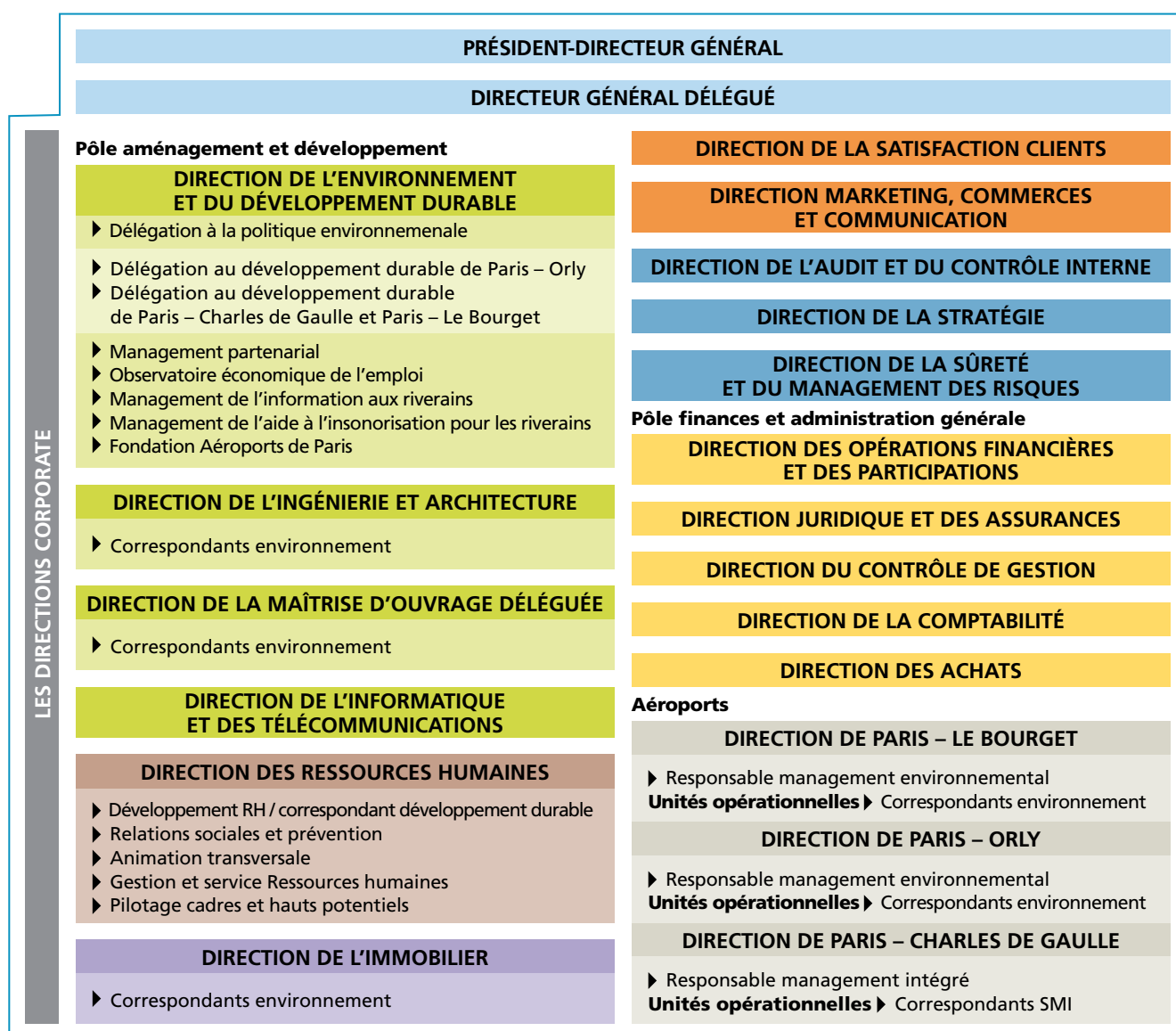
- **2004** : Papa Charlie
Location sociale de voitures pour accédants à l'emploi (principe 6 – normes de travail)
- **2005** : Équi-table
Achat de produits issus du commerce

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 Transparence International France (principe 10 – lutte contre la corruption)
- **2009** : Réalisation d'une charte de sensibilisation à l'environnement des personnels intérimaires (principe 8 – environnement)

LE PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



REPÈRES

- ▶ La politique environnementale et de développement durable d'Aéroports de Paris est établie par la Direction de l'environnement et du développement durable. Cette direction est rattachée au pôle Aménagement et développement,

dirigé par un directeur général adjoint, membre du comité exécutif.

- ▶ Le directeur de l'Environnement et du développement durable est conseiller auprès du président-directeur général et du directeur général délégué

pour la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

- ▶ Aéroports de Paris s'appuie sur :
 - des directions d'aéroports,
 - des directeurs généraux adjoints et des directions fonctionnelles centrales.



UN GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE AU SERVICE DE L'ACTION

Le gouvernement d'entreprise d'Aéroports de Paris répond aux exigences éthiques et sociétales.

Statut et conseil d'administration

Aéroports de Paris est une société anonyme à conseil d'administration. Un règlement intérieur précise le périmètre de responsabilité et les modalités pratiques du fonctionnement du conseil. Une charte de l'administrateur, précisant les droits et devoirs de chaque administrateur, et un code sont annexés au règlement intérieur. Le conseil d'administration, sur avis du comité des rémunérations, fixe les rémunérations des mandataires sociaux, conformément aux recommandations de l'Afep-Medef du 6 octobre 2008 sur la rémunération des dirigeants mandataires sociaux des sociétés dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé. Trois comités consultatifs spécialisés concourent à la préparation des décisions du conseil d'administration. En avril 2009, le conseil d'administration d'Aéroports de Paris a décidé de se référer au code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef, publié en décembre 2008.

LA GOUVERNANCE D'AÉROPORTS DE PARIS

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Il détermine les orientations de l'activité de la société et veille à leur mise en œuvre. Il contrôle la gestion de l'entreprise et veille à la qualité de l'information fournie aux actionnaires ainsi qu'au marché. Il se réunit au minimum six fois par an. Il est composé de 18 membres (6 membres désignés par l'assemblée générale des actionnaires, 6 représentants de l'État et 6 représentants des salariés). Conformément aux statuts de la société, trois censeurs participent également aux séances du conseil avec voix consultative.

LES COMITÉS SPÉCIALISÉS

Le comité d'audit

- Il examine les comptes sociaux et consolidés. Il procède, notamment, à un examen régulier des principaux risques encourus par le Groupe. Il s'assure du suivi de l'efficacité des systèmes de gestion des risques et de contrôle interne.

Le comité de la stratégie et des investissements

- Il formule des avis sur la définition et la mise en œuvre des orientations stratégiques du groupe Aéroports de Paris. Il examine les projets de croissance interne et externe réalisés par la Société ou ses filiales.

Le comité des rémunérations

- Il formule notamment des propositions sur le montant et l'évolution de la rémunération totale des mandataires sociaux et vérifie l'information donnée aux actionnaires à ce sujet.

- En 2009,
- le conseil d'administration s'est réuni **10** fois, avec un taux de présence de **81 %**,
- le comité d'audit s'est réuni **6** fois, avec un taux de présence de **85 %**,

- le comité de la stratégie et des investissements s'est réuni **3** fois, avec un taux de présence de **94 %**,
- le comité des rémunérations s'est réuni **6** fois, avec un taux de présence de **92 %**.

- Taux de participation à l'assemblée générale des actionnaires : **85 %** des droits de vote.
- Existence d'un Club des actionnaires

Voir les autres indicateurs de gouvernement d'entreprise en p. 76

CONTRÔLE INTERNE ET GESTION DES RISQUES

Aéroports de Paris a mis en place un dispositif de contrôle interne et de gestion des risques pour améliorer sa performance.

Aéroports de Paris a mis en place un dispositif de contrôle interne et de gestion des risques. Ce dispositif est destiné à vérifier la bonne application de la réglementation et l'efficacité des mesures ponctuelles et récurrentes prises face aux risques susceptibles d'affecter son patrimoine, son image ou ses résultats.

Le contrôle interne se renforce

L'organisation de la démarche de contrôle interne s'est structurée et renforcée en 2009, avec la création d'un département dédié au contrôle interne au sein de la Direction de l'audit devenue, en juin 2009, Direction de l'audit et du contrôle interne. Une charte du contrôle interne du Groupe a été validée par le comité exécutif fin 2009. Elle présente les fondamentaux de l'organisation du contrôle interne au sein du groupe Aéroports de Paris : les cadres réglementaires de référence et normes internes, les acteurs, leurs rôles et responsabilités et la gouvernance associée.

Le département management des risques

La Direction de l'audit et du contrôle interne travaille en étroite coordination avec la Direction de la sûreté et du management des risques, et plus particulièrement avec le département Management des risques et préventions. Ce département a pour objectif le développement et l'amélioration continue de la politique de management des risques du Groupe, ainsi que son pilotage, coordonné par le *risk manager*. La démarche des deux Directions s'appuie sur une cartographie des risques régulièrement mise à jour. En 2009, le département Management des risques et préventions a mené dix actions fondatrices.

DIX ACTIONS FONDATRICES POUR LA GESTION DES RISQUES

- Mise à jour de la cartographie des risques d'Aéroports de Paris SA
- Déclinaison des risques de la cartographie Groupe en risques plus fins et définition des plans d'action pour assurer le traitement et la mise sous contrôle de ces risques
- Mise en place d'un comité opérationnel des risques au niveau de la Direction de l'entreprise
- Élaboration des registres des risques, au sein de certaines entités, permettant une gestion des risques au plus près des activités
- Déploiement d'un réseau de coordinateurs management des risques au sein des différentes entités d'Aéroports de Paris et dans les filiales
- Sensibilisation des collaborateurs du Groupe à la gestion des risques
- Harmonisation des approches de gestion des risques des différentes entités et filiales d'Aéroports de Paris
- Intégration systématique de l'analyse de risques dans l'instruction des dossiers des projets structurants de l'entreprise et de ses filiales
- Rédaction des plans de continuité d'activité (PCA) visant à permettre à l'entreprise de continuer à fonctionner en période de crise
- Mise en place d'une veille active et participation à des réseaux d'échanges sur le management des risques

REPÈRES

Les jalons de la RSE au sein d'Aéroports de Paris

1998-1999

- Lancement du système de transport à la carte Allobus
- Mise en fonctionnement du système de traitement des eaux pluviales (STEP) sur Paris – Charles de Gaulle
- Création de l'Observatoire des métiers, de l'emploi et de la formation de Paris – Charles de Gaulle

2000-2002

- Création du Club des Acteurs AéroPortuaires (CAAP)
- Certification ISO 14 001 de Paris – Charles de Gaulle
- Certification ISO 14 001 de Paris – Orly

INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE (ISR)

- ▶ Aéroports de Paris est entré en 2009 dans l'indice ASPI Eurozone et y rejoint les 120 entreprises les mieux notées en matière de responsabilité sociétale au niveau européen.

APPRÉCIER LA PERFORMANCE POUR PROGRESSER

Chaque année, la notation extra-financière analyse les modalités de prise en compte des besoins des parties prenantes.

La performance en matière de développement durable d'Aéroports de Paris est évaluée chaque année par une agence de notation extra-financière indépendante. À la suite de l'appel d'offre, lancé en 2008, pour désigner le prestataire réalisant cette notation, l'agence Vigeo a été choisie en 2009. En raison du changement de prestataire, et pour se caler sur les échéances du plan stratégique 2006-2010, une notation partielle a été effectuée en 2009, portant sur le gouvernement d'entreprise, l'environnement et l'engagement sociétal. Une notation complète, intégrant également les filiales, sera réalisée en 2010. La mission de Vigeo conclut à une performance robuste en matière de gouvernement d'entreprise, un engagement probant en matière d'environnement et un engagement tangible en responsabilité sociétale.

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

Gouvernement d'entreprise



Environnement



Engagement sociétal



2003-2005

- ▶ Adhésion d'Aéroports de Paris au Pacte mondial
- ▶ Création de la Fondation Aéroports de Paris
- ▶ Certification ISO 14 001 de Paris – Le Bourget

2006-2007

- ▶ Ouverture de Datagora
- ▶ Ouverture d'une crèche interentreprises sur l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle
- ▶ Signature d'un nouvel accord Égalité homme/femme

2008-2009

- ▶ Partenariat avec *Transparence International France*
- ▶ Engagement dans le Plan Espoir Banlieues
- ▶ Certification ISO 14 001 de l'héliport de Issy-les-Moulineaux



MOBILISER PRESTATAIRES ET FOURNISSEURS

Acheter responsable, c'est faire progresser le client et le fournisseur.

Entraîner les fournisseurs

Dans le cadre de sa politique de développement durable, Aéroports de Paris s'assure du respect par ses fournisseurs du droit de l'environnement, des droits fondamentaux et des principes défendus par l'Organisation internationale du travail. Parallèlement, l'entreprise incite ses fournisseurs à améliorer leur performance sociétale.

Une politique de progrès

Aéroports de Paris a défini une politique d'achats durables qui intègre des critères de responsabilité (voir page ci-contre). Cette politique vise à sensibiliser ses acheteurs et ses prescripteurs et à encourager ses fournisseurs et ses prestataires à adopter des pratiques durables. Aéroports de Paris intègre des critères durables à ses cahiers des charges et évalue la performance environnementale et la responsabilité sociétale d'entreprise de ses prestataires et fournisseurs.

Des outils d'auto-évaluation pour les fournisseurs...

Publiant la totalité des appels à candidature d'Aéroports de Paris, la place

de marché AirportSmart.com met aussi à la disposition des entreprises un questionnaire d'auto-évaluation de la performance environnementale : EcoSmart. Cet outil est destiné aux sociétés qui ne sont pas certifiées ISO 14 001.

... et pour les acheteurs

La Direction des achats a acquis, auprès de la société de conseil en développement durable Factea durable, des fiches conseil. Destinées aux acheteurs et aux prescripteurs, elles présentent des clauses environnementales types pour 70 familles d'achats.

Accompagner les entreprises volontaires

Avec les Club de partenaires environnement (CPE), Aéroports de Paris contribue à l'amélioration des performances environnementales de ses fournisseurs. Présents sur les trois plates-formes franciliennes, les CPE accompagnent les institutions et entreprises, implantées sur les plates-formes aéroportuaires, dans le déploiement d'actions environnementales.

À LA DÉCOUVERTE DE LA RSE

- ▶ Par son Institut du Management, Aéroports de Paris met en place des formations sur tous types de sujets ayant trait aux activités et aux pratiques de l'entreprise.
- ▶ Le 26 février 2009, la Direction de l'environnement et du développement durable a proposé une matinée, regroupant près d'une centaine de participants, sur la mise en pratique des principes de la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Des dirigeants d'Aéroports de Paris, mais aussi de la SNCF, d'Elior ou d'EXKi ont montré comment l'exercice de la responsabilité sociétale d'entreprise influait sur la stratégie des entreprises, sur leurs politiques de ressources humaines et sur leurs politiques d'achats.
- ▶ Une conclusion s'est imposée : la RSE est un facteur de progrès environnemental, social et économique.

REPÈRES

- ▶ Montant annuel des achats d'Aéroports de Paris : **1,1** milliard d'euros
- ▶ Nombre de fournisseurs : **3 242** dont **2 796** fournisseurs franciliens
- ▶ Marché de sûreté : intégration des critères RSE
- ▶ Les uniformes d'Aéroports de Paris sont réalisés en coton équitable issu de l'agriculture biologique africaine.

QUATRE AXES POUR UNE POLITIQUE D'ACHATS DURABLES

En intégrant des critères durables à ses cahiers des charges, Aéroports de Paris incite ses partenaires à améliorer leur performance sociétale.

ACHATS DURABLES

- Intégrer des exigences environnementales et sociales dans les règlements de consultation et dans les cahiers des charges. Cette pratique a été notamment mise en œuvre pour sélectionner des entreprises fournissant des prestations de sûreté.
- Développer la formation continue, ce qui incite les prescripteurs et les acheteurs d'Aéroports de Paris à prendre en compte les problématiques de développement durable dans le processus d'achat. À ce titre, la Direction des achats réalise des formations régulières.
- Informer prestataires et fournisseurs des principes du Pacte mondial et des bonnes pratiques exigées par Aéroports de Paris, ce qui les encourage à adopter des pratiques durables.
- Fidéliser les fournisseurs et les prestataires en développant des partenariats, en les accompagnant, en favorisant l'innovation.

INTERVIEW

RENCONTRE AVEC... JEAN-MARC ROUXEL,

chef du service Achats travaux, maintenance et équipements d'Aéroports de Paris



Pouvez-vous nous donner un exemple d'achat durable ?

J.-M. R. : Tout à fait. À l'occasion du chantier de construction du futur quartier d'affaires Cœur d'Orly, nous avons dû déconstruire deux bâtiments. Le titulaire du contrat a proposé de valoriser sur place les matériaux issus des deux chantiers. Après un passage dans une centrale de concassage installée pour l'occasion, les 25 000 tonnes de gravats ont été utilisées comme remblais pour la construction de parkings.

Quels bénéfices cette pratique a-t-elle engendrés ?

J.-M. R. : Si l'on avait envoyé ces gravats en centre de stockage, cela aurait nécessité 1 250 rotations de camions. La solution *in situ* a permis d'éviter aux camions de parcourir 31 250 km, soit une économie 10 950 litres de gazole et de 70 tonnes de CO₂. Globalement, ce *modus operandi* s'est révélé de 50 % moins coûteux qu'une mise en décharge.

Voyez-vous évoluer les pratiques des fournisseurs et des prestataires d'Aéroports de Paris ?

J.-M. R. : L'intégration d'un critère RSE dans les marchés de prestations de sûreté a été, à l'évidence, un moyen d'encourager les fournisseurs à adopter de meilleures pratiques. Les soumissionnaires ont dû déposer un mémoire RSE en plus de leur offre commerciale. Une commission, composée d'un représentant de chaque plate-forme, de la Direction des ressources humaines, de la Direction de l'environnement et du développement durable et de la Direction des achats, a auditionné ensuite chaque candidat sur les relations sociales, la gestion de l'emploi et des compétences, la reprise et le reclassement des personnels, la politique de non discrimination, la santé et la sécurité au travail. Les entreprises les plus performantes en termes de sûreté étaient également celles qui ont obtenu les meilleures notes RSE.



2.

VEILLER SUR L'ENVIRONNEMENT

24 Principes

Quatre principes et sept engagements

25 Manager

Manager l'environnement ensemble
Filiales : exporter l'excellence

27 Partenaires

Entraîner ses partenaires dans la dynamique
environnementale

28 Énergie

Organisation et méthode pour réduire
les consommations d'énergie
Maîtriser l'énergie dans les bâtiments existants
Concevoir des bâtiments de haute qualité
environnementale
Produire des énergies renouvelables

32 Transports

Cinq années de Plan de déplacements entreprise
Privilégier une offre de transports multiple

34 Air et climat

Contribuer à limiter les émissions des avions
Mesurer la qualité de l'air

36 Bruit

Évaluer la nuisance sonore

37 Déchets

L'affaire de tous

38 Eau

Protéger l'eau en gérant les rejets et les ruissellements

39 Espaces verts

Une plus grande attention pour la nature

Pour gérer ses impacts environnementaux, Aéroports de Paris met en œuvre des systèmes de management environnemental certifiés. L'entreprise inscrit la lutte contre le changement climatique dans tous ses domaines d'activité. Aéroports de Paris incite ses partenaires à adopter de bonnes pratiques environnementales.

ENVIRONNEMENT : QUATRE PRINCIPES ET SEPT ENGAGEMENTS

La politique environnementale d'Aéroports de Paris mobilise ses salariés et tous ses partenaires.

Une protection efficace de l'environnement est un choix stratégique. Elle est le résultat du travail des femmes et des hommes de l'entreprise qui, au quotidien, conjuguent développement durable et activité économique. Le groupe Aéroports de Paris bâtit sa politique environnementale sur quatre principes.

1 - Intégrer systématiquement l'environnement dans ses activités.

Ce qui implique le déploiement des meilleures pratiques existantes ainsi que le respect de la réglementation et des engagements supplémentaires de l'entreprise.

2 - Agir pour, notamment, réduire les émissions locales et globales dont l'entreprise est directement responsable.

Cet engagement repose sur des actions dans les domaines du transport, de l'énergie et du patrimoine immobilier.

3 - Mettre en œuvre, en permanence, les moyens techniques et humains pour maîtriser les risques de pollutions sur ses aéroports.

Ce qui nécessite d'impliquer ses collaborateurs mais aussi ses partenaires économiques et territoriaux.

4 - Promouvoir ses valeurs et relayer les bonnes pratiques.

Cela nécessite de communiquer, en pleine transparence, sur ses impacts environnementaux. Cet objectif contribue au soutien des actions de management de l'environnement engagées par tous les acteurs des plates-formes aéroportuaires.

CO₂ : LES AÉROPORTS EUROPÉENS S'ENGAGENT

- ▶ L'ACI-Europe, branche européenne de l'association mondiale des aéroports, a lancé, le 16 juin 2009, une initiative sans précédent de lutte contre le changement climatique.
- ▶ Onze groupes européens de services aéroportuaires, dont Aéroports de Paris, ont choisi de participer au programme *Airport Carbon Accreditation*.
- ▶ Volontaire, ce programme a pour objectif de comptabiliser et réduire les émissions de gaz à effet de serre des plates-formes aéroportuaires. Les progrès des aéroports engagés seront régulièrement vérifiés par des auditeurs indépendants.

À l'issue du Grenelle de l'environnement, en 2008, l'entreprise a pris sept engagements volontaires.

GRENNELLE DE L'ENVIRONNEMENT

- ▶ Baisser de **10 %** le temps de roulage moyen des avions sur l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle avant 2015, en lien avec les acteurs concernés.

- ▶ Appliquer une démarche de haute qualité environnementale aux nouveaux projets de construction, notamment au futur quartier d'affaires Cœur d'Orly ainsi qu'au terminal 2G et au satellite 4 de Paris – Charles de Gaulle.

- ▶ Réduire les consommations énergétiques internes de l'entreprise par passager de **20 %** entre 2004 et 2020, et de **40 %** avant 2040.

- ▶ Lancer un programme d'installation d'énergies renouvelables.

- ▶ Réduire de **30 %** les émissions de CO₂/km de la flotte de véhicules et utilitaires légers d'ici à 2012.

- ▶ Contribuer, en partenariat avec les compagnies aériennes, à la limitation du recours aux groupes auxiliaires de puissance (APU) des avions.

- ▶ Promouvoir, par un site Internet, le covoiturage pour les **120 000** personnes qui travaillent sur les plates-formes aéroportuaires parisiennes.

REPÈRES

- ▶ **10 %** de l'énergie thermique consommée, en 2011, par Aéroports de Paris sera produite à partir d'énergie renouvelable.

- ▶ Entre 2004 et 2009, la consommation d'énergie par passager a diminué de **15,4 %**.

- ▶ Les émissions des plates-formes aéroportuaires représentent **3 %** des gaz à effet de serre émis en Ile-de-France.

MANAGER L'ENVIRONNEMENT ENSEMBLE

Aéroports de Paris a choisi d'inscrire sa politique environnementale dans la certification ISO 14 001.

Certifier pour progresser

Aéroports de Paris a choisi de faire certifier ses systèmes de management environnemental (SME). Les SME de Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly, Paris – Le Bourget et de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux sont certifiés conformes aux exigences de la norme internationale ISO 14 001. Mondialement reconnue, cette norme de management environnemental se base sur un système d'amélioration continue. Aéroports de Paris a initié une démarche globale de certification par la mise en œuvre d'un système de management intégré (SMI) sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle. Certifié dès 2008 et renouvelé en 2009, le SMI porte sur le respect des 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.

Un reporting environnemental robuste

L'efficacité des systèmes de management repose sur l'amélioration continue. Pour être initiée et maintenue dans la durée, cette dynamique nécessite l'implication de tous les collaborateurs de l'entreprise. Elle repose sur une connaissance et un suivi de la performance en matière d'environnement. Depuis 2008, un tableau de bord trimestriel de suivi de la performance environnementale de l'entreprise est présenté au comité exécutif. Les notes de cadrage des plans opérationnels déclinent, chaque année, les objectifs environnementaux. Dans leur revue de performance, les Directions et les unités opérationnelles présentent spécifiquement leurs résultats et plans d'action en matière de développement durable.

LE SIÈGE SOCIAL AUSSI

- ▶ Un plan environnement pour le bâtiment du siège, situé à Paris, a été validé en 2008.
- ▶ Un bilan carbone a été lancé fin 2009.

Des efforts de formation accrus

Aéroports de Paris poursuit ses efforts de formation et de sensibilisation. L'entreprise propose à l'ensemble de ses salariés un catalogue de formations environnementales. En 2009, plus de 12 000 heures de formation à l'environnement y ont été consacrées. Les personnes appelées à pendre en charge des responsabilités environnementales ont suivi une journée de formation sur le développement durable et sur la norme ISO 14 001. D'autres formations portent sur la maîtrise de l'énergie ou la gestion des produits chimiques. Depuis 2008, Aéroports de Paris propose également à ses partenaires et aux entreprises d'intérim de signer sa charte de sensibilisation à l'environnement des personnels intérimaires.

L'HÉLIPORT D'ISSY-LES-MOULINEAUX CERTIFIÉ

- ▶ C'est à l'issue d'un audit par Bureau Veritas que le système de management de l'environnement (SME) de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux a été déclaré conforme à la norme ISO 14 001, en juin 2009.
- ▶ L'héliport sert notamment au vol d'appareils d'État, dont ceux de la Sécurité civile.
- ▶ La motivation et l'implication de l'ensemble du personnel de la plate-forme parisienne a été souligné. L'héliport d'Issy-les-Moulineaux est le quatrième site d'Aéroports de Paris dont le SME est certifié.
- ▶ La certification ISO 14 001 a permis de mobiliser les entreprises présentes sur le site.

FILIALES : EXPORTER L'EXCELLENCE

À l'étranger, certaines filiales d'Aéroports de Paris proposent à leurs clients les meilleures solutions environnementales.

AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT HUB TÉLÉCOM

- ▶ Aéroports de Paris Management a été créée en 1990. Cette filiale est dédiée à la gestion d'aéroports et à la prise de participations dans des sociétés aéroportuaires. Ses équipes ont récemment contribué à faire certifier la qualité et la gestion de l'environnement des aéroports d'Amman et d'Alger (ISO 9 001 et ISO 14 001).

