

INFORMATION
**RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
D'ENTREPRISE**

REPORTING 2018



GROUPE ADP

DES HORIZONS À PARTAGER

SOMMAIRE

DÉCLARATION D'AUGUSTIN DE ROMANET	1	L'ENGAGEMENT POUR LE CLIMAT ET L'ENVIRONNEMENT	42
PROFIL DU GROUPE ADP	2	FEUILLE DE ROUTE ENVIRONNEMENT 2016-2020 ET REALISATIONS 2018	43
DÉMARCHE RSE	4	POLITIQUE ET ENGAGEMENTS	45
INTERVIEW D'AMÉLIE LUMMAUX	5	ÉNERGIE	47
UN ENGAGEMENT DU GROUPE	6	AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT	49
NOS PRIORITÉS RSE	6	EAU	53
NOS PARTIES PRENANTES	10	DÉCHETS	54
DÉVELOPPEMENT DURABLE		BIODIVERSITÉ	55
LES OBJECTIFS DE L'ONU PERTINENTS POUR GROUPE ADP	12	ENGAGEMENT SOCIÉTAL	57
CHAÎNE DE VALEUR RSE	14	FEUILLE DE ROUTE SOCIÉTAL 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2018	58
MAÎTRISE DES RISQUES	15	POLITIQUE ET ENGAGEMENTS	60
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE	17	CONSTRUIRE AVEC LES TERRITOIRES	61
GOVERNANCE ET ORGANISATION	19	DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL ET ATTRACTIVITÉ	62
TRANSPARENCE ET PERFORMANCE RSE	20	COOPÉRATION SOCIALE ET EMPLOI	64
		QUALITÉ DE VIE	67
		DIALOGUE AVEC LA RIVERAINETÉ	68
		BRUIT ET INSONORISATION	69
		SOLIDARITÉ	71
ACHATS RESPONSABLES	24	CLIENTS B2B ET B2C	73
FEUILLE DE ROUTE ACHATS RESPONSABLES 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2018	24	FEUILLE DE ROUTE CLIENTS 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2018	74
ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE	24	NOS ENGAGEMENTS	76
RÉFÉRENTS RSE	25	PASSAGERS	79
QUALITÉ ET LABEL RESPONSABLE	25	COMPAGNIES AÉRIENNES	83
L'ENGAGEMENT RSE DE NOS FOURNISSEURS	25	ENTREPRISES DES PLATES-FORMES	86
ACHATS SOLIDAIRES	26	L'ENGAGEMENT DES FILIALES	87
NOTRE RÉSEAU DE PARTENAIRES	26	DISPOSITIONS COMMUNES AUX FILIALES	88
		HUB ONE	88
		ADP INTERNATIONAL	90
		ADP INGÉNIERIE	95
RESSOURCES HUMAINES	27	ANNEXES	97
FEUILLE DE ROUTE RESSOURCES HUMAINES 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2018	28		
NOS PRIORITÉS	30		
DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL	31		
DIVERSITÉ	34		
CONDITIONS D'EMPLOI	37		
SANTÉ	38		
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	40		
DIALOGUE SOCIAL	41		



D.R.

DÉCLARATION D'AUGUSTIN DE ROMANET

Président-directeur général Aéroports de Paris SA

En 2018 le groupe ADP a à nouveau obtenu de bons résultats extrafinanciers. Avec la note de 86/100 attribuée par l'agence de notation Ethifinance, nous avons dépassé l'objectif pour le groupe de 83/100 que nous nous étions fixé pour 2020. Cette avancée reflète la volonté du Groupe ADP de placer au premier rang de ses priorités le souci d'un développement éthique et durable qui bénéficie à toutes les parties prenantes, internes ou externes, membres de la communauté aéroportuaire ou de la société civile.

Cette progression s'explique par l'engagement de tous les collaborateurs et entités de l'entreprise. Elle reflète la qualité de la stratégie et des actions conduites par le groupe en matière de RSE, incluant les progrès notables de ses filiales Hub One, ADP International et ADP Ingénierie.

Nous suivons ainsi le fil de l'amélioration continue que nous déroulons depuis plusieurs années. Dès 2015, nous avons su nous placer aux plus hauts niveaux des classements internationaux parmi les cinq majors des gestionnaires européens d'aéroports. En 2018, selon l'agence Sustainalytics, notre entreprise dépasse de sept points la moyenne des entreprises du SBF 120.

Je suis persuadé que l'enjeu RSE est créateur de valeur tant pour les activités franciliennes et internationales du groupe que pour l'ensemble des parties prenantes. C'est ce qui a tout naturellement amené l'entreprise en 2018 à en renforcer son pilotage stratégique, ses modalités de fonctionnement et sa culture éthique et de conformité.

Nous œuvrons tous à intégrer les parties prenantes dans chaque projet majeur d'investissement. Je prendrai un seul exemple, l'un des projets les plus conséquents pour la région Île-de-France, pour les quinze prochaines années, en matière de création d'emplois et de connectivité, est le futur terminal 4 que nous voulons construire à Paris-Charles Gaulle d'ici à 2037, afin d'accueillir les nouveaux passagers attendus à cet horizon. Je suis convaincu que nous ne pouvons nous développer qu'en accordant la plus grande importance à la maîtrise de nos impacts tout en préservant notre performance et en contribuant au dynamisme des territoires. De ce fait, et en raison des impacts environnementaux et territoriaux de ce projet, j'ai souhaité engager, sans aucune obligation légale, une concertation publique volontaire, qui permette à chacun de s'informer, de donner son avis et de nous éclairer sur les évolutions à apporter au projet. Le Groupe ADP a ainsi saisi au mois de mai 2018 la Commission nationale du débat public en vue de la désignation d'un ou plusieurs garants.

Depuis le mois de février 2019 et jusqu'au 12 mai prochain, sous l'égide des quatre garants désignés, nous recueillons les avis des élus, des riverains, des associations et des salariés de la plate-forme. Nous avons organisé 50 événements publics dans un périmètre de 480 communes.

PROFIL

PROFIL DU GROUPE ADP

Nos métiers, notre réseau

Le Groupe ADP exerce les principaux métiers de la chaîne de valeur aéroportuaire – financement, conception, exploitation d'infrastructures – sur un réseau de 25 aéroports accueillant près de 281 millions de passagers en 2018 dans plus d'une trentaine de pays. Il figure parmi les principaux groupes aéroportuaires mondiaux notamment grâce à son partenariat stratégique initié en 2012 avec TAV Airports, gestionnaire de 14 aéroports situés principalement en Europe et au Moyen-Orient.

✓ En avril 2018 le groupe a pris le contrôle d'Airport International Group (AIG), en Jordanie. (Voir *infra*.)

NOS TROIS PLATES-FORMES FRANCIENNES

Aéroports de Paris SA détient et exploite les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget) et dix aérodromes d'aviation générale. Il met à la disposition des compagnies aériennes, des passagers et des opérateurs de fret et de courrier, des installations performantes et leur offre une gamme de services adaptés.

Connect 2020, notre plan stratégique

Pour la période quinquennale 2016-2020 ouverte par notre troisième contrat de régulation économique, notre plan stratégique « Connect 2020 » couvre l'ensemble des activités du groupe dont il fixe les principaux objectifs. Il décrit

trois priorités déclinées en neuf engagements vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

Optimiser

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

Attirer

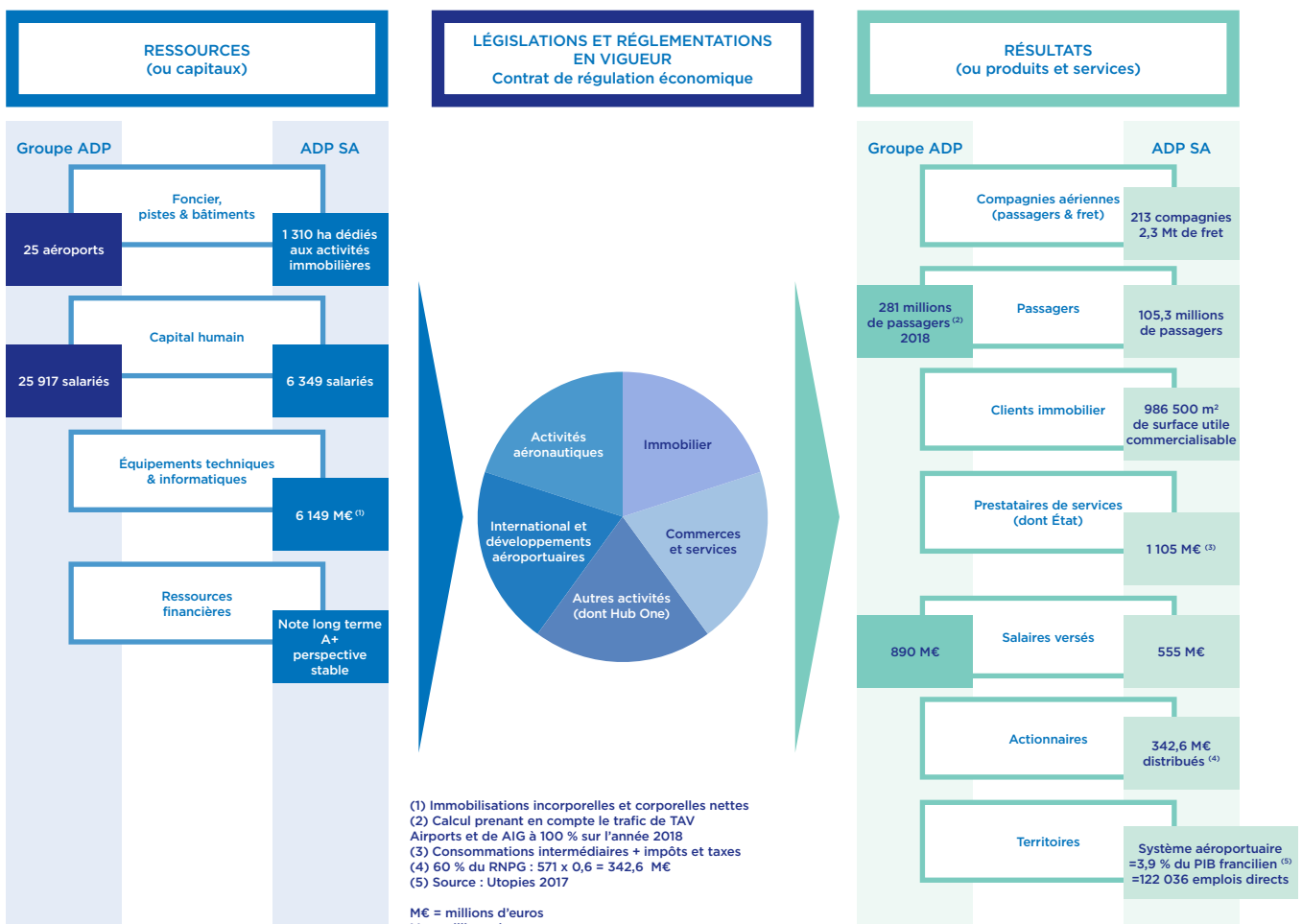
Devenir le choix préféré de nos clients.
Favoriser le développement des salariés.
Promouvoir la marque du Groupe.

Élargir

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

✓ Connect 2020 est organisé autour de feuilles de route annuelles répertoriant un ensemble d'indicateurs de performance.

MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE ADP



PROFIL

Quatre valeurs

1 - La confiance : le service et la responsabilité au quotidien pour mériter la confiance.

2 - L'engagement : l'engagement collectif pour garantir la robustesse et la compétitivité.

3 - L'audace : l'audace et l'innovation pour être le choix préféré de nos clients.

4 - L'ouverture : l'ouverture au monde pour nourrir et faire partager nos succès.

Cinq types d'activités

Le Groupe ADP opère sur [cinq segments d'activités](#).

- Les activités aéroportuaires (activités menées par le Groupe ADP en tant que gestionnaire des trois aéroports franciliens).
- Les commerces et les services.
- L'immobilier hors terminaux (immobilier aéroportuaire et immobilier de diversification).
- L'international et les développements aéroportuaires (activités réalisées par les filiales et participations d'Aéroports de Paris).
- Les autres activités.

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

Nos principales filiales détenues 100 %

ADP INTERNATIONAL

13 M€ de chiffre d'affaires (hors ADP Ingénierie et participations dans TAV Airports et AIG).
Filiale à 100 % d'Aéroports de Paris SA, elle couvre l'ensemble des métiers de la chaîne de valeur aéroportuaire (de la conception à l'exploitation d'un aéroport). Elle est en charge de l'ensemble du périmètre international du Groupe ADP, y compris du suivi des participations dans TAV Airports (voir « participations majeures ») et Schiphol Group.

✓ ADP Ingénierie

58 M€ de chiffre d'affaires.
Filiale à 100 % d'ADP International depuis 2017. Elle figure parmi les cinq premières sociétés mondiales d'ingénierie aéroportuaire.

HUB ONE

155 M€ de chiffre d'affaires.
Filiale à 100% d'Aéroports de Paris SA. Télécommunications et radiocommunications professionnelles : solutions de mobilité et de traçabilité.

Nos participations majeures

TAV AIRPORTS - TURQUIE

Contribution de 1 166 M€ au chiffre d'affaires du Groupe ADP.
Gestion d'aéroports.
La participation du Groupe ADP dans TAV Airports (détenue indirectement) s'élève à 46,12 % depuis juillet 2017.

AIRPORT INTERNATIONAL GROUP (AIG) - JORDANIE

175 M€ de chiffre d'affaires.
Filiale à 51 % d'ADP International depuis avril 2018.
Concessionnaire de l'aéroport international Queen Alia - Amman (Jordanie).

SCNP - CHILI

Aéroport de Santiago du Chili.
Le Groupe ADP possède 45 % du capital de la société concessionnaire.

Participations croisées

Royal Schiphol Group et Aéroports de Paris détiennent *via* un système de participations croisées, 8 % de leur capital respectif. Royal Schiphol Group gère notamment l'aéroport d'Amsterdam (Pays-Bas). Aéroports de Paris et Schiphol Group ont conclu en 2014 un accord de coopération de quatre ans avec Incheon International Airport Corporation. Cet accord

a été renouvelé pour quatre ans en juillet 2017. Il porte notamment sur les activités aéronautiques, les commerces en aérogare, le fret, les ressources humaines, l'innovation et les systèmes numériques.

Les acteurs de la ville aéroportuaire

Plusieurs acteurs contribuent à l'activité de nos aéroports franciliens.

GRUPE ADP

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

ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

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

SERVICES DE L'ÉTAT

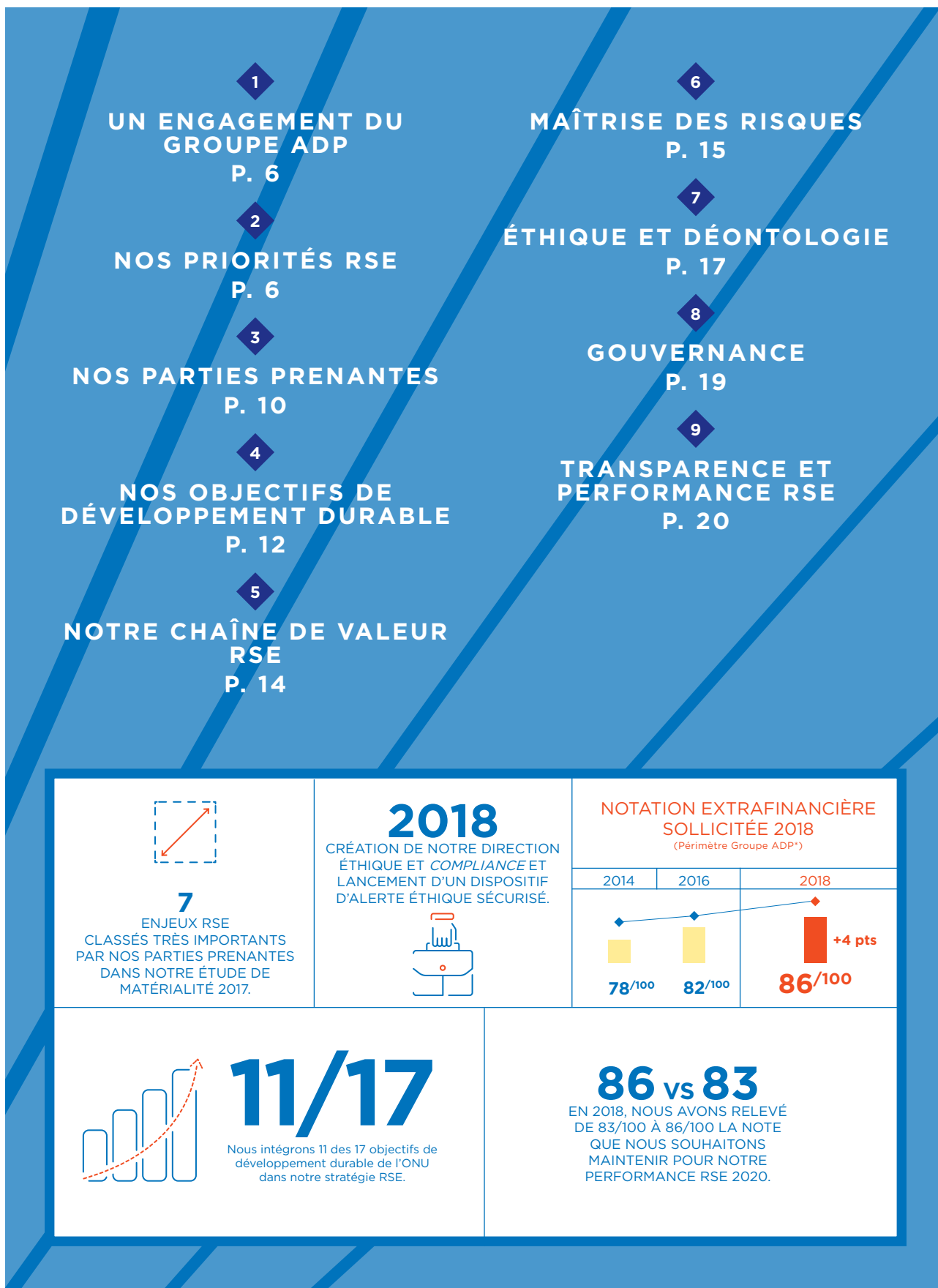
- ✓ Gestion et sécurité du trafic aérien : Direction générale de l'Aviation civile.
- ✓ Sûreté des personnes : Direction de la police aux frontières (DPAF) et Gendarmerie du Transport aérien (GTA).
- ✓ Services de la douane.



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

DÉMARCHE RSE

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



* Par « périmètre Groupe ADP » l'agence de notation extrafinancière Ethifinance entend Aéroports de Paris SA et ses filiales à 100 %.



© Groupe ADP/ Sébastien Aubry.

AMÉLIE LUMMAUX

Directrice Environnement, RSE et Territoires

2018 est une année remarquable dans notre feuille de route 2016-2020. Le groupe ADP a accompli de grands progrès dans tous les domaines de la RSE. La note extrafinancière globale reste au niveau excellent et continue de croître par rapport à 2016. Elle témoigne des efforts de l'ensemble des salariés et des entités du groupe et, plus encore, de leur efficacité.

Je prendrai pour exemples nos bonnes performances environnementales, où nous dépassons la plupart de nos objectifs 2020 : une part d'énergies renouvelables dans notre consommation finale de 15,8 % pour un objectif de 15 % ; 5,9 % d'efficacité énergétique contre 2,8 % en 2017 pour un objectif de 7 % ; un parc de véhicules propres déjà au niveau de l'objectif ou encore la réduction de nos émissions de CO₂ par passager de 69 % pour un objectif de -65 %. Aujourd'hui, nous franchissons une nouvelle marche et validons notre feuille de route vers la neutralité carbone 2030 pour les émissions internes de nos aéroports franciliens.