ADPI

- ▶ Bureau d'études créé en 2000, ADPI propose des services de maîtrise d'œuvre générale, comprenant la conception d'ouvrages et la supervision des chantiers sur des projets aéroportuaires ou de grandes infrastructures publiques et privées. ADPI vient de livrer la nouvelle ambassade de France à Tokyo, un bâtiment qui respecte la norme japonaise de construction environnementale. ADPI travaille sur le nouvel aéroport de Mataverí (Île de Pâques) et a proposé un concept de terminal « zéro énergie ».

- ▶ Historiquement opérateur de télécommunications sur les plates-formes aéroportuaires franciliennes, Hub télécom a élargi son périmètre d'activités à la suite de différentes acquisitions. Hub télécom se positionne aujourd'hui sur le marché des télécoms et de la mobilité professionnelle au niveau européen. Les solutions développées par Hub télécom permettent aux entreprises qui les utilisent d'améliorer leur empreinte environnementale par de nouvelles pratiques professionnelles (télétravail, visioconférence, travail collaboratif). Développées par sa filiale Masternaut, des solutions de géolocalisation et d'écoconduite contribuent à optimiser les consommations de carburant des flottes automobiles.

INTERVIEW

RENCONTRE AVEC... LAURINE FEINBERG,

chef de projet à Aéroports de Paris Management



Spécialiste de la gestion d'aéroports hors de France, Aéroports de Paris Management peut-elle exporter les bonnes pratiques environnementales de sa maison-mère ?

L.F. : Nous le faisons aussi souvent que nous le pouvons. En effet, Aéroports de Paris Management ne possède pas les aéroports qu'elle exploite et les situations sont très diverses. En Algérie, Aéroports de Paris Management a signé un contrat d'assistance technique avec l'autorité aéroportuaire algéroise. En Égypte, nous assurons la gestion de cinq aéroports internationaux. En Belgique, nous n'avons que des participations minoritaires.

La prise en compte de l'environnement progresse-t-elle chez les exploitants d'aéroports ?

L.F. : Tout à fait. Les contrats de gestion des aéroports d'Amman et d'Alger nous imposaient de faire certifier la qualité (ISO 9 001) et la gestion de l'environnement (ISO 14 001) des deux plates-formes.

Mission réussie ?

L.F. : Absolument, bien que cela ait été parfois un véritable tour de force. En Jordanie, avec une équipe de six expatriés, nous avons fait certifier la qualité et la gestion de l'environnement du terminal et des activités au sol. Tout cela en douze mois. En 2010, l'équipe entend élargir le périmètre à la maintenance, de sorte que toutes les activités de la plate-forme soient certifiées. À Alger, où Aéroports de Paris Management a détaché quatre personnes, nous avons réussi à faire certifier toutes les activités de l'aéroport en dix-huit mois. Le processus a été bouclé avec un an d'avance par rapport aux délais contractuels.

Aéroports de Paris Management met-elle ses préceptes en application ?

L.F. : Nous commençons à le faire. Dans le cadre de la notation extrafinancière du groupe Aéroports de Paris, Aéroports de Paris Management a été audité en 2008. Les résultats de ce travail nous ont permis de concevoir un plan d'actions que nous mettons en œuvre. Nous réduisons la consommation d'énergie de nos bâtiments. Plus globalement, nous essayons d'intégrer l'environnement dans notre *business model*. Ce qui devrait influencer, par exemple, sur notre politique d'achats.

ENTRAÎNER SES PARTENAIRES DANS LA DYNAMIQUE ENVIRONNEMENTALE

Spécifiques à chaque plate-forme, les Clubs des partenaires environnement ambitionnent de contribuer à des aéroports éco-efficients.

Accompagner les entreprises dans le déploiement des bonnes pratiques

Les entreprises et les administrations présentes sur les plates-formes sont parties prenantes de la politique environnementale d'Aéroports de Paris. Les Clubs des partenaires environnement (CPE) ont été créés pour mobiliser toutes ces entités sur la thématique de l'environnement. L'objectif des CPE est de les accompagner dans le déploiement et l'animation de leur système de management de l'environnement. Volontaire, cette démarche participative encourage les échanges de bonnes pratiques, la communication et les synergies entre partenaires. Les CPE disposent d'un plan d'actions annuel, établi collégialement. Ce programme fait l'objet d'un suivi lors de revues annuelles auxquelles participent les membres.

Des actions spécifiques par plate-forme

Chaque club travaille sur des actions spécifiques à sa plate-forme. Les groupes de travail de Paris – Le Bourget ont focalisé leurs efforts sur les prédiagnostics environnement. Cet engagement a d'ailleurs

permis à deux entreprises de la plate-forme de faire certifier leur système de management de l'environnement. Le CPE de Paris – Charles de Gaulle a élaboré, en 2009, un Pacte pour l'environnement.

Un Pacte pour l'environnement à Paris – Charles de Gaulle

Le 21 décembre 2009, Aéroports de Paris et ses partenaires ont signé le Pacte pour l'environnement de l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle. L'entreprise et 24 partenaires ont pris huit engagements : implication du cadre dirigeant, formation-sensibilisation et communication, échanges de bonnes pratiques, maîtrise des risques, meilleure gestion des déchets, baisse des consommations énergétiques, amélioration de la qualité de l'air et suivi du Pacte. Autant d'actions qui visent à faire de Paris – Charles de Gaulle un aéroport éco-efficient.

Ecoairport.fr, le site des bonnes pratiques

Lieux d'échanges, les CPE mettent aussi à la disposition de leurs adhérents, sur le site ecoairport.fr, des informations sur les actions des groupes de travail, les actualités

LA SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- ▶ 43 membres des CPE ont participé à la Semaine du développement durable 2009 sur le thème des éco-gestes. Des expositions dans les restaurants d'entreprise et l'attribution des Trophées éco-gestes ont rythmé l'événement.
- ▶ Les animations d'Aéroports de Paris et de ses partenaires ont permis de sensibiliser plus de 10 000 salariés aux problématiques environnementales.
- ▶ Au cours de cette même semaine, deux diagnostics environnementaux de bâtiments ont été réalisés à Paris – Orly et Paris – Le Bourget.

environnementales et des supports de sensibilisation. Lancée en décembre 2009, la nouvelle version du site, plus conviviale, facilite la navigation et la recherche d'informations. Le site offre, par ailleurs, une large gamme d'outils pour améliorer la performance environnementale. Grâce à l'Écocarte, instaurée en 2008, les partenaires peuvent réaliser des prédiagnostics environnementaux et évaluer, en toute confidentialité, leur niveau de prise en compte de l'environnement. En 2009 deux nouveaux items ont enrichi le site : un onglet « veille réglementaire » et la possibilité de publier ses bonnes pratiques.

Des événements étapes pour échanger

Plusieurs actions de communication et de sensibilisation sont proposées aux membres des CPE : le forum des bonnes pratiques environnementales, organisé lors de la Semaine du développement durable, les Pausas café environnement, la réalisation de supports de sensibilisation communs. Les Pausas café environnement 2009 étaient consacrées aux thématiques du Green IT (environnement et informatique) et de la biodiversité.

REPÈRES

- ▶ **Signataires du Pacte pour l'environnement de Paris – Charles de Gaulle au 31 décembre 2009 :** Europcar, Compagnie des clôtures, Aérosat, GSF, Concorde, Europe Manutention, Novotel, DHL Express,

Proveqtus, Les courriers de l'Île-de-France, Crit Groupe, Ditec Environnement, Éliance, Randstad, FedEx, Bleu Ciel Environnement, Saga Air, E Tep, Tep IDF 3, Ibis, Sogafo, DB Schenker, Alyzia.

- ▶ Les trois Clubs de partenaires environnement réunissent 401 membres.



ORGANISATION ET MÉTHODE POUR RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

La maîtrise de la demande en énergie repose sur plusieurs leviers techniques et organisationnels.

Réduire les consommations énergétiques de 20 %

Le paquet énergie climat européen et le Grenelle de l'environnement fixent, en matière énergétique, des objectifs clairs et ambitieux. À l'horizon 2020, la France devra avoir diminué de 20 % ses émissions de gaz à effet de serre ; 23 % des énergies finales consommées devront être fournies à partir d'énergies renouvelables. La politique d'Aéroports de Paris s'intègre dans ce cadre. L'entreprise ambitionne de réduire de 20 % ses consommations énergétiques internes par passer à l'horizon 2020, par rapport à 2004, et de 40 % d'ici à 2040. Pour relever ce défi, l'entreprise déploie des organisations et des compétences nouvelles, en complément des structures existantes.

Des groupes de travail pour un chantier d'envergure

Chaque trimestre, un comité directeur énergie pilote la politique énergétique de l'entreprise. Son action est complétée par celle d'un groupe de travail transversal dédié à la maîtrise de l'énergie. Ce dernier recense et diffuse toutes les bonnes pratiques mises en œuvre sur les plates-formes aéroportuaires.

Des actions concrètes

Plusieurs actions ont déjà porté leurs fruits. L'installation de variateurs électroniques de vitesse sur des pompes, le renforcement de l'isolation des bâtiments et la mise en service de chaudières à condensation ont permis d'optimiser les consommations d'énergie. Éligibles au dispositif national des certificats d'économie d'énergie, ces actions permettraient à Aéroport de Paris d'être crédité, sur la période 2006-2009, de 30 000 MWh cumulés et actualisés (cumac).

L'efficacité énergétique des bâtiments

Au cours de l'année 2009, plusieurs bâtiments des plates-formes, comme le terminal 3 de Paris – Charles de Gaulle, ont fait l'objet d'un diagnostic énergétique. Une simulation thermique dynamique a été réalisée sur la Galerie Parisienne. Sur ces bases, un plan pluriannuel d'amélioration du patrimoine a été élaboré. Il est couplé à un programme de déploiement de compteurs d'électricité et de fluides dans les zones d'aérogare et dans les bâtiments qui en sont encore dépourvus. La politique de réduction des consommations d'énergie porte également sur les bâtiments futurs.

Une démarche de haute qualité environnementale, associée à des objectifs ambitieux de performance énergétique, est intégrée pour les projets de construction ou de réhabilitation lourde.

MOINS DE CONSOMMATIONS POUR L'INFORMATIQUE

- L'accroissement du nombre d'équipements et l'oubli des gestes élémentaires d'économie d'énergie peuvent faire croître la consommation électrique du parc informatique.
- Pour maîtriser ces consommations, Aéroports de Paris a lancé son plan *Green IT*. Après avoir réalisé un premier bilan énergétique, la Direction de l'informatique et des télécommunications a défini un programme d'actions. Il repose sur un meilleur usage des équipements (postes de travail, imprimantes, serveurs), le choix des technologies les plus sobres, la mise en œuvre d'architectures informatiques adaptées et la conception de centres de données (*data centers*) économes.

REPÈRES

- La consommation d'énergie interne par passager a diminué de **15,4 %** en 2009 par rapport à 2004. La diminution des consommations d'énergie a été obtenue notamment

par l'optimisation des équipements de génie climatique (pilotage de la température de consigne et du débit d'air neuf).

- Le chauffage d'un bureau à **20 °C** au lieu de **21 °C** réduit la consommation d'énergie de **7 %**.

MAÎTRISER L'ÉNERGIE DANS LES BÂTIMENTS EXISTANTS

DES CONTRAINTES FORTES

- ▶ Le Grenelle de l'environnement et la directive européenne sur l'efficacité énergétique des bâtiments révisée vont considérablement durcir les normes énergétiques pour les bâtiments futurs et existants. Ces derniers devront notamment voir leur consommation d'énergie diminuer de 38 % d'ici à 2020.

ÉCLAIRER EN FONCTION DES BESOINS RÉELS

- ▶ Aéroports de Paris développe des solutions techniques pour maîtriser les consommations énergétiques de ses terminaux. Sur les terminaux 2A, 2B, 2C et 2D de Paris – Charles de Gaulle, un nouveau système de pilotage de l'éclairage a été mis en place. Celui-ci consiste en un outil de visualisation en temps réel des zones occupées. Couplé au dispositif de gestion technique centralisé (GTC), le système permet d'adapter le niveau d'éclairage aux besoins véritables de chaque zone d'exploitation. Grâce à cette gestion automatisée de l'éclairage, la consommation d'électricité a baissé de 2 000 MWh sur un an, soit une économie de 160 000 euros.

- ▶ Doté par endroits de luminaires à éclairage indirect sans système de gradation, le terminal 2A de Paris – Charles de Gaulle souffrait d'un niveau d'éclairage uniforme pour l'ensemble des zones, inadapté aux besoins et à la diversité des espaces. Les agents d'Aéroports de Paris ont conçu un zoning du bâtiment : chaque zone de l'aérogare reçoit le niveau d'éclairage adapté à son activité. La qualité de lumière a été grandement améliorée. Dans le même temps, la puissance installée a été divisée par cinq, diminuant la consommation d'électricité de 220 MWh/an soit environ 20 000 euros d'économie.

COMPTER POUR AGIR

- ▶ La définition des actions de maîtrise de la demande en énergie nécessite une connaissance fine des consommations et de leurs évolutions. Aéroports de Paris a installé plusieurs centaines de compteurs sur la partie basse tension du réseau de Paris – Charles de Gaulle. En établissant des courbes de consommation, ce dispositif de comptage fait apparaître des dérives de consommation imputables à des dysfonctionnements. Il permet ainsi de réagir rapidement et de réaliser des économies d'énergie.

QUAND LES SALARIÉS SE MOBILISENT POUR L'ÉNERGIE ET LE CONFORT

Dans le cadre de l'innovation participative, les agents de Paris – Orly ont proposé des aménagements améliorant le confort et la consommation d'énergie.

SUIVRE LE CONFORT EN TEMPS RÉEL

- ▶ Les thermiciens de l'aérogare Orly ouest ont pu mettre en œuvre leur proposition primée en 2008 aux Trophées de l'initiative. Ils ont conçu un dispositif qui permet de connaître en temps réel la qualité du confort climatique de l'aérogare et d'adapter les programmes des équipements en fonction des relevés.
- ▶ Ce dispositif a généré des économies d'énergie et 230 000 euros d'économie sur les frais de maintenance en 18 mois.

AMÉLIORER LA PROTECTION SOLAIRE

- ▶ Le confort des usagers des bureaux nécessite un chauffage adapté et une bonne climatisation. Il suffit d'un store efficace pour réduire sensiblement l'éblouissement et assurer le confort thermique.
- ▶ Deux agents d'Aéroports de Paris ont repensé l'installation électrique commandant les stores de l'aérogare Orly ouest. Les boîtiers de raccordement et les boîtes d'alimentation des moteurs des stores sont d'un accès facile. Les deux techniciens imaginent déjà une gestion centralisée des stores. Cette automatisation permettrait notamment de les remonter la nuit ou en cas de tempêtes ou de fortes pluies, une protection qui prolongerait sensiblement leur durée de vie.

CONCEVOIR DES BÂTIMENTS DE HAUTE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE

Aéroports de Paris construit ses bâtiments en suivant une démarche environnementale.

De la conception à la réalisation d'un bâtiment, la démarche haute qualité environnementale (HQE) vise à réduire les impacts environnementaux, notamment les consommations d'énergie.

Opérations expérimentales

Livrée en 2007, la gare de fret GB2 de Paris – Charles de Gaulle a fait l'objet d'une opération pilote d'intégration d'une démarche HQE. Ce projet a permis l'élaboration du référentiel de certification HQE adapté aux bâtiments du secteur de la logistique. Mis en service en septembre 2008, le terminal 2G module les apports de lumière artificielle en fonction de la lumière du jour. Avec son isolation renforcée et une gestion du chauffage modulée en fonction des espaces, ce terminal de Paris – Charles de Gaulle a constitué la première opération pilote HQE d'Aéroports de Paris.

Des performances élevées

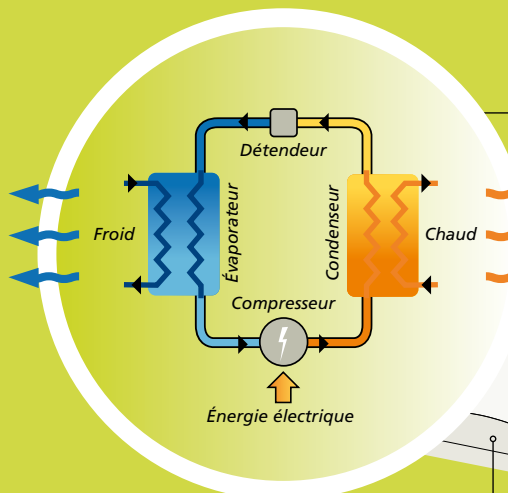
Situé au centre de l'aéroport de Paris – Orly, le futur quartier d'affaires Cœur d'Orly sera un exemple de sobriété énergétique. Les bâtiments de bureaux sont conçus pour respecter les préconisations du label BBC-Effinergie (consommation

inférieure à un seuil de 50 kWh/m²/an d'énergie primaire). Avec le satellite 4, future salle d'embarquement du terminal 2E à Paris – Charles de Gaulle, Aéroports de Paris ambitionne de faire référence dans le monde aéroportuaire en matière de construction durable. Ce bâtiment, en cours de construction pour une ouverture en 2012, vise un niveau de performance énergétique et environnementale élevé. La consommation énergétique devrait être inférieure de 30 % à la consommation globale moyenne des aéroports existants. Cette performance sera obtenue notamment grâce à une enveloppe optimisée et des équipements de chauffage et de climatisation économes et efficaces. Pour ce bâtiment une thermofrigopompe sera mise en œuvre.

Des chantiers propres

Globale, une démarche HQE prend également en compte les impacts générés lors de la construction. Tous les projets d'Aéroports de Paris font l'objet d'un chantier propre pour limiter la production de déchets, les consommations d'énergie et d'eau ainsi que les nuisances du chantier.

Satellite 4 : un bâtiment performant



Thermofrigopompe

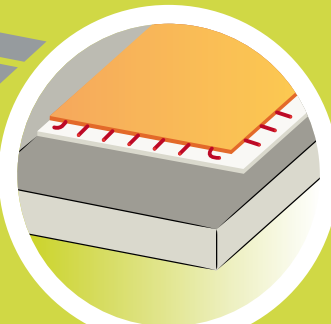
La thermofrigopompe permet de produire simultanément, à partir d'électricité, de la chaleur et du froid avec un excellent rendement.

Enveloppe innovante

Surfaces vitrées et qualité d'isolation



Totems
de climatisation



Plancher chauffant

8,3%

de la production d'énergie thermique d'Aéroports de Paris proviendront en 2011 de la centrale géothermique de Paris – Orly

PRODUIRE DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

Aéroports de Paris a l'ambition d'augmenter la part des énergies renouvelables dans son mix énergétique.

Une priorité du Grenelle

Le Grenelle de l'environnement imposerait, pour 2020, de produire 23 % de l'énergie finale consommée au niveau national à partir d'énergies renouvelables. Cet objectif a été précisé par la programmation pluriannuelle des investissements (PPI), publiée par le ministère de l'Écologie, le 17 décembre 2009. Dans ce document, priorité est donnée au développement des énergies renouvelables. Les objectifs d'Aéroports de Paris s'inscrivent dans ce cadre. Producteur d'énergie, Aéroports de Paris possède et exploite plusieurs centrales à gaz et des réseaux de chaleur et de froid.

Géothermie

Un premier projet d'envergure d'énergie renouvelable locale est en cours de réalisation. Dès 2011, une partie de la plate-forme de Paris – Orly et du quartier Cœur d'Orly sera chauffée par une centrale géothermique de 10 MW. Cette installation puise de l'eau chaude à plus de 1 700 mètres de profondeur dans la nappe du Dogger et l'utilise pour chauffer les installations de la plate-forme.

À plein rendement, elle évitera la consommation de 3 600 tonnes d'équivalent pétrole et l'émission annuelle de 7 000 tonnes de CO₂. Au total 8,3 % de l'énergie thermique finale consommée par l'entreprise en 2011 seront ainsi produites.

Thermofrigopompes

Pour la production de chaleur et de froid du futur satellite 4, en cours de construction à Paris – Charles de Gaulle, Aéroport de Paris va mettre en œuvre une thermofrigopompe. Ce système permet de produire simultanément du chaud et du froid à partir d'électricité. Son excellent rendement thermodynamique permet d'espérer de grandes économies d'énergie par rapport à des systèmes classiques de chauffage et de climatisation.

Bois

À Paris – Charles de Gaulle, l'entreprise étudie la faisabilité d'installer une chaufferie bois, pour une mise en service fin 2012, afin d'alimenter le réseau de chaleur de la plate-forme.

Solaire

Aéroports de Paris examine, depuis plusieurs années, la possibilité d'implanter des panneaux photovoltaïques au sol ou intégrés aux bâtiments sur les plates-formes de Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle.

QUELLE STRATÉGIE POUR LES ÉNERGIES RENOUVELABLES ?

- Le développement des énergies renouvelables répond à un double objectif : réduire les émissions de gaz à effet de serre et améliorer la sécurité de l'approvisionnement énergétique.
- Choisir une énergie nouvelle ou renouvelable nécessite de prendre en compte de nombreux facteurs : le gain en matière environnementale, le rendement énergétique, les coûts, le temps de retour sur investissement.

REPÈRES

- La centrale géothermique de Paris – Orly permettra de produire **8,3 %** de l'énergie thermique finale consommée par Aéroports de Paris en 2011.
- Pour le satellite 4 de Paris – Charles de Gaulle, le temps de retour sur investissement d'une thermofrigopompe est estimé à **3,5 ans**.
- Paris – Orly valorise ses déchets non recyclables à l'incinérateur de Rungis et rachète la chaleur produite.

CINQ ANNÉES DE PLAN DE DÉPLACEMENTS ENTREPRISE

Le Plan de déplacements entreprise aide les salariés à gérer leur mobilité.

Dès 2005, Aéroports de Paris a formalisé un Plan de déplacements entreprise (PDE). Le PDE vise à maîtriser les émissions liées à l'utilisation d'un véhicule individuel. Les actions mises en œuvre par l'entreprise portent sur la limitation des déplacements en journée ou l'information et la sensibilisation des salariés. Au fil des ans, Aéroports de Paris a étoffé son offre de services pour aider ses collaborateurs à gérer leur mobilité.

VISIOCONFÉRENCES

- Sur les différents sites, un réseau de 20 salles de visioconférences a été mis en place depuis 2007. Ce dispositif complète celui des six espaces de bureaux en libre service dédiés aux agents en déplacement.

COVOITURAGE

- 25 % des salariés d'Aéroports de Paris déclarent pratiquer régulièrement ou occasionnellement le covoiturage. Dès 2006, l'entreprise a mis en ligne un site Internet de covoiturage (covoiturage-aeroports.fr). Accessible à d'autres entreprises aéroportuaires, ce site permet aux salariés d'entrer en relation pour effectuer leurs trajets en commun. Ouvert depuis le portail Intranet du groupe, le site « Transports et déplacements » recense l'offre de transport en commun pour les différents sites de

l'entreprise ainsi que toutes les informations sur les remboursements et les aides de l'entreprise.

ÉCO-CONDUITE ET PRÊTS POUR VÉHICULES SOBRES

- Des prêts à taux incitatifs sont désormais accordés aux salariés souhaitant acquérir des véhicules peu polluants. La Direction des ressources humaines a intégré au système de prêt des taux différenciés en fonction des émissions de CO₂ du véhicule. Dans le cadre du droit individuel à la formation, des stages d'éco-conduite sont proposés aux salariés pour apprendre à réduire la consommation de carburant et, ainsi, les émissions de CO₂.

TRANSPORTS PUBLICS ET ALTERNATIFS

- Tous les deux ans, dans le cadre de la Semaine européenne de la mobilité, Aéroports de Paris renforce la sensibilisation de ses collaborateurs sur les impacts environnementaux liés aux déplacements et les informe sur les outils mis à leur disposition. En septembre 2009, un *Guide des solutions de transport* a ainsi été diffusé à tous les salariés.

INTERVIEW

RENCONTRE AVEC...

THIERRY GAULTIER,

Manager développement durable Air France,
en charge du Plan de déplacements entreprise



Comme Aéroports de Paris, Air France promeut le covoiturage. En quoi consiste votre offre ?

T.G. : Avec Aéroports de Paris, nous avons mutualisé nos efforts. Air France a rejoint le site Internet commun de covoiturage pour obtenir une masse critique d'utilisateurs. Le principe est simple : le site met en relation les volontaires qui souhaitent être véhiculés et les chauffeurs qui veulent prendre des passagers.

Menez-vous des actions de sensibilisation ?

T.G. : Nous menons, bien sûr, des actions communes de sensibilisation, notamment lors de la Semaine européenne de la mobilité dans les restaurants inter-entreprises de Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle. L'offre de covoiturage est plus intéressante si elle mobilise un nombre important de personnes susceptibles d'offrir ou d'utiliser ce service de mobilité. Environ 1 500 salariés des deux entreprises sont déjà inscrits.

Pourquoi Air France travaille-t-elle avec Aéroports de Paris sur cette question ?

T.G. : Les deux entreprises souhaitent réduire les émissions polluantes issues des trajets domicile – travail de leurs salariés. L'offre de transports en commun franciliens est riche mais ne répond pas toujours aux besoins des salariés qui travaillent majoritairement en horaires décalés et sur des sites excentrés en Île-de-France.

Depuis le lancement de l'offre de covoiturage, voyez-vous évoluer les comportements des salariés ?

T.G. : Le covoiturage ne donne pas la même autonomie que le véhicule individuel. Cependant, de plus en plus de personnes l'utilisent lors de circonstances particulières, grèves des transports en commun ou panne de véhicule, par exemple.

REPÈRES

- ▶ Gare TGV-RER intermodale de Paris – Charles de Gaulle : **10 millions** de personnes y transitent dont **2,5 millions** de passagers des aéroports.
- ▶ Les deux tiers des passagers se rendent aux aéroports avec leur voiture.
- ▶ Toutes plates-formes confondues, la voiture représente **83 %** des moyens de transports utilisés par les salariés d'Aéroports de Paris.
- ▶ **82 %** des salariés de la plate-forme de Paris – Le Bourget habitent à plus de **10 km** de l'aéroport.
- ▶ Près de **80 %** des salariés estiment que les bureaux en libre service leur permettent de mieux gérer leur temps.

PRIVILÉGIER UNE OFFRE DE TRANSPORTS MULTIPLE

Pour maîtriser l'impact environnemental des transports terrestres, Aéroports de Paris conjugue gestion de sa flotte de véhicules et intermodalité.

Une flotte de véhicules propres

La voie la plus simple pour réduire les émissions imputables aux transports terrestres est d'utiliser les véhicules les moins polluants. En s'appuyant sur un parc constitué, au tiers, de véhicules légers propres (électrique, GPL ou GNV), Aéroports de Paris multiplie les leviers pour réduire ses rejets dans l'atmosphère. En 2009, après avoir réalisé une analyse du marché, l'entreprise a rejoint le groupe de travail piloté par La Poste pour lancer un marché global d'acquisition de véhicules électriques.

La mobilisation des collaborateurs

L'entreprise a renouvelé, au mois de septembre, sa participation à la Semaine

européenne de la mobilité, comme elle le fait depuis 2005, date du lancement de son Plan de déplacements entreprise (PDE). Cette édition a été l'occasion de rappeler la diversité de services permettant de maîtriser ses besoins de mobilité.

L'accent a été mis sur les nouveaux stages de conduite responsable. Air France a également présenté Airpod : un prototype de véhicule à air comprimé, dont plusieurs exemplaires sont testés sur les plates-formes.

DÉVELOPPER L'INTERMODALITÉ

- ▶ Aéroports de Paris participe aux grands projets d'intermodalité et de rééquilibrage des transports route-rail. Permettre aux passagers et aux marchandises de passer de l'avion au transport ferroviaire, telle est l'ambition première de l'intermodalité.
- ▶ Cette possibilité d'interconnexion sera favorisée par les projets du Grand Paris, dont Aéroports de Paris est partie prenante pour ses plates-formes. Le projet de loi sur le Grand Paris prévoit de relier directement la capitale aux plates-formes de Paris – Orly et de Paris – Charles de Gaulle grâce à des moyens de transport publics de grande capacité. Ils seront connectés à la gare TGV de Paris – Charles de Gaulle et à celle qui devrait être bâtie à Paris – Orly.

CDGVAL

- ▶ Ce métro automatique, mis en service en 2007 par Aéroports de Paris, relie la gare intermodale (TGV-RER) du terminal 2 aux autres aéroports de Paris – Charles de Gaulle. 60% des salariés d'Aéroports de Paris de Paris – Charles de Gaulle déclarent que la mise en service de CDGVAL a modifié leurs déplacements vers ou au sein de la plate-forme. Chaque année, plus de 10 millions de personnes utilisent la gare intermodale. Cette réussite a été récompensée, au mois d'octobre, par un prix européen décerné par Concertour, l'organisme européen de soutien aux innovations dans le secteur des transports et du tourisme.

CDG EXPRESS

- ▶ Contribuer à rééquilibrer les modes de transport route et rail est une priorité pour Aéroports de Paris. L'entreprise participe aux études portant sur la construction du CDG Express, future liaison ferroviaire express prévue entre la gare de l'Est et Paris – Charles de Gaulle.

GARE TGV FRET

- ▶ Avec des opérateurs de messagerie express, une réflexion est engagée sur la réalisation d'une gare TGV dédiée au fret. Baptisé Eurocarex, ce projet a reçu, le 16 décembre 2009, le prix de la Marianne d'Or du développement durable.

TRAMWAY

- ▶ Après quelques années d'études, les travaux de construction de la ligne de tramway devant relier Villejuif (94) à Athis-Mons (91) ont débuté. Cette ligne sera connectée à la ligne 7 du métro et mettra Paris – Orly à un quart d'heure de la capitale. Elle doit entrer en service en 2013.

TGV

- ▶ À Paris – Orly, les pouvoirs publics préparent le débat public qui doit précéder le lancement de grands travaux d'infrastructures. Réseau ferré de France (RFF) prévoit, en effet, de connecter l'aéroport au réseau sud de trains à grande vitesse. Ce projet comprend la réalisation d'une ligne ferroviaire et d'une gare TGV intermodale.

21 000

tonnes, c'est la quantité d'émissions de CO₂ par an qui pourraient être évitées grâce aux procédures au sol en test aujourd'hui

CONTRIBUER À LIMITER LES ÉMISSIONS DES AVIONS

Les aménagements et procédures au sol permettent de réduire les rejets des aéronefs.

Des prises au sol pour les avions

Aéroports de Paris contribue à limiter les émissions des avions lorsqu'ils sont à leur poste de stationnement. La majorité des postes avion sont équipés d'une prise d'alimentation électrique 400 Hz mise à disposition des aéronefs. Le branchement permet d'alimenter en électricité l'avion au poste de stationnement. Ces prises au sol limitent l'utilisation des groupes électrogènes diesel (GPU ou *Ground Power Unit*) ou du moteur thermique auxiliaire (APU ou *Auxiliary Power Unit*). Aéroports de Paris expérimente en outre l'utilisation de matériels de conditionnement d'air au sol (PCA).

Diminuer les temps de roulage au sol

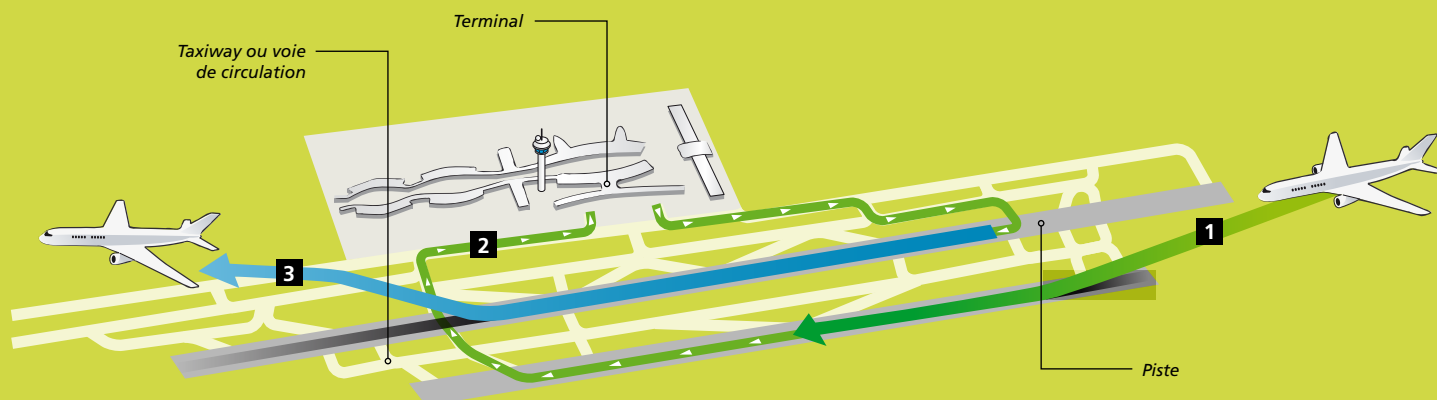
Aéroports de Paris, la Direction des services de la navigation aérienne (DSNA) et Air France sont engagés dans le programme

AIRE (*Atlantic interoperability Initiative to Reduce Emissions*). AIRE est dirigé par l'entreprise commune Sesar JU, en charge du volet technique du Ciel unique européen, et la FAA (*Federal Aviation Administration*) pour les États-Unis. Avec ses partenaires français, Aéroports de Paris a remporté un appel d'offre visant à tester de nouvelles procédures opérationnelles pour limiter les émissions des avions au sol. En 2009, 353 vols commerciaux ont participé, sur l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle, aux expérimentations axées sur la réduction du temps de roulage au départ et sur le roulage au sol au départ avec un ou deux moteurs coupés. Ces tests ont permis de démontrer des gains environnementaux, opérationnels et économiques importants. Ils doivent être analysés afin d'étudier la possibilité d'une mise en œuvre.

Les phases du cycle atterrissage – décollage et les principales émissions des avions

- Les émissions des avions sont calculées pour le cycle atterrissage – roulage – décollage.
- La méthodologie de calcul est définie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

- Atterrissage **1** – roulage **2** : moteurs au ralenti.
Principales émissions : CO (monoxyde d'azote) et hydrocarbures imbrûlés
- Décollage **3** : moteurs à plein régime.
Principales émissions : NO_x (oxydes d'azote)



MESURER LA QUALITÉ DE L'AIR

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

Une surveillance continue

Évaluer la qualité de l'air suppose un suivi dans la durée. Comme de nombreuses installations franciliennes, les plates-formes d'Aéroports de Paris font l'objet d'une surveillance continue. Des stations de mesure fixes analysent en permanence la qualité de l'air de Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle.

Des campagnes de mesure de la qualité de l'air

Durant l'hiver 2007-2008, Airparif, l'association de surveillance de la qualité de l'air en Île-de-France, a réalisé quatre séries de mesures du dioxyde d'azote (NO₂)

par tube passif autour de Paris – Charles de Gaulle. Ces résultats pourraient être utilisés dans le cadre de l'étude Survol, lancée par le préfet d'Île-de-France et pilotée par la Cellule interrégionale d'épidémiologie dans le cadre du Plan régional santé environnement (PRSE).

Une convention signée avec Airparif

Aéroports de Paris et Airparif ont conclu, le 24 juillet 2009, une convention de partenariat. Cette collaboration concerne les échanges d'information mais également les travaux communs sur les émissions et la qualité de l'air.

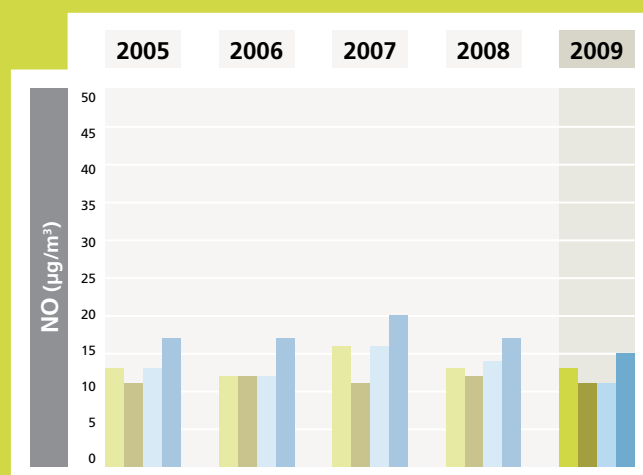
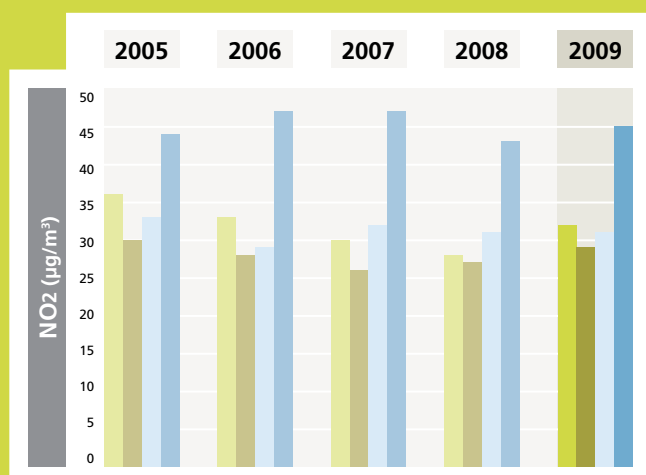
Une thèse sur la qualité de l'air à Paris – Charles de Gaulle

Soutenue en mai 2009 à l'université Paris XII, cette thèse a montré que les concentrations d'oxydes d'azote mesurées à la périphérie de l'aéroport sont généralement plus faibles que celles des stations urbaines de la région. Une analyse par secteur de vent a mis en évidence une augmentation modérée des concentrations de NO_x en aval de l'aéroport. Il n'a pas été mis en évidence de composés spécifiques permettant de distinguer les émissions avions des autres sources.

Données de qualité de l'air

► Aéroports de Paris publie chaque année un bilan de la qualité de l'air sur ses plates-formes de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly. Les données annuelles de NO₂ et NO des stations des plates-formes d'Aéroports de Paris sont ici comparées à deux stations d'Airparif, l'une située à Tremblay-en-France (93) et l'autre située dans le 18^e arrondissement de Paris.

► Paris – Orly
► Paris – Charles de Gaulle
► Airparif : Tremblay-en-France
► Airparif : Paris 18^e



ÉVALUER LA NUISANCE SONORE

Au titre des missions qui lui ont été confiées par l'État, Aéroports de Paris mesure le bruit des avions

Stations permanentes

Le cahier des charges d'Aéroports de Paris impose à l'entreprise de mesurer le bruit des avions. Pour ce faire, le pôle environnement du laboratoire d'Aéroports de Paris dispose d'un réseau de 37 stations permanentes de mesure du bruit autour de ses plates-formes aéroportuaires et de 5 stations temporaires pour les campagnes de mesures ponctuelles. Ce réseau a été renforcé par l'installation d'une nouvelle station permanente à Sucy-en-Brie. Grâce à cette surveillance, les niveaux sonores mesurés sont corrélés aux trajectoires des avions, ce qui permet d'identifier la source de bruit et de procéder à l'analyse des niveaux sonores par appareil.

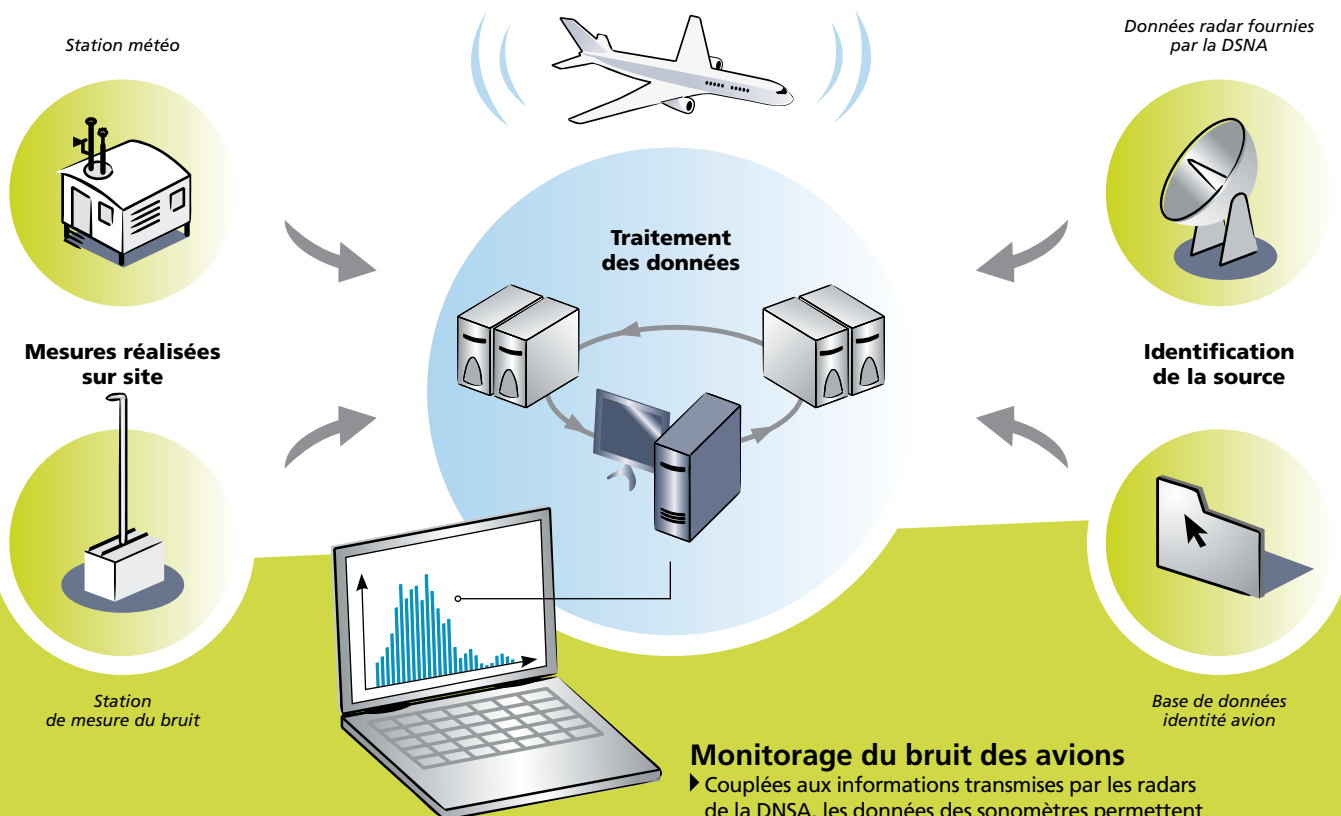
La cartographie du bruit

Les cartes de bruit, déterminées par le calcul, représentent des courbes d'égal niveau sonore qui traduisent l'impact sonore au sol du trafic aérien autour d'un aéroport. Elles permettent d'établir les plans d'exposition au bruit (PEB) destinés à limiter

l'urbanisme autour des aéroports et de définir les plans de gêne sonore (PGS) ouvrant droit, pour les riverains qui vivent dans les zones de PGS, à l'aide à l'insonorisation de leur logement. Ces cartes permettent également de dresser les courbes d'environnement sonore (CES) pour évaluer l'évolution de l'impact sonore année après année.

Des sanctions pour les compagnies

La surveillance radar des trajectoires des avions par la DGAC permet de vérifier que les compagnies aériennes respectent la législation. En 2009, après examen des propositions de la Commission nationale des nuisances, l'Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires (Acnusa) a pris, pour les aéroports franciliens, 346 décisions de sanctions contre 503 en 2008. Ces progrès résultent d'une meilleure prise en compte par les compagnies aériennes de la réglementation environnementale.



DÉCHETS : L'AFFAIRE DE TOUS

Réduire la production de déchets implique l'engagement de tous les acteurs concernés.

Aéroports de Paris assure la collecte et le traitement des déchets industriels banals sur les plates-formes. Il s'efforce de réduire ses propres déchets et incite ses partenaires à le faire. Il organise une collecte sélective sur les plates-formes pour optimiser la valorisation des déchets.

Tri gagnant pour les papiers de bureau

Un an après leur installation, les boîtes à papier de Paris – Orly sont un succès. Le tri, réalisé par les agents, s'avère d'une grande qualité. Il a permis de recycler la quasi totalité des feuilles et des documents collectés. Au total, 90 tonnes de papier ont pu être valorisées durant l'année 2009.

Des imprimantes économes

Aéroports de Paris s'équipe début 2010 de nouvelles imprimantes-copieurs numériques. Dorénavant chaque salarié aura son propre compte de copies et d'impressions. Ces copieurs-imprimantes ne pourront être utilisés que si les agents s'identifient grâce à leur nouvelle carte professionnelle.

Les machines sont également paramétrées pour imprimer, par défaut, en noir et blanc et en recto verso. Ces caractéristiques devraient permettre de réduire le nombre de copies réalisées. La programmation recto verso a déjà abouti, en 2009, à la réduction de 9,5 % du nombre de copies et de 30 % du nombre d'impressions.

Une imprimerie propre

En septembre 2009, l'imprimerie d'Aéroports de Paris a remplacé son imprimante offset par une machine numérique haute qualité et haute performance. Cette modernisation entre dans le cadre de la démarche environnementale Impri'Vert®. Le passage au numérique marque la fin de l'utilisation des solvants, polluants et nocifs pour la santé des opérateurs. Le nouveau matériel d'impression permet aussi de réduire les coûts, d'augmenter la réactivité et de réaliser, en interne, des reprographies précédemment externalisées.

REPÈRES

- ▶ **52 100** tonnes de DIB
- ▶ **2 millions** de feuilles par mois soit environs **3 300** pages par salarié par an
- ▶ Le nombre total de copies recto verso est passé de **15 %** début 2008 à **50 %** fin 2009

MOINS DE DÉCHETS EN ZONE FRET

- ▶ C'est à l'initiative du Comité interprofessionnel fret des aéroports parisiens (CIF) que s'est constitué, début 2009, un groupe de travail sur la propreté de la zone de fret de Paris – Charles de Gaulle.
- ▶ Réunissant des acteurs de la zone réservée, dont Air France Cargo, WFS, SDV, GTA et Aéroports de Paris, cette structure a initié de nombreuses actions de sensibilisation et d'incitation au tri des déchets industriels banals.
- ▶ Initiées lors de la Semaine du développement durable, ces actions ont contribué à améliorer le management de la qualité des entreprises participantes et à réduire les abandons de déchets en zone de fret tout en diminuant les risques pour les aéronefs.





UNE STRATÉGIE COMPLÈTE EN 4 ÉTAPES

- ▶ Aéroports de Paris assure la gestion du cycle de l'eau sur ses emprises : distribution d'eau potable, collecte des eaux usées et collecte des eaux pluviales. Dans quatre domaines, l'entreprise mène des actions dont l'objet est de limiter le plus possible l'impact sur le milieu naturel :
 - diminution des consommations d'eau potable par la performance du réseau et la limitation des consommations,
 - mesure et suivi des rejets d'eaux usées, traitées par les stations d'épuration de l'agglomération parisienne,
 - limitation des risques de pollution des eaux pluviales, limitation de l'imperméabilisation et traitement des eaux pluviales avant rejet si nécessaire,
 - surveillance permanente de la qualité des rejets dans le milieu naturel.

PROTÉGER L'EAU EN GÉRANT LES REJETS ET LES RUISSELLEMENTS

Limiter le ruissellement, collecter et traiter les eaux pluviales, diminuer les consommations d'eau potable : une stratégie gagnante pour protéger le milieu naturel.

Collecter les eaux pluviales

Les plates-formes de Paris – Charles de Gaulle et de Paris – Orly comprennent près de 1 500 ha de zones imperméabilisées. Ces zones présentent des risques de pollution chronique (traitements hivernaux, résidus de pneumatiques et de poussières) ou accidentels (hydrocarbures). En lessivant ces surfaces imperméabilisées, l'eau pluviale se charge de polluants. Ces eaux de ruissellement sont récupérées par des réseaux de collecte. Le débit est régulé par des bassins de stockage. Les eaux pluviales sont ensuite traitées, si nécessaire, dans des stations de traitement des eaux pluviales (STEP) présentes sur les plates-formes de Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle.

Réduire l'impact des traitements hivernaux

À Paris – Charles de Gaulle, Aéroports de Paris et Air France ont conclu, fin 2008, un protocole d'accord ayant pour objectif de limiter l'impact des traitements hivernaux des avions.

Traitement des boues

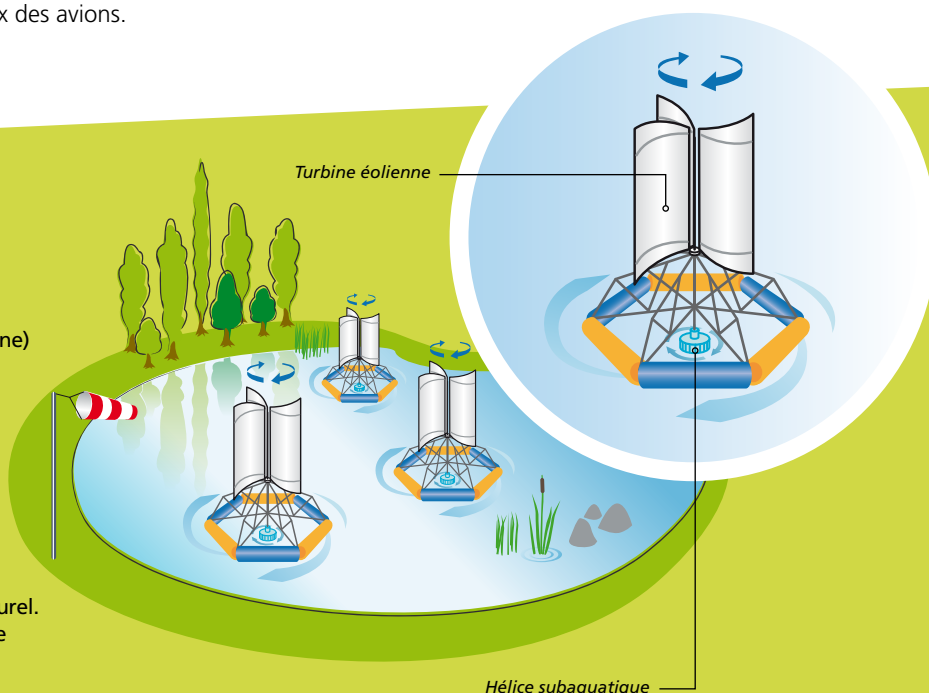
Depuis 2008, deux nouvelles filières de traitement des boues sont à l'essai à Paris – Orly. L'une utilise un bio-réacteur, l'autre la technique du traitement par le sol. Après 18 mois de suivi, les taux d'abattement de pollution des deux techniques s'avèrent satisfaisants. De nouveaux tests seront conduits pour analyser l'opportunité d'un déploiement permanent.

Compenser les surfaces imperméabilisées

Aéroports de Paris cherche aussi à réduire l'impact des surfaces imperméabilisées. L'entreprise s'est ainsi engagée à mettre en place des systèmes de compensation des nouvelles imperméabilisations, par la création de rétentions d'eau pluviale supplémentaires. Les solutions analysées portent également sur l'infiltration ou les techniques alternatives de gestion des eaux pluviales.

Hydro-éoliennes pour l'aération des bassins d'eaux pluviales

- ▶ L'aérateur aquatique éolien (hydro-éolienne) est composé d'une hélice subaquatique entraînée par une turbine éolienne.
- ▶ L'hydro-éolienne brasse les eaux pluviales recueillies dans le bassin. Ce brassage évite l'appauvrissement des eaux en oxygène et y maintient l'activité biologique nécessaire au prétraitement des eaux pluviales avant passage dans le système de traitement des eaux pluviales (STEP) et rejet dans le milieu naturel.
- ▶ Les hydro-éoliennes ont été mises en place en 2009 à Paris – Charles de Gaulle sur les bassins les plus sollicités.



UNE PLUS GRANDE ATTENTION POUR LA NATURE

REPÈRES

- ▶ **400** hectares d'espaces verts bénéficient d'une gestion raisonnée.
- ▶ **233** tonnes de déchets verts ont été compostés à Paris – Orly en 2009.

Gestionnaire d'espaces verts, Aéroports de Paris réduit l'utilisation des pesticides.