Au-delà, il faut retenir que le Groupe ADP agit avec la même efficacité dans tous les domaines où sa responsabilité sociétale est engagée. Un seul objectif : que toutes nos parties prenantes – salariés, territoires, clients passagers notamment – soient associées à la stratégie.

C'est dans cet esprit que la direction Environnement et Développement durable, chargée de l'animation centrale de cette démarche, a été rebaptisée « direction Environnement, RSE et Territoires » afin de rendre plus lisible notre ambition, en interne comme en externe.

Le Groupe ADP a invité, en 2018, l'ensemble de ses collaborateurs à participer à la transformation profonde de l'entreprise grâce à l'intelligence collective et à la prise de parole. À titre d'exemple, la création d'un *think tank* "millennials" illustre l'appel à la créativité des collaborateurs. Des démarches participatives sont menées pour accompagner l'évolution des organisations. Des efforts importants ont aussi été déployés pour l'amélioration de la qualité de vie et de la sécurité au travail.

En externe, plusieurs axes de collaboration avec nos parties prenantes sont à l'œuvre. À l'échelle des territoires, l'action la plus visible est l'ouverture de la concertation volontaire relative au projet de terminal 4 et au développement de Paris-Charles de Gaulle. Nous attendons beaucoup de ce dialogue avec les habitants des territoires, les élus, les acteurs économiques et institutionnels, les voyageurs ou les salariés de l'aéroport. Ils pourront ainsi partager leurs questions, leurs réserves, leurs idées pour nous aider à réussir un projet qui intègre les besoins de tous.

Pour susciter ou soutenir l'engagement de ses salariés dans les causes sociétales et encourager la solidarité avec son environnement territorial, le Groupe ADP a créé une direction de l'Engagement citoyen étroitement liée à notre fondation d'entreprise.

Bien d'autres actions ont été lancées avec cette même volonté de concertation. Ainsi, la seconde édition de notre concours *Play Your Airport* réunit des candidats de plusieurs horizons (salariés, *start-up*, clients, étudiants) autour de la ville aéroportuaire de demain. Nous avons également invité nos clients passagers à former la communauté *Paris Airport and You* pour nous faire connaître leurs attentes et leurs observations, voire suggérer des pistes d'amélioration.

Toutes ces initiatives ont une même finalité : construire une vision stratégique RSE commune à l'entreprise et à son écosystème afin de poursuivre un développement équilibré de nos activités.

1

UN ENGAGEMENT DU GROUPE

Nous avons l'ambition d'être la référence mondiale, à l'avant-garde des pratiques RSE. Notre projet d'entreprise recherche l'équilibre entre la croissance économique et l'ensemble des champs de l'extrafinancier. La culture de la responsabilité sociétale d'entreprise se situe dans la lignée des valeurs de service public qui constituent notre histoire et notre ADN.

Référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise parmi les cinq majors des gestionnaires européens d'aéroports (Londres-Heathrow, Fraport, Aena, Schiphol Group, Groupe ADP – selon la notation Sustainalytics 2015), nous surperformons aussi par rapport à la moyenne des entreprises du SBF120. En 2018, Sustainalytics a attribué à Aéroports de Paris SA la note 75,7/100 pour sa performance globale ESG (Environnement, Social, Gouvernance) soit sept points au-dessus de la moyenne de l'indice.

Une politique Groupe

Le périmètre de notre politique responsable inclut, aux côtés de la société mère Aéroports de Paris SA, ses filiales détenues à 100 %, directement ou indirectement – ADP International, ADP Ingénierie et Hub One. Nous en poursuivons le déploiement auprès de TAV Airports, société turque dans laquelle nous détenons une participation de 46,12 % et d'Airport International Group (AIG) société jordanienne dont nous détenons 51 % du capital.

Nos filiales détenues à 100 % ont transcrit dans leurs règlements intérieurs les codes éthiques et de bonne conduite du Groupe et les principes et objectifs de notre politique d'achats responsables (voir page 24). Elles sont signataires de notre charte RSE Groupe depuis 2015 (voir ci-contre) et de chartes institutionnelles auxquelles nous adhérons.

Nous souhaitons aboutir ainsi à l'enracinement d'une culture commune en matière de RSE.

20 engagements pour une marque responsable

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

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

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

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

4 – Nos collaborateurs : s'engager auprès de nos collaborateurs, parce que leur bien-être et leurs compétences font notre attractivité et notre performance.

Une démarche structurée

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

✓ En application de notre plan stratégique Connect 2020, nous avons défini plusieurs indicateurs

contribuant à la performance RSE.

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

Les 6 engagements de la charte RSE Groupe

Élaborée en 2014, notre charte RSE Groupe, fixe les grands axes de notre stratégie en matière de responsabilité sociétale.

Diffusée auprès de toutes nos parties prenantes, internes et externes, elle accroît la visibilité de nos orientations RSE. Elle affirme six engagements.

1 – Garantir une gouvernance exemplaire.

2 – Mettre l'humain au cœur de notre stratégie.

3 – Satisfaire tous nos clients.

4 – Maîtriser et minimiser nos impacts environnementaux.

5 – S'assurer de l'éthique et de la responsabilité des achats.

6 – Promouvoir un engagement sociétal de proximité.

2

NOS PRIORITÉS RSE

Étude de matérialité

En application des meilleures pratiques RSE, nous avons finalisé en 2017 notre seconde étude dite « de matérialité ». Les principaux enjeux pertinents identifiés par la matrice de matérialité alimentent notre stratégie RSE et nous aident à mieux communiquer sur nos actions et nos résultats.

L'ENQUÊTE

L'étude de matérialité, conduite avec un cabinet référent en France en matière de RSE, a proposé à toutes nos parties prenantes internes et externes de hiérarchiser 23 enjeux par ordre d'importance

DÉMARCHE RSE

Priorités RSE

et d'indiquer leur perception de la performance du Groupe ADP pour chacun d'eux. (Voir pages 7 à 9, la liste de nos parties prenantes.)

À l'issue de l'enquête, **sept enjeux** très importants en matière de RSE ont été identifiés : sûreté et sécurité publique et aéroportuaire, qualité de l'accueil et service aux passagers, accessibilité aux aéroports, préservation des milieux naturels et qualité de l'air, bonne gouvernance et éthique des affaires, santé et sécurité au travail, lutte contre le changement climatique et construction durable. L'identification de l'écart entre l'importance et la performance a également donné des indications précieuses.

Les résultats ont été présentés au comité exécutif en mars 2018 ainsi qu'au conseil d'administration en juin 2018. Ils ont été publiés, cette même année, sur notre site internet (parisaeroport.fr/groupe/rse/materialite-des-enjeux-rse).

Contexte normatif et méthodologie

QU'EST-CE QUE LA MATÉRIALITÉ ?

La matérialité est un terme repris de l'anglais et signifie « pertinence » dans le cadre de la RSE. Elle définit ce qui peut avoir un impact significatif sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et extrafinancière pour elle-même et ses parties prenantes internes et externes.

UN CONTEXTE NORMATIF ET RÉGLEMENTAIRE

La notion de matérialité est au cœur des évolutions législatives et normatives et des lignes directrices internationales.
✓ Qu'il s'agisse de la norme de management environnemental ISO 14001 version 2015, du rapport intégré tel que défini par l'International Integrated Reporting Council (IIRC), des lignes directrices de la

Global Reporting Initiative (GRI G4), le reporting RSE doit prendre en compte les enjeux matériels.

✓ La transposition en août 2017 de la directive européenne sur le reporting RSE institue par ailleurs une déclaration de performance extrafinancière fournissant les informations pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques menées.
✓ Selon le code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef d'octobre 2016, mis à jour en 2019 avec l'approbation du Haut Comité du gouvernement d'entreprise, le conseil d'administration doit être informé de l'évolution des principaux enjeux RSE et veiller à ce que les actionnaires et les investisseurs reçoivent une information sur la prise en compte des enjeux extrafinanciers significatifs pour la société.
✓ Enfin, les analystes financiers considèrent désormais la matérialité comme un prérequis parmi les critères d'évaluation de l'investissement socialement responsable (ISR).

4 THÉMATIQUES ET 23 ENJEUX

- ◆ Acteur exemplaire de la gestion des plates-formes
- ◆ Bien-être de nos collaborateurs et partenaires
- ◆ Préservation de l'environnement
- ◆ Dialogue avec le territoire

Enjeux

◆	1	Bonne gouvernance et éthique des affaires
◆	2	Développement de l'innovation
◆	3	Sûreté et sécurité publique et aéroportuaire
◆	4	Robustesse de nos opérations
◆	5	Développement des compagnies aériennes
◆	6	Amélioration de notre performance économique et compétitivité
◆	7	Qualité de l'accueil et du service pour les passagers
◆	8	Accueil et services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite
◆	9	Accessibilité des zones aéroportuaires
◆	10	Qualité de service pour les clients immobiliers
◆	11	Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires
◆	12	Santé et sécurité au travail pour les salariés du Groupe ADP
◆	13	Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires
◆	14	Attractivité employeur et gestion de parcours
◆	15	Approfondissement du dialogue et climat social au sein du Groupe ADP
◆	16	Égalité Hommes-Femmes et diversité
◆	17	Lutte contre le changement climatique et constructions durables
◆	18	Préservation des milieux naturels et de la qualité de l'air
◆	19	Gestion des déchets et économie circulaire
◆	20	Dialogue avec les parties prenantes de nos territoires d'implantation
◆	21	Dialogue avec l'État et ses services
◆	22	Création de valeur partagée avec nos territoires
◆	23	Mesures et informations sur les nuisances sonores

MÉTHODOLOGIE

Le projet a associé toutes les entités concernées dans notre groupe au sein d'un comité de pilotage qui a sélectionné 23 enjeux répartis en quatre thématiques. L'enquête a suivi une approche mixte.

✓ **Enquête qualitative** sous forme d'entretiens avec cinq membres du comité exécutif et quatre personnalités qualifiées n'appartenant pas à l'entreprise.
✓ **Enquête quantitative** sous forme de questionnaire en ligne auprès des 6 500 salariés d'Aéroports de Paris SA et 2 000 parties prenantes externes.

Pour chaque thématique, le questionnaire proposait d'une part de situer l'enjeu sur une échelle d'importance de 1 à 4, d'autre part d'évaluer la performance de l'entreprise pour chaque enjeu selon trois critères (faible, fort, ni l'un ni l'autre). Pour l'importance comme pour la performance, les appréciations étaient ensuite transcrites en une note sur 10.

DÉMARCHE RSE

Priorités RSE

MATRICE GLOBALE D'IMPORTANCE POUR L'INTERNE ET POUR L'EXTERNE



Le panel interrogé

Nous avons eu 12 % de taux de retour au questionnaire en ligne, à raison de 6 % pour les compagnies et l'immobilier, 12 % pour les salariés, 32 % pour les acteurs du développement du territoire et 30 réponses de passagers (via la newsletter de la carte de fidélité du Groupe ADP).

ENJEUX HIÉRARCHISÉS PAR ORDRE D'IMPORTANCE GLOBALE

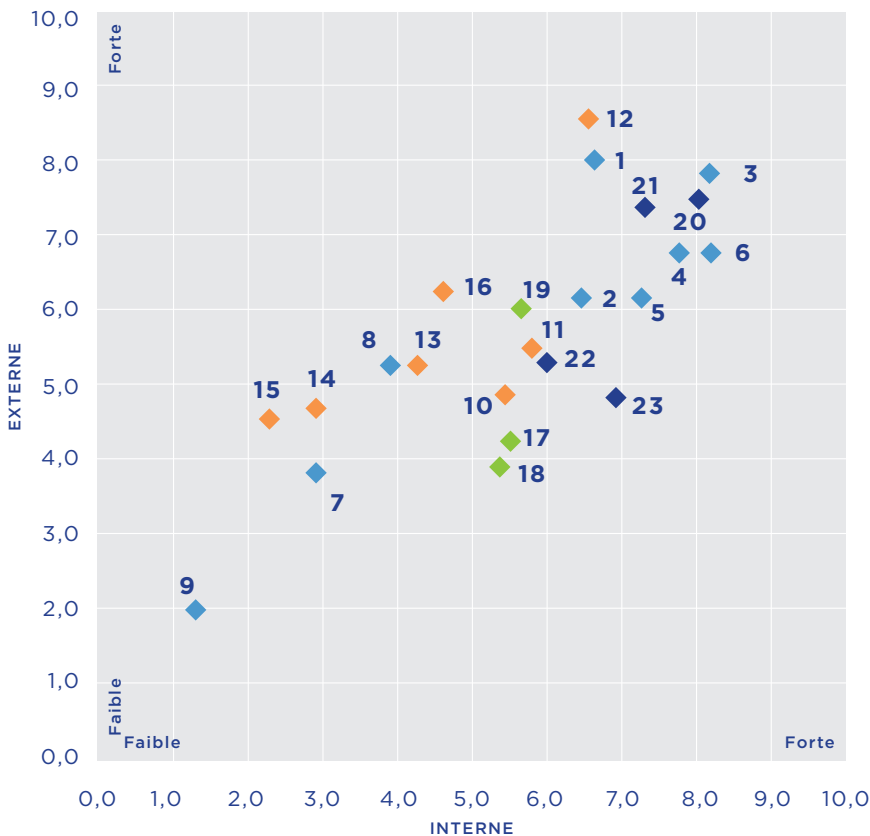
- ◆ Acteur exemplaire de la gestion des plates-formes
- ◆ Bien-être de nos collaborateurs et partenaires
- ◆ Préservation de l'environnement
- ◆ Dialogue avec le territoire

Importance	Thématique	Enjeu	Score Global	
TRÈS IMPORTANTS	◆	3.	Sûreté et sécurité publique et aéroportuaire	8,9
	◆	7.	Qualité de l'accueil et du service pour les passagers	8,6
	◆	9.	Accessibilité des zones aéroportuaires	8,2
	◆	18.	Préservation des milieux naturels et de la qualité de l'air	8,1
	◆	1.	Bonne gouvernance et éthique des affaires	8,1
	◆	12.	Santé et sécurité au travail pour les salariés du Groupe ADP	8,1
	◆	17.	Lutte contre le changement climatique et constructions durables	8,0
IMPORTANTS	◆	19.	Gestion des déchets et économie circulaire	7,8
	◆	13.	Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires	7,8
	◆	22.	Création de valeur partagée avec nos territoires	7,8
	◆	8.	Accueil et services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite	7,8
	◆	20.	Dialogue avec les parties prenantes de nos territoires d'implantation	7,8
	◆	14.	Attractivité employeur et gestion de parcours	7,5
	◆	16.	Égalité Hommes-Femmes et diversité	7,5
	◆	4.	Robustesse de nos opérations	7,4
	◆	2.	Développement de l'innovation	7,4
	◆	11.	Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires	7,2
MOINS IMPORTANTS	◆	23.	Mesures et informations sur les nuisances sonores	7,1
	◆	15.	Approfondissement du dialogue et climat social au sein du Groupe ADP	7,0
	◆	21.	Dialogue avec l'État et ses services	6,7
	◆	6.	Amélioration de notre performance économique et compétitivité	6,6
	◆	5.	Développement des compagnies aériennes	6,4
	◆	10.	Qualité de service pour les clients immobiliers	5,9

DÉMARCHE RSE

Priorités RSE

MATRICE GLOBALE DE PERFORMANCE POUR L'INTERNE ET POUR L'EXTERNE



Nos parties prenantes
 Nos parties prenantes se répartissent en sept catégories.

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

Voir ci-après le détail en pages 10 à 11.

ENJEUX CLASSÉS SELON L'IMPORTANT ET LA PERFORMANCE PERÇUE

- ◆ Acteur exemplaire de la gestion des plates-formes
- ◆ Bien-être de nos collaborateurs et partenaires
- ◆ Préservation de l'environnement
- ◆ Dialogue avec le territoire

Importance	Performance	Enjeu
TRÈS IMPORTANT	PEU PERFORMANT	◆ 7. Qualité de l'accueil et du service pour les passagers
		◆ 9. Accessibilité des zones aéroportuaires
TRÈS IMPORTANT	PERFORMANCE MOYENNE	◆ 8. Accueil et services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite
		◆ 11. Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires
		◆ 13. Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires
		◆ 17. Lutte contre le changement climatique et constructions durables
		◆ 18. Préservation des milieux naturels et de la qualité de l'air
IMPORTANT	PERFORMANCE MOYENNE	◆ 22. Création de valeur partagée avec nos territoires
		◆ 14. Attractivité employeur et gestion de parcours
		◆ 15. Approfondissement du dialogue et climat social au sein du Groupe ADP
IMPORTANT	PERFORMANCE MOYENNE	◆ 23. Mesures et informations sur les nuisances sonores
IMPORTANCE FAIBLE	PERFORMANCE VARIABLE	◆ 5. Développement des compagnies aériennes
		◆ 10. Qualité de service pour les clients immobiliers
IMPORTANCE VARIABLE	PERFORMANCE HAUTE	◆ 1. Bonne gouvernance et éthique des affaires
		◆ 16. Égalité Hommes-Femmes et diversité
		◆ 2. Développement de l'innovation
		◆ 3. Sécurité et sécurité publique et aéroportuaire
		◆ 6. Amélioration de notre performance économique et compétitivité
		◆ 4. Robustesse de nos opérations
		◆ 19. Gestion des déchets et économie circulaire
		◆ 12. Santé et sécurité au travail pour les salariés du Groupe ADP
		◆ 20. Dialogue avec les parties prenantes de nos territoires d'implantation
		◆ 21. Dialogue avec l'État et ses services

DÉMARCHE RSE

Nos parties prenantes

3

NOS PARTIES PRENANTES

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 20
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

L'écoute, le dialogue et l'intégration de toutes nos parties prenantes alimentent notre stratégie de responsabilité sociétale. Ce dialogue régulier permet de mieux appréhender les évolutions et les enjeux pour ensuite les intégrer dans la démarche RSE. La cartographie des parties prenantes est régulièrement questionnée. Nous

diversifions les modes d'information et de dialogue, collectifs ou individuels, que nous leur proposons.

✓ En 2018, nous avons initié une réflexion en vue de la création d'un comité des parties prenantes.