Les objectifs nationaux pour les pesticides

Le Grenelle de l'environnement impose de diminuer l'utilisation de certains pesticides en France. En septembre 2008, le gouvernement a rendu public le plan Écophyto 2018. Ce programme prévoit de réduire, si possible de moitié, l'utilisation des pesticides d'ici à 2018. Plusieurs axes de travail sont proposés aux nombreux acteurs concernés et notamment :

- l'évaluation des progrès en matière de diminution de l'usage des pesticides,
- le recensement des systèmes et des moyens susceptibles de réduire l'usage des pesticides,
- la mise au point d'itinéraires techniques et de systèmes de culture économes en pesticides,
- la formation à la réduction et à la sécurisation de l'utilisation des pesticides,
- le renforcement des réseaux de surveillance des bio-agresseurs et des effets non-intentionnels de l'utilisation des pesticides,

- la réduction et la sécurisation de l'usage des produits pesticides en zone non-agricole,
 - l'organisation d'un suivi national du plan.
- Aéroports de Paris projette de signer la charte d'engagement découlant de ce plan sur les utilisations de pesticides en zone non-agricole.

Pesticides : des pratiques raisonnées

Sur ses plates-formes, Aéroport de Paris maîtrise l'utilisation des pesticides. L'application des produits est réfléchie et programmée pour optimiser leur efficacité. Un suivi régulier des traitements est réalisé. De nouvelles techniques et méthodes alternatives de gestion des espaces verts sont régulièrement expérimentées à Paris – Orly. Sur la plate-forme de Paris – Le Bourget et sur les aérodromes d'aviation générale, de nouvelles techniques d'épandage sont testées pour réduire au minimum la quantité de produit utilisée.

DES ARBRES ET DES SENTEURS

- ▶ Aéroports de Paris valorise ses espaces verts avec l'appui de ses collaborateurs et des entreprises extérieures. Des groupes de travail transversaux se consacrent à la valorisation de ces espaces et à la protection de la biodiversité.
- ▶ Un nouveau schéma directeur paysager pour Paris – Charles de Gaulle a été validé par le comité exécutif en 2009 et sert de référence aux aménageurs d'Aéroports de Paris.
- ▶ Particularité des plates-formes aéroportuaires, les arbres fruitiers et les essences attirant les oiseaux sont proscrits pour des raisons de sécurité. Huit cèdres de 13 à 17 mètres ont eu droit de cité près du S3.
- ▶ La Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris – Orly a, de son côté, passé commande en 2009, pour le printemps 2010, d'un jardin de senteurs à vocation didactique. Il contiendra 80 essences rustiques.





MOTIVER ET RESPECTER LES COLLABORATEURS



42 Enjeux

Des hommes et des femmes
acteurs de l'entreprise

43 Manager

Une nouvelle dynamique
pour les ressources humaines

44 Écouter

L'innovation participative

45 Motiver

Mieux rémunérer la performance

46 Respecter

Promouvoir l'égalité des chances et la diversité
La diversité, facteur de richesse pour l'entreprise

48 Protéger

Veiller sur la santé des salariés
Garantir la qualité de vie au travail

La politique de gestion des ressources humaines d'Aéroports de Paris privilégie la professionnalisation, l'égalité des chances, le respect des différences et la qualité de vie au travail. Soucieuse de la santé de ses salariés, l'entreprise mène une politique de prévention des risques professionnels exigeante. Aéroports de Paris promeut ses valeurs de responsabilité sociétale auprès de ses fournisseurs et s'assure du respect de ces engagements.

REPÈRES

- ▶ Effectifs moyens du Groupe en 2009 : **12 096** salariés dont **7 062** travaillent au sein d'Aéroports de Paris SA. Ce chiffre est en augmentation pour le Groupe et en baisse pour Aéroports de Paris SA par rapport à 2008.
- ▶ Pour Aéroports de Paris SA, **50** recrutements en CDI, soit un taux de renouvellement des effectifs en CDI de **3,8 %** en 2009 (**3,1 %** en 2008)

DES HOMMES ET DES FEMMES ACTEURS DE L'ENTREPRISE

La professionnalisation, l'égalité des chances et le respect des différences sont des valeurs clés de la politique des ressources humaines.

Aéroports de Paris fait évoluer sa politique de gestion des ressources humaines en privilégiant la professionnalisation et la mobilité professionnelle. L'entreprise entend promouvoir l'égalité des chances et la qualité de vie au travail. Soucieuse de la santé de ses salariés, elle mène une politique exigeante de prévention des risques professionnels.

Une mutation culturelle

Aéroports de Paris connaît une mutation culturelle du fait de l'évolution des activités et mobilise les hommes et les femmes qui, à tous les niveaux, contribuent à sa performance. Dans le contexte actuel du transport aérien, l'entreprise investit dans la compétence, la mobilité et l'efficacité collective pour assurer son développement et celui de ses collaborateurs. Sa politique des ressources humaines vise à créer les conditions qui permettront aux salariés de s'adapter et de contribuer à l'évolution de l'entreprise.

Dans cette perspective le dialogue avec les partenaires sociaux est permanent. Il s'appuie sur les engagements d'Aéroports de Paris afin de préserver l'emploi, promouvoir la diversité, veiller à la qualité de vie au travail, comme en attestent les accords d'entreprise. Aéroports de Paris promeut ses valeurs de responsabilité sociétale auprès de ses fournisseurs et s'assure du respect de ces engagements.

Valoriser les collaborateurs

En 2009, Aéroports de Paris a finalisé son dispositif de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) qui sera déployé progressivement en 2010. Cet outil, indispensable pour anticiper les ressources nécessaires à la performance de l'entreprise, doit aussi donner au collaborateur une bonne visibilité sur l'évolution des métiers et sur ses perspectives de carrière. La démarche GPEC prévoit le déploiement d'outils d'accompagnement professionnel permettant aux salariés de

développer leur employabilité et de mener à bien leur projet professionnel.

Motiver en expliquant

En 2009, la Direction des ressources humaines a organisé des séminaires et des formations collectives, pour diffuser la nouvelle culture d'entreprise : développement durable, service au client, responsabilité sociale. Une Université du Service est en construction et en phase d'expérimentation. Expliquer est la clé du changement accepté.

L'égalité des chances, une valeur forte

Attaché à promouvoir la diversité, Aéroports de Paris concrétise dans ses nouveaux accords d'entreprise, ses efforts pour promouvoir l'égalité des chances et l'emploi des personnes handicapées et pour favoriser le maintien dans l'emploi des seniors.

La Direction des ressources humaines

- ▶ La Direction des ressources humaines est structurée en 5 départements et intervient à l'échelle du Groupe.
- ▶ Un comité ressources humaines Groupe (comité RH) définit les orientations communes.
- ▶ En 2009, le comité de Groupe, instance d'information des partenaires sociaux sur les orientations stratégiques de l'entreprise, a été constitué.

5 DÉPARTEMENTS, 5 MISSIONS

- ▶ Développer des politiques en lien avec la stratégie ressources humaines
- ▶ Animer le réseau RH
- ▶ Piloter la gestion des cadres et des 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 OUTILS DE LA GPEC

- ▶ Référentiel des métiers
- ▶ Typologie des métiers et des parcours
- ▶ Entretien d'appréciation des compétences
- ▶ Bilan de carrière
- ▶ Emplois à pourvoir au sein d'Aéroports de Paris SA et de ses filiales
- ▶ Diagnostic emploi et compétences (perspective quantitative et qualitative des métiers)
- ▶ Plan triennal d'adaptation de l'emploi et des compétences
- ▶ Pôle « Carrière et mobilité »
- ▶ Détection des potentiels

UNE NOUVELLE DYNAMIQUE POUR LES RESSOURCES HUMAINES

Aéroports de Paris exerce sa responsabilité sociétale en préservant l'avenir de ses collaborateurs.

Une vision structurante pour le long terme

Mener une politique de développement durable amène à anticiper les mutations de son marché et de son activité. Aéroports de Paris a l'ambition d'être le groupe aéroportuaire européen de référence par son efficacité, la qualité de ses services, sa gestion de l'environnement et ses performances économiques. Une vision globale et structurante sur les métiers et les compétences représente un atout stratégique fort. En se dotant d'un dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), Aéroports de Paris compte réaliser un double objectif : s'assurer de l'adéquation des savoir-faire à sa stratégie tout en permettant au salarié de devenir acteur de sa carrière.

Préserver le capital humain

Le dispositif GPEC, élaboré en 2009, sera opérationnel en 2010. Il répond à plusieurs enjeux :

- garantir l'adéquation des emplois et des compétences aux besoins évolutifs de l'entreprise,
- assurer le maintien des compétences rares et la transmission des savoirs,
- préserver le maintien des emplois,
- donner aux salariés les moyens d'être acteurs de leur projet professionnel.

La démarche s'appuie sur deux principes : la mobilité professionnelle et la professionnalisation.

Favoriser la mobilité volontaire

Pour favoriser la mobilité volontaire, Aéroports de Paris conçoit plusieurs dispositifs. Les emplois d'Aéroports de Paris et de ses

filiales sont déjà consultables par affichage. Un pôle « Carrière et mobilité » sera créé en 2010. Différents outils seront mis à la disposition des salariés comme la dépose de *curriculum vitae* en ligne et un site intranet d'information sur les métiers et les parcours professionnels. Des aides à la mobilité sont prévues dans le cadre de la GPEC.

La professionnalisation, levier des projets individuels

Le développement de la professionnalisation s'appuie notamment sur la généralisation de l'entretien professionnel et sur des parcours de formation construits en fonction des besoins de l'entreprise et du projet professionnel du salarié.

Le rôle des managers

La réussite de cette démarche engage les managers. Avec l'appui de la Direction des ressources humaines et les outils élaborés dans le cadre de la GPEC, les managers ont pour mission de fixer les objectifs de leurs unités, d'en anticiper les besoins, de détecter les potentiels, d'aider à la mobilité et de diffuser la culture et les valeurs de l'entreprise. Pour les accompagner dans l'évolution de leurs missions, des formations spécifiques leur sont proposées. L'Institut du Management d'Aéroports de Paris a notamment créé une formation aux bonnes pratiques de management intitulée « Trajectoire Management Cadre ».

REPÈRES

Formation des managers et des cadres

- ▶ 250 managers ont suivi la formation « Trajectoire Management Cadre » en dix-huit mois.

- ▶ 6 350 salariés cadres et non cadres ont bénéficié d'une formation en 2009.

- ▶ 970 cadres ont suivi une auto-formation en ligne et un atelier sur la fixation des objectifs.

Journée de
l'initiative!
2009

Vendredi 26 juin à la Maison de l'Environnement de Paris-Charles de Gaulle

Séances de 10h à 12h et de 14h à 16h

Séances de 10h à 12h et de 14h à 16h

Séances de 10h à 12h et de 14h à 16h

Séances de 10h à 12h et de 14h à 16h

42,3 %

des salariés ont répondu
aux questions du baromètre
social au lieu de 26,6 %
en 2008

L'INNOVATION PARTICIPATIVE

Innover, accompagner le changement, n'est pas le privilège des managers. Aéroports de Paris donne aux salariés l'occasion de le prouver grâce à trois dispositifs d'innovation participative.

- **Innov'équipes** permet à des équipes pluridisciplinaires d'imaginer une action d'amélioration destinée à tous et dont les résultats sont évaluables.
- **Innov'idées** est une boîte à idées où les salariés proposent individuellement ou collectivement des solutions novatrices pour améliorer les outils, les équipements ou les conditions de travail.
- **Innov'challenges** permet à une unité opérationnelle de mobiliser tous ses collaborateurs pour innover sur des thèmes prédéfinis.

En juin 2009, la 17^e édition de la Journée de l'initiative s'est tenue à la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris – Charles de Gaulle. Chaque année, elle récompense les meilleures propositions d'innovation participative. Ces projets sont ensuite concrétisés et mis en œuvre.

Deux propositions exemplaires

Qualité de service pour les PHMR

L'équipe des techniciens de maintenance électronique des ateliers systèmes des parkings de Paris – Charles de Gaulle a conçu et réalisé, en un temps record et à coût maîtrisé, des bornes d'appel dans les parkings pour les PHMR.

Qualité de service pour les utilisateurs des parkings

Aéroports de Paris a présenté au Carrefour de l'Innovation participative une Innov'idée réalisée par les agents techniques des systèmes automatisés des parkings de Paris – Orly. Ces agents ont mis en place un système qui permet aux conducteurs, bloqués avec leur véhicule entre les deux barrières de sortie des parcs, de faire marche arrière sans dégâts ni pour leur véhicule ni pour les installations. Cette innovation améliore la qualité de service, limite les coûts et les temps de maintenance. Le Carrefour de l'Innovation participative est organisé par l'association Innov'acteur qui promeut l'innovation participative au sein des organisations. Aéroports de Paris a intégré son conseil d'administration en 2002.

S'EXPRIMER : LE BAROMÈTRE SOCIAL

- ▶ Le baromètre social d'Aéroports de Paris fournit une photographie du climat social de l'entreprise et de ses principaux secteurs. Centré sur le ressenti des salariés, il est nourri par une enquête anonyme conduite par un cabinet extérieur. Les salariés répondent à **22** questions sur **7** thèmes différents.
- ▶ L'édition 2009 a connu un fort taux de participation globale, avec **42,3 %** de participants (**26,6 %** en 2008). Les résultats globaux seront communiqués à la fin du premier trimestre 2010.
- ▶ Cet outil doit aider les managers à appréhender la vie des salariés au sein de leur unité, à engager des actions d'amélioration et à mesurer les progrès accomplis.

THÈMES DU BAROMÈTRE SOCIAL

▶ le climat global

▶ l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

▶ le ressenti professionnel

▶ le ressenti des relations hiérarchiques

▶ le ressenti des relations entre collègues

▶ les relations avec les clients et/ou les partenaires d'Aéroports de Paris

▶ la connaissance et la perception des actions d'amélioration

MIEUX RÉMUNÉRER LA PERFORMANCE

Les rémunérations périphériques s'étoffent.

Chaque salarié contribue à la performance et au développement durable de l'entreprise. Il participera d'autant mieux à cette dynamique qu'il sera motivé. Dans cette optique, Aéroports de Paris a choisi deux leviers de motivation : une politique salariale qui vise à reconnaître les performances individuelles et collectives et une bonne protection sociale.

Une revalorisation de la part variable pour les cadres

Le salaire des cadres comportera en 2010 une part variable supérieure au montant 2009, liée à un taux de réalisation d'objectifs fixés chaque année. La rémunération n'est pas le seul levier de motivation des cadres. Fidèle à ses principes, Aéroports de Paris souhaite les rendre acteurs de leur évolution.

Un dispositif donnant aux cadres plus de visibilité sur les chemins de carrière et les types de parcours professionnels sera élaboré en 2010. Ce projet a débuté avec les premières revues de carrière lancées en 2007.

Intéressement et participation

Aéroports de Paris a négocié en 2009 son 8^e accord d'intéressement pour les années 2009-2011. Un 3^e accord de participation a également été négocié. Ce nouvel accord à durée indéterminée couvre les années 2009 et au-delà. La prime de participation 2009 est la 5^e prime de participation.

Plans d'épargne salariale

Aéroports de Paris met également en

REPÈRES

Pour Aéroports de Paris SA :

- ▶ Intéressement 2009 : **10 373 k€**
Prime moyenne brute : **1 523 €**
- ▶ Participation 2009 : **8 990 k€**
Prime moyenne brute : **1 320 €**
- ▶ Épargne salariale diversifiée au 31/12/09 : **64 983 k€**
(**9 359** épargnants)
- ▶ Actionnariat salarié au 31/12/09 : **99 396 k€** (**6 696** épargnants)
- ▶ **85 %** des salariés d'Aéroports de Paris sont actionnaires via le FCPE Aéroports.

Pour le groupe Aéroports de Paris :

- ▶ Évolution de la part du capital détenue par le FCPE Aéroports :
2 août 2006 : **1,54 %**
31 décembre 2009 : **2,10 %**

œuvre un plan d'épargne salariale classique (blocage pendant 5 ans des avoirs) depuis 1986. Une part substantielle des primes de participation et d'intéressement est épargnée chaque année. Ces primes peuvent bénéficier d'un abondement en fonction des choix exprimés. Depuis 2006, un barème d'abondement est négocié chaque année pour les versements effectués sur le fonds d'actionnariat salarié Aéroports. Aéroports de Paris a négocié et mis en place au 1^{er} juillet 2009 un plan d'épargne pour la retraite collectif (Perco). Ces avantages sont complétés par une couverture complémentaire santé et prévoyance décès-invalidité pour tous les salariés.

LES DISPOSITIFS D'ÉPARGNE SALARIALE INTÈGRENT LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA SOLIDARITÉ

- ▶ Éthique sociétale et environnement se font une place dans les rémunérations périphériques depuis 2009.
- ▶ La maîtrise de l'énergie fait partie des trois critères de performance collective du nouvel accord d'intéressement 2009-2011, à côté du taux de satisfaction client et de la diminution de l'absentéisme.

- ▶ Par ailleurs, un groupe de travail réunissant la Direction des ressources humaines et les organisations syndicales a sélectionné, parmi 11 fonds de 8 sociétés de gestion de portefeuilles, un fonds commun de placement d'entreprise solidaire, le FCPE Amundi Label Actions Solidaire. Ce FCPE solidaire figure dans le PEE et le Perco depuis juillet 2009. La part solidaire de ce fonds est investie dans la société d'investissement France Active, qui finance notamment des projets écologiques, d'insertion et de lutte contre l'exclusion.

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA DIVERSITÉ

Signataire du Pacte mondial, Aéroports de Paris lutte contre la discrimination au travail et favorise la diversité.

Favoriser la mixité

À l'occasion de l'ouverture des négociations du troisième accord sur l'égalité professionnelle homme/femme (EPHF 2010-2012), l'entreprise a dressé le bilan des 34 engagements de l'accord 2006-2009 et réaffirmé ses objectifs : promouvoir de manière volontariste la mixité dans tous les secteurs et à tous les niveaux de l'entreprise, mobiliser l'ensemble des acteurs en faveur de l'égalité professionnelle, faciliter la conciliation de la vie professionnelle et de la vie parentale. L'accès des femmes aux positions managériales demeure un objectif prioritaire. Le bilan 2009 montre une progression du nombre de femmes cadres, le respect du principe de mixité dans les recrutements et des progrès pour valoriser les métiers surféminisés.

Des dispositifs pour concilier vie professionnelle et vie parentale sont en place : crèches, complément familial de traitement, mesures dérogatoires d'avancement en cas de congé maternité ou parental.

Handicap

En 2009, Aéroports de Paris a employé en CDI 295 personnes atteintes d'un handicap. Le 7^e accord sur l'insertion des personnes handicapées (2010-2012) prévoit plusieurs dispositions pour faciliter la vie des salariés handicapés ou des salariés qui ont une personne handicapée à charge, dont le droit au chèque emploi service universel (CESU). À l'occasion de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, Aéroports de Paris a organisé, pour la première fois, à la demande

EPHF

- Prolongation de l'accord 2006-2009 pour six mois et 3^e accord EPHF en cours de négociation sur 2010
- Indicateurs : **33 %** des cadres embauchés en 2009 sont des femmes
- **4** femmes au Comité de direction (**1** en 2003)

HANDICAP

- 2009 : **6** personnes handicapées ont été embauchées en CDI au cours de l'année (**12 %** des recrutements) et **12** contrats CDD ou aidés, **2** contrats de formation en alternance
- 2010 : **11** CDI minimum sur 3 ans (**6 %** des recrutements), **20** contrats CDD ou aidés, **9** contrats de formation en alternance

SENIORS

- **11,5 %** des effectifs permanents de l'entreprise sont âgés de 55 ans et plus, dont **80 %** ont entre 55 et 59 ans, et **20 %** sont âgés de 60 à 65 ans

de l'ADAPT du Val d'Oise, un Handicapé. Cette manifestation a réuni à la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris – Charles de Gaulle, 54 candidats et 16 entreprises présentes sur la plate-forme.

Communiquer, informer, sensibiliser

L'accompagnement et la sensibilisation sont des points forts de la politique de diversité. Aéroports de Paris a missionné, dès 1991, un chargé des actions en faveur de l'emploi des personnes handicapées et créé en 2009 un réseau de correspondants Égalité professionnelle Homme Femme. Livrets de communication, fiches thématiques, information sur le réseau intranet de l'entreprise renseignent et sensibilisent salariés et managers.

SENIORS : UNE FIN DE CARRIÈRE MOTIVANTE

- Pour garantir à ses seniors la poursuite d'une activité professionnelle motivante, Aéroports de Paris SA a signé en décembre 2009 un accord sur l'emploi et le maintien dans l'emploi des seniors.
- L'objectif de l'accord est de développer leurs compétences en adéquation avec les besoins de l'entreprise et de valoriser leur expérience professionnelle.
- L'entreprise s'engage sur un taux de recrutement et des mesures spécifiques sont prévues pour accompagner la fin de carrière des salariés seniors.

Un entretien de seconde partie de carrière et un point spécifique au cours de l'entretien d'appréciation et professionnel annuel permettront, notamment, d'anticiper les parcours professionnels, d'identifier les besoins éventuels en formation et les adaptations nécessaires.

- L'accord s'attache particulièrement aux questions de santé pour les métiers à forte pénibilité. Il valorise la transmission des savoirs et encourage les seniors à s'engager dans le tutorat des salariés plus jeunes, des salariés promus, des nouveaux embauchés, ou des salariés en reconversion professionnelle. Il instaure un dispositif de « temps partiel de fin de carrière » et une aide au rachat de trimestres d'assurance vieillesse.
- Des indicateurs seront élaborés. Une commission de mise en œuvre et de suivi du processus a été mise en place.

LA DIVERSITÉ, UN FACTEUR DE RICHESSE POUR L'ENTREPRISE

Aéroports de Paris lancera en 2010 sa démarche Diversité. En 2009 un audit a dressé l'état des lieux dans l'entreprise.

SIX RAISONS POUR PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

Aéroports de Paris a demandé en 2009 à l'association IMS Entreprendre pour la Cité de mener un diagnostic Diversité. Plusieurs considérations ont poussé l'entreprise à mener cet audit.

- ▶ Entreprise socialement responsable, Aéroports de Paris veut exceller dans ce domaine en amplifiant sa politique en faveur de l'égalité des chances.
- ▶ L'entreprise ambitionne d'obtenir, en 2011, le label Diversité.
- ▶ La demande institutionnelle de l'État et de la Halde (Haute autorité de lutte pour l'égalité et contre les discriminations) encourage fortement les démarches volontaires sur ce sujet.
- ▶ L'entreprise doit maîtriser le risque juridique de discrimination.
- ▶ La diversité fait progresser l'entreprise en améliorant le climat social et en donnant d'elle une image éthique.
- ▶ Pour Aéroports de Paris, la diversité au sein de ses personnels répond à celle de ses territoires d'ancrage et au profil international de ses clients.

▶ L'audit mené en novembre 2009 avait deux objectifs principaux :

- détecter les risques de discrimination dans les pratiques de l'entreprise et notamment dans les processus de recrutement et de déroulement de carrière,
- identifier la vision et les enjeux de l'entreprise.

L'AUDIT

▶ **Un comité de pilotage** de la démarche a été constitué au sein de la Direction des ressources humaines.

▶ **Les représentants du personnel** ont été associés au diagnostic.

▶ **250 entretiens individuels et collectifs** ont été menés auprès des personnels et du management d'Aéroports de Paris SA et de ses filiales.

INTERVIEW

RENCONTRE AVEC... BENJAMIN BLAVIER,

directeur du pôle promotion de la diversité chez IMS Entreprendre pour la Cité.



Qu'est-ce que la diversité ?

B.B. : Le code du travail ne se réfère pas à la notion de diversité, mais établit l'obligation de lutter contre les discriminations en se fondant sur 18 critères. Ces critères relativement exhaustifs peuvent servir à comprendre la notion de diversité et sa richesse. La perception commune de la diversité dans l'entreprise fait aisément référence à l'égalité homme/femme, aux origines réelles ou supposées, au handicap. Il est plus rare d'entendre mentionner les convictions religieuses ou politiques, l'âge, les convictions syndicales, l'apparence physique, pour ne citer que quelques exemples. Chacun est concerné par la diversité et peut en acquérir une vision positive.

Une perception partielle de la diversité est-elle un facteur de risque ?

B.B. : Oui. Tout individu peut être discriminant sans en avoir conscience. À l'échelle de l'entreprise, cela risque de se traduire de façon tout à fait involontaire dans les processus de recrutement ou de gestion des personnels. La loi en revanche ne différencie pas discriminations volontaires et involontaires. C'est pourquoi le regard extérieur qu'apporte le diagnostic est important pour identifier ces situations à risque.

Comment se déroule un diagnostic diversité ?

B.B. : Nous procédons en deux étapes. Nous décortiquons tous les processus « ressources humaines » et les outils de communication interne et externe. En parallèle, nous menons des entretiens qui nous permettent de cerner la culture de l'entreprise, la manière dont elle gère la diversité dans ses pratiques, la façon dont la notion et les pratiques sont perçues à tous les niveaux hiérarchiques.

Comment l'entreprise peut-elle utiliser le diagnostic ?

B.B. : Ces diagnostics peuvent mener à la rédaction d'une charte et à la modification des pratiques au sein de la Direction des ressources humaines. Mais le processus formel est limité. Les dirigeants doivent porter cette politique. Ils doivent être convaincus de son utilité pour l'entreprise. C'est pourquoi nous conseillons d'entamer rapidement des actions de formation et de sensibilisation. Il ne faut pas oublier les atouts d'une politique de la diversité. Les collaborateurs se sentent concernés et motivés, voire plus fiers d'appartenir à l'entreprise, la démarche favorise le co-développement des territoires d'ancrage de l'entreprise et constitue un véritable atout pour servir une clientèle internationale.

VEILLER SUR LA SANTÉ DES SALARIÉS

En 2009, Aéroports de Paris a mis l'accent sur la gestion des produits et matières dangereuses, la circulation routière et piétonne et la sécurisation des chantiers.

Une politique de prévention proactive

Pour assurer la sécurité de ses personnels, Aéroports de Paris mène une politique de prévention des risques professionnels avec une approche qui consiste à évaluer les risques et à les combattre à la source. Cette politique est également fondée sur une volonté visant à assurer une adaptation du travail à l'homme en tenant compte de la diversité des situations. Le Plan annuel de prévention des risques professionnels, s'appuie, comme les années précédentes, sur les axes de progrès du plan Santé au travail 2005-2009 du ministère du Travail. En 2009, les principes de la politique de prévention ont été rappelés aux salariés grâce à la diffusion d'une plaquette recensant 9 bonnes pratiques de prévention.

Une réflexion pluridisciplinaire

Pour mettre en œuvre sa politique, Aéroports de Paris s'est doté d'une commission médico-technique pluridisciplinaire qui réunit les médecins du travail et les intervenants en prévention des risques professionnels, sous l'égide du directeur des Ressources humaines. Elle définit des axes d'étude complémentaires du plan annuel de prévention. Parallèlement, l'entreprise a créé 8 CHSCT répartis sur ses sites.

Évaluer les risques d'exposition aux produits dangereux

Conformément à son programme, Aéroports de Paris a dressé, en 2009, la cartographie du risque amiante sur la plupart des sites de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly. Une procédure de traçabilité d'exposition aux risques amiante, produits chimiques et rayonnements ionisants a été élaborée. Elle est déjà opérationnelle pour le risque produits chimiques. Un outil informatique facilitera l'archivage. Des fiches et attestations d'exposition par poste sont disponibles. Ces informations ont été mises en réseau.

L'ABSENTÉISME

- ▶ Face à l'absentéisme, Aéroports de Paris privilégie l'écoute et s'intéresse au vécu du salarié.
- ▶ Une démarche expérimentale, menée en 2009, a permis de dresser un diagnostic complet selon une triple approche :
 - identifier les causes à partir d'analyses statistiques,
 - les analyser avec les médecins du travail et les assistantes sociales,
 - valider les hypothèses émises sur le terrain par des entretiens collectifs avec les salariés.
- ▶ Une méthodologie structurante et un programme d'action préventive ont résulté de ce travail.

Veiller à la sécurité routière et piétonne

En 2009, Aéroports de Paris a pris des mesures pour limiter et prévenir les risques liés à la circulation piétonne et routière. La signalétique préventive a été déployée à Paris – Charles de Gaulle et sera étendue à l'ensemble des plates-formes et au siège social de l'entreprise. Un questionnaire d'enquête rendra compte de chaque accident. Avec Air France, dans le cadre du projet commun Réussir Ensemble, 14 actions préventives ont été réalisées sur les aires de trafic avion. Aéroports de Paris a également organisé une campagne de prévention du risque routier à Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly et Paris – Le Bourget en collaboration avec la Cramif et l'Automobile Club de France.

Sécuriser les chantiers

Pour mieux sécuriser les nombreux chantiers en cours, le livret de chantier sur les règles d'accès et de circulation a été refondu. La formation des contrôleurs a été renforcée et la hiérarchie de nouveau sensibilisée à la rédaction des plans de prévention.

Lutter contre les addictions

Aéroports de Paris a créé un groupe de réflexion interdisciplinaire sur la prévention des addictions dont l'action, cette année, a essentiellement porté sur la prévention du risque d'alcoolisation. Ce groupe a présenté en 2009 son plan de prévention du risque alcool au club des directeurs des Ressources humaines, qui réunit les entreprises présentes sur les plates-formes. La démarche est basée sur l'alerte, l'écoute et l'échange et sur la sensibilisation des collaborateurs.

Bilan 2009

- ▶ **AT** : accidents du travail
- ▶ **TFA** : taux de fréquence avec arrêt
- ▶ **TG** : taux de gravité
- ▶ Paris – Charles de Gaulle est certifié OHSAS 18 001 (santé et sécurité du travail) dans le cadre de son SMI.

▶ 2008

▶ 2009

AT

TFA

TG

181

160

16,8

15,5

0,81

0,99



GARANTIR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Aéroports de Paris crée une structure d'alerte et de prévention de la souffrance au travail.

Prévenir les risques psychosociaux

La fin de l'année 2009 a dévoilé combien le mal-être au travail peut engendrer d'événements graves pour l'individu, son entourage professionnel et son entreprise. Le gouvernement a demandé aux entreprises de plus de 1 000 salariés de renforcer la prévention des risques psychosociaux. Dès le début des années 2000, la Direction des ressources humaines a mené des études, organisé des séminaires et sensibilisé les personnels à ces questions. En 2008, elle créait un groupe de travail spécifique. 2009 est l'année de mise en cohérence de ses actions. Autour du thème « souffrance au travail », le groupe de travail a élaboré un dispositif de détection et de prise en charge du risque en trois étapes : reconnaître, agir, assurer le retour d'expérience. Les orientations contenues dans ce dispositif ont été validées par le comité exécutif en octobre 2009.

Se tenir en alerte et agir

Un réseau d'alerte pluridisciplinaire, expérimenté en 2008, a pour mission de détecter les risques psychosociaux. Il est composé de médecins du travail, du service social, des managers et de représentants du CHSCT. Un médiateur interne aura la charge d'ouvrir le dialogue, de rechercher les compromis, d'attirer l'attention de la Direction des ressources

humaines sur un malaise collectif, sur la dégradation du climat social ou sur les problèmes suscités par un changement d'organisation. Toutes les actions feront l'objet d'un reporting annuel et d'un retour d'expérience.

Réunions avec les partenaires sociaux

Des réunions ont eu lieu entre la Direction et les organisations syndicales, préliminaires aux négociations en vue d'un accord sur la prévention des risques psychosociaux. Ces négociations s'appuieront, entre autres, sur les réflexions et analyses du groupe paritaire, préconisé par le dispositif prévu, qui sera mis en place début 2010. La sensibilisation des responsables hiérarchiques accompagnera le lancement du processus.

Qualité de vie

Dans le cadre des accords sur l'égalité professionnelle homme/femme et sur l'emploi des personnes handicapées, Aéroports de Paris s'est engagé à faire bénéficier ses salariés du Chèque emploi services universel (CESU). L'entreprise a également ouvert deux crèches en 2006 et 2009 : Les Globe Trotters à Paris – Charles de Gaulle et Les P'tits Loup'ings à Paris – Orly. Pour les personnes handicapées, des aides au logement et au déplacement ont été mises en place.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1982

▶ Prévention du risque alcool

2005

▶ Plaquette d'information sur le harcèlement

2006

▶ Guide d'action sur le risque d'agressions
▶ Étude sur le stress professionnel

2007

▶ Séminaires de sensibilisation pour managers et responsables de la prévention

2008

▶ Groupe pluridisciplinaire sur les risques psychosociaux et Observatoire de la qualité de vie

2009

▶ Élaboration du processus de veille et de traitement des risques psychosociaux

REPÈRES

▶ Aéroports de Paris est membre d'un réseau de grandes entreprises animé par l'ANACT autour d'échanges d'expériences sur les risques psychosociaux.

▶ CESU : **491** bénéficiaires en 2009 dont 6 enfants handicapés.

▶ Crèches : **160** berceaux au total
Globe Trotters : **100** berceaux
Les P'tits Loup'ing : **60** berceaux



4.

DIALOGUER AVEC LA SOCIÉTÉ ET LES TERRITOIRES



52 Concertation

Agir avec et pour les territoires
Hubstar Paris : valoriser le territoire du Grand Roissy
Participer à la dynamique des pôles d'activité

55 Jeunes entreprises

Aider les entreprises à s'implanter sur les territoires

56 Emploi

S'engager pour les banlieues
Favoriser l'emploi

Métiers : trouver un emploi sur les aéroports
Les Observatoires, outils d'analyse de l'emploi
Des services pour les salariés des territoires
Solidarité : la Fondation Aéroports de Paris

62 Riverains

Les relais de l'information aux riverains
Une aide à l'insonorisation renforcée

Au cœur de territoires économiques majeurs, Aéroports de Paris participe activement à leur développement. Sa politique de coopération économique et sociale s'appuie sur de multiples structures partenariales, lieux d'échange, de dialogue et d'action pour promouvoir les territoires, soutenir les entreprises et favoriser l'emploi. L'entreprise améliore constamment l'offre d'information aux riverains au sein de ses Maisons de l'Environnement et du Développement durable.



2,2 M€

sont consacrés, chaque année, à la politique de coopération économique et sociale

AGIR AVEC ET POUR LES TERRITOIRES

Ancré dans des territoires économiques majeurs, Aéroports de Paris mène un programme de coopération économique et sociale de grande ampleur.

Un engagement fort vis-à-vis des territoires

Aéroports de Paris a historiquement accompagné sa croissance d'une politique de coopération avec ses territoires d'ancrage. Cet engagement relève de l'exercice de sa responsabilité sociétale. L'entreprise agit en faveur du développement économique et social des collectivités riveraines en concertation avec ses parties prenantes : acteurs socio-économiques des bassins aéroportuaires, représentants politiques, consulaires ou associatifs des territoires d'emprise de ses aéroports, services de l'État et de la Région.

Des territoires économiques majeurs

Sur les trois plates-formes gérées par Aéroports de Paris plus de 120 000 personnes travaillent pour près de 1 100 entreprises. Les aéroports de Paris – Orly, Paris – Charles de Gaulle et Paris – Le Bourget sont identifiés comme Territoires économiques majeurs par le Schéma directeur régional d'Île-de-France (SDRIF) et sont inscrits dans le projet du Grand Paris.

Une organisation au service des territoires

Pour répondre au plus près aux attentes

de parties prenantes multiples, Aéroports de Paris s'appuie sur une Direction de l'environnement et du développement durable organisée en délégations territoriales et sur un ensemble de structures partenariales consacrées au soutien à l'emploi et au développement du tissu économique. En 2009, Aéroports de Paris a renforcé ces dispositifs en optimisant, notamment, l'organisation et les outils de reporting. Les trois actions phares 2008-2009 sont l'engagement de l'entreprise dans la démarche de marketing de place Hubstar Paris pour le territoire du Grand Roissy, son engagement dans le Plan Espoir Banlieues et sa participation au Pacte territorial d'Orly pour l'emploi, la formation et le développement économique.

Les suites de la mission Dermagne

Fin 2008, Jacques Dermagne, président du Conseil économique, social et environnemental, a émis une série de recommandations pour le développement durable de l'aéroport de Paris – Charles de Gaulle. Un groupe de réflexion et d'orientation stratégique, piloté par le préfet de la région Île-de-France, a été mis en place en 2009. Aéroports de Paris participe à 5 des 7 commissions thémati-

ques de ce groupe : maîtrise des nuisances sonores, aide aux riverains, économie et logistique, projet territorial, transports et déplacements. Onze réunions ont eu lieu de novembre à décembre 2009.

DES CLUBS POUR RÉFLÉCHIR ET AGIR

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

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

REPÈRES

- **85 %** des achats d'Aéroports de Paris sont effectués auprès de **3 190** entreprises franciliennes.
- **48 %** du budget de la politique économique et sociale d'Aéroports de Paris sont consacrés à la dimension économique et **52 %** à la dimension sociale.
- Les emplois directs, indirects, induits et catalysés des trois plates-formes représentent **6 %** de l'emploi régional.

HUBSTAR PARIS : VALORISER LE TERRITOIRE DU GRAND ROISSY

Avec le soutien actif d'Aéroports de Paris, une stratégie internationale de valorisation du Grand Roissy a vu le jour, en juin 2009, sous la marque Hubstar Paris®.

LES OBJECTIFS

- ▶ Lancée collectivement en juin 2009, Hubstar Paris® est la marque d'un réseau d'affaires territorial destiné à renforcer la notoriété internationale et l'attractivité économique du Grand Roissy par une démarche collective de marketing, impliquant des acteurs publics et privés.

PARTENAIRES ET GROUPE DE TRAVAIL

- ▶ 16 partenaires : Aéroports de Paris, Agence régionale de développement (ARD) Paris Île-de-France, ASTech Paris Région, conseils généraux de Seine-Saint-Denis, de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise, conseil régional d'Île-de-France, chambres de commerce et d'industrie (Paris, Val-d'Oise-Yvelines, Seine-et-Marne), EPA Plaine de France, Pays de Roissy, Roissy Entreprises, CEEVO, Seine-et-Marne développement, Seine-Saint-Denis Avenir.

- ▶ Le réseau Hubstar Paris est animé par l'ARD Île-de-France avec le soutien technique du centre de ressources Datagora.

PRINCIPAUX ATOUTS DU GRAND ROISSY

- ▶ 2 aéroports : Paris – Charles de Gaulle (5^e mondial pour les passagers, 1^{er} en Europe pour le fret) et Paris – Le Bourget (1^{er} aéroport européen d'affaires)
- ▶ Territoire économique majeur (TEM)
- ▶ Grands équipements (parcs d'exposition de Paris-Nord Villepinte et du Bourget, Disneyland Paris)
- ▶ Pôles de compétitivité
- ▶ 260 000 emplois privés

INTERVIEW

RENCONTRE AVEC...

VINCENT GOLLAIN,

directeur de l'attractivité durable des territoires au sein de l'Agence régionale de développement (ARD) Paris Île-de-France



Comment est né Hubstar Paris ?

V.G. : Hubstar Paris est né d'un double constat : le Grand Roissy dispose d'un fort potentiel de développement mais, dans le même temps, les places aéroportuaires concurrentes ont mis en place des stratégies marketing offensives dans un cadre collectif.

Quels sont vos objectifs ?

V.G. : Nous souhaitons renforcer la notoriété du territoire et de ses compétences, mais aussi attirer des investissements internationaux. Pour atteindre ces objectifs, nous avons construit un plan marketing fondé sur un *benchmark* des places aéroportuaires majeures et décidé de cibler nos actions sur six filières d'excellence.

Décrivez-nous ces filières d'excellence

V.G. : L'aéronautique avec les adhérents du pôle de compétitivité d'Astech, les services aéroportuaires de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Le Bourget, la logistique et le fret aérien, notamment avec FedEx et Air France, la sécurité-sûreté en raison de l'existence de plates-formes très sécurisées, le tourisme et les rencontres professionnelles, et les éco-activités pour lesquelles le Grand Roissy dispose d'un véritable potentiel de marché.

Quelles sont les originalités de la démarche ?

V.G. : Nous déclinons notre offre par filière et selon une logique « client ». Nous avons identifié les attentes des entreprises ciblées et proposons l'aire géographique la mieux adaptée à leurs besoins. Autre originalité, chaque action de notre plan marketing est pilotée par l'un des partenaires qui va assembler les financements nécessaires.

Quelles sont les premières actions du réseau ?

V.G. : Nous avons mené des actions tests de promotion et de prospection lors de plusieurs salons professionnels internationaux et réalisé les premiers outils d'information, dont plusieurs brochures et un blog : hubstar-paris-blog.com. Parmi les 30 actions prévues pour 2010, les actions en faveur de la notoriété du Grand Roissy resteront importantes.

Qui peut rejoindre Hubstar Paris ?

V.G. : Hubstar Paris a pour vocation de promouvoir l'ensemble des acteurs du territoire. Nous avons créé un club Entreprises et créerons prochainement un club Territoires. Ces clubs sont destinés à élargir le cercle des partenaires impliqués dans les actions du programme Hubstar Paris.

PARTICIPER À LA DYNAMIQUE DES PÔLES D'ACTIVITÉ

Aéroports de Paris s'engage aux côtés des pôles d'activité d'Île-de-France pour soutenir leurs stratégies de développement durable.

À la faveur des pactes territoriaux, signés ou en cours d'élaboration, Aéroports de Paris poursuit sa politique de coopération économique et sociale au sein des pôles d'activité d'Orly et de Roissy. En 2009, ces pôles ont été inscrits parmi les 8 pôles économiques identifiés par le projet du Grand Paris.

Territoire d'Orly : un pacte pour agir en synergie

Depuis 2006, Aéroports de Paris participe aux actions de développement du Pôle d'Orly, dans le cadre des Assises d'Orly, organisées par les conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne. Les 3^e Assises ont abouti à la signature en 2009 du Pacte territorial d'Orly pour l'emploi, la formation et le développement économique. Ce pacte, qui fédère 15 communes, est l'un des leviers de la mise en œuvre du Schéma régional de développement économique (SRDE). Deux instances de gouvernance, dans lesquelles Aéroports de Paris est présent, ont été créées pour structurer les actions du Pôle : la Conférence de pôle, dédiée à la concertation et à l'élaboration des projets, et le Conseil de pôle, organe coordonnateur. Une charte de développement durable est à l'étude.

Les chantiers du Pôle d'Orly

Le dispositif est organisé autour de deux commissions : aménagement et développement, environnement et cadre de vie. Aéroports de Paris participe aux travaux de 4 groupes de travail : bruit et trafic, économie et emploi, air et climat, mobilité. L'objectif principal est le partage d'informations.

Orly International, structure porteuse du Pacte

Le centre d'affaires Orly International, créé à l'initiative d'Aéroports de Paris et des conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne, a été choisi comme structure porteuse du Pacte. Il jouera notamment le rôle d'instance partenariale interdépartementale pour la promotion et l'attractivité du Pôle d'Orly.

Le GIP Emploi de Roissy

Les acteurs du territoire concernés par les politiques emploi/formation, l'État et le service public de l'emploi, les collectivités locales, les acteurs économiques et les partenaires sociaux, ont mis en place en septembre 2009 le GIP Emploi Roissy CDG rénové. Ce groupement d'intérêt public vise, notamment, à faire bénéficier les populations des 3 départements

REPÈRES

- ▶ 12 signataires du Pacte territorial d'Orly
- ▶ Orly International, installé dans le terminal sud de Paris – Orly, a doublé sa surface en 2009
- ▶ Budget GIP Emploi : 425 k€, dont subvention Aéroports de Paris de 70 k€

voisins de Paris – Charles de Gaulle du développement de la zone aéroportuaire de Roissy. Aéroports de Paris apporte son concours à travers ses propres dispositifs d'insertion et d'aide à l'employabilité, et par sa participation active à l'ensemble des groupes de travail et à la réalisation des actions.

Le GIP Emploi se concentre sur 6 grands chantiers :

- le futur Pacte territorial du Grand Roissy, dont il pourrait porter le volet formation emploi,
- l'alternance et l'apprentissage,
- les parcours d'insertion professionnelle, avec la future création du « Pass Airport compétences »,
- la saisonnalité (une étude en cours permettra de formaliser des dispositifs d'information et d'orientation),
- les métiers aéroportuaires (un référentiel des métiers est en cours d'élaboration),
- la formation à l'anglais professionnel spécifique des métiers aéroportuaires.

Un site Internet du GIP Emploi est en construction.

REPÈRES

- ▶ Signataires du Pacte d'Orly : région Île-de-France, départements de l'Essonne et du Val-de-Marne,

État, communauté d'agglomération des portes de l'Essonne, chambres consulaires, Ador, Siepor.

- ▶ Le GIP Emploi de Roissy rassemble 12 collègues.



AÉROPÔLE

- ▶ Pépinière labellisée technopole
- ▶ Partenaires : Aéroports de Paris, conseils généraux et comités d'expansion économique (77, 93, 95), 3 CCI, chambre des métiers de Meaux, du Val-d'Oise, de Seine-Saint-Denis, Medef, Air France.
- ▶ 26 entreprises dont 5 étrangères

DATAGORA

- ▶ Partenaires : Région, départements (77, 93, 95), 3 CCI, Aéroports de Paris, Union européenne.
- ▶ 900 visiteurs ; 188 présentations dont 15 % pour des visites de groupes étrangers.

AIDER LES ENTREPRISES À S'IMPLANTER SUR LES TERRITOIRES

Pour aider les projets de création d'entreprise ou d'implantation sur ses territoires d'ancrage, Aéroports de Paris a créé des structures d'accompagnement.

Une pépinière pour se développer

La pépinière d'entreprises Aéroport, créée en 2000 par Aéroports de Paris et ses partenaires économiques et institutionnels, est implantée sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle. Aéroport accueille les entreprises de moins de trois ans et leur propose des locaux équipés et des services mutualisés. Elle les aide à s'insérer dans le tissu économique local et les met en relation avec son réseau de partenaires. En 2009, Aéroport a décliné son offre pour les entreprises de moins d'un an en proposant des espaces partagés, moins coûteux que les bureaux individuels. La pépinière a également organisé des « *Speed Business Meetings* », rencontres éclairs entre les entreprises et des clients potentiels.

Un hôtel d'entreprises pour se stabiliser

L'hôtel d'entreprises complète le dispositif en sortie de pépinière. Les jeunes entre-

prises bénéficient pendant deux ans de loyers progressifs et des services de conseil d'Aéroport.

Une nurserie pour tester ses projets

Dès 2008, Aéroports de Paris s'est rapproché des incubateurs et des couveuses. En 2009, une nurserie a été créée. Les porteurs de projet sous convention avec ces organismes bénéficient de bureaux et de services partagés à tarif préférentiel au sein de la pépinière Aéroport. Cette nurserie leur permet de tester en grandeur réelle leur projet sur une période de 1 à 12 mois, sans prendre de risques. Dans ce cadre, Aéroport a notamment signé, en 2009, une convention de partenariat avec le GEAI, couveuse de la BG Parif, boutique de gestion parisienne au service des créateurs d'entreprises. Parallèlement, Aéroports de Paris accueille une antenne de la coopérative d'activité et d'emploi pour les futurs créateurs

d'entreprises, Coopactive, en partenariat avec le Pôle emploi. Coopactive leur offre une étude personnalisée et un accompagnement pour le lancement de leur activité.

Le centre de ressources territorial du Grand Roissy

Datagora est un centre de ressources et de valorisation du grand bassin d'emploi de Roissy. C'est un guichet unique d'informations socio-économiques pour les entreprises françaises ou étrangères qui souhaitent s'implanter sur le territoire.

Partenariat avec les organismes consulaires

Aéroports de Paris a signé en 2009 une convention de partenariat avec la CCIP 93. Cette convention vise à établir une collaboration efficace pour aider les PME et les créateurs d'entreprises face aux enjeux du développement durable.

Répartition des financements

▶ Aéroport

Budget total : 1 010 k€

k€

2009	▶ Aéroports de Paris	690
	▶ Autres partenaires	50
	▶ Loyers payés par les jeunes entreprises	270

▶ Datagora

Budget total : 590 k€

k€

2009	▶ Aéroports de Paris	230
	▶ Autres partenaires	360

S'ENGAGER POUR LES BANLIEUES

Aéroports de Paris a mobilisé les réseaux de son programme de coopération économique et sociale pour le Plan Espoir Banlieues.

UN ENGAGEMENT

- ▶ Aéroports de Paris a signé en 2008 l'engagement national pour l'insertion professionnelle des jeunes des quartiers dans le cadre du Plan Espoir Banlieues. Le Plan Espoir Banlieues comporte un volet spécifiquement consacré aux jeunes résidents des zones urbaines sensibles (ZUS) ou des villes signataires d'un contrat urbain de cohésion sociale (CUCS).

UN PROGRAMME

- ▶ Impliquer les entreprises aéroportuaires et leurs prestataires dans l'animation de séminaires.
- ▶ Associer le service public de l'emploi aux études des deux Observatoires de l'emploi, des métiers et de la formation d'Aéroports de Paris.
- ▶ Collecter auprès des entreprises aéroportuaires leur potentiel de stages, mettre les jeunes en relation avec elles, promouvoir des stages adaptés à leur niveau de qualification.
- ▶ Favoriser le recrutement des jeunes issus des quartiers.

DES STRUCTURES POUR AGIR

- ▶ Aéroports de Paris est fondateur ou membre de structures qui agissent pour l'insertion et l'emploi : l'association AIR, le GIP Adife, Papa Charlie, la pépinière d'entreprises AéroPôle, le GIP Emploi de Roissy, les clubs DRH des entreprises aéroportuaires et la Fondation Aéroports de Paris. En interne, le comité de Groupe coordonne la mise en œuvre du Plan Espoir Banlieues. Il réunit les directeurs des ressources humaines d'Aéroports de Paris et de ses filiales.

TROIS LEVIERS POUR LA FORMATION ET L'EMPLOI

- ▶ Les séminaires trimestriels « Découverte des métiers aéroportuaires », organisés par Aéroports de Paris, AIR et le GIP Adife, ont été ouverts en priorité aux jeunes des quartiers. Les participants rencontrent les entreprises des plates-formes, visitent l'aéroport, suivent un atelier de préprojet professionnel, passent un test de connaissances et ont des entretiens individuels avec les entreprises et les organismes de formation.

FAITS MARQUANTS 2009

- ▶ **Création d'un séminaire** pour les jeunes diplômés des ZUS et CUCS (AIR).
- ▶ **Deux conventions Réseaux ambition réussite (RAR)** avec le collège Desnos de Créteil et les établissements scolaires de Sarcelles.
- ▶ **Deux Écoles de la deuxième chance.** Co-créateur en 2002 de l'École de la deuxième chance (E2C) de la Courneuve (93), Aéroports de Paris a cofondé en 2009 deux nouvelles écoles : l'E2C de Cergy-Pontoise et l'E2C d'Orly. Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes en échec scolaire.
- ▶ **Deux forums « Stages et Jobs d'été »**, organisés sur les plates-formes d'Aéroports de Paris en collaboration avec le Pôle emploi, ont proposé aux jeunes des contrats de courte durée ou en alternance.
- ▶ **« Un stage, j'y ai droit »**, charte signée avec le conseil général de l'Essonne pour lutter contre les discriminations à l'accès au stage en entreprise des élèves de 3^e générale résidant en ZUS.
- ▶ **Convention signée entre Aéroports de Paris et ICTS**, société de prestations de services de sûreté aéroportuaire, pour promouvoir leurs engagements réciproques dans le Plan Espoir Banlieues et favoriser l'accès à l'emploi dans leurs deux structures.

Repères

- ▶ Séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires »
 - 2 à Paris – Orly et
 - 2 à Paris – Charles de Gaulle
 - 249 participants au total
- ▶ 3 forums de recrutement à Paris – Charles de Gaulle
- ▶ 1 forum sénior et 1 handicapé à Paris – Charles de Gaulle
- ▶ Forums « Stages et Jobs d'été » :
 - 1 à Paris – Charles de Gaulle
 - et 1 à Paris – Orly

2009

JEUNES DE MOINS DE 26 ANS	OBJECTIFS	RÉSULTATS
Informier et promouvoir les métiers aéroportuaires et connexes		
▶ Séminaires d'Information Métiers aéroportuaires	200	295
▶ Dont jeunes des quartiers	120	228
Favoriser la découverte d'entreprises		
▶ Proposition de stages	100	289
▶ Dont jeunes des quartiers	50	182
Faciliter l'accès à l'emploi des jeunes issues des quartiers de la politique de la ville		
▶ Proposition de formation en alternance	60	179
▶ Dont jeunes des quartiers	40	140
▶ Contrats de travail : (CDD, CDI, CAE, Intérim) et autres actions	-	624
▶ Dont jeunes des quartiers	-	486



POUR LES SENIORS AUSSI

- ▶ À Paris – Charles de Gaulle, une rencontre « Seniors-entreprises » a été organisée en partenariat avec les trois Directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP) et avec les Pôles emploi du territoire.
- ▶ Les participants, sélectionnés et préparés en fonction des postes à pouvoir, ont rencontré les entreprises désireuses de recruter des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans.