CARTOGRAPHIE ET OUTILS DE DIALOGUE

ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES	OUTILS D'INFORMATION	MODES DE CONSULTATION
<p>Clients B2C Passagers et accompagnants des passagers : Sécurité • Ponctualité • Confort.</p>	<p>Passagers : www.parisaeroport.fr • My Airport (smartphone, tablette) • Guides du client • <i>Paris Worldwide magazine</i> • Twitter, YouTube, Facebook, Pinterest • Lettres électroniques • Bornes d'orientation et d'information dans les aéroports • PHMR : page spécifique sur notre site internet.</p>	<p>www.parisaeroport.fr • Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée • Imprimés en aérogares • Numéro unique 3950 • Gestion des réclamations • Chambres consulaires étrangères • <i>Benchmarks</i>.</p>
<p>Clients B2B Compagnies aériennes : Qualité des prestations aéroportuaires • Contribution à leur compétitivité. Locataires immobiliers et entreprises des plates-formes : Prestations de bailleur • Services.</p>	<p>Tous : www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Sites intranet • Lettres électroniques • Twitter. Compagnies aériennes : Comité d'orientation aéroportuaire (COA) • Club des acteurs aéroportuaires Locataires immobiliers : Conférences • Guides pour s'installer et vivre sur les aéroports.</p>	<p>Compagnies aériennes : <i>Airport CDM</i> • Commission consultative économique • Comités opérationnels de la qualité de service (COQ) • Comités locaux de la qualité (CLQ) • Réunions d'exploitation • <i>Benchmarks</i>. Locataires immobiliers : Réunions • Site intranet dédié • Club des partenaires environnement • Enquêtes de satisfaction.</p>
<p>Salariés Groupe ADP (Organisations syndicales. Représentants du personnel) : Parcours professionnel • Santé et qualité de vie • Équité • Égalité des chances • Protection de l'environnement. Entreprises des plates-formes : Sécurité • Qualité de vie • Protection de l'environnement.</p>	<p>Tous : www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels. Groupe ADP : Journal interne • Lettres d'information internes • Sites intranet • Comité de Groupe • Livrets d'information et de sensibilisation • Journée d'intégration des nouveaux embauchés, des personnels promus et des cadres • Guides du salarié.</p>	<p>Groupe ADP : Enquête annuelle de climat social • Comité d'entreprise • Délégués du personnel • Délégués syndicaux. Entreprises des plates-formes : Échanges avec les dirigeants.</p>
<p>Acteurs publics Périmètre français (État. Autorité de régulation. Collectivités territoriales. Organismes d'intérêt général nationaux) : Conformité aux lois • Contrat de régulation économique • Management des risques • RSE • Déclinaison des politiques publiques. Périmètre international (Institutions européennes. Syndicats professionnels) : Conformité aux lois, management des risques • RSE • Déclinaison des politiques européennes ou des engagements internationaux.</p>	<p>www.parisaeroport.fr • www.entrevoisins.org • Espace Experts RSE • Rapports annuels et information réglementée • Conférences, colloques, communiqués • Visites de sites • Lobbying responsable.</p>	<p>Outils de consultation réglementaires (dossiers de consultation, demandes d'autorisation, etc.) • Commission consultative économique • Partenariats à visée économique, environnementale et sociale • Groupes de travail.</p>

DÉMARCHE RSE

Nos parties prenantes

ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES	OUTILS D'INFORMATION	MODES DE CONSULTATION
<p>Acteurs du développement du territoire (Pôles de compétitivité. Entreprises du territoire. Organismes d'intérêt général territoriaux) : Création de valeur (économique et sociale) • Maîtrise des impacts environnementaux • Bruit.</p>	<p>www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels • Plate-forme fournisseurs • Forums et rencontres • Information ponctuelle sur les projets d'aménagement • ev-labo.aeroportsdeparis.fr</p>	<p>Instances de gouvernance territoriale • Démarches de promotion territoriale • Forums et rencontres avec les PME • Structures de soutien aux start-up • Groupes de travail.</p>
<p>Administrateurs et financeurs (Actionnaires dont l'État, actionnaire de référence. Investisseurs et financeurs ponctuels. Banques. Analystes financiers) : Performance économique • Intérêts des actionnaires • Management</p>	<p>Administrateurs : www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels. Financeurs : www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels • Lettres aux actionnaires • Présentations trimestrielles • Notation extrafinancière sollicitée.</p>	<p>Administrateurs : Conseil d'administration • Comités spécialisés. Financeurs : Assemblée générale des actionnaires • Club des actionnaires • Réunions d'actionnaires • Visites de sites • Présentations investisseurs.</p>
<p>Partenaires aéroportuaires (Fournisseurs. Prestataires. Services publics. Douanes. Sociétés d'assistance en escale. Partenaires de développement - industrie du voyage, entreprises de transport, médias publicitaires, commerces en aérogares - Aéroports partenaires. Associations et clubs) : Lisibilité de nos pratiques • Qualité de service et méthodes collaboratives.</p>	<p>www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels • Plate-forme fournisseurs • Code de déontologie des achats • Charte RSE fournisseurs et prestataires • Colloques et conférences • Guide d'implantation sur les plates-formes.</p>	<p>Plate-forme fournisseurs • Marchés et consultations dont l'autoévaluation des fournisseurs • Enquêtes de satisfaction fournisseurs et prestataires, commerces, etc. • Ateliers thématiques opérationnels • Comités opérationnels de la qualité • Groupes de travail, projets régionaux, projets de l'État • Clubs des partenaires environnement • Ecoairport.</p>
<p>Relais et influenceurs sociétaux (Riverains. Politiques et élus. ONG et associations. Médias. Relais et leaders d'opinion. VIP. Auditeurs professionnels. Analystes extrafinanciers) : Performance économique • Qualité de vie et management des nuisances • Coopération économique et sociale • Management des risques • Relais des politiques publiques • Labels • Droits de l'homme.</p>	<p>www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels • www.entrevoisins.org • ev-labo.aeroportsdeparis.fr • Systèmes de management certifiés • Communiqués, dossiers et conférences de presse, accueil de la presse • Lobbying responsable • Manifestations organisées par les élus locaux, les acteurs économiques, les ONG et les établissements scolaires • Manifestations et événements organisés avec les acteurs économiques locaux • Maisons de l'Environnement et du Développement durable • Visites des plates-formes.</p>	<p>Espace Experts RSE • Notation extrafinancière sollicitée • Réponse aux questionnaires d'Investissement socialement responsable (ISR) • Coopération avec les ONG (Transparency International France) • Lobbying responsable • Commissions consultatives de l'environnement (CCE) • Rencontres.</p>

DÉMARCHE RSE

Objectifs de développement durable (ODD)

4

DÉVELOPPEMENT DURABLE LES OBJECTIFS DE L'ONU PERTINENTS POUR GROUPE ADP

Des valeurs universelles

Les 17 objectifs de développement durable (ODD) définis par l'ONU pour la période 2015-2030 constituent un cadre de référence commun pour tous les pays et tous les acteurs économiques. Ils visent à construire un avenir durable en relevant les défis mondiaux que sont les dérèglements du climat, la préservation des milieux naturels, l'atténuation des inégalités, la

recherche de la paix, de la justice et de la prospérité. Fondés sur les principes d'universalité, ils sont interdépendants et supposent la mobilisation active de toutes les parties prenantes.

11 ODD pour incarner le changement

Signataires du Pacte mondial, nous avons inscrit dès 2016 notre action dans ce cadre. En 2018 nous avons élargi de 6 à 11 la sélection des ODD que nous pouvons mettre en parallèle avec nos actions RSE. Ces actions engagent le Groupe ADP en faveur d'une éducation de qualité, du travail décent, de la diversité, de l'égalité entre les hommes et les femmes, de la lutte

contre le changement climatique et pour la préservation des ressources naturelles, de l'aménagement durable du territoire et des achats responsables. Nous souhaitons intégrer à terme les ODD comme références dans la présentation des résultats de notre stratégie RSE.

Chacune à son niveau, nos directions sont impliquées dans la poursuite de ces objectifs. Mais le plus important à nos yeux est que chacun dans l'entreprise, par ses modes de vie et ses comportements, « [incarne le changement](#) » comme nous y invite l'ONU.

Enjeux prioritaires du Groupe ADP et ODD

Les 17 objectifs de développement durable ont été mis en regard des enjeux matériels du groupe ADP autour des quatre thématiques de sa matrice de matérialité, élaborée en 2017. La matrice de matérialité et ses enjeux RSE classés par ordre d'importance sont détaillés en pages 7 et suivantes.

Les schémas ci-dessous et ci-contre présentent sous les pictogrammes et l'intitulé des ODD les enjeux matériels du Groupe ADP. La signification du code couleur des losanges correspondant aux thématiques des enjeux RSE matériels est explicitée en bas du schéma ci-dessous.



Assurer l'accès équitable de tous à une **éducation de qualité** et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.

13

Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires

14

Attractivité employeur et gestion de parcours

22

Création de valeur partagée avec nos territoires



Parvenir à **l'égalité entre les sexes** et autonomiser toutes les femmes et les filles.

16

Égalité femmes-hommes et diversité



Garantir l'**accès** de tous à l'**eau** et à l'**assainissement** et assurer une **gestion durable des ressources** en eau.

17

Lutte contre le changement climatique et constructions durables

19

Gestion des déchets et économie circulaire

Quatre catégories d'enjeux RSE matériels

◆ Acteur exemplaire de la gestion des plates-formes

◆ Bien-être de nos collaborateurs et partenaires

◆ Préservation de l'environnement

◆ Dialogue avec le territoire

DÉMARCHE RSE

Objectifs de développement durable (ODD)



Garantir l'accès de tous à des **services énergétiques** fiables, durables, modernes et abordables.

- 17 Lutte contre le changement climatique et constructions durables
- 18 Préservation des milieux naturels et qualité de l'air
- 11 Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires



Faire en sorte que les **villes** et les **établissements humains** soient **ouverts** à tous, **sûrs**, résilients et durables.

- 1 Sûreté et sécurité publique et aéroportuaire
- 9 Accessibilité des zones aéroportuaires
- 17 Lutte contre le changement climatique et constructions durables
- 19 Gestion des déchets et économie circulaire



Préserver et restaurer les **écosystèmes terrestres**, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la **biodiversité**.

- 17 Lutte contre le changement climatique et constructions durables
- 18 Préservation des milieux naturels et qualité de l'air



Promouvoir une **croissance économique** soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un **travail décent** pour tous.

- 6 Amélioration de notre performance économique et compétitivité
- 11 Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires
- 12 Santé et sécurité au travail pour les salariés du groupe
- 14 Attractivité employeur et gestion de parcours
- 22 Création de valeur partagée avec nos territoires



Établir des modes de **consommation** et de **production** durables.

- 6 Amélioration de notre performance économique et compétitivité
- 11 Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos salariés
- 12 Santé et sécurité au travail pour les salariés du groupe
- 14 Attractivité employeur et gestion de parcours
- 22 Création de valeur partagée avec nos territoires



Renforcer les moyens de mettre en œuvre le **partenariat mondial pour le développement durable** et le revitaliser.

- 1 Bonne gouvernance et éthique des affaires
- 20 Dialogue avec les parties prenantes de nos territoires d'implantation
- 21 Dialogue avec l'État et ses services
- 22 Création de valeur partagée avec nos territoires



Bâtir une **infrastructure résiliente**, promouvoir une **industrialisation durable** qui profite à tous et encourager l'**innovation**.

- 2 Développement de l'innovation
- 9 Accessibilité des zones aéroportuaires
- 13 Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires
- 17 Lutte contre le changement climatique et constructions durables



Prendre d'urgence des mesures pour **lutter contre les changements climatiques** et leurs répercussions.

- 17 Lutte contre le changement climatique et constructions durables
- 18 Préservation des milieux naturels et qualité de l'air
- 13 Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires

DÉMARCHE RSE

Notre chaîne de valeur RSE

5

CHAÎNE DE VALEUR RSE

Notre politique décline les principes du développement durable pour

répondre aux attentes de toutes nos parties prenantes et pour contribuer à la prospérité des collectivités qui nous entourent. Nous avons construit nos plans d'actions de telle sorte que cette politique crée de la valeur

pour tous. Notre chaîne de valeur RSE opère l'intégration pertinente des attentes de nos parties prenantes dans notre processus décisionnel.

1

DES ACHATS RESPONSABLES

- Renouvellement du label Relations Fournisseurs & Achats responsables et convergence avec la norme ISO 20400.
- Modernisation de la fonction logistique et restructuration des moyens généraux.
- Intégration de critères d'efficacité énergétique en plus des critères environnementaux et sociaux dans nos consultations.
- Renouvellement de la certification ISO 9001 (2015).
- Poursuite des audits sociaux chez les fournisseurs et prestataires.
- Clauses d'insertion sociale.

Plus de 100 000 heures d'insertion en 2018

2

UNE ACTIVITÉ MAÎTRISÉE

- Modernisation de nos terminaux.
- Démarches collaboratives (*Apoc*).
- Poursuite de l'allègement de notre empreinte environnementale et de celle de nos partenaires (*Airport Carbon Accreditation* pour le climat ; label HQE™ ou *Breeam*® pour la construction ; aménagement responsable ; énergies renouvelables ; déplacements propres).
- Comités opérationnels de la qualité avec les compagnies aériennes et les assistants en escale.
- Immobilier : diffusion des bonnes pratiques environnementales auprès des locataires de nos bâtiments.
- Social : formation et recrutement dans les populations riveraines.

+0,8 % des mouvements avions

3

DES PRESTATIONS PERFORMANTES

Passagers (B2C)

- Amélioration de la qualité de services aux passagers et aux PHMR.
- Fluidité accrue des circulations.
- Amélioration de la sûreté et de l'accès aux plates-formes par les transports collectifs.
- Formation au service et à l'accueil de nos collaborateurs et des salariés de nos prestataires.
- Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée.

+3,8 % passagers (Aéroports de Paris SA)

Compagnies (B2B)

- Amélioration de la performance des compagnies.
- Renforcement de la sécurité aéroportuaire et amélioration de la ponctualité au départ et à l'arrivée.
- Contribution à la performance environnementale des compagnies (prises 400 Hz, plans de mobilité interentreprises).
- Développement de routes aériennes au départ de Paris et promotion du hub de Paris-Charles de Gaulle.

66 nouvelles lignes ouvertes en 2018

Entreprises locataires des plates-formes (B2B)

- Amélioration de la qualité et du confort des bâtiments.
- Optimisation des coûts de location.
- Aide aux bonnes pratiques de gestion environnementale.

4

CRÉATION DE VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

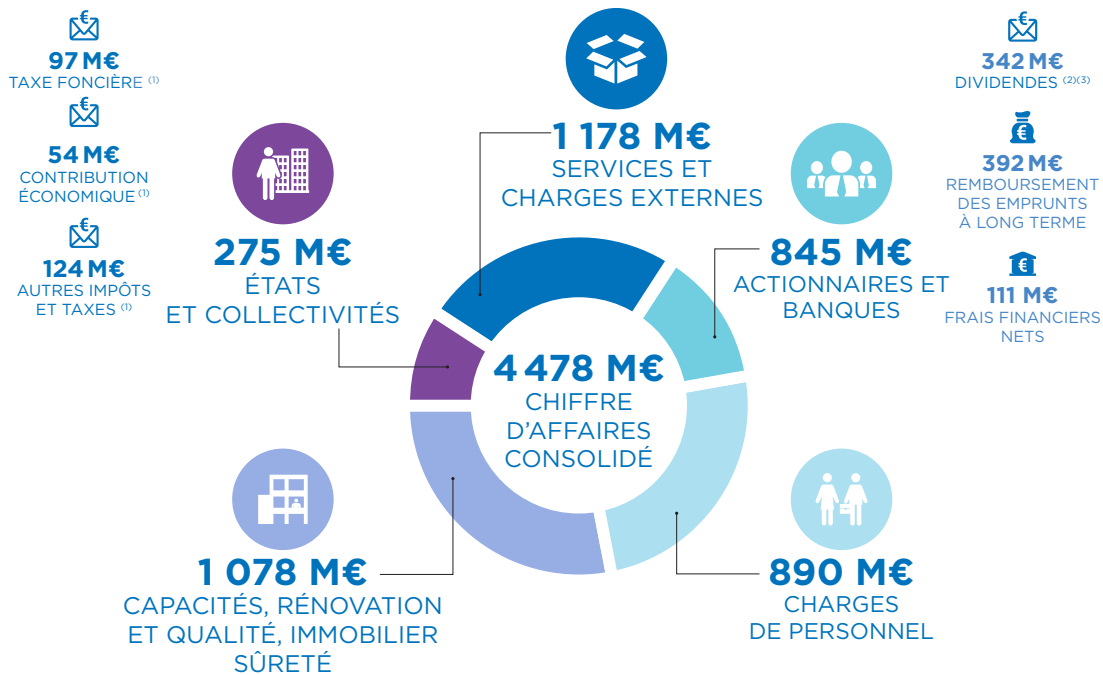
Répartition des richesses

→ VOIR page 15

Fonctions transversales

- Gouvernance et éthique responsables (chartes RSE Groupe, du lobbying responsable), codes de déontologie.
- Maîtrise des risques et audit interne.
- Gestion des ressources humaines responsable (formation, employabilité, diversité, prévention santé).
- Systèmes de management intégré (SMI) – environnement, santé, qualité – et système de management de l'énergie (SMÉ).
- Achats responsables (codes de déontologie Aéroports de Paris SA et principales filiales).
- Dialogue avec nos parties prenantes, communication, transparence, *reporting*, évaluation par des tiers.
- Gestion des réclamations.

RÉPARTITION DES RICHESSES



(1) Versés en 2018 au titre de l'imposition 2017.
 (2) Versés en 2017 au titre de l'exercice 2016.
 (3) Versés aux actionnaires de la société mère. Les informations complètes sont présentées dans le [document de référence 2018](#) du Groupe ADP, consultable à l'adresse internet www.parisaeroports.fr. Données 2018.

6

MAÎTRISE DES RISQUES

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 3
CLASSÉ « TRÈS IMPORTANT »
ENJEU 4
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Une démarche globale

Le dispositif de gestion des risques, de contrôle interne ainsi que celui de l'audit interne constituent une démarche globale au service

de la maîtrise des activités du Groupe ADP et de ses objectifs. Les systèmes de management déployés au sein de certaines entités du groupe participent totalement à la maîtrise des risques.

Gouvernance du dispositif

La démarche est pilotée par la direction Sécurité et Maîtrise des risques rattachée au secrétariat général du Groupe ADP (pour le dispositif de gestion des risques et de contrôle interne) et par la direction de l'Audit rattachée au président-directeur général. Elle s'appuie sur le conseil

d'administration, le comité d'Audit et des Risques, le comité exécutif, le Comité opérationnel des risques et du contrôle interne (Corci), le réseau des coordinateurs Audit, Gestion des risques, Contrôle interne (ARC) et le réseau Systèmes de management. La démarche repose sur le modèle des « trois lignes de maîtrise des activités » préconisé par l'Institut français de l'audit et du contrôle Interne (Ifaci) et l'Association pour le management des risques et des assurances de l'entreprise (Amrae).

✓ Le périmètre de ce dispositif couvre en 2018 le groupe et ses

DÉMARCHE RSE

Maîtrise des risques

filiales contrôlées de façon exclusive, à l'exception d'Airport International Group (AIG) et de Merchant Aviation dont l'intégration est prévue en 2019.

Fondements du dispositif

Le Groupe ADP a retenu l'éthique et la *compliance* comme principes de gouvernance. Le déploiement du programme éthique et *compliance* du groupe est porté par la direction de l'Éthique, créée en 2018 et rattachée au président-directeur général, et par la direction Juridique et des Assurances. (Voir chapitre « Éthique et *compliance* », page 17.)

Deux chartes encadrent le dispositif global au sein du Groupe ADP. La charte de la gestion des risques et du contrôle interne indique que le groupe applique les dispositions du cadre de référence publié par l'Autorité des marchés financiers (AMF) en 2007 et actualisé en juillet 2010. La charte de l'audit interne est fondée sur les normes internationales et le code de déontologie de l'audit interne qui sont diffusés en France par l'Ifaci et qui constituent le cadre de référence international de l'audit interne. Un référentiel de gestion des risques, décrivant la méthodologie pour le groupe, complète le dispositif.

La gestion des risques

Ce dispositif a pour objectif de donner à l'ensemble des parties prenantes une vision globale des risques majeurs du groupe et de leur niveau de maîtrise. À ce titre, la cartographie des risques est actualisée annuellement ; elle permet d'identifier les risques majeurs, de les hiérarchiser, de les traiter et d'assurer le suivi des actions identifiées.

✓ La cartographie des risques Groupe prend en compte les enjeux RSE identifiés par l'étude de matérialité réalisée en 2017.



Voir [document de référence 2018](#) – « Risque et Gestion des risques ».

La continuité d'activité et la gestion de crise

Le Groupe ADP a mis en place une démarche de **continuité d'activité** visant à améliorer la maîtrise des risques extrêmes. Elle s'appuie pour cela sur une politique Groupe de continuité d'activité (PGCA). La PGCA est déclinée en plans de continuité d'activité (PCA) par plate-forme (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget) et par fonctions supports essentielles. Un plan « pandémie » complète la démarche.