FAVORISER L'EMPLOI

Aéroports de Paris réorganise ses réseaux avec ses partenaires et s'engage dans les dispositifs de l'éducation prioritaire.

Planèt'AIRPort, une nouvelle marque en faveur de l'emploi

Depuis douze ans Aéroports de Paris exerce des mandats sociaux dans quatre structures partenariales dédiées à l'accessibilité à l'emploi des riverains et des collectivités voisines de ses plates-formes :

- AIR (association d'intérêt régional),
- le GIP Adife (Actions de développement et d'initiatives en faveur de l'emploi),
- Papa Charlie (location sociale de voitures pour accédants à l'emploi),
- le Comité Habitat.

En 2009 ces structures ont optimisé leur fonctionnement en mutualisant leurs moyens, leurs locaux, leurs compétences et leurs services d'aides aux demandeurs d'emploi. Les économies réalisées sont réinvesties dans l'élargissement d'une offre globale de services diversifiés. L'offre des quatre structures est diffusée sous la marque Planèt'AIRPort et consultable sur un site Internet du même nom. Un centre unique d'appel est disponible.

Les Réseaux ambition réussite pour l'éducation prioritaire

Aéroports de Paris participe au mécénat social en soutenant les jeunes issus de milieux défavorisés ou modestes dans les Réseaux ambition réussite (RAR) de l'éducation prioritaire. Une convention RAR a été signée avec le collège Robert Desnos de Créteil (94). La Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris – Orly s'est engagée à accueillir les élèves du collège. Ses présentations nourriront un programme de formation sur les thèmes des transports, de l'environnement urbain et du développement durable. Une convention a également été signée avec l'inspection académique du Val-d'Oise (95) pour les établissements scolaires de Sarcelles : 3 000 élèves au total bénéficient de programmes sur les métiers aéroportuaires, le développement durable et les thématiques environnementales.

First Stade pour les plus éloignés de l'emploi

L'entreprise d'insertion First Stade, créée par AIR, agréée par l'État en 2009, a déjà permis l'accès et la pérennisation dans l'emploi de 24 riverains en grande difficulté sociale. Ce projet consiste à leur confier une activité de coursiers de proximité, en mettant 6 véhicules à leur disposition. Dix emplois en insertion ont été créés pour la gestion des tâches liées à leurs prestations.

Une deuxième chance aux tests de recrutement

En partenariat avec WFS, opérateur du fret aérien, et la CCI Val-d'Oise, Aéroports de Paris a également élaboré un dispositif de formation pour les postulants aux emplois aéroportuaires recalés aux tests et aux entretiens de recrutement. Ce dispositif leur donne la possibilité de se présenter de nouveau aux tests.

Planèt'AIRPort

▶ Partenaires des structures :

Aéroports de Paris, l'État, la Région, les collectivités, les CCI, le Pôle emploi et les entreprises.

▶ Subvention Aéroports de Paris : 523 k€

PLANÈT'AIRPORT

- ▶ Accueil, information, conseil
- ▶ Accompagnement vers l'emploi
- ▶ Formation professionnelle
- ▶ Accompagnement social
- ▶ Éducation populaire informatique
- ▶ Aide à la mobilité
- ▶ Nombre total de bénéficiaires

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES EN 2009

	ADIFE	AIR	PAPA CHARLIE	PLANÈT'AIRPORT
	-	170	-	170
	244	142	-	386
	15	24	-	39
	160	6	-	166
	573	-	-	573
	-	-	337	337
	992	342	337	1671

MÉTIER : TROUVER UN EMPLOI SUR LES AÉROPORTS

En complément de ses dispositifs d'aide au recrutement, Aéroports de Paris a conçu des fiches métiers avec Pôle emploi et un diplôme spécifique avec l'université Paris 13.

NEUF FILIÈRES DE MÉTIERS

► Aéroports de Paris a conçu des fiches « Métiers aéroportuaires », simples et pratiques, en partenariat avec la Direction de Pôle emploi. Ces documents sont destinés aux postulants à l'emploi et 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. Les métiers sont classés selon neuf filières : aéronautique, administratif, commerce, restauration, environnement, exploitation, fret/logistique, sécurité/sûreté, technique. Les métiers des filières classiques ne sont pas recensés.

DES FICHES PRATIQUES

► Chaque fiche est organisée en 7 volets.

- Le métier
- Les conditions de travail
- Compétences
- Capacités « + »
- Formation et expérience
- Évolution de carrière
- Le salaire moyen brut

► La fiche comporte le code ROME utilisé par Pôle emploi. Ce code permet de regrouper, sous une référence identique, des métiers d'une même famille demandant des compétences similaires. Cette indication facilite la mise en adéquation de l'offre et de la demande.

► Aéroports de Paris édite également un guide des écoles et des formations menant aux métiers aéroportuaires.

UN DIPLÔME UNIVERSITAIRE POUR LES MÉTIERS D'ACCUEIL

► Pour la rentrée universitaire 2009, Aéroports de Paris et l'université Paris 13 ont créé un diplôme universitaire « Métiers d'accueil en environnement aéroportuaire » de niveau bac+3. Ce diplôme équivaut à une licence professionnelle. Il est reconnu dans le domaine aéroportuaire. Un programme pédagogique de 700 h de formation est axé sur la sensibilisation aux notions de qualité de service et de connaissance du client. La majeure partie de l'enseignement est dispensée au centre de formation d'Aéroports de Paris pour la partie théorique. L'acquisition des compétences sur le terrain se déroule au sein de l'entreprise Alyzia, filiale d'Aéroports de Paris.

INTERVIEW

RENCONTRE AVEC...

JACQUES MARTIN,

coordinateur aéroportuaire Île-de-France à la Direction régionale Pôle emploi.



Pourquoi Aéroports de Paris et Pôle emploi se sont-ils associés en 2008 pour concevoir les fiches métiers ?

J.M. : Aéroports de Paris souhaitait remettre à jour ses fiches métiers. De son côté, Pôle emploi désirait intégrer dans sa documentation interne et externe les spécificités aéroportuaires. Le métier de bagagiste, par exemple, n'est pas recensé dans la codification classique.

Comment avez-vous travaillé ?

J.M. : Nous avons travaillé sur les contenus et sur la présentation graphique en recherchant la simplicité de lecture. Nous avons rythmé l'information. Les fiches sont rédigées en petits paragraphes, sur un recto de feuille. Les rubriques vont à l'essentiel. Les demandeurs d'emploi peuvent en un coup d'œil comprendre les caractéristiques du métier, ses enjeux, les diplômes requis. Nous avons

introduit des éléments originaux par rapport aux fiches métiers nationales : une indication de salaire, les perspectives d'évolution de carrière et l'environnement dans lequel s'exerce le métier.

Comment sont diffusées ces fiches ?

J.M. : Aéroports de Paris les diffuse dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable et sur le site entrevoisins.org. Le Pôle emploi de Roissy les présente sur son stand lors de salons et de forums, ou les met à la disposition du public à l'agence. À terme, elles devraient être diffusées par les antennes d'Île-de-France quand la deuxième version en préparation sera achevée. Les acteurs de l'emploi, comme le GIP Emploi de Roissy ou les missions locales de l'emploi, seront des relais de diffusion. Nous réfléchissons également à une diffusion en ligne sur Internet.

TYPOLOGIE DES ENTREPRISES ET DE L'EMPLOI

- **Les salariés** : En moyenne, un peu plus de **70 %** des salariés employés sur les plates-formes travaillent en horaires décalés (**79 %** à Paris – Charles de Gaulle et **67 %** à Paris – Orly). **95 %** des contrats de travail sont des CDI. La répartition hommes/femmes est de **59 %** d'hommes pour **41 %** de femmes à Paris – Charles de Gaulle, et **63 %** d'hommes pour **37 %** de femmes à Paris – Orly. **94 %** des salariés utilisent un véhicule personnel pour se rendre au travail à Paris – Orly et **88 %** à Paris – Charles de Gaulle.
- **Entreprises** : À Paris – Charles de Gaulle, **9** entreprises emploient plus de **1 000** salariés (**60 %** des effectifs), **51** entreprises emploient **200** à **999** salariés. Près de **300** entreprises ont moins de **10** salariés. À Paris – Orly, **4** entreprises ont plus de **1 000** salariés, **16** de **200** à **999**. Plus de **200** ont moins de **10** salariés.

LES OBSERVATOIRES, OUTILS D'ANALYSE DE L'EMPLOI

Pour suivre l'évolution de l'emploi sur ses plates-formes, Aéroports de Paris s'appuie sur ses structures dédiées.

Une démarche analytique

Près de 1 100 entreprises exercent une activité permanente sur les plates-formes de Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly et Paris – Le Bourget ou à proximité immédiate. Elles représentent plus de 120 000 emplois, dans une grande variété de métiers, au sein d'une dizaine de grands secteurs d'activité. Les Observatoires de l'emploi, des métiers et de la formation ont été créés pour améliorer la visibilité de l'emploi et de son évolution dans les aéroports franciliens. Ils sont régis par des accords-cadres entre l'État, la Région, les collectivités territoriales, les chambres consulaires, les services de l'État dans le domaine de l'emploi – Pôle emploi, la Direction du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, l'AFPA – et les entreprises aéroportuaires, dont Aéroports de Paris qui en assure le fonctionnement.

Les Observatoires organisent un recensement complet tous les deux ans auprès de l'ensemble des entreprises et des services publics ayant une activité permanente sur les aéroports Paris – Charles de Gaulle, Paris – Orly et Paris – Le Bourget. Un nouveau recensement sera lancé au premier trimestre 2010.

Une démarche prospective

En 2009, les Observatoires ont engagé la conception d'une nouvelle base de données pour améliorer la qualité de l'information disponible. Une étude prospective sur l'emploi dans le fret aérien a débuté à la fin de l'année. La même démarche s'étendra progressivement à l'ensemble des grands secteurs d'activité des plates-formes.

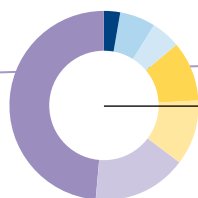
Une démarche de partenariat

Les Observatoires nouent des partenariats avec d'autres observatoires et avec les acteurs socio-économiques des territoires riverains et de la Région. En 2009, ils se sont engagés à apporter leur contribution aux travaux de l'Observatoire régional d'Île-de-France (OREF), au Pôle d'Orly, dans le cadre du Pacte pour l'emploi, la formation et le développement économique signé en 2009, et au GIP Emploi de Roissy, renouvelé en avril 2009.

Part des emplois par secteurs au 31.12.2008

► Paris – Charles de Gaulle

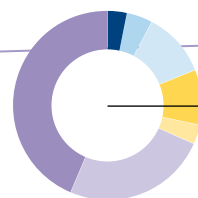
Effectifs totaux : **91 800** emplois – Entreprises : **700** %



2009	► Transport aérien (passagers, fret, maintenance)	48
	► Services aéroportuaires (assistance, nettoyage)	16
	► Messagerie, fret	11
	► Commerces, hôtellerie, restauration, catering	10
	► Services publics	5
	► Sécurité, sûreté	6
	► Autre	4

► Paris – Orly

Effectifs totaux : **27 600** emplois – Entreprises : **325** %



2009	► Transport aérien (passagers, fret, maintenance)	43
	► Services aéroportuaires (assistance, nettoyage)	25
	► Messagerie, fret	3
	► Commerces, hôtellerie, restauration, catering	10
	► Services publics	10
	► Sécurité, sûreté	5
	► Autre	4

PAPA CHARLIE

► Reconnu par le Pacte mondial comme dispositif exemplaire de la « lutte contre la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle ».

► **108 véhicules** dont **100 %** ont moins de 2 ans

► **337 bénéficiaires** en 2009 dont **92%** sont maintenus en emploi au terme de la location.

► Subvention Aéroports de Paris : **168 000 €**

ALLOBUS

► **6 lignes** fin 2009

► Subvention 2009 Aéroports de Paris : **300 k€**

DES SERVICES POUR LES SALARIÉS DES TERRITOIRES

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

Plus de 100 berceaux

Aéroports de Paris a doté ses plates-formes de crèches interentreprises. Ces crèches facilitent la vie des parents qui travaillent en horaires décalés, résident à plus de 2 heures de leur lieu de travail ou n'ont pas de structures d'accueil proches de leur domicile. Les Globe Trotters à Paris – Charles de Gaulle et Les P'tits Loup'ing à Paris – Orly sont ouvertes aux salariés du Groupe, des entreprises des plates-formes et des communes. Les deux projets ont été portés par Aéroports de Paris, les communes riveraines, la DGAC, les services publics, Air France et une dizaine d'entreprises présentes sur les plates-formes.

Papa Charlie, un véhicule pour l'emploi

Depuis treize ans, Papa Charlie permet aux personnes qui ne disposent pas d'un

véhicule pour des raisons économiques et qui sont éloignées d'un réseau de transport en commun, de se rendre sur les plates-formes. Ce service de location temporaire de voiture à un tarif modéré est proposé aux futurs salariés en horaires décalés, aux candidats à un emploi sur les plates-formes d'Aéroports de Paris, aux stagiaires en formation en alternance et aux travailleurs intérimaires. Leur lieu de résidence doit se situer dans un rayon de 40 km autour des aéroports. Piloté par Aéroports de Paris, Papa Charlie 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.

Allobus

En complément des services réguliers de transport en commun 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.

Se loger

Aéroports de Paris est membre du Comité Habitat, structure associative créée en 1997 qui aide les salariés des plates-formes aéroportuaires à se loger. Inaugurée en septembre 2008 sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle, une résidence de 213 logements meublés a été ouverte aux jeunes travailleurs. Tous les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Depuis 2008, 396 salariés âgés de 18 à 30 ans en ont bénéficié. Le projet a été cofinancé par l'État, le département du Val-d'Oise, la région Île-de-France, le 1 % logement et l'organisme public Val-d'Oise Habitat.

Service des crèches en 2009

► À Paris – Charles de Gaulle, **57 %** des salariés bénéficiaires travaillent en horaires décalés.

	LES GLOBE TROTTERS	LES P'TITS LOUP'INGS
	Crèche Attitude	La Ronde des crèches
	régulier, occasionnel, d'urgence, 6 jours sur 7	régulier, occasionnel, d'urgence, 6 jours sur 7
► Gestionnaire	8	10
► Accueil	198	116
► Entreprises adhérentes	214	118
► Familles inscrites	32 %	20 %
► Enfants accueillis	32	12 %
► Utilisation par les hommes		
► Familles monoparentales		

SOLIDARITÉ : LA FONDATION AÉROPORTS DE PARIS

Depuis six ans, la Fondation Aéroports de Paris soutient les associations qui œuvrent sur ses territoires d'ancrage pour les populations les plus fragilisées. Ces actions prolongent les dispositifs animés par Aéroports de Paris pour lutter contre l'exclusion.

MISSIONS ET COMITÉ EXÉCUTIF

- Créée en 2003, la Fondation Aéroports de Paris est placée sous l'égide de la Fondation de France. Elle a pour objet de soutenir les projets d'aide à l'insertion et de solidarité de proximité portés par des structures d'intérêt général qui œuvrent dans l'environnement des plates-formes d'Aéroports de Paris. Son comité exécutif est composé de 16 membres : 8 représentants d'Aéroports de Paris, 8 personnalités qualifiées extérieures à l'entreprise. Le comité exécutif se réunit au moins trois fois par an.

NEUF THÉMATIQUES

- La Fondation a défini 9 thématiques de projets.
 - Lutte contre l'exclusion
 - Accès à la connaissance
 - Réinsertion par l'économie sous sa dimension humaine
 - Projets liés au handicap
 - Action culturelle
 - Action de convivialité
 - Développement de la citoyenneté et du sens civique
 - Projet musical
 - Projet sportif

LES QUATRE ÉTAPES DU DOSSIER

- Élaborer un projet qui réponde à l'une des thématiques.
- Transmettre son dossier à la Fondation avec une demande de financement.

En 2009, la Fondation Aéroports de Paris a retenu 69 projets sur 119 projets déposés.

La grande majorité des dossiers retenus concernait les projets liés aux handicaps.

La Fondation soutient régulièrement le projet « Voyage thérapeutique pour enfants malades » de l'association Louis Carlesimo.

DEUX PROJETS EXEMPLAIRES

- **L'association Alice (agence de liaison pour l'insertion, la création et l'échange)** développe une école pour l'insertion par la création d'entreprise.

L'association œuvre pour la promotion économique solidaire du département du Val-d'Oise et, plus particulièrement, du bassin d'emploi de Cergy-Pontoise, par l'insertion professionnelle et sociale des habitants, le soutien à la création d'activité et d'emplois socialement utiles, le développement de réseaux de solidarité et d'échange entre les entreprises locales et la société civile.

- **Création d'un parcours tactile au sein du musée Paul-Belmondo à Boulogne-Billancourt.**

La sculpture est un art adapté à la découverte tactile. Grâce au parcours tactile, le musée favorise la mixité des publics, quelles que soient leurs difficultés pour accéder aux œuvres.

- Instruction par la délégation générale et soumission au comité exécutif pour décision.
- Le comité détermine le budget alloué et veille à la bonne mise en œuvre du projet.

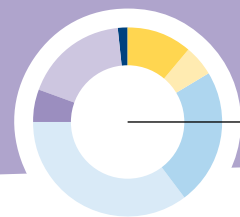
LES CRITÈRES DE SÉLECTION

- Ancrage territorial
- Conformité aux axes définis d'intervention
- Nombre des bénéficiaires du projet
- Montant du projet, des cofinancements.

Pour télécharger le dossier : aeroportsdeparis.fr,

« Le Groupe », « Engagements », « La Fondation », « Interventions ».

Courriel : lafondation@adp.fr



Le budget

- Entre 2003 et 2009, environ **360** projets ont été subventionnés pour plus de **3 100 000 €**
- **Dotations annuelles : 590 000 €**
- **Montant des aides accordées en 2009 : 574 947 €** soit **27 %** du montant total des demandes.

Thèmes		Nombre de projets	Montant des aides (en euros)
2009	► Lutte contre l'exclusion	9	65 241
	► Accès à la connaissance	5	30 500
	► Actions liées à la réinsertion	12	134 647
	► Actions liées aux handicaps	20	204 359
	► Actions culturelles	5	33 500
	► Actions de développement de la citoyenneté	16	102 200
	► Divers (musical, sportif, convivialité)	2	4 500
	► Total	69	574 947

LES CHARTES DE PARTENARIAT

- ▶ Aéroports de Paris a instauré des chartes de partenariat qui établissent entre les collectivités et l'entreprise des principes de transparence et de communication réciproques. Les échanges portent sur les sujets relatifs à l'environnement, au bruit, à l'emploi et aux projets de développement des partenaires.
- ▶ À Paris – Charles de Gaulle, **19 chartes** ont été signées dont **14** en 2009.
- ▶ À Paris – Orly, **11 chartes** ont été signées, dont **3** en 2009.

LES RELAIS DE L'INFORMATION AUX RIVERAINS

Aéroports de Paris s'attache à dialoguer en permanence avec les riverains et les collectivités voisines de ses aéroports.

Quatre relais de communication

Informier est l'une des missions de service public d'Aéroports de Paris. C'est aussi une opportunité d'échange avec les riverains. L'entreprise dispose de quatre relais d'information au service des riverains : les Maisons de l'Environnement et du Développement durable, un site Internet et un magazine, les chartes de partenariat avec les communes et les Commissions consultatives de l'environnement.

Dialogue et information

Basées au cœur des plates-formes de Paris – Charles de Gaulle et Paris – Orly, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MDEDD) sont des pôles d'information au service des riverains. Chacun peut s'y renseigner sur les actions d'Aéroports de Paris, sur l'aide à l'insonorisation, sur les opportunités économiques et les métiers liés à l'activité aéroportuaire. Ces Maisons accueillent, notamment, les séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires » et les forums de recrutement organisés par Aéroports de Paris, en partenariat avec les acteurs de l'emploi.

Convivialité

Les Maisons de l'Environnement et du Développement durable ont aussi pour vocation de faire connaître les activités aéroportuaires aux riverains. Des visites des plates-formes et des animations sont organisées régulièrement. Des circuits pédagogiques et des animations spécifiques ont été conçus pour les enfants et les adolescents. En 2009, l'exposition permanente de la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris – Orly a fait l'objet d'une nouvelle scénographie. Le public s'y voit proposer trois échelles de regard : l'activité de la plate-forme, son inscription dans le territoire, son inscription dans l'activité mondiale.

Entre Voisins, un site et un magazine

Le magazine *Entre Voisins*, et le site Internet *entrevoisins.org*, destinés aux riverains, acquièrent une nouvelle jeunesse. Le site Internet offrira un nouveau visage en 2010. Il sera plus complet, plus ergonomique, plus convivial. Une partie du site est dédiée aux plus jeunes : « Entre D'Jeun's » propose une découverte ludique du monde de l'aérien et de ses métiers.

Les commissions consultatives de l'environnement

En 2009, 7 commissions consultatives de l'environnement (CCE) se sont réunies pour les aérodromes de Toussus-le-Noble, de Coulommiers-Voisins et de Meaux-Esbly, pour les plates-formes de Paris – Orly (2 CCE en 2009) et Paris – Charles de Gaulle et pour l'héliport d'Issy-les-Moulineaux. Ces instances de concertation locale sont sollicitées sur les questions relatives aux incidences de l'exploitation de l'aéroport sur les zones affectées par les nuisances sonores.

ATMOSPHÈRE, ATMOSPHÈRE...

- ▶ En 2009, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris – Charles de Gaulle a organisé, à l'intention des salariés et des riverains, l'exposition « Atmosphère, atmosphère... ». Conçue avec le concours du Laboratoire d'Aéroports de Paris, l'exposition proposait une lecture de la qualité de l'air du local au global.
- ▶ La Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris – Orly a organisé, notamment, une exposition sur le soleil et ses mystères.

REPÈRES

- ▶ **Maison de l'Environnement de Paris – Orly**
75 visites guidées
3 483 utilisateurs des installations
1 532 visiteurs d'expositions
6 animations pour adultes

- 47 animations pour enfants
25 rencontres avec les élus et les associations
- ▶ **Maison de l'Environnement de Paris – Charles de Gaulle**
181 visites guidées

- 5 conférences
3 456 visiteurs d'expositions
7 animations pour adultes
5 animations pour enfants
41 rencontres avec les élus et les associations

UNE AIDE À L'INSONORISATION RENFORCÉE

Gestionnaire de l'aide à l'insonorisation des habitations riveraines de ses plates-formes, Aéroports de Paris dispose de nouveaux moyens pour améliorer le processus.

Aéroports de Paris assure la gestion du dispositif d'aide financière à l'insonorisation au voisinage des aéroports. Ce dispositif est financé par la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) payée par les compagnies aériennes pour chaque décollage d'avion. Le produit de la taxe s'est élevé à 47 M€ en 2009.

Traiter les dossiers plus efficacement

L'aide concerne les locaux situés dans le plan de gêne sonore (PGS) de Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle. Elle est attribuée sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR). Aéroports de Paris met en œuvre et coordonne le processus et veille à la bonne utilisation des fonds. Pour optimiser ses procédures et accroître son efficacité, l'entreprise modernise ses outils de gestion informatique des données.

Un bilan 2009 positif

Depuis le relèvement du taux de la TNSA en 2007 la progression des recettes a permis à Aéroports de Paris de faire face à l'ensemble des demandes d'aide recevables.

Plus de 3 400 locaux ont fait l'objet d'un diagnostic acoustique. La CCAR a délivré un avis favorable pour les travaux d'insonorisation de 4 300 logements et de deux bâtiments tertiaires. Ces travaux représenteront un montant de 42,5 M€ (bilan à fin décembre 2009).

L'assistance à maîtrise d'ouvrage pour optimiser les travaux

En juin 2009, de nouveaux textes réglementaires ont fait passer le taux de prise en charge de base de l'aide à l'insonorisation de 80 % à 100 % pour les diagnostics acoustiques, et à 95 % pour les travaux dans le cas de demandes groupées. Aéroports de Paris a créé un service d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) qui 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. Cette assistance à maîtrise d'ouvrage est devenue obligatoire dans le cas de demandes groupées pour assurer la bonne coordination des travaux. Elle reste optionnelle dans les autres cas.

En partenariat avec la DGAC, Aéroports de Paris organisera en 2010 des campagnes de promotion de ce dispositif auprès des prescripteurs et des riverains.

COMPRENDRE LE BRUIT ET LA NAVIGATION AÉRIENNE

Les riverains, mais aussi les futurs acquéreurs de logements, s'informent régulièrement sur l'environnement sonore des aéroports.

- ▶ 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 la navigation aérienne et s'appuie sur quatre logiciels de visualisation du trafic aérien et des niveaux sonores.
- ▶ Parmi ces quatre outils, Vitrail a été conçu par Aéroports de Paris pour les riverains. Il permet de visualiser les trajectoires des avions en temps quasi réel. Depuis 2007, Vitrail est également installé dans les mairies qui le souhaitent. Fin 2009, 21 communes disposent de Vitrail.

Nombre de logements ou locaux aidés après décision des CCAR

		PARIS – CHARLES DE GAULLE	PARIS – ORLY
2004 - 2009	▶ 2004	1 064	1 147
	▶ 2005	1 106	515
	▶ 2006	2 956	785
	▶ 2007	3 559	1 335
	▶ 2008	2 466	1 922
	▶ 2009	2 988	1 379

Entre 2004 et 2009, 195 M€ de travaux ont été engagés pour 21 000 logements et 19 bâtiments tertiaires situés dans le PGS de Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle. Les montants se sont élevés respectivement à 65,7 M€ pour Paris – Orly (7 050 locaux) et 129,3 M€ pour Paris – Charles de Gaulle (13 950 locaux).

- ▶ **Plan de gêne sonore (PGS) :** document qui délimite trois zones de gêne sonore ouvrant droit à l'aide à l'insonorisation.
- ▶ **Recettes de la TNSA 2009 : 47 M€** dont 20 M€ pour Paris – Orly et 27 M€ pour Paris – Charles de Gaulle
- ▶ **Montant des travaux acceptés par la CCAR en 2009 :** Paris – Orly : 1 379 locaux, 15,2 M€ ; Paris – Charles de Gaulle : 2 988 locaux, 27,3 M€



5.

ÉCOUTER ET SATISFAIRE LES CLIENTS



CLIENTS

66 Culture client

La satisfaction du client, enjeu stratégique de l'entreprise

67 Le passager

Mieux accompagner le passager
Accroître la qualité du service au passager

70 Les compagnies

Travailler en lien étroit avec les compagnies aériennes

71 Entreprises

Améliorer le service aux entreprises

Aéroports de Paris a placé la satisfaction de ses clients au cœur de ses préoccupations stratégiques et poursuit l'amélioration continue de la qualité de service. Sa politique vise à accroître le confort et la sécurité des passagers, à soutenir la compétitivité des compagnies et à fidéliser les entreprises présentes sur ses plates-formes.

INDICATEURS

- Trois outils pilotés par la Direction marketing, commerces et communication permettent à Aéroports de Paris d'évaluer sa performance :
- l'Observatoire des passagers,
 - l'enquête de satisfaction des compagnies,
 - l'enquête *Airline Survey Quality* (ASQ) de l'ACI.

LA SATISFACTION DU CLIENT, ENJEU STRATÉGIQUE DE L'ENTREPRISE

La qualité de service aux passagers et aux compagnies aériennes est au cœur des actions menées par Aéroports de Paris pour ses clients.

Objectif phare : la satisfaction des clients

Aéroports de Paris compte faire de la satisfaction client et de la qualité de service l'axe majeur du futur contrat de régulation économique 2011-2015. Stratégique, ce choix l'est à plusieurs titres. La qualité de service est déjà inscrite au contrat de régulation économique 2006-2010 d'Aéroports de Paris. La croissance de l'entreprise appelle une vision à long terme pour renforcer l'attractivité de ses plates-formes. Au-delà de l'enjeu économique, de meilleurs services aux clients relèvent de l'exercice de la responsabilité sociétale, en favorisant le confort des passagers et en contribuant à la compétitivité des compagnies, employeurs majeurs en Île-de-France.

Un plan d'action orienté client

Aéroports de Paris a créé, à la fin de l'année 2008, la Direction de la satisfaction clients pour définir et piloter les projets et les plans de progrès dans ce domaine. Cette Direction a également pour mission d'insuffler dans l'entreprise une véritable culture clients. En 2009, la Direction de la satisfaction clients a structuré un programme d'actions destiné à accélérer l'amélioration des services délivrés aux passagers, aux compagnies aériennes et aux occupants de son parc immobilier.

Ce programme est composé d'une vingtaine de projets, dont 4 revêtent un caractère prioritaire : le traitement des passagers en correspondance, le confort, la restauration et la fluidité aux contrôles de sûreté. La mise en œuvre de ces chantiers s'appuie sur l'écoute, sur la transversalité des approches entre Directions d'Aéroports de Paris et sur l'élaboration de standards de services partagés entre l'entreprise, ses partenaires et ses sous-traitants.

Pour les passagers

En 2009, Aéroports de Paris a poursuivi, dans ce nouveau cadre de travail, les actions entamées en 2008. L'entreprise a notamment mis à profit les rénovations de ses terminaux, en 2008 et 2009, pour procéder à des aménagements plus confortables et conviviaux. L'entreprise a également développé son offre de services et accru les surfaces commerciales.

Comité local de la qualité

En 2009 le Comité local de la qualité de Paris – Charles de Gaulle et celui de Paris – Orly ont réuni les services de l'État, le Comité national du tourisme, les compagnies aériennes, les partenaires des plates-formes et Aéroports de Paris. Ce rendez-vous annuel permet de dresser le bilan des actions menées pour répondre aux attentes des clients.

Pour les compagnies

L'amélioration du service aux passagers est conduite en concertation étroite avec les compagnies aériennes. Parallèlement, Aéroports de Paris accompagne la croissance future du trafic aérien en augmentant les capacités d'accueil de ses terminaux et la qualité de ses équipements. L'entreprise a initié, en 2009, une réflexion approfondie sur l'amélioration et l'optimisation des procédures opérationnelles et sur la mise à disposition de nouveaux services.

L'UNIVERSITÉ DU SERVICE AÉROPORTS DE PARIS

- Aéroports de Paris a posé les bases de sa future Université du Service. Elle constituera une plate-forme dédiée à la relation de service et à son management.
- Cette université sera ouverte aux salariés d'Aéroports de Paris, aux entreprises et administrations partenaires, aux prestataires et aux compagnies aériennes.
- Le principe retenu est celui de « l'entreprise apprenante » : apprendre par l'échange en interne et le retour d'expérience, par les *benchmarks* ou les formations communes avec les clients d'Aéroports de Paris, apprendre *in situ*. Les meilleures entreprises de service seront invitées à y présenter leurs pratiques.

REPÈRES

- L'Observatoire des passagers : **8 000** interviews par trimestre au départ et **3 600** interviews par trimestre à l'arrivée.
- **175** compagnies aériennes clientes (plus de 12 mouvements dans l'année)

- **83** millions de passagers en 2009
- **47 %** des passagers au départ sont des voyageurs étrangers et **15 %** des voyageurs fréquents
- Près de **49 000 m²** de surfaces commerciales. **1 100 m²** de boutiques ouverts en 2009

- En 2010, au moins **40 %** des objectifs individuels fixés aux cadres d'Aéroports de Paris porteront sur la satisfaction des clients.
- Taux de satisfaction clients 2009 : **85,62 %** soit + **2,08 %** entre 2008 et 2009



REPÈRES

► La jetée du terminal 2E et la Galerie parisienne sont arrivées en tête du classement européen des salles d'embarquement pour l'ambiance, le confort et l'offre de services.

MIEUX ACCOMPAGNER LE PASSAGER

Aéroports de Paris accroît la qualité du service au passager en fluidifiant les parcours et en améliorant son confort.

Des aéroports à vivre

Aéroports de Paris a mis en œuvre un ensemble coordonné de mesures pour que les passagers disposent sereinement du temps passé dans l'aéroport, depuis l'arrivée jusqu'à l'embarquement. Ces mesures visent notamment à mieux les informer. Les voyageurs en correspondance ont fait l'objet d'attentions particulières.

L'orientation et l'accueil

Aéroports de Paris a poursuivi le déploiement de sa nouvelle signalétique destinée à mieux orienter les passagers. La signalétique vers les transports en commun a été renforcée fin 2009. Les parcours ont été simplifiés. Les espaces d'accueil et d'information ont été rénovés et agrandis. Des comptoirs d'accueil mobiles ont été installés en zones de correspondance. La refonte de la signalétique des parkings est en cours.

Modernisation des procédures d'inspection filtrage

La réglementation européenne autorise l'inspection-filtrage unique (IFU) pour les passagers de l'Espace Schengen en correspondance. Ce dispositif permet de ne pas soumettre ces passagers à un second contrôle de sûreté lors de leur correspondance et ainsi de réduire les temps d'attente. Les premiers réaménagements des aérogares ont été réalisés à Paris – Charles de Gaulle. L'IFU sera progressivement

déployée. Pour tous les passagers, de nouveaux équipements aux postes d'inspection-filtrage réduisent les temps d'attente.

Le confort et l'ambiance

2009 a été marquée par l'amélioration progressive de l'ambiance sur le modèle des terminaux réhabilités ou récemment construits. Un effort important a également porté sur le nombre de sièges disponibles et sur leur confort.

La détente et le travail

Les services testés en 2008 ont été déployés en 2009 : espaces de jeux pour enfants et plus grands, espaces de repos et nurseries, espaces de travail avec couverture Wi-Fi, prises pour la recharge des ordinateurs et téléphones portables. Les premiers espaces « détente et services » en salles de livraison bagages ont vu le jour à Paris – Charles de Gaulle. Ces améliorations se poursuivront en 2010.

Flâner, faire du shopping, se restaurer

Plus de 600 commerces sont implantés sur les plates-formes. Pour mieux adapter l'offre aux attentes des passagers, Aéroports de Paris a mené en 2009 une enquête sur leurs habitudes. En février 2009, la co-entreprise Duty Free Paris, détenue à parts égales par Aéroports de Paris et *The Nuance Group*, est venue enrichir l'offre d'articles de mode.

Au sein de l'offre de restauration, Aéroports de Paris a favorisé l'extension des implantations de l'enseigne EXKi, qui propose des produits bio, et généralisé l'offre de restauration rapide en libre service en zone d'arrivée.

EXPÉRIMENTATION IN SITU À CDGE

- Aéroports de Paris a mené une expérimentation de 9 semaines dans le terminal CDGE, hub d'Air France qui représente 60 % de son trafic en correspondance. Plus d'une cinquantaine de collaborateurs d'Aéroports de Paris, d'Air France et de leurs partenaires de l'exploitation ont été mobilisés.
- Trois ateliers de réflexion ont identifié une série d'améliorations susceptibles de faciliter le parcours du passager en correspondance, l'orienter et le rassurer au long de son circuit, lui donner une expérience positive en matière de services et de confort. Six parcours de correspondance ont été retenus.
- Cette démarche, transversale et partenariale, s'est appuyée sur une méthode originale : voir avec les yeux du client, concrétiser et tester en une semaine les propositions, en mesurer l'impact auprès des passagers pour les valider.
- En 2010, 25 idées devraient être mises en œuvre.

- Près de **450 700** prestations d'accueil et d'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite à Paris – Orly et Paris – Charles de Gaulle en 2009.
Budget : **41,1 M€**

- **40 %** des passagers en correspondance proviennent de l'Espace Schengen.
- **65** nurseries
- **108** espaces détente (**10** enfants, **98** jeux vidéos familles)

- **25** espaces de travail avec couverture Wi-Fi
- Parking Vacances : **700** places
Parking Premium : **532** places
- **29** boutiques Duty Free Paris

ACCROÎTRE LA QUALITÉ DU SERVICE AU PASSAGER

Film expliquant au passager
comment se préparer
et l'informant des temps d'attente

Écran anti-récupération
de 1 à 2 m

Service web mobile
et application iPhone
« My Airport »

1

Zone de palpation
en dehors du flux

Double ligne
mécanisée

2

Table de préparation
allongée

e-services et services d'information web 1

- Services dématérialisés sur aeroportsdeparis.fr pour s'informer, préparer son voyage, réserver une place de parking (Premium, Vacances), un salon, une session de connexion Wi-Fi, se rendre à l'aéroport, remplir les formalités, s'orienter dans le terminal.
- Service web mobile et application gratuite « My Airport » d'information complète en temps réel.

Parking et zone publique

- Parkings Premium (des places réservées), et Vacances (des tarifs adaptés). 700 places supplémentaires en 2009 pour le parking Vacances de Paris – Charles de Gaulle.

- Signalétique : de nouveaux plans d'orientation dans les terminaux
- Zone publique
 - nouvel agencement des comptoirs d'accueil, nouveaux plans d'orientation, augmentation du nombre de sièges et du confort.
 - nurseries

Postes d'inspection filtrage (PIF) 2

- Mise en place d'aménagements favorisant une meilleure fluidité.
- En test dans certains terminaux, une file « Accès Famille », réservée aux adultes accompagnés d'enfants en bas âge et aux femmes enceintes.



ACCUEIL ET ASSISTANCE AUX PASSAGERS HANDICAPÉS OU À MOBILITÉ RÉDUITE

- ▶ Aéroports de Paris assume depuis juillet 2008 la responsabilité de l'accueil et de l'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite dans ses installations.
- ▶ Assistance du point de dépose au siège de l'avion et inversement.
- ▶ **92** bornes interactives adaptées à tous les handicaps, dans les parkings et lieux de dépose, pour se signaler
- ▶ Outil informatique Sherpa (recensement des passagers et services spécifiques)
- ▶ **11** espaces d'accueil (attente, information self service, accueil personnalisé)
- ▶ Aménagement adapté des comptoirs d'accueil, des PIF et des salles d'embarquement
- ▶ **400** agents d'accueil d'Aéroports de Paris ont été sensibilisés à l'accueil des passagers handicapés ou à mobilité réduite.

Passer les frontières de l'Espace Schengen **3**

- ▶ À côté des postes de contrôle classiques, le système de reconnaissance biométrique des empreintes digitales, PARAFES, permet après inscription de passer la frontière plus rapidement et de manière autonome grâce au passeport électronique et à l'empreinte digitale.

Salles d'embarquement **4**

- ▶ Ambiance calme, colorée et lumineuse, sièges confortables et variés dans les nouvelles salles d'embarquement.
- ▶ Nurseries
- ▶ Espaces jeux et TV enfants Gulli
- ▶ Espaces de jeux vidéo Playstation 3
- ▶ Poussettes pour enfants

- ▶ Boutiques accessibles dès l'entrée en salle d'embarquement
- ▶ Nombreux espaces détente et offre de restauration variée

Correspondance

- ▶ Actions visant à faciliter l'orientation des passagers sur les parcours en correspondance.

Salles de livraison bagages **5**

- ▶ Espaces détente et services
 - Assises
 - Restauration rapide
 - Recharge PC-mobile
 - Accès internet
 - Information



TRAVAILLER EN LIEN ÉTROIT AVEC LES COMPAGNIES AÉRIENNES

Aéroports de Paris s'organise pour intégrer au mieux dans ses projets les attentes de ses compagnies clientes.

Des compagnies partenaires

Aéroports de Paris a compté en 2009 près de 175 compagnies aériennes clientes (ayant réalisé plus de 12 mouvements dans l'année). Ces compagnies, clientes mais aussi partenaires du gestionnaire d'aéroport, partagent avec lui un objectif commun : la satisfaction du passager. Aéroports de Paris a réaffirmé en 2009 son ambition d'amélioration de la qualité de service. Dans ce cadre, l'entreprise a renforcé son écoute et ses liens avec les compagnies aériennes en vue de mieux intégrer leurs attentes et d'améliorer le service rendu à leurs clients communs. Dans le cadre de la préparation du prochain contrat de régulation économique 2011-2015, de nombreux échanges ont eu lieu, avec les compagnies, sur le thème de la satisfaction client.

Un plan d'action conjoint...

Aéroports de Paris a entamé en 2009 une démarche de structuration de sa coopération avec les compagnies. Des entretiens approfondis, menés en 2009 auprès de quinze d'entre elles, permettront de mieux qualifier leurs attentes et restitueront une image fine de leurs besoins. L'analyse de ces entretiens servira à concevoir, en 2010, un plan d'action conjoint. En complément, l'enquête de satisfaction menée en 2008 sera renouvelée chaque année à partir de 2010. Ses résultats sont mis en regard des

indicateurs de suivi de la performance. Une enquête de perception de l'aéroport a également été lancée, en septembre 2009, par la Direction de Paris – Le Bourget auprès des équipages des compagnies aériennes.

... dans la continuité d'une démarche de coopération

Cette stratégie de coopération étroite s'inscrit dans la continuité des actions systématiques menées par Aéroports de Paris pour intégrer, en amont de ses projets, les besoins des compagnies. Le réaménagement de ses terminaux fait ainsi, depuis 2009, l'objet de réflexions communes sur les fonctionnalités : parcours du passager, confort, ambiance, sûreté, services et offre commerciale. L'alliance Hublink conclue fin 2008 avec Schiphol Group, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, participe également à l'adéquation de l'offre aux attentes des compagnies. Les deux entreprises assureront l'interconnectivité de leurs plates-formes, harmoniseront les processus de prise en charge des passagers et homogénéiseront les processus opérationnels sur leurs infrastructures respectives.

Réussir ensemble

La démarche de coopération engagée dès 2006 entre Aéroports de Paris et Air France a de nouveau, en 2009, eu des résultats positifs.

Grâce à l'optimisation des processus opérationnels et au développement d'une offre de service cohérente et attractive, les actions collaboratives ont permis une amélioration sensible de la satisfaction des clients. La fluidité est en net progrès à Paris – Orly et le taux de correspondances réussies est en forte hausse à Paris – Charles de Gaulle. Aéroports de Paris a renforcé également son action visant à rendre plus efficaces les installations dans lesquelles opère Air France. D'autres actions portent sur l'environnement, la formation et la sécurité au travail.

DEUX RÉALISATIONS REMARQUABLES

- En 2009 Paris – Charles de Gaulle a accueilli les Airbus A380 de Singapore Airlines, d'Air France et d'Emirates. Les infrastructures et les équipements ont été adaptés aux besoins de ce gros porteur et certaines aérogares réaménagées.
- Sur cette même plate-forme, Aéroports de Paris a achevé en 2009 l'extension du centre de tri de FedEx, opérateur majeur du fret aérien. Ce centre occupe le deuxième rang mondial des implantations du transporteur. Les travaux ont pu être conduits sans perturber l'exploitation, selon le souhait de FedEx.

REPÈRES

Dispositifs de concertation

- **Le Comité d'orientation aéroportuaire (COA)**, créé en 2007 : instance de dialogue sur la politique qualité, le développement durable,

les enjeux environnementaux ou la sûreté. Il se réunit 3 à 4 fois par an.

► Les conventions

Memorandum of Understanding, signé en 2005 avec Star Alliance ;

Service Level Agreement signé en 2006 avec One World.

► Réussir ensemble

Démarche de coopération avec Air France engagée en 2006



L'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS

- Pour les entreprises qui s'installent ou envisagent de s'installer sur la plate-forme de Paris – Charles de Gaulle, Aéroports de Paris a conçu un « Pack accueil ».
- Présenté sous forme de brochure, ce document fournit des renseignements pratiques (géographie des plates-formes, accès, déplacement, administrations, services, vie quotidienne, loisirs). Il présente également la politique de développement durable d'Aéroports de Paris. La brochure est composée de 9 chapitres accompagnés de fiches contacts.

AMÉLIORER LE SERVICE AUX ENTREPRISES

Aéroports de Paris met en place les premiers jalons d'une nouvelle démarche de qualité pour les entreprises présentes sur ses plates-formes.

Un tissu économique fort au cœur des plates-formes

Près de 1 100 entreprises sont implantées sur les trois plates-formes d'Aéroports de Paris. Elles représentent plus de 120 000 salariés. Leur nombre devrait encore s'accroître avec le développement futur du quartier d'affaires Cœur d'Orly et les projets immobiliers d'Aéroports de Paris pour Roissypole à Paris – Charles de Gaulle.

De nouvelles perspectives de coopération

En 2009, Aéroports de Paris a engagé une réflexion pour améliorer et structurer sa relation avec les entreprises des plates-formes. Cette réflexion vise à mieux répondre aux attentes des entreprises locataires et s'inscrit dans la démarche satisfaction client initiée par Aéroports de Paris. La Direction de l'immobilier, avec le soutien de la Direction de la satisfaction clients, a retenu, notamment, trois axes de travail :

- développer une politique de qualité,
- accentuer la politique de fidélisation des clients locataires,
- développer les partenariats avec les entreprises.

La Direction de l'immobilier réalise des prestations immobilières pour les entreprises désireuses de s'implanter sur ses

plates-formes. Elle gère également les relations quotidiennes avec les entreprises déjà installées pour les questions touchant aux locaux qu'elles occupent. Quatre chantiers ont été ouverts en 2009 :

- le renforcement de la satisfaction des entreprises,
- le suivi de la qualité des parties communes des bâtiments,
- la réalisation de réunions de locataires par zone,
- le renouvellement de la signalétique interne et externe.

Un système de traitement et de suivi des informations

Aéroports de Paris a posé les bases d'un système de traitement optimisé des réclamations. La première étape a consisté à dresser un état des lieux et à dégager des pistes d'amélioration avec la Direction de la satisfaction client. Cette phase a été suivie d'une phase d'expérimentation qui servira à construire un outil adapté.

Propreté

Le suivi de la qualité des parties communes s'est essentiellement traduit, à Paris – Orly, par une démarche d'amélioration de la propreté, grâce à des contrôles et des rondes communes menées par Aéroports de Paris et les entreprises.

Aéroports de Paris et les entreprises. Aéroports de Paris prévoit de mettre en place des indicateurs de suivi des contrôles. À Paris – Charles de Gaulle, la totalité des prestations a été redimensionnée en 2009 et un nouveau marché de nettoyage a été passé.

Écoute et information

Aéroports de Paris a organisé des réunions de locataires en 2009 : 2 à Paris – Orly et 3 à Paris – Charles de Gaulle. Ces réunions d'information, d'échange et d'écoute ont pour objectif de mieux prendre en compte les besoins des entreprises (équipements, surfaces disponibles, ...) et de les associer, lorsqu'elles y sont intéressées, à certains des projets immobiliers locaux d'Aéroports de Paris. Le principe de ces réunions sera progressivement appliqué à l'ensemble des zones immobilières des plates-formes. Une campagne de sensibilisation personnalisée sera menée auprès des sociétés.

Signalétique

Un travail est en cours pour améliorer la signalétique à l'intérieur des bâtiments (panneaux d'identité des occupants, repérage des portes de bureau).

- **700 000 m²** de bâtiments et **530 ha** loués à **650** clients externes.
- Entreprises sur les plates-formes : services aéroportuaires, fret, prestations de sûreté, de maintenance,

- activités industrielles, tertiaires ou commerciales, hôtellerie.
- Aéroports de Paris intègre des clauses environnementales dans ses baux commerciaux et encourage les bonnes

pratiques environnementales des entreprises présentes sur ses plates-formes.



ANNEXES 2009



AÉROPORTS DE PARIS

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 responsabilité sociétale. Avec cet exercice, c'est également la qualité de la communication de sa stratégie en matière de développement durable que l'entreprise soumet à un regard extérieur, complémentaire de celui des notateurs extra-financiers. Le rapport 2009, relatif à la responsabilité environnementale et sociétale d'Aéroports de Paris, a été rédigé de façon à répondre aux recommandations de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative* (GRI), référentiel qui fait autorité.

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 POUR LA QUALITÉ DU RAPPORT

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

Le croisement de ces exigences de contenu et de présentation forme la trame de la méthodologie d'évaluation adoptée pour collecter et synthétiser les contributions du panel des parties prenantes. Le nouveau panel des parties prenantes d'Aéroports de Paris, constitué de 9 membres, a évalué la qualité du présent rapport à partir de cette grille d'analyse. Les résultats ont été synthétisés et reportés ci-contre. Le suivi, d'une année sur l'autre, des suggestions et remarques des parties prenantes illustre cette exigence méthodologique d'amélioration continue.

La prise en compte des remarques 2008

Le panel des parties prenantes 2008 notait un rapport équilibré, clair, exhaustif et fiable. Le panel appréciait la fluidité de lecture, la présentation pédagogique de l'information et une présentation graphique qui rend facile l'identification des thèmes traités. Il a estimé que le document permettait d'apprécier les efforts d'amélioration continue d'Aéroports de Paris et sa vision à long terme.

Néanmoins trois remarques ont porté sur les informations fournies : la place donnée à l'information économique a paru insuffisante à un lecteur ; la place accordée à la relation et à la coopération d'Aéroports de Paris avec les entreprises présentes sur les plates-formes ou avec ses fournisseurs était insuffisante ; les données chiffrées concernant les domaines économique et social auraient pu être mieux développées.

Le rapport 2009 s'est efforcé d'intégrer ces éléments soit directement dans les rubriques soit en les détaillant dans ses annexes, notamment dans les indicateurs. Une page particulière a été consacrée aux entreprises présentes sur les plates-formes et aux fournisseurs dans la rubrique « Clients ». Le graphisme du nouveau rapport, tout en innovant par rapport à celui du rapport 2008, en a gardé l'esprit et les codes couleur. Le lecteur y retrouvera sous une forme presque similaire, les repères de lecture qu'il avait appréciés.

AVIS DU PANEL

DES PARTIES PRENANTES

Depuis 2006, Aéroports de Paris demande à un panel de parties prenantes son avis sur son Rapport environnement et responsabilité sociétale. Ce regard extérieur permet d'améliorer, l'année suivante, la conception de ce compte rendu annuel destiné à l'ensemble de ses partenaires.

Synthèse

Le Rapport environnement et responsabilité sociétale 2009 a semblé exhaustif, présentant des éléments exacts et fiables. Les membres du panel s'y sentent bien représentés. Ils estiment que leurs avis y sont présentés comme leur prise en compte. Les lecteurs ont souligné qu'ils sont sensibles à la notation extra-financière qu'Aéroports de Paris sollicite chaque année, depuis 2005, ainsi qu'à l'utilisation des lignes directrices de la GRI pour l'élaboration du rapport. Ils estiment pouvoir tirer une synthèse claire de la politique et des actions menées par le Groupe en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Exhaustivité, équilibre

Le panel des parties prenantes a estimé que le rapport était exhaustif et équilibré dans ses différentes parties.

- Les problématiques du développement durable et de la responsabilité sociale sont bien intégrées au sein des thèmes abordés et bien mis en perspective par la référence explicite à la future norme de responsabilité sociétale d'entreprise ISO 26 000.
- Le rapport explicite bien les principes d'Aéroports de Paris, les mesures et actions qui découlent de ces principes et l'ampleur des actions menées.
- Comme dans le rapport 2008, le traitement de l'ensemble des thèmes a paru équilibré. Le panel a apprécié et souligné l'évolution des volets social, sociétal et

clients qui comportent plus de données chiffrées et plus d'éléments concernant les entreprises des plates-formes. Plusieurs lecteurs ont souligné que le thème du bruit est traité avec exactitude et que le dynamisme d'Aéroports de Paris pour gérer les aides à l'insonorisation se reflète dans le texte.

- Les interviews sont bien équilibrées entre collaborateurs d'Aéroports de Paris et partenaires externes.

Le panel a proposé plusieurs axes d'amélioration.