En matière de **gestion de crise**, le dispositif du Groupe ADP vise à assurer la continuité de commandement et la qualité de sa réponse lors de la survenance d'événements subis et inattendus. Il doit contribuer à maintenir au mieux les activités à des niveaux de qualité satisfaisants, en restant conforme aux obligations de sûreté et de sécurité. Un livret décrit le dispositif de permanence de direction et de gestion de crise du groupe. Par ailleurs, des exercices de crise sont réalisés plusieurs fois par an pour éprouver l'efficacité de ce dispositif. Ils font l'objet de retours d'expérience qui contribuent à renforcer sa robustesse.

Le contrôle interne

L'objectif du contrôle interne est de contribuer à la maîtrise des risques, à l'efficacité des opérations du Groupe ADP et à l'utilisation efficiente de ses ressources.

Ce dispositif s'appuie sur :

- un déploiement transverse applicable à l'ensemble des entités du groupe ;
- un déploiement par entité, notamment à travers les systèmes de management (ISO 9001).

Les assurances

Les conséquences financières de certains risques peuvent être couvertes par des polices d'assurance lorsque leur ordre de grandeur le justifie et selon la disponibilité de couvertures

à des conditions acceptables. La direction Juridique et des Assurances porte la politique générale des assurances Groupe, supervise le recours à l'assurance dans le groupe et joue un rôle de coordination et d'expertise dans ce domaine pour les sociétés du groupe en France et dans le monde.

La surveillance périodique du dispositif

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

- le suivi des incidents majeurs et des incidents liés aux risques inacceptables ;
- la direction de l'Audit, certifiée par l'Ifaci depuis 2008 ;
- des structures externes de contrôle telles que les commissaires aux comptes et d'autres organismes relevant, notamment, des services de l'État.

Protection de l'information et systèmes d'information

La protection de l'information et des systèmes d'information constitue un enjeu majeur pour le Groupe ADP. Les cyberattaques mondiales de forte ampleur de plus en plus fréquentes et sophistiquées, associées à la digitalisation croissante des activités du groupe et à l'entrée en vigueur, en mai 2018, du règlement européen sur la protection des données (RGPD), ont amené le Groupe ADP à déployer des plans de mise en conformité.

- ✓ Les dispositifs de protection des informations et des systèmes d'information du groupe s'appuient sur :
- des politiques Groupe relatives à la protection de l'information, à la protection des données personnelles et à la sécurité des systèmes d'information ;
 - des organisations et des gouvernances dédiées pilotées par le responsable Sécurité Systèmes d'information (RSSI) Groupe.

DÉMARCHE RSE

Éthique et déontologie

✓ Le Groupe ADP a engagé un certain nombre d'actions dont notamment :

- un plan de sensibilisation majeur à destination des personnels du groupe, intitulé « Vigie Info » ;
- un plan de mise en conformité du groupe au RGPD ayant conduit notamment à la nomination de délégués à la Protection des données (DPD) pour Aéroports de Paris SA et ses principales filiales en 2018.

7

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 1
CLASSÉ « TRÈS IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Pour le Groupe ADP, l'éthique et la *compliance* recouvrent le respect des lois, des règlements et des quatre valeurs du Groupe : la confiance, l'engagement, l'audace, l'ouverture.

L'éthique dans notre feuille de route

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

- renforcer le programme d'éthique et de *compliance*, notamment la prévention de la corruption, la prévention des conflits d'intérêts et le plan de vigilance ;
- renforcer la culture « éthique et *compliance* » au sein du groupe.

UN PLAN D' ACTIONS EN 7 POINTS

En 2018 nous avons élaboré notre plan d'actions « Éthique et *compliance* ». Il a été validé par le comité exécutif ainsi que par le conseil d'administration et son comité d'audit et des risques (CAR). Il sera révisé chaque année.

✓ L'éthique et la *compliance* relevant d'abord d'un changement de culture plutôt que d'un changement

de procédures, ce plan accorde une large part à la sensibilisation et à la formation mais aussi à la compréhension et à la perception qu'en ont nos collaborateurs.

✓ Il repose sur 7 axes : l'exemplarité du management, la cartographie des risques (révisée en 2018) ; une nouvelle gouvernance ; la définition et la diffusion de politiques, règles et méthodes ; un dispositif d'alerte ; la formation et la sensibilisation ; un dispositif de sanctions.

✓ Ce programme fait l'objet d'un suivi régulier au sein de différentes instances de gouvernance de l'entreprise (comité exécutif, comité d'entreprise, conseil d'administration et son comité d'Audit et des Risques) et de ses principales filiales.

L'exemplarité du management

En 2018, tous les membres du comité exécutif (intégrant notre filiale ADP International) ont pris l'engagement écrit de déployer le plan d'actions « Éthique et *compliance* » sur leurs périmètres de responsabilité. Ces engagements écrits vont être dupliqués pour nos filiales TAV Airports, AIG, ADP Ingénierie et Hub One. (Voir page 87 – Filiales.)

Une gouvernance dédiée

Pour que notre action « Éthique et *compliance* » soit portée au plus haut niveau hiérarchique, nous avons créé en 2018 la direction de l'Éthique. Sa directrice est rattachée directement au président-directeur général, ce qui garantit son indépendance pour le traitement des alertes. La direction de l'Éthique assure le pilotage transversal de l'éthique et de la *compliance* avec la direction Juridique et des Assurances. Le plan d'actions est décliné dans les filiales par leurs référents « Éthique et *compliance* » notamment sur le périmètre international et dans les directions de la maison mère

Aéroports de Paris avec l'appui des relais « Éthique et *compliance* ».

✓ **Comité d'éthique** – Au premier semestre 2019, nous mettrons en place un comité d'éthique. Ce comité est présidé par le secrétaire général du Groupe ADP qui s'adjoint un philosophe en tant que vice-président. Il réunit trois à quatre fois par an les différentes directions du groupe et des personnalités extérieures afin de mener une réflexion prospective sur l'éthique pour le Groupe ADP.

Codes de déontologie et de bonne conduite

PÉRIMÈTRE FRANCE

Notre code de déontologie Groupe est annexé au règlement intérieur répondant aux exigences de la loi dite « Sapin II », relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Pour le rendre accessible aux collaborateurs, nous avons formalisé un code de conduite Groupe en 2018 reprenant les grands principes en les illustrant avec de situations concrètes et en précisant les bonnes pratiques, les interdictions et les zones de vigilance, etc. Des procédures viennent préciser les pratiques attendues pour des grands enjeux en matière d'éthique et de *compliance* comme les cadeaux et invitations, les conflits d'intérêts, etc.

Ce code est renforcé par un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information (Cobosi) et un code de bonne conduite en matière boursière. Ces codes sont annexés au règlement intérieur. Chaque collaborateur nouvellement embauché est invité à signer un acte d'engagement à respecter les grands principes éthiques. Les filiales françaises disposent d'un code de conduite propre qui reprend les grands principes du code du Groupe ADP.

DÉMARCHE RSE

Éthique et déontologie

✓ En 2018 le code de conduite a été mis à la disposition de nos collaborateurs sur l'intranet. Début 2019, il sera diffusé de façon personnalisée à chaque collaborateur d'Aéroports de Paris SA.

PÉRIMÈTRE INTERNATIONAL

Un code de conduite traduit en sept langues a été diffusé au sein des filiales internationales. Il intègre les grands principes du code de conduite Groupe et les standards internationaux.

✓ En 2018, les 13 procédures définies pour l'International, traitant notamment d'évaluation des tiers, de paiement de facilitation ou de politique d'embargo, ont été déployées dans les filiales internationales contrôlées par le Groupe ADP.

Devoir de vigilance

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

✓ Une cartographie des risques sociaux et environnementaux de nos fournisseurs a été réalisée. La direction des Achats d'Aéroports de Paris SA a dressé la cartographie des risques achats et met notamment en œuvre une charte RSE Fournisseurs qui intègre depuis 2018 les exigences de la loi anticorruption (loi Sapin II) et de la loi sur le devoir de vigilance. (Voir rubrique « Achats », page 24.)

✓ **International** : la direction de l'Éthique, en étroite collaboration avec la direction Juridique et des Assurances, a évalué le niveau de conformité des filiales internationales AIG (Jordanie) et TAV Airports (Turquie) ainsi que les filiales de cette dernière, les lois locales, les risques détectés et les actions déjà engagées

relatives aux droits de l'homme, aux relations et conditions de travail et à la protection de l'environnement. Des groupes de travail seront organisés en 2019 pour déterminer les modalités et les délais nécessaires à ces filiales pour mettre en œuvre les grands engagements du Groupe ADP qui ne seraient pas encore pris en compte.

DISPOSITIF D'ALERTE ÉTHIQUE

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

Une plate-forme d'alerte Groupe

En octobre 2018, nous avons ouvert une plate-forme d'alerte en ligne qui répond aux exigences de la loi Potier (devoir de vigilance) et de la loi Sapin II (lutte contre la corruption). Cette plate-forme sécurisée est accessible à tous les collaborateurs du Groupe ADP comme à ceux de ses fournisseurs. Intégrée à la plate-forme, une charte encadre les critères de recevabilité des alertes, le traitement des alertes et définit la protection des lanceurs d'alerte. La charte et la plate-forme sont disponibles en sept langues pour les rendre accessibles aux personnels de nos filiales internationales. Elles ont fait l'objet d'une communication auprès de nos collaborateurs et de ceux de nos principales filiales.

Culture « éthique et compliance »

Afin de renforcer la culture « éthique et *compliance* » au sein du notre groupe, la direction de l'Éthique a défini un plan de communication, de sensibilisation et de formation.

SITES WEB ET E-LEARNING

Un site intranet et un [site internet](#) dédiés au plan d'actions « Éthique et *compliance* » ont été lancés en décembre 2018. Quatre modules de *e-learning* Groupe, obligatoires pour tous les collaborateurs, seront également mis en place progressivement en 2019, notamment sur l'éthique et la *compliance*, l'anticorruption, les cadeaux et invitations et les conflits d'intérêts.

NOS PROCÉDURES « ÉTHIQUE ET COMPLIANCE »

Des procédures Groupe ont été formalisées pour les conflits d'intérêts et les cadeaux et invitations. Elles sont diffusées en priorité aux managers afin qu'ils les relaient auprès de leurs équipes et sont accessibles à tous depuis l'intranet. Ces procédures permettent à chaque collaborateur de comprendre les enjeux, d'identifier les bonnes pratiques et de savoir où trouver de l'information en cas de doute.

BAROMÈTRE

En 2018 nous avons réalisé notre premier baromètre du climat éthique pour mesurer la perception qu'en ont nos collaborateurs, en particulier sur les sujets du conflit d'intérêts et de la corruption. Ce baromètre nous sert aussi à mesurer le niveau de notoriété et de confiance dans le système d'alerte. L'enquête a été réalisée par GMV Conseil entre novembre 2018 et janvier 2019 auprès de 2097 salariés du Groupe ADP.

DÉMARCHE RSE

Gouvernance et organisation

Le climat éthique en chiffres

✓ **Salariés interrogés en 2018 pour le baromètre du climat éthique**

692 salariés

d'Aéroports de Paris SA.

36 salariés d'ADP International.

49 salariés d'ADP Ingénierie.

129 salariés de Hub One.

904 salariés de TAV Airports.

187 salariés d'AIG.

✓ **Résultats**

75 % se sentent concernés

par les actions menées par l'entreprise en matière d'éthique.

88 % se disent prêts à lancer une alerte.

62 % ont confiance en l'entreprise pour assurer leur protection.

Positions publiques

TRANSPARENCY INTERNATIONAL FRANCE

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

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

✓ Depuis 2017, **nous sommes inscrits sur le répertoire des représentants d'intérêts**, tenu par la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique, conformément à la loi dite « Sapin II ».

Nous avons constitué un réseau interne de référents pour centraliser les actions de chaque direction et les transmettre à la Haute Autorité.

LES CONVENTIONS DE L'ONU

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

CERCLE ÉTHIQUE DES AFFAIRES

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

CONTRE LES DISCRIMINATIONS

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

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



Voir notre [document de référence 2018](#).



GOVERNANCE ET ORGANISATION

Une gouvernance robuste

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉ EXÉCUTIF

Aéroports de Paris SA est une société anonyme à conseil d'administration. Un règlement intérieur précise les responsabilités et les modalités de fonctionnement du conseil d'administration. Aéroports de Paris SA s'efforce de se conformer aux principes posés par le code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef, révisé en novembre 2016 (et mis à jour en 2019 avec l'approbation du Haut Comité du gouvernement d'entreprise). Le président-directeur général Augustin de Romanet assure le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise, accompagné par le comité exécutif.



Voir notre [document de référence 2018](#).

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL GROUPE

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

Un critère RSE dans la rémunération du président-directeur général

La rémunération variable brute du président-directeur général d'Aéroports de Paris est fondée sur trois objectifs quantitatifs et trois objectifs qualitatifs. Parmi ces derniers figure la responsabilité

DÉMARCHE RSE

Transparence et performance RSE

sociétale d'entreprise, incluant la mobilisation managériale et la sécurité des collaborateurs.

L'implication du conseil d'administration

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

✓ Pour la première fois en 2018, le conseil d'administration a examiné le programme « éthique et *compliance* » ainsi que la politique de non-discrimination et de diversité.

Gouvernance opérationnelle et RSE

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

La direction Environnement, RSE et Territoires

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

✓ En 2018, un pôle RSE a été créé au sein de la direction Environnement, RSE et Territoires pour renforcer nos actions et améliorer la lisibilité de notre démarche par l'ensemble de nos parties prenantes (voir page 10).

Pilotage de nos programmes RSE

NOS RÉSEAUX RSE

Nous nous organisons en réseaux pour assurer la transversalité des échanges entre les directions de la maison mère, Aéroports de Paris SA, et ses trois principales filiales détenues directement ou non à 100 % et pour renforcer davantage notre *reporting* RSE au niveau du Groupe. Un réseau RSE filiales fixe les orientations RSE communes, notamment en matière de déontologie, de ressources humaines, d'achats et d'environnement.

✓ En 2018, nous avons renforcé notre réseau de référents RSE en nommant un référent RSE pour toutes les entités du groupe.

22 référents RSE en 2018

CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE

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

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

Tous les trois mois, la direction Environnement, RSE et Territoires présente au comité exécutif, par l'intermédiaire du secrétariat

général Groupe, un tableau de bord alimenté par les directions d'Aéroports de Paris SA.

INFORMATION ET SENSIBILISATION

En 2018, nous avons réalisé, à l'intention de nos collaborateurs et de nos parties prenantes, un film, diffusé par notre site internet Groupe, présentant notre démarche RSE.

9

TRANSPARENCE ET PERFORMANCE RSE

Reporting de nos actions RSE

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

✓ Nous avons mis en place sur notre site internet Groupe un module de datavisualisation de nos performances RSE en matière d'environnement, de ressources humaines et d'engagement sociétal. Ce média innovant renforce nos outils pédagogiques et la transparence de notre communication vis-à-vis de toutes nos parties prenantes.

✓ Échelle Groupe : TAV Airports, gestionnaire aéroportuaire turc dont nous détenons 46,12 %, a été intégré pour la première fois à notre *reporting* annuel en 2018, pour les plates-formes d'Istanbul, Ankara et Izmir.

DÉMARCHE RSE

Transparence et performance RSE

Rapport de gestion vérifié par un tiers

Un tiers indépendant vérifie les informations en matières sociale, sociétale et environnementale présentées dans notre rapport de gestion. Cette vérification est conforme au décret n° 2012-557 du 24 avril 2012, relatif aux obligations de transparence des entreprises dans ces domaines. Nos données qualitatives et quantitatives sont évaluées, avec des niveaux d'assurance raisonnable ou modérée selon les indicateurs. Ce rapport intègre la déclaration de performance extrafinancière (DPFE) prévue par le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017.



Voir notre [document de référence 2018](#) sur notre site internet.

La notation extrafinancière 2018

MESURER POUR PROGRESSER

Tous les deux ans depuis 2003, nous faisons évaluer notre performance par une agence indépendante de notation extrafinancière. Elle est réalisée depuis 2014 par le cabinet Ethifinance. Les résultats 2018 sont présentés ici.

✓ Nous sommes le seul groupe aéroportuaire européen majeur à nous soumettre à une notation extrafinancière sollicitée. Nous sommes présents dans les principaux indices et classements d'investissement socialement responsable (ISR) – Voir annexe 3.

Les domaines de la notation

Nous mesurons la progression de notre performance dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, des ressources humaines (capital humain), de l'environnement, de la relation à nos clients, à nos fournisseurs (achats) et de l'engagement sociétal. Les axes d'amélioration issus des recommandations de l'agence de notation alimentent des plans de progrès, pilotés par chaque entité du

groupe et coordonnés par la direction Environnement, RSE et Territoires.

Le périmètre de la notation concerne le Groupe ADP (la société mère et ses trois principales filiales détenues directement ou non à 100 %).

L'échelle de notation

comporte quatre niveaux :

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

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

GRUPE ADP 2018

Périmètre : Aéroports de Paris SA, ADP International, ADP Ingénierie, Hub One

Note consolidée : 86/100
+4 points (82/100 en 2016 ; 78/100 en 2014).
+3 points par rapport à l'objectif 2020 de 83/100.
Niveau : excellent

Les résultats du Groupe ADP témoignent d'un niveau de maturité d'excellence au niveau global, en progression de quatre points par rapport à 2016. Toutes les entités du périmètre montrent une performance extrafinancière en progression. L'agence souligne plus particulièrement les avancées en matière d'éthique dans toutes les entités du groupe sous l'influence de la loi Sapin II et du règlement général sur la protection des données.

✓ La maison mère, Aéroports de Paris SA, obtient la meilleure notation avec une note globale de 87/100 (+4 points) située au niveau d'excellence. Parmi les filiales, l'agence souligne que Hub One (78/100, soit 8 points de plus qu'en 2016) a atteint le niveau excellent et montre la plus forte progression au sein de la note globale. Avec une note de 69/100 ADP International et ADP Ingénierie ont un niveau de « maturité avancée »,

progressant respectivement de 6 points par rapport à 2016 pour la première et 3 points pour la seconde.

Objectif 2020 rehaussé dès 2018

Nous nous sommes fixé pour objectif d'atteindre une note extrafinancière sollicitée pour le Groupe de 83/100 en 2020 soit une progression de cinq points par rapport à la notation 2014. En 2018, nous avons dépassé notre objectif avec une note globale Groupe de 86/100. En conséquence, la décision a été prise en début d'année 2019 de relever l'objectif pour 2020 à 86/100.



Le détail de la notation des filiales est disponible en page 87, rubrique « Engagement des filiales ».

✓ L'agence observe une amélioration des principes de gestion (politique, système, performance).

Pondération

La note Groupe est une moyenne pondérée des notes de chaque entité selon les principes suivants :

- les thématiques « gouvernance », « environnement », « clients-achats » et « sociétal » sont pondérées en fonction du chiffre d'affaires de chaque entité ;
- la thématique « capital humain » est pondérée en fonction de l'effectif ;
- la note 2016 a été recalculée pour prendre en compte : la consolidation de Hub One (auparavant deux notes étaient attribuées, une pour la maison mère Hub One Télécom et une pour sa filiale Hub One Mobility) ;
- la sortie de Hub Safe du périmètre du Groupe ADP ;
- certains domaines d'action du référentiel ne s'appliquent pas à toutes les entités.

DÉMARCHE RSE

Transparence et performance RSE

RÉSULTATS 2018 PAR THÉMATIQUE ET PAR ENTITÉ

Progression par rapport à 2016

© Ethifinance

	ADP SA	ADP Ingénierie	ADP International	Hub One	Groupe ADP
GLOBAL	87 ↗ +4 pts	69 ↗ +3 pts	69 ↗ +6 pts	78 ↗ +8 pts	86 ↗ +4 pts
Gouvernance	86 ↗ +4 pts	77 ↗ +4 pts	71 ↗ +4 pts	84 ↗ +8 pts	86 ↗ +5 pts
Environnement	86 ↗ +4 pts	77 ↗ +4 pts	71 ↗ +4 pts	84 ↗ +8 pts	86 ↗ +5 pts
Capital humain	85 ↗ +5 pts	77 ↗ +6 pts	68 ↗ +7 pts	83 ↗ +9 pts	84 ↗ +5 pts
Clients-achats	88 ↗ +4 pts	71 ↗ +1 pts	71 ↗ +6 pts	77 ↗ +4 pts	87 ↗ +4 pts
Sociétal	83 ↗ +2 pts	47 = =	62 ↗ +2 pts	71 ↗ +11 pts	82 ↗ +3 pts
Politique	94 ↗ +2 pts	80 ↗ +3 pts	76 ↗ +5 pts	87 ↗ +7 pts	93 ↗ +2 pts
Système	89 ↗ +5 pts	71 ↗ +2 pts	73 ↗ +6 pts	82 ↗ +8 pts	88 ↗ +5 pts
Performance	78 ↗ +3 pts	56 ↗ +5 pts	58 ↗ +7 pts	68 ↗ +10 pts	77 ↗ +4 pts

UNE PROGRESSION CONSTANTE DEPUIS 2014

GROUPE ADP	2014	2016	2018	TENDANCE 2018 VS 2016
Note globale/100	78	82	86	+4 ↗
Note par thématique				
Gouvernance	77	81	86	+5 ↗
Environnement	82	86	91	+5 ↗
Capital humain	77	79	84	+5 ↗
Clients-achats	79	83	87	+4 ↗
Engagement sociétal	74	79	82	+3 ↗

Périmètre Groupe ADP : Aéroports de Paris SA, ADP Ingénierie, ADP International, Hub One

DÉMARCHE RSE

Transparence et performance RSE

LA NOTATION 2018 D'AÉROPORTS DE PARIS SA

Note globale : 87/100
+ 4 points
(83/100 en 2016 ; 80/100 en 2014)
Niveau : excellent

Avec une note qui demeure excellente, en progression de 4 points par rapport à 2016, la démarche RSE d'Aéroports de Paris SA poursuit sa consolidation. L'agence Ethifinance évalue très positivement le déploiement des objectifs 2016 (énergie, climat, capital humain, clients, achats responsables, éthique et déontologie) intégrés à Connect 2020, qu'elle juge « en ligne avec la trajectoire anticipée ». Elle relève particulièrement les grands chantiers entamés dès 2016 : approche transversale de l'innovation, renforcement de la conformité et de la gestion des risques ; culture de la prévention dans les domaines de la santé et de la sécurité ainsi que, dans le contexte de la privatisation future du Groupe ADP, l'accompagnement des collaborateurs. L'agence souligne également la diffusion des enjeux clés de la RSE auprès des collaborateurs, le renforcement des engagements pris en 2016 et les progrès accomplis pour développer les politiques et les systèmes associés.

Gouvernance

86/100
+4 points
(82/100 en 2016 ; 78/100 en 2014)
Niveau : excellent

La gouvernance progresse de quatre points. Ce bon résultat tient au « portage de la RSE dans les instances de gouvernance », au « renforcement de la gouvernance de la RSE » qui lui donne poids et visibilité ainsi qu'aux efforts importants appliqués à la gestion des risques et à la *compliance*.

Environnement/Climat

92/100
+4 points
(88 en 2016, 85 en 2014)
Niveau : excellent

Ethifinance met en avant l'appropriation renforcée des sujets environnementaux, tant dans les instances de gouvernance que dans les projets d'aménagement et d'ingénierie ainsi que l'appropriation progressive par les parties prenantes internes et externes d'Aéroports de Paris SA. L'agence note de nouveaux progrès en matière de management environnemental et des résultats en ligne (voire meilleurs) avec les objectifs de réduction des émissions, des déchets ou de la consommation d'eau potable. Elle souligne la pertinence des actions menées en faveur de la biodiversité, tout en soulignant le besoin de poursuivre leur déploiement.

Capital humain

85/100
+5 points
(80/100 en 2016 ; 79/100 en 2014)
Niveau : excellent

La note du domaine « Capital humain » reflète la poursuite des efforts d'Aéroports de Paris SA pour opérer la transformation culturelle de ses modes de fonctionnement. Ethifinance met en valeur le bilan de la GPEC, les nouveaux enjeux pris en compte en 2017, la sécurisation du dispositif de mobilité externe et les processus de gestion de carrière des cadres. Ethifinance note favorablement : en matière de conditions de travail la revue du système de rémunération des cadres et le déploiement du télétravail ; en matière de diversité, la désignation d'un référent diversité et la création d'une instance de recours ; en matière de sécurité, une gouvernance renforcée et de nouveaux outils pour la prévention des RPS.

Clients et achats

88/100
+4 points
(84/100 en 2016)
Niveau : excellent
Note par domaine
Clients
85/100
+2 points
(83/100 en 2016, 79/100 en 2014)
Niveau : excellent

Achats
90/100
+5 points
(85 en 2016, 81/100 en 2014)
Niveau : excellent

✓ Satisfaction des clients : Ethifinance relève notamment la nouvelle structure de la direction managériale au sein de la direction Clients, une offre coconstruite avec les clients, de nouvelles actions en faveur de l'accueil des passagers et des personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR).

✓ Achats : Ethifinance note une amélioration notable de la gestion des achats responsables, avec la mise à jour de la charte RSE fournisseurs, l'approfondissement du suivi RSE des fournisseurs, la progression des indicateurs de performance (critères RSE et énergie), des actions ciblées sur le respect des fournisseurs. Elle souligne également la mise en conformité avec la loi Sapin II et les mesures qui en découlent.

Engagement sociétal

83/100
+2 points
(81/100 en 2016 ; 75/100 en 2014)
Niveau : excellent

Ethifinance relève comme points positifs la réorganisation des pôles de la direction Environnement, RSE et Territoires chargés de participer au développement des territoires, de la coopération économique et sociale et du dialogue avec les riverains. L'agence note également la meilleure lisibilité et le déploiement d'actions de plus grande envergure en faveur de l'emploi ainsi qu'un suivi accru des indicateurs de performance. Concernant la politique de mécénat, Ethifinance valorise la création de la direction de l'Engagement citoyen et l'engagement renforcé des collaborateurs dans les actions solidaires et note l'effet positif de l'actualisation, en 2017, de la matrice de matérialité pour structurer le dialogue avec les parties prenantes locales.

ACHATS RESPONSABLES

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

FEUILLE DE ROUTE ACHATS RESPONSABLES 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2018

ODD ⁽¹⁾	OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
FOURNISSEURS			
ODD 7 ODD 13	Critères énergie (efficacité énergétique) pour 50 % des marchés en 2016 et 100 % en 2020.	✓✓✓	• 80 % de marchés énergivores intègrent un critère énergie.
ODD 11	Critères RSE dans 75 % de nos marchés.	✓✓✓✓	• Plus de 92 % des marchés énergivores intègrent un critère RSE. • 91 % des marchés intègrent une critère RSE.
	Renouvellement du label Relations Fournisseurs & Achats Responsables.	✓✓✓✓	• Label obtenu en 2014, maintenu en 2018.
ODD 11	Achats solidaires	✓✓✓✓	• Évolution du taux d'insertion sociale dans les projets « gros œuvre » : de 5 % à 7 % du nombre d'heures prévues.
SECTEUR PROTÉGÉ			
ODD 8	Atteindre 1,2 M€ d'achats en 2020.	✓✓	• 855 k€ réalisés pour un objectif de 1 000 k€ en 2018.
GOVERNANCE			
	Maintenir la certification ISO 9001 (version 2015) obtenue en 2016 pour la direction des Achats.	✓✓✓✓	• Certification renouvelée en 2018.
	Maintenir la conformité à la norme ISO 20400 (achats responsables).	✓✓✓✓	• Conformité renouvelée en 2018.

✓ Démarrage

✓✓ En cours

✓✓✓ Avancé

✓✓✓✓ Atteint



ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE

Déontologie

Un code de déontologie des achats est annexé aux règlements intérieurs d'Aéroports de Paris et de ses filiales. Il réunit les règles d'éthique vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes du processus Achats.

✓ En 2018, une cartographie des risques éthique et corruption dans le domaine des achats a été établie, conformément à la loi Sapin II. À partir de cette cartographie, nous déploierons un dispositif d'évaluation de nos fournisseurs en amont de la contractualisation et en cours d'exécution du contrat. En 2019, la démarche se concentrera sur les fournisseurs entrants.

100 %

des fournisseurs sous contrat avec Aéroports de Paris en 2018 ont été audités sans qu'aucune non-conformité majeure n'ait été relevée.

Contrôle interne

En 2015, nous avons créé une entité dédiée au contrôle interne, rattachée au directeur des Services,

ACHATS RESPONSABLES

de la Logistique et des Achats, pour renforcer l'éthique et la *compliance* dans les pratiques des acheteurs. Deux personnes sont responsables de la gestion des risques et du contrôle interne. La direction des Services, de la Logistique et des Achats travaille en étroite collaboration avec la direction Éthique et *Compliance* du Groupe ADP.

RÉFÉRENTS RSE

En 2018 un référent RSE a été nommé au sein de la direction des Services, de la Logistique et des Achats. Un référent Achats Groupe a été nommé en 2015 pour coordonner et piloter les synergies entre la maison mère et ses filiales. Nous tenons avec nos filiales des réunions bimestrielles. En matière de RSE, le référent Achats a notamment pour rôle de déployer la démarche d'achats responsables à l'échelle du Groupe.

QUALITÉ ET LABEL RESPONSABLE

Qualité

La certification ISO 9001 du système de management de la qualité du processus achats, obtenue en décembre 2016, a été maintenue en 2017 et 2018 lors des audits de surveillance annuels.



La direction des Achats a été élue « organisation de l'année » par les *EIPM-Peter Krajlic Awards* du European Institute of Purchasing Management (EIPM) en décembre 2017.

Charte responsable et label

Aéroports de Paris a signé en 2010 la charte Relations Fournisseurs & Achats Responsables et obtenu en 2014 le label Relations Fournisseurs & Achats Responsables. Ce label a été maintenu depuis. La charte est proposée par le ministère de l'Économie et par la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. Elle présente aux grandes entreprises

dix bonnes pratiques pour construire un cadre de confiance réciproque et une relation durable et équilibrée préservant l'intérêt des fournisseurs. Le label atteste le respect des engagements de la charte et prévoit la nomination d'un médiateur pour favoriser la résolution des conflits. Le directeur de l'Audit assume cette fonction au sein d'Aéroports de Paris.

Norme ISO 20400

Depuis 2018, La direction des Services, de la Logistique et des Achats suit le référentiel de la norme non certifiable ISO 20400 Achats Responsables dans lequel elle a obtenu le niveau probant. Le niveau de performance fait l'objet d'un audit annuel de suivi.

L'ENGAGEMENT RSE DE NOS FOURNISSEURS

Critères RSE dans nos marchés

En lien avec les recommandations de la charte Relations Fournisseurs & Achats Responsables, notre processus d'achats intègre de tels critères dans l'évaluation de nos offres. Pour la majorité des consultations, nous définissons une grille d'évaluation comprenant des critères environnementaux et sociaux et respectant les meilleures pratiques du secteur des achats. Ces critères entrent pour 5 à 10 % dans la note des dossiers de candidature.

Notre charte RSE fournisseurs

Depuis 2014, lors de la contractualisation, nos fournisseurs souscrivent à notre charte RSE fournisseurs applicable au périmètre d'Aéroports de Paris SA. Ils s'engagent à :

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

✓ En 2018 la charte a été révisée, en lien avec la direction Éthique

et *Compliance*, afin d'intégrer les exigences fixées par la loi anticorruption Sapin II et par la loi sur le devoir de vigilance pour la prévention des risques sociaux, environnementaux et énergétiques (loi Potier). Les audits et les plans de suivi ont également été renforcés. Depuis novembre 2018, cette charte complétée est associée à tous les nouveaux contrats.

Cartographie des risques

RISQUE SOCIAL

La cartographie du risque social dans le domaine des achats identifie les prestations à fort enjeu social (santé, sécurité au travail, etc.) par segment d'achat et nourrit l'analyse de la performance des fournisseurs en amont et en aval de la contractualisation. Depuis 2014, certains marchés en cours d'exécution - notamment les marchés de services - font l'objet d'audits sociaux menés par un cabinet indépendant. Les résultats sont restitués aux entreprises et peuvent éventuellement donner lieu à un plan de progrès. Nous disposons également d'un outil de vérification des informations sociales et financières de nos fournisseurs.

100 %

des prestataires de sûreté et 88 % des marchés de travaux de voirie et de réseaux divers ont fait l'objet d'un audit social en 2018.

RISQUE ENVIRONNEMENT

La cartographie du risque environnemental a été mise à jour en 2018, en lien avec la direction Environnement, Territoires et RSE. Cette nouvelle cartographie identifie les risques et principaux enjeux environnementaux pour Aéroports de Paris SA. Un plan d'actions est en cours d'élaboration pour couvrir les risques identifiés et ajuster les grilles de notation RSE pour la sélection des fournisseurs. Un critère de performance

énergétique, distinct du critère RSE, est intégré à nos consultations lorsque l'objet du marché le justifie.

Énergie et cycle de vie

En 2018 nous avons élaboré une procédure interne pour intégrer l'approche « cycle de vie » au processus achat, conformément aux exigences de la norme ISO 14001 version 2015. Cette approche tient compte des impacts environnementaux à chaque étape du cycle de vie. Nous avons également renforcé la prise en compte de l'efficacité énergétique dans nos achats. Un objectif de performance chiffré est intégré aux marchés à fort impact sur la consommation d'énergie du Groupe ADP. Un guide a été mis à la disposition des prescripteurs et des acheteurs. Le critère « énergie » concerne 50 % des marchés ciblés depuis 2016 et concernera 100 % de ces marchés en 2020.

AMÉLIORATION CONTINUE

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous mettons en œuvre, pour certains marchés spécifiques, un dispositif de mesure de la performance fournisseurs. Nous évaluons ainsi la qualité et le respect des engagements contractuels. Nous pouvons alors mettre en place avec eux une démarche d'amélioration continue.

Innover avec les PME

Depuis 2012, nous sommes membres de l'association Pacte PME qui encadre et favorise les partenariats des grands comptes avec les PME innovantes. Notre pôle Innovation identifie les PME aptes à développer avec nous des solutions d'avant-garde. Nous organisons régulièrement des rencontres entre les PME et nos acheteurs afin de rester à l'écoute du marché fournisseurs.

Une démarche sécurisée

Nous disposons d'outils électroniques interconnectés performants couvrant l'ensemble du processus achats. Plusieurs outils nous aident à assurer

la fluidité de nos processus et notamment : une plate-forme d'achats collaborative pour piloter les dossiers et les contrats, un système d'aide à la rédaction des documents de consultation et une plate-forme de signature électronique des marchés et des avenants. Nous pouvons ainsi échanger avec nos fournisseurs des informations sécurisées en temps réel et assurer la traçabilité des flux.

Un dialogue construit

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

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

80 %

En 2017, nos fournisseurs affichaient, comme en 2016, 80 % de satisfaction globale (source Pacte PME).

ACHATS SOLIDAIRES

Pour développer nos achats solidaires, nous agissons dans deux directions : les relations avec le secteur du travail protégé et adapté (STPA) et l'insertion sociale.

Travail protégé et adapté

Pour la période 2016-2018, nous nous sommes fixé l'objectif d'atteindre un million d'euros annuel de commandes aux entreprises STPA fin 2018. Afin de maintenir une progression constante, nous identifions les segments d'achats offrant des opportunités. Nous avons atteint un volant d'achats de 855 k€ en 2018 avec le secteur protégé et adapté.

Nous avons travaillé, en partenariat avec le groupement d'entreprises adaptées Gesat, sur des familles d'achats novatrices présentant un

fort potentiel pour le Groupe ADP (les prestations informatiques ou de petits travaux de bâtiment par exemple). Nous menons des actions de sensibilisation auprès de nos acheteurs et prescripteurs. Nous prévoyons d'accroître notre visibilité dans ce domaine.

Clauses d'insertion sociale

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

Dans le cadre du marché du bâtiment de jonction entre les terminaux de Paris-Orly, nous avons atteint, dès juillet 2018, un total de 100 000 heures d'insertion, soit le montant initialement pris pour objectif pour toute la durée de ce chantier jusqu'à son achèvement en 2019.

Pour quatre autres grands projets en cours, à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly, nous avons prévu une enveloppe de 200 000 heures d'insertion. Un contrat avec une entreprise spécialisée dans ce domaine facilitera la mise en relation entre titulaires des marchés et entreprises d'insertion sociale.

NOTRE RÉSEAU DE PARTENAIRES

Nous nous entourons de partenaires spécialisés dans le domaine des achats responsables. Depuis 2011, nous appuyons sur un partenariat avec le Gesat, organisme facilitateur entre le STPA et les donneurs d'ordre. Nos filiales peuvent aussi y avoir recours. Nous développons progressivement nos échanges avec plusieurs acteurs du monde du handicap ou encore des cabinets de recrutement dédiés. Nous sommes membres de l'Observatoire des achats responsables (Obsar) et du réseau d'experts en matière de RSE Agrion.

RESSOURCES HUMAINES

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

1

NOS PRIORITÉS
P. 30

2

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL
P. 31

3

DIVERSITÉ
P. 34

4

CONDITIONS D'EMPLOI
P. 37

5

SANTÉ
P. 38

6

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
P. 40

7

DIALOGUE SOCIAL
P. 41

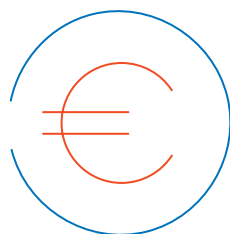
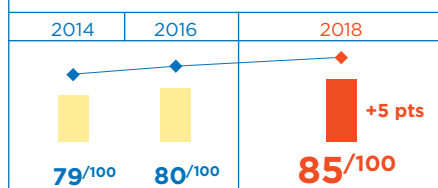


5^e PLACE
DES HAPPY TRAINEES
EN 2018



36,8 %
DE FEMMES CADRES EN 2018
CONTRE 35,6 % EN 2014.

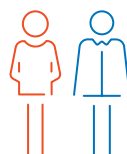
RESSOURCES HUMAINES
NOTATION EXTRAFINANCIÈRE
SOLLICITÉE 2018
(périmètre Aéroports de Paris SA)



2,5 M€
SUR 3 ANS
RÉALISÉS AVEC LE SECTEUR
PROTÉGÉ.

4 225

SALARIÉS
ÉLIGIBLES AU TÉLÉTRAVAIL.



33,1 %
de jeunes recrutés en 2018
pour un objectif de 30 %
sur trois ans.

RESSOURCES HUMAINES

Feuille de route ressources humaines 2016-2020 et réalisations 2018

ODD ⁽¹⁾	OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
OPTIMISER			
ODD 5 ODD 8	Organiser nos ressources au service de la robustesse opérationnelle.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Recrutement de 75 cadres et 79 non-cadres en 2018.
ODD 4 ODD 8	Rationaliser nos organisations et nos structures de métiers pour plus d'efficacité et de réactivité.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Travaux sur les évolutions des organisations : direction des Opérations aériennes, direction des Systèmes d'information, filière accueil ; international ; Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle 2020. Création de la direction Services et Environnement de travail et Logistique. Mise en place (en cours) de processus d'orientation et de reclassement interne dans le cadre du projet « Bienvenue à Paris ». Process de reconversion et/ou passerelles métiers : vivier REP, vivier ambulancier, vivier RH, vivier pompier, vivier métiers techniques.
ODD 4 ODD 8	Appliquer à nos outils et process une discipline de gestion plus rigoureuse.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de l'outil Mob'RH (pilotage du développement des compétences) pour les cadres et généralisation pour les non-cadres. Mise en place des revues de parcours professionnels. Mise en œuvre de nouveaux dispositifs collaboratifs de type codéveloppement, wiki (CPCO), réseau apprenant, analyse <i>lean</i> de processus opérationnel). Responsabilité budgétaire des directions sur les champs touchant aux charges de frais de personnel (dont masse salariale, formation et intérim). Signature d'un nouvel accord GPEC 2019-2021.
ATTIRER			
ODD 8	Devenir le choix préféré des talents.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Reconfiguration du process cadre viviers : <i>Graduate Program</i> (recrutement mutualisé, animation du réseau). Mise en place du dispositif d'intégration : projet <i>On Boarding</i> (gamification et mise en plate-forme web des informations). Enquête <i>Great Place to Work</i>® déployée et plan d'actions des directions à venir. Poursuite des forums et actions de connaissances métiers aéroportuaires (dont pilotage direction Environnement, RSE et Territoires : Orly International – forum Emploi Handicap, etc.)
ODD 8			
ODD 8			

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

(1) Pour mieux comprendre nos choix en matière d'ODD, se reporter aux pages 12 à 13.