- Plusieurs membres du panel pensent qu'une meilleure mise en perspective des indicateurs chiffrés – comparaison d'une année sur l'autre, comparaisons par rapport au secteur d'activité et aux données internationales, critères de référence – permettrait d'en faciliter la compréhension, notamment pour le volet environnement.
- De même, ils proposent, pour les actions décrites, de les intégrer plus formellement au sein de l'objectif global de l'entreprise et dans le contexte réglementaire. Par ailleurs, ils suggèrent de formuler plus systématiquement des perspectives pour les années à venir.
- La présentation des perspectives stratégiques, des projets et des changements potentiels qu'ils entraîneront pourrait être plus complète et s'accompagner d'objectifs ciblés à court et long termes.
- Plusieurs lecteurs ont proposé que les ambitions du Groupe soient plus nettement mises en valeur et que le rapport rende également compte des difficultés éventuelles rencontrées dans la réalisation des objectifs.
- Trois thèmes pourraient être, selon le panel, approfondis : la biodiversité, la problématique générale des nuisances sonores, qui mériterait d'être mieux explicitée

pour un lecteur non averti, et les actions communes menées avec les compagnies et les entreprises des plate-formes qui pourraient être encore plus développées dans le volet clients.

Qualité de la présentation

Le panel des parties prenantes a estimé que la présentation du rapport servait son objectif.

- Le plan est bien structuré, la hiérarchie des informations permet d'aller à l'essentiel, les niveaux de lecture sont très variés. Le texte est clair, pédagogique, facile à lire et accessible à tous.
- La mise en forme graphique attirante soutient le texte et permet de s'orienter ou de piocher sans difficulté dans ce document fourni, notamment grâce aux codes couleur, aux encadrés, repères et zooms.
- L'équilibre entre texte et iconographie est bon.
- Dans le volet « Enjeux », la présentation graphique des parties prenantes et celle des enjeux du développement durable constituent de très bons résumés.
- L'index thématique et le glossaire sont très utiles.

Le panel a proposé plusieurs axes d'amélioration.

- Présenter les actions phares et les projets les plus importants par des synthèses accompagnant les mini-sommaires.
- Mieux présenter et commenter l'organisation de l'entreprise.

L'utilisation des avis du panel

Ces remarques souhaitées par Aéroports de Paris pour son prochain rapport seront étudiées avec le plus grand soin et prises en compte, autant que possible, dans la rédaction du rapport 2010.

MEMBRES DU PANEL 2009

- ▶ **Frédéric THUAULT**, responsable audit interne & procédures, Europcar
- ▶ **Éric de la PAILLONNE**, directeur de Datagora
- ▶ **Jack CHOPIN-FERRIER**, président de l'Association des chefs d'entreprise du Centre d'envergure européenne (ACE CEE)
- ▶ **Jean-Louis PIGEON**, administrateur d'Aéroports de Paris élu des salariés
- ▶ **Lucie BIGNON**, coordinatrice de la démarche du Pôle d'Orly, conseil général du Val-de-Marne

- ▶ **Christine JANODET**, maire d'Orly (94)
- ▶ **Sylviane PEREZ-OYARZUN**, responsable développement durable, Air France Industries (AFI)
- ▶ **Daniel LEBÈGUE**, président de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE), président de Transparence International France
- ▶ **Michel TOURNAY**, président de l'Association pour le respect de l'environnement et du cadre de vie (AREC)

LES INDICATEURS DE LA GOUVERNANCE

INDICATEURS LIÉS À LA GOUVERNANCE POUR 2009	PARTIES PRENANTES	Adminis- trateurs	Durée du mandat	5 ans		
			18 membres	État : 6	Désignés par l'AG des actionnaires : 6	Salariés : 6
			Compétence	Inscription des administrateurs à l'IFA		
		Auditeurs	Indépendance	Rapport du président du conseil d'administration - article 2 du règlement intérieur du conseil d'administration		
			Les commissaires aux comptes ne peuvent fournir de prestations de conseil à l'exception des prestations accessoires d'audit	OUI		
	IMPLICATION DANS LES DÉCISIONS	Actionnaires	Une action est égale à un droit de vote	OUI		
		Conseil d'administration	Nombre de réunions et taux moyen de participation	10 réunions, 81 %		
			Règlement intérieur et code d'éthique	OUI		
			Comités de stratégie et d'audit et des rémunérations	Audit	Stratégie et Investissements	Rémunérations
			• Nombre de membres	4	6	3
			• Nombre de réunions	6	3	6
			• Taux de présence	85 %	94 %	92 %
		Assemblée générale	Évaluation annuelle du fonctionnement du conseil / Résultat de l'évaluation annuelle 2008 présentée en 2009	Évaluation externe (questionnaire confidentiel et entretien) Satisfaction : élevée		
			Taux de participation à la dernière assemblée générale	85 % des droits de vote		
			Part des votes exprimés lors de l'Assemblée générale (28 mai 2009) par les actionnaires	Résolutions adoptées à plus de 88 %		
INFORMATIONS FINANCIÈRES ET EXTRA-FINANCIÈRES			Publication des critères et du montant de la rémunération des mandataires sociaux	OUI (rapport de gestion, document de référence) Adhésion au rapport Afep-Medef sur la rémunération		
			Publication du montant des jetons de présence	OUI (rapport de gestion, document de référence)		
			Stock-options/Attribution gratuite d'actions consenties aux mandataires sociaux	NON		

- Le président du conseil d'administration assure la fonction de directeur général.
- Trois administrateurs indépendants au regard des critères posés par le code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef de décembre 2008.

- Le dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances, la gestion des conflits d'intérêts et les compétences des administrateurs sont présentés dans le rapport du Président du conseil d'administration, annexe 2 du document de référence d'Aéroports de Paris, consultable sur le site aeroportsdeparis.fr.

MÉTHODOLOGIE DE REPORTING DES INDICATEURS

Ce rapport concerne les activités d'Aéroports de Paris du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2009. Il a été réalisé en s'inspirant de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Il s'agit d'une initiative copilotée par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE), destinée à harmoniser la consolidation des données sur le développement durable. Les lignes directrices proposent des principes à suivre pour aider les organisations à fournir une présentation équilibrée et raisonnable de leurs performances économique, environnementale et sociale.

Contrôle et consolidation

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

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 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 de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi fin décembre 2009.
- ▶ 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 CO₂ des centrales sont vérifiées annuellement par un tiers. Les émissions de CO₂ des centrales de Paris – Charles de Gaulle pour 2009 prennent en compte la CTFE bis, mise en service début 2008 et incluse à partir de l'année 2009 dans le périmètre PNAQ.
 - Pour les émissions des avions, les calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le calcul des émissions du cycle LTO (*Landing and Take-Off*).

Éléments de la GRI (*Global Reporting Initiative*)

RÉF. GRI

AÉROPORTS DE PARIS EN CHIFFRES

INDICATEURS	UNITÉS	2007				2008				2009				
		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€	2 292,40		2 082,30		2 527,00		2 252,00		2 633,40		2 322,67		EC1
EBITDA	M€	757,20		—		848,00		—		883,00		—		EC1
Résultat net publié	M€	322,20		164,40		272,60		216,70		269,50		244,12		EC1
INDICATEURS	UNITÉS	2007				2008				2009				
		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	544	233	71	848	551	230	62	843	518	221	55	794	/
Passagers	millions	59,7	26,4	na	86,1	60,87	26,21	na	87,1	57,91	25,11	na	83	/
Fret et poste	milliers tonnes	2 298	109	na	2 407	2 280	110	na	2 390	2 055	104	na	2 159	/
Emport moyen	passagers/mvt	113,5	118,5	na	na	118,7	114	na	na	119,8	113,9	na	na	/

DONNÉES ÉCONOMIQUES

INDICATEURS	UNITÉS	2007				2008				2009				
		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	80	1 105	700	325	70	1 095	nd	nd	nd	nd	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombres	86 000	26 000	5 000	117 000	91 800	27 600	3 000	122 400	nd	nd	nd	nd	EC9
Taxe foncière	M€	30,6	8,4	0,5	39,5	34,2	9,4	1	44,6	38,7	10,7	0,8	50,2	EC9
Taxe professionnelle	M€	32,9	11,7	0,5	45,1	na*	na*	na*	54	na*	na*	na*	52	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	567 485	na	na	na	489 800	na	na	na	579 947	EC8

DONNÉES SOCIALES

INDICATEURS	UNITÉS	2007	2008	2009	
Effectif total moyen					
Aéroports de Paris	nombres	7 451	7 245	7 062	LA1
Filiales	nombres	3 930	4 544	5 034	LA1
Groupe Aéroports de Paris	nombres	11 381	11 789	12 096	LA1
Travailleurs handicapés**	nombres	267	281	295	LA13
Embauches (contrats permanents)***	nombres	99	120	50	LA2
Moyenne d'âge***	an	42,8	43,4	44,1	LA13
% de féminisation***	%	38,9	38,5	38,1	LA13
Promotions internes***	%	5	4,8	5,2	LA2
Taux de remplacements sur les emplois permanents***	%	2	3,1	1,9	LA2
Taux d'absentéisme toutes causes confondues***	%	6,4	6,78	6,83	LA7
Absentéisme***	heure	754 168	774 594	750 887	LA7
Hygiène, sécurité et conditions de travail					
Taux de fréquence accidents du travail***	%	16,6	16,8	15,5	LA7
Taux de gravité des accidents du travail***	%	0,73	0,81	0,99	LA7

*Plafonnement réalisé au titre de l'exercice et payé en central ; ** Périmètre Groupe Aéroports de Paris ; *** Périmètre Aéroports de Paris SA
nd = non disponible ; na = non applicable

INDICATEURS	UNITÉS	2007				2008				2009				
		Paris – Charles de Gaulle	Paris – Orly	Paris – Le Bourget	TOTAL	Paris – Charles de Gaulle	Paris – Orly	Paris – Le Bourget	TOTAL	Paris – Charles de Gaulle	Paris – Orly	Paris – Le Bourget	TOTAL	
Dérogations accordées pour le couvre-feu (Paris – Orly)														
Nombre de dérogations	nombres	na	48	na	na	na	26	na	na	na	46	na	na	S01
dont entre 23 h 30 et 23 h 45	nombres	na	28	na	na	na	22	na	na	na	31	na	na	S01
Trafic de nuit par tranche horaire (Paris – Charles de Gaulle)														
22 h - 24 h locales	nombres	30 323	na	na	na	30 636	na	na	na	27 800	na	na	na	S01
00 h - 05 h locales	nombres	22 415	na	na	na	22 288	na	na	na	20 991	na	na	na	S01
05 h - 06 h locales	nombres	8 648	na	na	na	9 368	na	na	na	10 503	na	na	na	S01
Total	nombres	61 386	na	na	na	62 292	na	na	na	59 294	na	na	na	S01
BRUIT (Aides à l'insonorisation des riverains) ⁽¹⁾														
Dossiers traités	nombres	1 733	939	na	2 672	1 652	1 819	na	3 471	1 695	814	na	2 509	S01
Nombre de logements ou locaux insonorisés	nombres	3 559	1 335	na	4 894	2 466	1 922	na	4 388	2 988	1 379	na	4 367	S01
Aides accordées	M€	28,06	10,57	na	39	23,77	17,31	na	41,08	27,3	15,2	na	42,5	S01
QUALITÉ DE L'AIR ET ÉMISSIONS														
Taux de dioxyde d'azote (NO ₂)	µg/m ³	26	30	nd	na	27	28	nd	na	29	32	nd	na	/
Taux de particules	µg/m ³	nd	nd	nd	na	nd	21	nd	na	17	20	nd	na	/
Taux d'ozone (O ₃)	µg/m ³	37	33	nd	na	38	40	nd	na	nd	nd	nd	na	/
Taux de monoxyde d'azote (NO)	µg/m ³	11	16	nd	na	12	13	nd	na	11	13	nd	na	/
Délestage de carburant	nombres	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	/
Émissions de gaz à effet de serre des centrales ⁽²⁾														
(en tonnes an CO ₂)*	tonnes	118 038	21 589	4 544	144 171	120 065	21 270	4 973	146 308	118 267	20 065	4 939	143 271	EN16
(en tonnes équivalent GES)**	tonnes	121 721	21 915	4 604	148 240	122 676	21 591	5 048	149 315	119 998	20 365	5 013	145 376	EN16
Émissions des avions														
Émissions CO ₂	tonnes	892 400	306 300	nd	1 198 700	893 000	303 900	nd	1 196 900	871 750	290 550	nd	1 162 300	EN17
Émissions NOx	tonnes	4 350	1 315	nd	5 665	4 430	1 320	nd	5 750	4 020	1 180	nd	5 200	EN20
ÉNERGIE														
Production thermique	MWh	299 886	97 777	18 199	415 862	323 700	139 498	16 973	480 171	306 345	123 549	19 986	449 880	EN4
Production frigorifique	MWh	108 949	18 040	na	126 989	137 262	18 007	na	155 269	132 439	18 124	na	150 563	EN4
Part de la cogénération dans la consommation d'énergie destinée à la production thermique de Paris – Charles de Gaulle	%	51,4	na	na	na	47,8	na	na	na	49,3	na	na	na	EN4
Achat électrique total par plate-forme (interne + externe)	GWh	315	111	32	458	350	110	31	491	342	103	32	477	EN4
Consommation énergies internes Aéroports de Paris (chaud, froid, électricité)	GWh _{ep}	971	309	10	1 290	1 047	302	10	1 359	1 015	279	10	1 304	EN3
EAU														
Consommations d'eau	milliers de m ³	2 300	588	102	2 990	2 436	595	94	3 125	2 252	474	97	2 823	EN8
dont interne Aéroports de Paris	milliers de m ³	1 046	350	11	1 407	1 194	315	15	1 524	1 091	273	18	1 382	EN8
DÉCHETS														
Volume DIB collectés	tonnes	43 058	13 958	1 711	58 727	43 261	14 239	1 613	59 113	39 413	12 684	1 666	53 763	EN22
Enfouis	%	0	14	22	na	0	9	29	na	9	9	24	na	EN22
Recyclables	%	35	18	43	na	34	18	42	na	16	18	49	na	EN22
Incinérés	%	65	68	35	na	66	73	29	na	75	73	27	na	EN22

(1) Bilan à fin décembre 2009 ; (2) Données vérifiées par un tiers (APAVE), * Avec la CTFEbis à partir de 2008, ** Prise en compte du CO₂, CH₄ et NO₂.
nd = non disponible ; na = non applicable

1. STRATÉGIE ET ANALYSE

1.1	▸ Déclaration du décideur	p. 4-5
1.2	▸ Description des impacts, risques et opportunités majeurs	p. 10

2. PROFIL DE L'ORGANISATION

2.1	▸ Nom de l'organisation	Couverture
2.2	▸ Produits et services	p. 2-3
2.3	▸ Structure opérationnelle	p. 16
2.4	▸ Siège de l'organisation	4 ^e de couverture
2.5	▸ Pays d'implantation	4 ^e de couverture
2.6	▸ Nature de capital et forme juridique	4 ^e de couverture
2.7	▸ Nature des marchés	p. 2-3, p. 10
2.8	▸ Taille	p. 2-3
2.9	▸ Changements significatifs	p. 6-7, p. 18-19
2.10	▸ Récompenses reçues	p. 6-7, p. 18-19

3. PARAMÈTRES DU RAPPORT

Profil du rapport		
3.1	▸ Période considérée	2009
3.2	▸ Date du dernier rapport	2008
3.3	▸ Cycle considéré	Annuel
3.4	▸ Personne à contacter :	M. Didier Hamon, Direction de l'environnement et du développement durable
Champ et périmètre du rapport		
3.5	▸ Processus de détermination du contenu	p. 1, p. 74-75
3.6	▸ Périmètre du rapport	Responsabilité sociétale de l'entreprise
3.7	▸ Limitation du périmètre	p. 1
3.8	▸ Principes de communication des données	aeroportsdeparis.fr
3.9	▸ Méthodes de mesure	p. 77
3.10	▸ Nature des reformulations et conséquences	p. 2-3, p. 78-79
3.11	▸ Changements significatifs	p. 6-7, p. 18-19
Index du contenu GRI		
3.12	▸ Tableau d'identification de l'emplacement des informations	p. 80
Validation par des tiers		
3.13	▸ Politique et pratique de validation	p. 77, p. 78-79


4. GOUVERNANCE, ENGAGEMENTS ET DIALOGUE

Gouvernance		
4.1	▸ Structure de gouvernance	p. 17
4.2	▸ Président du conseil d'administration	p. 76
4.3	▸ Indépendance du conseil d'administration	p. 76
4.4	▸ Procédures de surveillance	p. 17, p. 76
4.5	▸ Dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances	/
4.6	▸ Gestion des conflits d'intérêt	/
4.7	▸ Compétences des administrateurs	/
4.8	▸ Valeurs, codes de conduite	p. 14-45
4.9	▸ Procédure de gestion des opportunités et des risques	p. 18
4.10	▸ Évaluation de la performance par le conseil d'administration	/
Engagements externes		
4.11	▸ Principe de précaution	/
4.12	▸ Chartes, principes et autres initiatives	p. 14-15
4.13	▸ Affiliation à des associations	p. 52-63
Dialogue avec les parties prenantes		
4.14	▸ Liste des groupes de parties prenantes	p. 12-13
4.15	▸ Sélection des parties prenantes pour le dialogue	p. 12-13
4.16	▸ Dialogue (fréquence, type...)	p. 12-13

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

p. 78-79

Le niveau d'application du cadre GRI atteint pour ce rapport est le niveau C défini par la GRI.

NIVEAUX D'APPLICATION DU RAPPORT		Lignes directrices de 2002	C	C+	B	B+	A	A+
OBLIGATOIRE	▸ Auto-déclaré							
	▸ Vérifié par un tiers			Rapport vérifié par un tiers		Rapport vérifié par un tiers		Rapport vérifié par un tiers
	▸ Vérifié par le GRI							

SIGLES ET ACRONYMES

- ▶ **ACI** : *Airports Council International*
- ▶ **Acnusa** : Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires
- ▶ **Adapt** : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées
- ▶ **Adife** : Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi
- ▶ **Ador** : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis
- ▶ **AFFPA** : Association nationale pour la formation professionnelle des adultes
- ▶ **Air** : Association d'intérêt régional
- ▶ **Aire** : *Atlantic interoperability Initiative to Reduce Emissions*
- ▶ **Anact** : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
- ▶ **APU** : *Auxiliary Power Unit* (générateur auxiliaire)
- ▶ **ARD** : Agence régionale de développement
- ▶ **CCI** : Chambre de commerce et d'industrie
- ▶ **CEEVO** : Comité d'expansion économique du Val-d'Oise
- ▶ **CHSCT** : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
- ▶ **CO2** : Dioxyde de carbone
- ▶ **CTFE** : Centrale thermo-frigo-électrique
- ▶ **DGAC** : Direction générale de l'aviation civile
- ▶ **EBITDA** : *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization* (excédent brut d'exploitation)
- ▶ **FCPE** : Fonds commun de placement d'entreprise
- ▶ **GEAI** : Groupement d'entrepreneurs accompagnés individuellement
- ▶ **GIP** : Groupement d'intérêt public
- ▶ **GPEC** : Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences
- ▶ **GPU** : *Ground Power Unit* (unité électrogène d'alimentation électrique)
- ▶ **OHSAS** : *Occupational Health and Safety Assessment Series* (règles pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail)
- ▶ **Parafes** : Passage Automatisé Rapide des Frontières Extérieures Schengen
- ▶ **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 de l'entreprise
- ▶ **Sesar** : *Single European Sky ATM Research*
- ▶ **Siepor** : Syndicat intercommunal d'études du pôle Orly Rungis
- ▶ **SO2** : Dioxyde de soufre
- ▶ **NOx** : Oxydes d'azote
- ▶ **TNSA** : Taxe sur les nuisances sonores aéroportuaires

INDEX THÉMATIQUE

- Accords d'entreprise, [42](#), [49](#)
- Achats, [14](#), [15](#), [16](#), [20](#), [21](#), [26](#), [52](#)
- Acnusa, [36](#)
- Adife, [56](#), [57](#)
- Aéropôle, [55](#), [56](#)
- Air (association), [56](#), [57](#)
- Air France, [32](#), [33](#), [34](#), [38](#), [38](#)
- AIRE, [34](#)
- Airparif, [12](#), [35](#)
- Allobus, [60](#)
- APU, [24](#), [34](#)
- Bilan carbone, [25](#)
- Bilan social, [42](#), [46](#)
- Bruit (mesure du), [36](#), [54](#)
- Bruit (insonorisation), [62](#), [63](#)
- CDG Express, [33](#)
- CDGVAL, [33](#)
- Ciel unique européen, [34](#)
- Clients, [10](#) à [16](#), [20](#), [26](#), [42](#), [44](#), [45](#), [47](#), [53](#), [55](#), [58](#), [64](#) à [71](#)
- Climat et CO2, [2](#), [21](#), [23](#), [24](#), [28](#), [31](#), [32](#), [34](#), [35](#)
- Clubs, [15](#), [17](#), [20](#), [27](#), [52](#), [53](#), [56](#)
- Cœur d'Orly, [8](#), [10](#), [21](#), [24](#), [30](#), [31](#), [71](#)
- Commissions consultatives de l'environnement, [62](#)
- Compagnies aériennes, [3](#), [10](#), [11](#), [13](#), [14](#), [24](#), [36](#), [63](#), [66](#), [70](#)
- Contrôle interne, [18](#)
- Convention Grenelle du secteur aérien, [14](#)
- Coopération économique et sociale, [2](#), [14](#), [50](#) à [63](#)
- Corruption, [14](#), [15](#)
- Covoiturage, [15](#), [24](#), [32](#)
- Crèches interentreprises, [46](#), [49](#), [60](#)
- Datagora, [53](#), [55](#)
- Déchets, [27](#), [30](#), [37](#)
- Déontologie, [15](#)
- Dermagne (mission Dermagne), [52](#)
- DGAC, [3](#), [36](#), [60](#), [63](#)
- Diversité, lutte contre les discriminations, [11](#), [12](#), [14](#), [42](#), [46](#), [47](#), [56](#), [60](#)
- Eau, [2](#), [38](#)
- Égalité des chances, égalité homme/femme, [42](#), [46](#), [47](#)
- Emploi, [1](#), [10](#), [15](#), [16](#), [42](#), [43](#), [46](#), [49](#), [52](#) à [62](#)
- Énergie, énergies renouvelables, [2](#), [24](#) à [31](#), [45](#)
- Entre Voisins, [62](#)
- Entreprises (aide aux), [55](#)
- Entreprises (des plates-formes), [25](#), [27](#), [32](#), [37](#), [56](#), [57](#), [59](#), [60](#)
- Environnement, [2](#), [10](#), [11](#), [14](#), [15](#), [16](#), [19](#), [20](#), [21](#), [22](#) à [39](#), [45](#), [52](#), [54](#), [57](#), [58](#), [62](#), [63](#), [70](#), [71](#)
- Filiales, [2](#), [19](#), [26](#)
- Fondation Aéroports de Paris (solidarité), [61](#)
- Formation, sensibilisation, [15](#), [20](#), [21](#), [25](#), [27](#), [32](#), [39](#), [42](#) à [49](#), [52](#) à [59](#)
- Fournisseurs, prestataires, [3](#), [13](#), [14](#), [21](#), [42](#)
- GIP Emploi, [54](#), [56](#), [58](#), [59](#)
- Gouvernement d'entreprise, [15](#) à [19](#), [76](#)
- GPEC, [42](#), [43](#)
- Grenelle de l'environnement, [12](#), [14](#), [24](#), [28](#), [29](#), [31](#), [39](#)
- Global Reporting Initiative (GRI), [10](#), [14](#), [77](#) à [80](#)
- Haute qualité environnementale, [28](#), [29](#), [30](#)
- Hubstar Paris, [53](#)
- Hygiène et sécurité du travail, [48](#), [49](#)
- Innovation participative, [29](#), [44](#)
- Indicateurs, [76](#) à [79](#)
- Intermodalité, [33](#)
- ISO 14 000 (management environnemental), [2](#), [25](#), [26](#), [27](#)
- Maisons de l'Environnement et du Développement durable, [2](#), [3](#), [58](#), [62](#)
- Qualité de l'air, [27](#), [35](#)
- Métiers, [54](#), [56](#), [57](#), [59](#), [62](#)
- Notation extra-financière, [14](#), [19](#)
- OHSAS 18 001, [25](#)
- Orly International, [54](#)
- Pacte mondial (ONU), [14](#), [15](#), [46](#), [60](#)
- Pacte pour l'environnement, [27](#)
- Pactes territoriaux, [52](#), [54](#)
- Papa Charlie, [15](#), [56](#), [57](#), [60](#)
- Parties prenantes, [10](#) à [15](#), [19](#), [27](#), [52](#), [74](#), [75](#)
- Passagers, [2](#), [10](#), [13](#), [14](#), [24](#), [28](#), [33](#), [59](#), [64](#) à [70](#)
- Pesticides, [39](#)
- PHMR et handicap, [44](#), [52](#), [61](#), [67](#), [69](#)
- Plan de déplacements entreprise (PDE), [32](#), [33](#)
- Plan Espoir Banlieues, [12](#), [14](#), [52](#), [56](#)
- Positionnement économique, [2](#), [10](#)
- Pôle d'Orly, [54](#)
- PRSE, [35](#)
- Qualité de service, [10](#), [66](#), [70](#)
- Qualité de vie au travail, [42](#), [49](#)
- Ressources humaines, [40](#) à [49](#)
- Réussir Ensemble, [70](#)
- Riverains – société civile, [12](#), [15](#), [16](#), [36](#), [52](#), [57](#), [59](#), [62](#), [63](#)
- RSE, [10](#), [11](#), [14](#), [16](#), [18](#), [21](#), [42](#), [43](#), [52](#), [66](#)
- Santé, [35](#), [48](#), [49](#)
- Schiphol Group, [10](#), [14](#), [70](#)
- Semaine du développement durable, [27](#)
- Sesar, [34](#)
- TNSA, [63](#)
- Transparency International, [15](#)

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



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation



AÉROPORTS DE PARIS



Conception et réalisation : Energograd – Rédaction : Anne Lombard, Aéroports de Paris – Maquette : Pascale Michon – Infographies : Laurent Jacquemin – Crédits photos : © Aéroports de Paris
avec Raphaël DAUTIGNY, Jean-Marc JOUANNEAU, Michel LABELLE, Émile LUIDER / LA COMPANYY, Olivier SEIGNETTE et Mikael LAFONTAN, Philippe STROPPA / Studio Pons, © Wilmotte & Associés
© Fotolia IV - Fotolia.com – Imprimerie Spéciale Aéroports de Paris. Tél. : 01 49 75 62 70 – Imprimé sur du papier labellisé PEFC.