RESSOURCES HUMAINES

Feuille de route ressources humaines 2016-2020 et réalisations 2018

ODD ⁽¹⁾	OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
ODD 8	Dispositifs et modes de travail innovants.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du projet <i>Sparged</i> (gamification du process d'intégration) ; généralisation du projet <i>Speech Me</i> (capsule vidéo et mise en ligne) et trophée AEF 2018 sur cette expérimentation. Poursuite du déploiement de la mise en ligne du passeport numérique initiant à la digitalisation des process. Lancement du projet Impulsion RH.
ODD 8	Promouvoir la marque du Groupe ADP.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Définition des engagements de la marque employeur et déploiement d'un <i>e-learning</i> « La Marque » ; présence sur les réseaux sociaux professionnels. Événements de marque employeur (<i>Stepsone Digital Challenge, Happy Trainees, forum Trium</i> (grandes écoles d'ingénieurs)) Partenariats signés et en cours avec Sciences Po, HEC, Essec, Enac et Formation des métiers techniques.
ÉLARGIR			
ODD 8	Synergies et expériences partagées avec nos réseaux.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement des alternants dans leur intégration et leur sortie (en réseau avec Air France-KLM).
ODD 4	Nouveaux enjeux et marchés avec nos territoires.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Opération « Nos Quartiers ont des Talents » ; partenariat avec Mosaïk RH ; labellisation interministérielle du campus des métiers et des qualifications piloté par le GIP Emploi Roissy CDG (en lien avec la signature du PaQte). Actions dédiées à l'emploi des jeunes des quartiers prioritaires de la ville et préparation au recrutement (Envol Pro). Audits sociaux des engagements RH de nos partenaires sous-traitants sur les plates-formes aéroportuaires.
ODD 8 ODD 5	Exportation de nos savoir-faire.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du programme <i>Staff Exchange</i> avec TAV Airports et Schiphol Group et de détachement/expatriation des salariés du Groupe ADP - focus missions courtes d'expertise (Madagascar - Journées de la francophonie, Schiphol Group, missions Digital).

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

(1) Pour mieux comprendre nos choix en matière d'ODD, se reporter aux pages 12 à 13.

1

NOS PRIORITÉS

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEUX 12, 13, 14, 15, 16
CLASSÉS :
12 « TRÈS IMPORTANT »
13, 14, 15, 16 « IMPORTANTS »

* Voir pages 7 et suivantes.

Un enjeu stratégique

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

AMÉLIORER LA PERFORMANCE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Notre politique de ressources humaines vise à améliorer l'efficacité collective de l'entreprise et sa responsabilité sociale, tout en maintenant un dialogue social soutenu indispensable au développement de ses projets et à la qualité de vie de ses salariés. Cette politique s'élargit progressivement à l'échelle du groupe.

Nous anticipons et accompagnons l'évolution des métiers et de l'emploi en nous appuyant sur nos quatre valeurs : la confiance, l'engagement, l'audace et l'ouverture. Nous portons une attention particulière au dialogue social, au bien-être au travail, à la prévention des risques pour la santé.

Notre feuille de route 2016-2020 (page 28) décline les engagements de notre troisième contrat de régulation économique 2016-2020 et les trois priorités identifiées par le plan stratégique Connect 2020 : optimiser, attirer, élargir.

Équilibrer la gestion de l'emploi

RECRECITER POUR NOS CŒURS DE MÉTIERS

Nous développons les recrutements sur trois ans dans nos filières cœurs de métier. Pour atteindre nos objectifs d'optimisation et de maîtrise des charges de personnel, notre dispositif de pilotage de la masse salariale s'accompagne d'une vision « emploi et compétences » dont l'ambition a été revue en 2018 dans le cadre d'un nouvel accord GPEC pour les années 2019-2021. En effet l'évolution des effectifs implique qu'un plan de sécurisation des effectifs soit mis en place afin d'anticiper les départs notamment dans les cœurs de métier d'exploitation et aéroportuaires.

GRADUATE PROGRAM

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

FORUM POUR L'ACCÈS À L'EMPLOI

En 2018, nous avons participé à 20 forums (physiques et virtuels) de recrutement et de découverte des métiers aéroportuaires. Nous sommes partenaires, depuis 2015, de l'initiative Rencontres université-entreprise (RUE) de Sciences Po et d'Atout Jeunes et Universités (AJU).

Image employeur

Nous déployons un plan d'actions destiné à renforcer notre image employeur auprès des étudiants

des grandes écoles ou de l'université et des salariés menant des projets de mobilité externe.

✓ Nous diffusons à leur intention une vidéo promotionnelle sur nos pages internet Groupe, sur YouTube et sur les réseaux sociaux.

✓ Depuis 2017, nous développons notre présence sur les réseaux sociaux. Nous avons diffusé 14 vidéos sur ces réseaux pour mieux faire connaître nos métiers et nos besoins en recrutement.

✓ Sur le réseau professionnel LinkedIn nos abonnés ont augmenté de 55 % en un an et les comptes de nos collaborateurs ont augmenté de 9 %.

✓ Nous avons créé un réseau social en interne qui réunit plus de 1 100 collaborateurs.

QUATRE ENGAGEMENTS DE MARQUE

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

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

Engagement 18 – Se développer au sein d'un groupe international offrant une pluralité de métiers et une richesse des parcours.

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

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

RESSOURCES HUMAINES

Développement professionnel

UNE BONNE IMAGE EMPLOYEUR

En 2018, nous sommes présents dans plusieurs classements des entreprises les plus attractives : cinquième place de *Happy Trainees*, décerné aux entreprises où les stagiaires sont « le plus heureux » ; 26/250 des *Randstad Awards* dans la catégorie « Transport et logistique » ; 139/500 du classement du « Meilleur employeur de France 2018 » publié par le magazine *Capital* pour la catégorie « Transport et logistique » ; 10^e meilleure entreprise de plus de 5 000 salariés selon le *Happy/Index®AtWork* (classement par les salariés) développé par la plateforme *ChooseMyCompagny* ; noté 4,3/5 par *Glassdoor* (évaluation de l'entreprise et de la direction générale) ; 72/100 dans le classement *Online Talent Communication* d'Otac Potential Parc ; noté 3,6/5 sur le réseau social Viadeo.

La culture de la responsabilité sociétale

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

2

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 14
CLASSÉ : « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

La gestion des talents et des parcours professionnels constitue une priorité de l'entreprise. Elle contribue à développer l'attractivité de sa marque employeur. Elle s'appuie sur la recherche de la satisfaction des salariés recrutés et de leur employabilité.

Anticiper les évolutions

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

GPEC

L'ACCORD 2016-2018

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

L'ACCORD 2019-2021

Au second semestre 2018, les négociations en vue du renouvellement de l'accord GPEC ont été engagées et ont abouti à la signature le 16 janvier du nouvel accord triennal (2019-2021) afin de préparer les enjeux d'évolution des effectifs et compétences à l'horizon 2025.

Avec le premier accord GPEC, nous avons pu structurer notre politique d'accompagnement des transformations de l'entreprise. Avec ce deuxième accord, nous renforçons les dispositifs et les moyens destinés à sa mise en œuvre. L'objectif est de répondre plus particulièrement aux

BILAN DE L'ACCORD GPEC 2016-2018

	Objectif 2016-2018 en %	Résultats 2018 en %
Taux d'alternance	3	3,1
Recrutement jeunes (moins de 25 ans)	30	33,1
Recrutements seniors (plus de 50 ans)	2	7,1
Mobilité interne	>16,9 (année 2015)	21,9

RESSOURCES HUMAINES

Développement professionnel

enjeux d'évolution de l'emploi et des compétences, tout en sécurisant les parcours et le développement professionnel. Comme le précédent, cet accord intègre la poursuite de notre démarche d'élaboration et de partage d'une vision prospective des métiers et des compétences. Actualisée en 2018, elle sera portée à cinq ans à compter de 2019, dans le cadre de ce nouvel accord, afin d'anticiper notamment l'impact des départs en retraite à venir et sécuriser le renouvellement de nos compétences.

Les dispositions relatives à l'emploi des jeunes et des seniors sont également intégrées au nouvel accord GPEC, dans la continuité du précédent (voir page 31).

TALENTS ET PARCOURS

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

Principaux axes de l'accord

- ✓ Être présent sur l'ensemble des compétences de la chaîne de valeur aéroportuaire et notamment sur les compétences à forte valeur ajoutée et d'expertise.
- ✓ Sécuriser le renouvellement des compétences grâce aux leviers internes (parcours professionnels centrés sur les compétences critiques, orientation et reconversion des salariés) et aux leviers externes (recrutements externes, accompagnement des projets de mobilités externes, départs en retraite).
- ✓ Acquérir et développer de nouvelles compétences.

✓ En 2016, nous avons créé un observatoire interne paritaire des métiers et des compétences. Nous avons poursuivi en 2018 le développement de trois chantiers prioritaires ouverts en 2017 pour répondre aux enjeux de développement du Groupe : la mise à jour du processus des revues de parcours professionnel ; la construction d'un outil de gestion des parcours professionnels s'appuyant sur les besoins de l'organisation à court et moyen termes ; un process de revue de gestion des talents à l'international.

Mobilité

NOTRE CHARTE DE LA MOBILITÉ

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

MY MOB', OUTIL DE LA MOBILITÉ

Nous déployons notre politique de mobilité au sein du programme My Mob' en nous appuyant sur des équipes, des espaces dédiés, des événements et sur notre site intranet dédié à la mobilité. L'outil informatisé My Mob'RH aide les managers à évaluer les compétences de leurs collaborateurs et réunit les questionnaires relatifs à l'entretien d'appréciation et professionnel, aux objectifs et à l'évaluation des salariés. Il a été déployé pour les cadres en 2016 et pour les ouvriers, employés, techniciens et agents de maîtrise en 2017. En 2017 nous avons également refondu le système de valorisation de la performance pour les cadres afin de renforcer leur engagement dans la performance globale de l'entreprise.

Formations

Nos programmes de formation accompagnent la politique de l'emploi, la mobilité et les projets issus de la GPEC. Ils ont pour fonction de favoriser l'adaptation des salariés aux évolutions de l'organisation du travail, aux mutations technologiques, aux changements de culture et de pratiques managériales et de développer de nouvelles compétences pour accompagner les reconversions professionnelles.

✓ En 2018 nous avons déployé l'accompagnement du projet « Bienvenue à Paris » destiné à renforcer les comportements hospitaliers à l'égard de nos clients chez tous nos collaborateurs. Nous avons renforcé l'offre de formation digitale accessible à tous les collaborateurs, notamment en bureautique et linguistique. Nos filiales développent les programmes de formation correspondant à leurs activités.

3,7 millions d'euros d'achats consacrés en 2018 à la formation professionnelle et au développement des compétences pour Aéroports de Paris SA.

NOUVEAUX EMBAUCHÉS ET SALARIÉS PROMUS

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

RESSOURCES HUMAINES

Développement professionnel

FORMATION INDIVIDUELLE

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

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

✓ Nous accueillons chaque année de nombreux alternants en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Au 31 décembre 2018, 214 alternants étaient présents dans l'entreprise, dont 188 en contrat d'apprentissage et 26 en contrat de professionnalisation.

Développement managérial

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

UN NOUVEAU MODÈLE MANAGÉRIAL

Travailler sur l'axe managérial, c'est agir sur la qualité des relations de travail au quotidien. Depuis 2015, une démarche formalisée de développement managérial constitue un référentiel commun pour les managers d'équipe ou de projet. Cette démarche renforce la conscience de soi et de l'impact systémique. Les retours d'expérience montrent à fin 2018 des pratiques managériales mieux axées sur l'engagement, la responsabilisation, le *feedback*, l'agilité, la transversalité et la collaboration ainsi que la transformation des process et des instances (notamment en termes de prise de décision). Une plus forte intégration des modalités mobilisant l'intelligence collective au service de la performance a également été constatée.

4 valeurs et 4 axes

Le socle du modèle managérial est constitué des quatre valeurs du Groupe (confiance, engagement, audace, ouverture), des quatre rôles managériaux permettant d'incarner ces valeurs et des quatre axes de *leadership* illustrant le savoir faire associé :

- développer une meilleure connaissance et conscience de soi ;
- mobiliser autour d'une vision inspirante ;
- développer l'autonomie et la responsabilisation ;
- s'engager concrètement dans la coopération.

DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUES

✓ Entre 2015 et 2017, l'ensemble des managers a bénéficié de programmes de formation et de sensibilisation spécifiques autour des valeurs, rôles managériaux et axes de *leadership*.

- *Attitude Manager* a invité les 1 700 agents de haute maîtrise encadrants, cadres et cadres

supérieurs à s'approprier les comportements managériaux découlant de quatre valeurs de l'entreprise. Un guide du manager et une boîte à outils en ligne ont été mis à leur disposition : 1 589 collaborateurs se sont connectés à cet espace en 2018.

- *Lead & Change* s'est adressé aux 130 top managers pour les aider à incarner les axes de *leadership*, au service de la transformation structurelle et culturelle de l'entreprise.
- Depuis 2017, ils ont accès à un programme de *feedback 360°*, technique d'évaluation notamment de l'approche managériale qui fait appel à l'appréciation de l'entourage professionnel.

✓ En 2018 les managers ont bénéficié sur le plan individuel d'une offre de *coaching* à distance, en complément de l'offre traditionnelle d'*assessment*, de développement et de *coaching* présentiel.

✓ *Accompagnement du changement* : la direction des Ressources humaines travaille avec les équipes concernées par un projet d'évolution d'organisation pour qu'elles intègrent dès l'amont la dynamique d'accompagnement du changement. En 2018 ce processus a concerné les transformations profondes de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget.

✓ *Codéveloppement* : nous proposons aux managers des programmes de codéveloppement au cours desquels ils sont invités à rencontrer leurs homologues de différentes directions pour travailler ensemble sur leurs pratiques. Un projet de mentorat est en cours.

✓ *Formation à la RSE* : au sein de nos dispositifs « Trajectoires », axés sur les fondamentaux du management, nous avons créé

RESSOURCES HUMAINES

Diversité

des modules de sensibilisation à la RSE. Ces modules ont concerné cette année 90 collaborateurs d'Aéroports de Paris SA (plus de 500 en 2017 et plus de 200 en 2016).

3

DIVERSITÉ

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 16
CLASSÉ : « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Un engagement de longue date

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

Premier accord Diversité

Le 27 avril 2017, Aéroports de Paris a signé son premier accord Diversité, pour la période 2017-2019, aboutissement d'une démarche initiée dès 2012 par son premier diagnostic Diversité. Cet accord prend des engagements transversaux pour tous les critères de discrimination. Ces dispositions s'inscrivent dans la continuité des accords par lesquels l'entreprise s'est déjà engagée pour l'égalité des chances (5^e accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, 9^e accord handicap, 1^{er} accord GPEC).

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

LES PRINCIPALES DISPOSITIONS

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

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

STÉRÉOTYPES

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

MIXITÉ ET TAXE D'APPRENTISSAGE

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

495 291 euros

C'est le montant de la part libre de la taxe d'apprentissage versé en 2018 en faveur de la diversité.

Engagements publics

CHARTE DE LA DIVERSITÉ

Aéroports de Paris et ses principales filiales sont signataires de la [Charte de la diversité en entreprise](#), en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation (2013 pour Aéroports de Paris, 2014 pour ADP International, ADP Ingénierie, filiale d'ADP International, et Hub One).

PACTE POUR L'ÉGALITÉ

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

VIS-À-VIS DE NOTRE SPHÈRE D'INFLUENCE

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

L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

CINQUIÈME ACCORD EPFH

Le 29 novembre 2017, nous avons signé notre cinquième accord triennal en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (EPFH) pour la période 2018-2019. Ce cinquième accord réaffirme notamment notre volonté de développer la mixité des métiers et de veiller à l'égalité salariale. Une référente EPFH a été nommée. Nous nous fixons un objectif de 40 % de femmes dans l'encadrement et 50 % de recrutements dans le cadre de

RESSOURCES HUMAINES

Diversité

notre *Graduate Program* – 40 % dans notre précédent accord. Nous poursuivons notre partenariat avec le réseau de femmes « Elles bougent ». Nous prévoyons des avancées supplémentaires notamment avec le développement de la féminisation de l'encadrement supérieur.

HeForShe

À l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes du 8 mars 2018, le Groupe ADP a marqué son engagement en faveur de la mixité en apportant son soutien à la campagne *HeForShe*. Lancé en 2014 par l'ambassadrice de bonne volonté Emma Watson et l'ancien secrétaire général des Nations unies Ban Ki-Moon, *HeForShe* est un programme de solidarité de l'ONU qui invite les hommes et les garçons à prendre la parole et à lutter contre les inégalités qui touchent les femmes et les filles du monde entier.

PERFORMANCE

✓ Féminisation du conseil d'administration et du Comex

Notre conseil d'administration compte 50 % de femmes en 2018. Nous participons au programme *Board Women Partners* destiné à favoriser la féminisation des conseils d'administration. Notre comité exécutif compte une femme soit un taux de féminisation de 8 % à fin décembre 2018.

✓ **Le taux de promotion** est favorable aux femmes : 5,2 % contre 3,8 %. La part des femmes dans l'effectif promu est de 43,6 % en 2018, supérieur au taux global de féminisation (37,6 % en 2018, 37,9 % en 2017 et 2016). Une part importante des recrutements est toujours réalisée dans des métiers techniques et réglementaires, très masculinisés. Le rééquilibrage en faveur des femmes dans la hiérarchie de

l'entreprise s'est stabilisé. La part des femmes cadres atteint 36 % dans le top management au niveau des comités de direction.

36,8 %

C'est la proportion de femmes cadres en 2018 dans notre entreprise (36,7 % en 2017, 36,1 % en 2016, 36,3 % en 2015, 35,6 % en 2014).

✓ **Disparités salariales** : depuis 2014, les situations de disparités salariales sont examinées au cas par cas. Notre nouvel accord EPFH 2017-2019 prévoit la conduite d'un diagnostic de rémunération et l'automatisation des analyses d'écart. S'agissant des écarts de rémunération, 16 demandes d'examen ont été faites en 2018 pour un effectif de 2 409 femmes : trois ont donné lieu à un ajustement de rémunération. L'écart global de rémunération hommes-femmes (en moyenne des salaires bruts) est maintenant inférieur à 9 % (10 % en 2017, après s'être stabilisé à 9,3 % en 2015 et 2016). En 2019 une nouvelle étude spécifique sera réalisée sur la structure des rémunérations et les facteurs d'écart.

NOS RÉSEAUX EPFH

✓ Nous sommes partenaires de l'association « Elles bougent » qui valorise les métiers techniques et d'ingénierie auprès des collégiennes, lycéennes ou étudiantes : 40 de nos collaboratrices sont devenues « marraines ». En février 2018 nous avons participé avec « Elles bougent » au challenge national d'innovation « Innovatech » pendant le forum « Réseaux et carrières au féminin » et, en novembre 2018, à la journée « Sciences de l'ingénieur au féminin ».

✓ En octobre 2018, pour la cinquième fois, plus d'une centaine de nos collaboratrices et

collaborateurs ont participé à la course de fond caritative annuelle de l'association Odyssea au profit de l'institut Gustave Roussy pour la recherche contre le cancer du sein.

Handicap

En 2018, nous avons fêté les vingt-sept ans de notre politique handicap. Notre 9^e accord triennal 2016-2018 en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap a été signé par l'ensemble des organisations syndicales le 25 janvier 2016. Il vise à faciliter et favoriser l'emploi et le maintien dans l'emploi de ces personnes et à renforcer notre soutien au secteur protégé et adapté. Certaines mesures sont applicables aux salarié(e)s qui ont à charge un enfant ou un(e) conjoint(e) en situation de handicap. Il sera renégocié en 2019.

LES QUATRE AXES DE L'ACCORD 2016-2018

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

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

7,5 %

C'est le taux d'emploi handicap d'Aéroports de Paris en 2018. Dès 2014, nous avons atteint et dépassé le taux légal de 6 % d'emploi, avec un taux de 6,46 %.

✓ En 2018, les embauches de personnes en situation de handicap représentaient 0,65 % des recrutements externes réalisés ; 451 personnes en situation de handicap faisaient partie des effectifs en CDI d'Aéroports de Paris.

RESSOURCES HUMAINES

Diversité

BILAN DE L'ACCORD HANDICAP 2016-2018		
	Objectif 2016-2018 par catégorie	Bilan au 31 décembre 2018
Contrats à durée indéterminée	<i>a minima</i> , 15	11 (73 % de l'objectif)
Contrats de formation en alternance	<i>a minima</i> , 6	2 (33 % de l'objectif)
CAE et/ou CDD ⁽¹⁾	15	4 (27 % de l'objectif)
Stagiaires handicapés ⁽²⁾	<i>a minima</i> , 6	12 (200 % de l'objectif)

Objectif global : recruter au moins 42 personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH).
Commentaire : 2018 a notamment été marquée par la suppression du dispositif CAE dans notre entreprise, avec un effet sur l'objectif CAE et sur l'objectif CDI, une très grande partie des recrutements en CDI provenant de la pérennisation d'un CAE.
Périmètre : Aéroports de Paris SA.

⁽¹⁾ CAE : contrat d'accompagnement dans l'emploi. CDD : contrat à durée déterminée.

⁽²⁾ originaires de centres de formation spécialisés d'établissements d'enseignements secondaire et supérieur et d'organismes d'insertion ou de réinsertion.

ESAT

Nous avons pour objectif de réaliser un chiffre d'affaires de 2,4 millions d'euros, sur la durée de l'accord, avec les entreprises du secteur adapté, soit 800 k€ par an. Cet objectif a été dépassé, le cumul sur trois ans s'élevant à 2,5 millions d'euros. En 2018, nous avons confié 855 k€ de prestations à 16 fournisseurs issus de ce secteur.

NOTRE MISSION HANDICAP

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

Duoday 2018

En 2018, Aéroports de Paris a participé à la première édition nationale du Duoday. Une entreprise, une collectivité ou une association accueille, à l'occasion d'une journée nationale, une personne en situation de handicap qui forme un duo avec un professionnel volontaire. Cet événement a été déployé en France en 2018 sous l'impulsion de la secrétaire d'État auprès du Premier Ministre chargée des personnes handicapées.

✓ Chaque année, notre mission Handicap participe à divers événements liés à l'emploi des personnes en situation de handicap, comme le forum virtuel en ligne « Talents Handicap » ou le salon « Handicap, emplois et achats responsables ». Elle organise également, tout au long de l'année, des événements de sensibilisation à destination des salariés, notamment lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH).

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

Contrat de génération

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

JEUNES

Nous soutenons l'engagement en faveur de l'insertion professionnelle et du recrutement des jeunes. Nous accompagnons les jeunes par des dispositifs spécifiques d'accès à la formation, au logement et aux transports.

✓ Nous nous sommes fixé notamment un objectif de recrutement de 30 % de jeunes en CDI sur la durée de l'accord GPEC. En 2018 nous avons atteint un taux de 33 % (43,8 % en 2017 ; 40 % en 2016). L'objectif de 30 % a été porté à 35 % dans le cadre du nouvel accord GPEC 2019-2021.

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

SENIORS

Nous avons pour objectif d'assurer le maintien dans l'emploi des salariés seniors et accompagnons leur développement professionnel par la formation. Nous proposons aux salariés seniors un dispositif complet d'aménagement de la fin de carrière.

✓ L'accord 2016-2020 prévoit un taux de recrutement de seniors (50 ans minimum) de 2 % des CDI avec une part des plus de 55 ans dans l'effectif moyen de 14,5 % en moyenne. En 2018, le taux de recrutement a été de 7,1 % des CDI (5,1 % en 2017 ; 4,4 % en 2016) et la part des plus de 55 ans dans l'effectif moyen a été de 22,6 % (22 % en 2017 ; 20,5 % en 2016).

✓ En 2018, nous avons mis en place le temps partiel de fin de carrière, sous forme de mécénat de compétences. Les salariés peuvent travailler au sein d'une association qu'ils font bénéficier de leur expérience professionnelle. (Voir rubrique Engagement sociétal, chapitre « Solidarité ».)

Avec les quartiers prioritaires de la ville

✓ Depuis plusieurs années, nous menons plusieurs actions en direction des élèves des lycées et collèges et des jeunes diplômés âgés de 18 à 26 ans des quartiers prioritaires de la ville (QPV) dans le cadre de la charte Entreprises et Quartiers, dont nous étions signataires.

✓ En 2016, nous avons signé la charte Seine-Saint-Denis Égalité.

✓ En septembre 2018 le Groupe ADP a signé le [PaQte](#), initiative du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales. Les entreprises françaises s'y engagent en faveur des quartiers prioritaires de la ville. Nous nous sommes engagés à offrir 300 stages (dont 66 % à des stagiaires issus des quartiers prioritaires de la ville) et à prendre 200 alternants en moyenne par an jusqu'en 2021.

✓ Nous sommes partenaires depuis 2015 de l'association Ma caméra chez les pros soutenue par la Fondation Groupe ADP. Cette association invite les collégiens des ZEP à découvrir des métiers peu connus et accessibles en menant des reportages en entreprise. Nous sommes également partenaires, depuis 2015, de l'association [Nos Quartiers ont des Talents](#) qui œuvre notamment à l'insertion des jeunes diplômés des quartiers prioritaires de la ville. Nous avons accompagné 50 jeunes depuis 2015 et comptons 21 marraines et parrains parmi nos collaborateurs en 2018.



CONDITIONS D'EMPLOI

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 14
CLASSÉ : « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Une approche globale

VALORISER LA PERFORMANCE

Notre politique de rémunération se fonde sur deux principes :

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

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

TRANSPARENCE

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

Accord salarial

✓ 2018

Les négociations annuelles obligatoires sur les salaires et le partage de la valeur ajoutée n'ont pas donné lieu en 2018 à la signature d'un accord. La direction générale et le comité exécutif ont cependant décidé de faire bénéficier les salariés d'Aéroports de Paris SA de mesures salariales unilatérales pour l'année 2018 :

- une augmentation générale des salaires de 0,3 % au 1^{er} juillet 2018 ;
- la compensation intégrale de l'effet de la hausse de la CSG ;
- une revalorisation des montants cibles de parts variables de cadres associées à la performance ;

✓ 2019 : un accord salarial a été signé en janvier 2019.

La RSE dans la structure de rémunération

OBJECTIFS RSE

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

ACCORDS D'INTÉRESSEMENT

Notre 11^e accord d'intéressement 2018-2020, signé en juin 2018, prend en compte cinq critères :

- trois sont économiques (Ebitda Groupe, ratio charges/passager, ratio chiffre d'affaires/passager) ;

RESSOURCES HUMAINES

Santé

- un premier critère RSE porte sur la satisfaction des clients mesurée *via* une enquête *ACI* ;
- un second critère RSE est le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.

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

✓ En 2018, le montant de l'intéressement comptabilisé pour l'ensemble des sociétés du Groupe ADP s'élève à 14 millions d'euros (13 millions d'euros en 2017).

✓ Le montant de la participation s'est élevé à 28 millions d'euros en 2018 contre 22 millions d'euros en 2017.

Prime exceptionnelle

Le Groupe ADP et ses filiales à 100 % ADP International, ADP Ingénierie et Hub One ont décidé de verser en janvier 2019 une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat à l'ensemble de leurs salariés en France lorsque leur rémunération globale annuelle brute est inférieure à 50 000 euros. Cette prime concerne plus de 45 % des salariés du Groupe ADP et de ses filiales.

Épargne salariale et actionnariat salarié

L'épargne salariale se compose d'un plan d'épargne groupe (PEG) et d'un plan d'épargne pour la retraite collectif groupe (Percog) ; 99 % des salariés d'Aéroports de Paris SA sont actionnaires au sein du PEG *via* le fonds commun de placement d'entreprise (FCPE) « ADP actionnariat salarié ».

ABONDEMENT

S'agissant d'Aéroports de Paris SA, les versements effectués dans ce FCPE d'actionnariat salarié sont abondés au sein du PEG. Les accords en vigueur prévoient un abondement

dans le PEG et le Percog pour les années 2016 à 2019. Les salariés qui investissent depuis 2010 dans le Percog sont assurés de bénéficier de dix ans d'abondement.

✓ En 2018, l'abondement versé à ce titre par l'entreprise a été de 9 millions d'euros comme en 2017 et 2016.

FCPE ADP OBLIGATIONS

Pour soutenir la dynamique de l'épargne salariale, un FCPE ADP obligations, investi principalement en obligations non cotées émises par Aéroports de Paris a été mis en place en 2018 à l'occasion de la collecte de l'intéressement 2017. Il est, depuis, fermé à la souscription.

FONDS SOLIDAIRE

Indirectement, les placements solidaires proposés aux salariés épargnants contribuent à la diffusion d'une culture responsable. C'est le cas du FCPE Amundi Label Actions Solidaire ESR proposé au sein du PEG et du Percog. La part solidaire de ce fonds est investie dans la société d'investissement France Active qui finance notamment des projets écologiques, d'insertion et de lutte contre l'exclusion. Ce fonds bénéficie du label CIES d'investissement socialement responsable.

COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

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

5

SANTÉ

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 12
CLASSÉ : « TRÈS IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Politique de santé

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

NOTRE PROGRAMME DE PRÉVENTION 2016-2020

Nous déployons un programme pluriannuel de prévention des risques professionnels pour le périmètre d'Aéroports de Paris SA. Il a pour objectif l'amélioration des conditions de travail et la réduction des accidents du travail. Les risques professionnels font l'objet d'une évaluation annuelle.

Notre programme de prévention couvre notamment :

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

Vers une culture de la prévention

NOTRE PLAN DE MOBILISATION

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

RESSOURCES HUMAINES

Santé

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

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

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

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

✓ **En 2018**, nous avons entamé une réflexion pour dynamiser le fonctionnement collectif et transversal du réseau des préventeurs.

PILOTAGE ET SUIVI

Un comité de pilotage Prévention pluridisciplinaire, coprésidé par le directeur général exécutif et le directeur des Ressources humaines, se réunit tous les trois mois pour évaluer et suivre les actions mises en place. Un point sur les accidents du travail est présenté au comité exécutif tous les deux mois.

LES JOURNÉES DE LA SÉCURITÉ

Depuis 2015, dans la continuité de notre plan de mobilisation, nous organisons deux Journées de la sécurité par an. Nous montons des ateliers pour les managers et des animations ouvertes à tous sur nos trois plates-formes franciliennes. Nous abordons notamment les risques de circulation piétonne et routière et les gestes de premier secours. En 2018 les initiatives locales ont été privilégiées.

SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS

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

La pénibilité

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

Pour les expatriés

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

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

Nos outils de suivi et de gestion

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

UNE GESTION CERTIFIÉE

Nos plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly sont certifiées OHSAS 18001 pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Accidents du travail Bilan 2018

En 2018, le nombre d'accidents de travail avec arrêts est très comparable à celui de 2017 avec 139 accidents en 2018 pour 132 en 2017 ; en revanche il s'accompagne d'une diminution des heures travaillées ce qui dégrade mécaniquement le taux de fréquence. L'analyse des causes des accidents de travail avec arrêt montre une maîtrise des risques techniques métiers (manutention, utilisation des engins et des outils), la première cause restant les déplacements en situation de travail dont les causes sont multiples.

RESSOURCES HUMAINES

Qualité de vie au travail

Prévention des risques psychosociaux

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

- d'intégrer la prévention des RPS au parcours de professionnalisation des managers ;
- d'évaluer les RPS au document unique et analyser les accidents pour prévenir les situations de mal-être ;
- de conduire les projets en anticipant la prévention des RPS, notamment en amont des réorganisations, favoriser la bonne compréhension des enjeux, la contribution de chacun, l'autonomie et la coopération.

NOTRE DISPOSITIF D'ÉCOUTE ET DE PRÉVENTION

Nous avons mis en place un dispositif d'écoute et une méthodologie spécifique d'évaluation des RPS. Fin 2018, plus de 330 groupes de travail se sont réunis pour évaluer les risques psychosociaux et définir collectivement des actions d'amélioration.

DOCUMENT UNIQUE

Depuis 2016, une évaluation des RPS transversale au sein d'Aéroports de Paris SA est effectuée en collaboration avec les médecins du travail, les représentants du service social et les préventeurs. Cette évaluation est mise à jour chaque année.

UN GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

Dans un contexte de mutation et de changement de culture profonds, il nous a paru nécessaire d'élaborer un guide méthodologique pour pouvoir anticiper les impacts des transformations sur les femmes et les hommes de l'entreprise. Ce guide a été élaboré en 2017 par un groupe pluridisciplinaire de managers,

de représentants de la direction des Ressources humaines et de représentants du CHSCT transversal et du service Santé au travail.

✓ En 2018 ce guide a fait l'objet d'un déploiement sous forme digitale et d'une plaquette. Il a été présenté au comité exécutif, dans tous les CHSCT, aux RRH, aux préventeurs et dans les différents comités de direction.

Accompagner les transformations 2016-2020

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

6 QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 13
CLASSÉ : « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Vie privée et vie professionnelle

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

TÉLÉTRAVAIL ET COMPTE ÉPARGNE TEMPS

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

✓ Notre accord sur le télétravail repose sur le strict respect du volontariat, la préservation du lien social et des collectifs de travail, le respect de la vie privée, la réversibilité et l'absence de toute différence de traitement pour les salariés télétravailleurs. Le télétravail fait l'objet d'un avenant au contrat de travail. Après une phase de déploiement tout au long de l'année 2017, la pratique s'est installée progressivement en 2018. Le déploiement du télétravail fait l'objet de retours réguliers vis-à-vis des partenaires sociaux et de la direction de l'entreprise puisqu'il s'agit de nouveaux modes de travail.

✓ 4 225 salariés sont éligibles au télétravail. En 2017, 765 salariés ont télétravaillé et 1 181 en 2018 (ce décompte ne comptabilise pas le télétravail occasionnel, exceptionnel et pour raisons médicales). En moyenne les télétravailleurs exercent 2,5 jours de télétravail par mois.

CONGÉ PARENTAL ET TEMPS PARTIEL

Nous avons institué l'indemnisation du congé de paternité, le temps partiel choisi, accordé de droit aux parents d'enfants âgés de trois à six ans (la loi ne le prévoyant que pour les parents d'enfants âgés de zéro à trois ans) et la neutralisation du congé parental au titre des avancements.

DON DE JOURS

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

✓ Cet accord a fait l'objet d'une révision le 3 mai 2018 pour intégrer les proches aidants à ce dispositif.

RESSOURCES HUMAINES

Dialogue social

CRÈCHES

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

CESU

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

LOGEMENT

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

Baromètre Great Place to Work

Nous mesurons la perception que nos salariés ont de la qualité de vie au travail. Depuis 2015 cette enquête, qui respecte l'anonymat de nos collaborateurs, est menée par l'institut international *Great Place to Work*®, qui établit tous les deux ans le diagnostic des entreprises où il fait bon travailler. Ce diagnostic, qui nous fournit des éléments de comparaison avec des entreprises de taille comparable, s'inscrit dans la ligne de nos engagements de marque et dans notre démarche d'amélioration continue. Cinq critères sont questionnés par l'enquête : la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté, la convivialité. Les résultats de l'enquête 2017 ont été présentés à nos collaborateurs.

✓ En 2018 comités de direction, équipes et instances représentatives se sont appropriés les résultats. Des plans d'actions ont été définis, des référents Qualité de vie au travail ont été désignés pour chaque direction.

51 %

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

Innovation participative

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

7 DIALOGUE SOCIAL

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 15
CLASSÉ : « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

L'organisation du dialogue social

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

Nous avons articulé ce dialogue autour de notre comité de groupe pour le Groupe ADP et, pour Aéroports de Paris SA, du comité d'entreprise, de sept comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), d'un CHSCT transversal – créé en 2017 – d'une instance centrale de délégués du personnel et de plus de 50 délégués syndicaux, en application d'un accord sur le droit syndical.

Les accords 2018

En 2018 plusieurs accords collectifs ont été signés dans différents domaines. Deux accords ont notamment été conclus pour faciliter les relations sociales :

- l'accord à durée indéterminée, signé le 7 février 2018, qui institue la téléconférence pour l'organisation des réunions avec les instances représentatives du personnel ;
- l'accord de méthode du 31 juillet 2018, visant à organiser les négociations sur la mise en place du Comité social et économique (CSE). À compter du 1^{er} janvier 2020, cette nouvelle instance, prévue par l'ordonnance n° 2017-1386 du 22 septembre 2017, structurera le dialogue social. Elle remplacera le comité d'entreprise, les délégués du personnel et les CHSCT.

✓ Plusieurs accords ont été révisés pour prendre en compte l'évolution de l'entreprise, plus particulièrement les changements d'organisation des plates-formes.

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

L'ENGAGEMENT POUR LE CLIMAT ET L'ENVIRONNEMENT

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

1

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS P. 45

2

ÉNERGIE P. 47

3

AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT P. 49

4

EAU P. 53

5

DÉCHETS P. 54

6

BIODIVERSITÉ P. 55



2030

NOUS AMBITIONNONS D'ATTEINDRE LA NEUTRALITÉ CARBONE POUR NOS ÉMISSIONS INTERNES EN 2030.

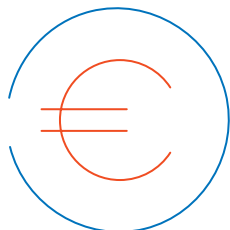
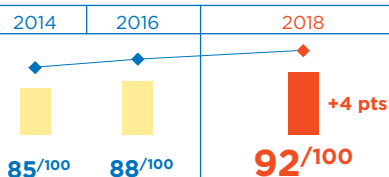


15 %

D'ÉNERGIES RENOUVELABLES DANS NOTRE CONSOMMATION FINALE EN 2020.

ENVIRONNEMENT

NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2018 (périmètre Aéroports de Paris SA)



44 M€

pour les investissements environnementaux prévus dans notre troisième contrat de régulation économique (2016-2020).

387

POINTS DE RECHARGE SUR NOS PLATES-FORMES POUR LES VOITURES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES (31.12.2018).



ENVIRONNEMENT

Feuille de route environnement 2016-2020 et réalisations 2018

ODD ⁽¹⁾	OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
ÉNERGIE			
ODD 7	Améliorer notre efficacité énergétique de 1,5 % par an sur la période 2016-2020 (7 % sur cinq ans).	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Résultats 2018 : 5,9 %. Poursuite du remplacement des systèmes d'éclairage classique par des LED plus économes. Suivi des consommations via le déploiement « d'indicateurs de performance énergétique de proximité ». Télérelevage des compteurs électriques pour un meilleur suivi des consommations et détection des dérives.
ODD 7	Établir notre part d'énergies renouvelables dans notre consommation finale à 15 % en 2020.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Résultat 2018 : 15,8 %
ODD 13 ODD 15	Diminuer les émissions de CO ₂ par passager de 65 % entre 2009 et 2020.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Résultats 2018 : 69,0 %
AMÉNAGEMENT ET CONSTRUCTION DURABLES			
ODD 11 ODD 13	Certifier 100 % de nos bâtiments immobiliers par un label environnemental (HQE™, Breeam® ou autre).	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Certification HQE™ (<i>Breeam</i>® en cours) du siège social à Paris-Charles de Gaulle. Certification <i>Breeam</i>® en cours pour le bâtiment Baïkal (immobilier de bureau).
ODD 11 ODD 13	Élaborer un référentiel d'aménagement durable pour nos plates-formes aéroportuaires.	✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du référentiel pour les parties « électricité, eau et déchets ».
ODD 11 ODD 13	Mettre à jour la procédure concernant les sites pollués.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> La procédure a été réalisée et diffusée aux parties prenantes concernées.
AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT			
ODD 13	Atteindre 25 % de véhicules propres (hybrides, électriques, etc.) dans notre flotte de véhicules légers en 2020.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Résultat 2018 : 25,4 % de véhicules électriques et hybrides dans notre flotte de véhicules légers. 241 véhicules de service électriques ou hybrides. 387 points de recharge sur les plates-formes.
ODD 13	Maintenir l' <i>Airport Carbon Accreditation</i> (ACA) niveau 3 en 2020 pour nos trois principaux aéroports.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> ACA niveau 3 pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget renouvelé en juin 2018. Engagement à atteindre la neutralité carbone en 2030 (ACA niveau 3+).
ODD 13	Limiter les émissions des avions au sol et celles des matériels et véhicules de piste.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Gestion locale des départs en place depuis (2014) à Paris-Charles de Gaulle et depuis 2017 à Paris-Orly. Déploiement de prises 400 Hz sur les nouveaux postes au contact.
ODD 13	Poursuivre les actions permettant de réduire les émissions des accès à nos aéroports et des circulations internes (plans de mobilité entreprise et interentreprises).	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place du télétravail et développement d'outils collaboratifs (visioconférence, etc.). Expérimentation d'une navette électrique autonome. Mise en service d'une plate-forme numérique innovante de covoiturage dans le cadre du plan de mobilité interentreprises.

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

(1) Pour mieux comprendre nos choix en matière d'ODD, se reporter aux pages 12 à 13.

ENVIRONNEMENT

Feuille de route environnement 2016-2020 et réalisations 2018

ODD ⁽¹⁾	OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
EAU			
ODD 6	Diminuer de 5 % notre consommation interne d'eau potable par passager en 2020 par rapport à 2014.	✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 2,8 % en 2018. • Supervision des consommations d'eau. • Recyclage des eaux pluviales à Paris-Orly pour alimenter les blocs sanitaires. • Installation de chasses d'eau économes en eau pour tout projet de réhabilitation de blocs sanitaires.
ODD 6 ODD 15	Poursuivre l'amélioration de la gestion des pollutions hivernales.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour des schémas directeurs des eaux usées pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. • Achèvement du projet de restructuration et d'interconnexion des bassins de rétention à Paris-Charles de Gaulle.
DÉCHETS			
ODD 12	Atteindre 45 % de taux de valorisation matière des déchets non dangereux internes en 2020.	✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de valorisation 2018 : 37,5 % (soit une progression de 4,4 points par rapport à 2017). • Poursuite des actions portant sur le tri à la source et le traitement des biodéchets.
ODD 12 ODD 11	Atteindre 70 % de taux de valorisation des déchets de chantier en 2020.	✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement des exigences vis-à-vis des sous-traitants.
ODD 12	Proposer le service de collecte des biodéchets auprès de 100 % de nos clients en 2020.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de la valorisation énergétique <i>via</i> la collecte des huiles alimentaires usagées et des biodéchets proposée sur l'ensemble des sites.
BIODIVERSITÉ			
ODD 15	Définir et mettre en œuvre un plan de gestion écologique de nos aménagements.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Préconisation spécifique dans nos guides d'aménagement.
ODD 15	Réaliser une étude biodiversité pour les projets structurants et pour la totalité de nos aéroports.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Validation du schéma directeur « Biodiversité, développement et paysage » de Paris-Charles de Gaulle. • Poursuite des schémas directeurs « Biodiversité, développement et paysage » de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.
ODD 15	Maintenir une diminution de 50 % des consommations de produits phytosanitaires entre 2008 et 2020.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction de 56 % de notre utilisation des produits sanitaires sur une moyenne de trois ans (2015, 2016, 2017). • Zéro produit phytosanitaire à Paris-Orly (côté piste et côté ville).

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

(1) Pour mieux comprendre nos choix en matière d'ODD, se reporter aux pages 12 à 13.

1

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

Notre ambition

Dans un contexte législatif, réglementaire et politique renforcé, nous mettons en œuvre, depuis plus de vingt ans, une politique environnementale et énergétique volontariste, notamment en matière de lutte contre les dérèglements climatiques, et d'amélioration de la qualité de l'air. Nous sommes le seul groupe aéroportuaire européen majeur à se soumettre à une notation extrafinancière sollicitée. Effectuée tous les deux ans (voir page 21) cette notation évalue la progression de notre performance dans 5 domaines de la RSE, dont la préservation de l'environnement. En 2018, le Groupe ADP a obtenu la note de 91/100 (en progression de 5 points par rapport à 2016) et la maison mère Aéroports de Paris a obtenu 92/100, soit 4 points de mieux qu'en 2016.

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

Trois principes

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

- 1 - Optimiser** en allant au-delà de l'exigence réglementaire.
- 2 - Attirer** en renforçant les dispositifs existants et en intégrant tous les métiers, tous

les collaborateurs, tous les fournisseurs, la communauté aéroportuaire dans son ensemble ainsi que nos autres parties prenantes.

3 - Élargir pour que notre *leadership* en matière de développement durable et de RSE concoure au développement et au rayonnement du Groupe, en France et à l'international, à sa compétitivité et à sa valorisation.

Six thématiques

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

✓ **En 2018**, nos objectifs et engagements sur les thématiques « air et émissions, biodiversité et bruit » ont été réaffirmés à l'occasion des Assises nationales du transport aérien. Ils ont été mis en ligne sur [notre site Groupe](#) et sur notre site [Entrevoisins.org](#).

Management

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

Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly disposent de systèmes de management intégré (SMI) certifiés (mai 2008 pour Paris-Charles de Gaulle ; octobre 2013 pour Paris-Orly). Le SMI est conforme aux normes internationales de gestion de la qualité (ISO 9001), de l'environnement (ISO 14001 -

version 2015), de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001). Il prend en compte les règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires établies par la réglementation communautaire et la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC). En 2017, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont passé avec succès les audits SMI de renouvellement.

Paris-Le Bourget (2005), l'héliport d'Issy-les-Moulineaux (2009) et l'aérodrome de Toussus-le-Noble (2015) disposent d'un système de gestion de l'environnement (SME) conforme à la norme ISO 14001 (version 2015).

✓ **En 2018**, les certifications ISO 14001 des trois plates-formes ont été renouvelées.

La norme ISO 14001 version 2015

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

Notre système de management de l'énergie (SMÉ) est certifié conforme à la norme internationale ISO 50001 depuis juin 2015. Il couvre l'ensemble des activités de l'entreprise sur les trois plates-formes franciliennes.

✓ La certification ISO 50001 du SMÉ a été renouvelée en 2018.

ENVIRONNEMENT

Politique et engagements

Formation

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

Ecosalariés

Depuis 2015, les salariés qui désirent s'impliquer dans la préservation de l'environnement, dans un cadre professionnel, peuvent s'engager dans la communauté des écosalariés : 76 collaborateurs ont déjà souscrit en ligne à notre écocharte, recueil d'écogestes quotidiens. Véritables ambassadeurs des bonnes pratiques environnementales dans l'entreprise, ces écosalariés définissent leurs actions prioritaires au cours de réunions trimestrielles. Ils élaborent un plan d'actions annuel au cours de la dernière réunion.

Huit actions ont été développées depuis 2015 :

- la récupération et la valorisation des capsules de café et de thé (plus de 4 390 kg valorisés en 2017 et 2018 au sein du bâtiment Askia à Paris-Orly et du siège social à Paris-Charles de Gaulle) ;
- l'incitation à l'usage des cendriers et une campagne de sensibilisation à la propreté, conduite par les écosalariés au niveau de la terrasse du terminal Orly Sud ;
- le déploiement d'unités

- centrales à basse consommation d'électricité ;
- l'édition en noir et blanc des bulletins de paie ;
- le recyclage des bobines de « tensaguides » (plus de 3 000 à l'ancien logo du Groupe ADP) pour la valorisation des sangles sous forme d'objets promotionnels après suppression du logo ;
- la récupération dans les secrétariats des tampons encreurs usagés, ce qui a généré une économie de 50 % sur le coût d'un tampon à l'achat ;
- l'organisation d'une Gratiferia (brocante gratuite) en partenariat avec l'association Planèt'Airport et du projet de supermarché alternatif l'EP'Autre ;
- l'organisation d'une collecte de déchets électriques et électroniques (DEEE) *via* la boîte de collecte de DEEE Electribox (fruit d'une collaboration entre Ecologic et Lyreco) pour l'association AFM-Téléthon : 15 000 PC et 53 tonnes de DEEE ont été collectés (équivalant à un don de 20 800 euros).

Promouvoir nos bonnes pratiques

Nous réunissons au sein des Clubs des partenaires environnement (CPE) des aéroports parisiens, les entreprises présentes sur nos trois plates-formes franciliennes. Ces clubs, créés en 2003, sont des lieux de réflexion et d'échange de bonnes pratiques. Ils organisent des événements et participent avec nous aux actions collectives nationales ou européennes. Le site [Ecoairport](#), rénové en 2017, est accessible aux acteurs aéroportuaires membres des CPE. Il met à leur disposition des actualités et des informations environnementales pour engager des démarches concrètes en faveur du développement durable.

Une centaine d'entreprises sont membres des CPE.

Semaine européenne du développement durable

Promouvoir les bonnes pratiques environnementales, c'est aussi les partager avec toutes nos parties prenantes. Durant la Semaine européenne du développement durable 2018, nous avons invité plusieurs *start-up* à intervenir sur la thématique de l'économie circulaire pour favoriser la mise en réseau et les actions participatives.

Notre laboratoire

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

- ✓ Le Laboratoire d'Aéroports de Paris assure la surveillance de la **qualité de l'air** ambiant sur les aéroports parisiens en exploitant un réseau de stations de mesure fixes et temporaires. Il effectue les inventaires d'émissions des activités aéroportuaires, surveille la qualité des rejets atmosphériques des centrales thermiques et effectue les études de qualité de l'air intérieur (aérogares, parkings, etc.). Grâce à ses quatre stations de surveillance, il mesure, en continu, les taux de dioxyde d'azote (NO₂), les concentrations de particules fines (PM 10 et PM 2,5) et d'ozone (O₃).
- ✓ Les **eaux usées** issues des activités de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget et des industries de la zone aéroportuaire font l'objet d'un suivi rigoureux. Le Laboratoire d'Aéroports de Paris surveille la qualité des eaux pluviales rejetées dans le milieu naturel ainsi que le niveau de la nappe phréatique grâce à un réseau de points de mesures (piézomètres).
- ✓ Le laboratoire mesure en continu le **bruit des avions** sur et autour des aéroports parisiens.

Le couplage de ces valeurs avec les trajectoires des aéronefs permet d'attribuer un niveau sonore à chaque appareil ayant décollé ou atterri à Paris-Orly et à Paris-Charles de Gaulle. Nous fournissons aussi aux autorités (DGAC, notamment) les mesures et analyses acoustiques nécessaires à leurs prises de décision relatives à la maîtrise et au contrôle du bruit aérien. Le laboratoire assure enfin le suivi environnemental de la qualité des sols, conformément à la méthodologie du ministère de la Transition écologique et solidaire. Ce suivi permet de vérifier la compatibilité de l'état environnemental des sites avec leurs usages et/ou les projets d'aménagements et d'engager au besoin le traitement de la pollution sur les sites.

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

44 millions d'euros

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

2 ÉNERGIE

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 17
CLASSÉ « TRÈS IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Nos objectifs pour 2020

L'année 2018 est la troisième année de mise en œuvre de notre politique énergétique. Nous ambitionnons d'améliorer notre performance énergétique de 1,5 % par an, en moyenne, durant la période 2016-2020 et de porter à 15 %, en 2020, la part d'énergies renouvelables dans notre consommation finale. Nous y parvenons par plusieurs moyens. Nous diminuons nos consommations d'énergie (électricité, chaleur et froid). Nous améliorons l'efficacité énergétique de nos bâtiments en mettant en œuvre de nouvelles technologies plus efficaces pour l'éclairage, la ventilation, les équipements électromécaniques. Nous augmentons la part des énergies renouvelables dans notre bouquet énergétique. Nous visons une réduction de 65 % de nos émissions de CO₂ par passager entre 2009 et 2020. Cet objectif, qui renforce notre implication dans la lutte contre les dérèglements climatiques (voir page 49) a été rendu public dès juin 2015 dans le manifeste collectif que nous avons signé avec Air France-KLM et le Groupement des industries françaises aéronautiques et spatiales (Gifas).

2030

Nous ambitionnons d'atteindre la neutralité carbone pour nos émissions internes d'ici à 2030.

Un système de management de l'énergie

Notre système de management de l'énergie (SMÉ) a été

certifié conforme à la norme internationale ISO 50001 en juin 2015. Nous sommes le premier groupe gestionnaire d'un système aéroportuaire de cette taille (105,3 millions de passagers en 2018) à avoir obtenu cette certification. Renouvelée en 2018, elle reconnaît notre engagement à améliorer notre performance énergétique et à réduire notre empreinte carbone.

Le SMÉ est venu enrichir nos systèmes de management intégré et de management de l'environnement (SMI/SME). En engageant cette démarche, nous avons identifié les « usages énergétiques significatifs » (UES) de nos installations, c'est-à-dire les processus les plus énergivores. Notre action vise à améliorer la performance énergétique de ces processus et des équipements utilisés pour fournir le service souhaité.

Un manager énergie est chargé de piloter le SMÉ dans chacun de nos trois principaux aéroports franciliens et au sein de notre direction de l'Immobilier. Ce réseau est coiffé par le responsable du SMÉ de l'entreprise qui en assure la robustesse, la cohérence et l'efficacité.

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

ENVIRONNEMENT

Énergie

Efficacité énergétique

NOTRE PLAN DE PROGRÈS ÉNERGIE

Notre plan de progrès s'organise selon trois priorités :

- 1 - rendre nos installations robustes et sobres en énergie ;
- 2 - optimiser les opérations (exploitation et maintenance) d'un point de vue énergétique ;
- 3 - améliorer la qualité du bâti et des équipements.

L'ÉCLAIRAGE SOBRE ET INTELLIGENT, UNE PRIORITÉ

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

Les énergies renouvelables

En 2018, notre production d'énergies renouvelables (EnR) a satisfait 15,8 % des besoins internes en énergie cumulés de nos trois plates-formes franciliennes ; 12,7 millions d'euros ont déjà été investis dans la production d'énergie par géothermie dont trois millions d'euros de subventions de l'Ademe et de la région Île-de-France, et 8,65 millions d'euros pour la valorisation de la biomasse dont trois millions d'euros de subventions de l'Ademe.

SOLAIRE, GÉOTHERMIE, BIOMASSE

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

- **À Paris-Orly**, la centrale géothermique inaugurée en 2011 devrait produire à terme la chaleur nécessaire au chauffage des aérogares et du quartier d'affaires Cœur d'Orly en évitant l'émission, en rythme de croisière, de 9 000 tonnes de CO₂ par an.
- **Paris-Charles de Gaulle** a mis en service, en 2012, un système de thermofrigopompe à haut rendement qui chauffe et refroidit le Hall M, ainsi qu'une centrale biomasse qui couvre 25 % des besoins en chaleur de la plate-forme et évite en mode nominal l'émission de 18 000 tonnes de CO₂ par an. Les études préalables à la construction d'une centrale à géothermie profonde ont été engagées.
- **Paris-Le Bourget** dispose, depuis fin 2015, de 600 mètres carrés de panneaux solaires photovoltaïques et d'une centrale géothermique qui produit de la chaleur (satisfaisant près de 70 % des besoins internes en chauffage d'Aéroports de Paris) ainsi que du froid. Au total, elle couvre l'équivalent de 30 % des consommations internes d'énergie d'Aéroports de Paris sur la plate-forme et évite l'émission d'environ 120 tonnes de CO₂.

ÉLECTRICITÉ VERTE

En complément, pour réduire notre empreinte carbone, nous avons souscrit l'offre d'électricité d'origine renouvelable proposée par notre fournisseur, engageant ce dernier

à nous livrer en 2018 une électricité à 65 % d'origine renouvelable (contre 50 % en 2015). L'énergéticien fournit des attestations certifiées par un tiers expert, garantissant que ce quota a été produit par des centrales hydroélectriques, des parcs éoliens ou des fermes photovoltaïques. Sur la plate-forme Paris-Le Bourget, 100 % de l'électricité consommée est d'origine renouvelable depuis 2016. Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly consommeront une électricité à 80 % d'origine renouvelable d'ici à 2020.

Aménagement et construction durables

LA VILLE AÉROPORTUAIRE DURABLE

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

L'aéroport bioclimatique

En 2017, nous avons lancé *Play Your Airport*, un concours international visant à imaginer l'aéroport du futur. L'initiative était ouverte aux salariés, aux voyageurs, aux étudiants et aux entreprises. Parmi les propositions sélectionnées en 2018 figure le projet d'aéroport bioclimatique « *EarthPort* ». L'équipe lauréate bénéficiera d'un soutien du Groupe ADP pour expérimenter certaines de ses solutions. Le concours a été reconduit en 2018 pour le développement d'un écoquartier à Roissypôle.

ENVIRONNEMENT

Air, émissions, climat

UNE QUALITÉ D'ÉCOCONSTRUCTION CERTIFIÉE

Dans tous nos projets immobiliers, nous promouvons le respect des règles de la haute qualité environnementale (HQE). Nous ferons certifier nos futurs bâtiments HQE™ (certification française), *Breeam*® (certification britannique d'envergure internationale) ou par tout autre label pertinent. Nous étudierons systématiquement la possibilité de faire certifier nos projets aéroportuaires. Nous encourageons nos partenaires et clients à construire selon ces principes. Nous anticipons la normalisation future qui entrera en application en 2020. La future réglementation environnementale (RE) remplacera la réglementation thermique (RT) et sanctionnera non seulement les consommations directes d'un bâtiment mais aussi son impact carbone tout au long de sa vie.

✓ **Notre nouveau siège social**, inauguré en mars 2017 à Paris-Charles de Gaulle est, intégré dans un ensemble de trois immeubles, a été certifié HQE™ Excellent en 2018. Le niveau de certification HQE™ Excellent est visé pour la future jonction entre les terminaux sud et ouest de Paris-Orly, dont l'ouverture est prévue en 2019.

Compensation

Nous compensons les émissions de CO₂ de notre siège social, à Paris-Charles de Gaulle, grâce à l'achat de compensations carbone provenant de projets de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

✓ **Le pavillon d'honneur de Paris-Orly livré en mars 2017** présente une architecture sobre. Ce bâtiment de 1 000 mètres carrés, conçu par notre filiale ADP Ingénierie fait la part belle à la lumière naturelle. Respectant les normes environnementales les plus strictes, il a été certifié, en 2018, HQE™ Excellent et *Breeam*® Good.

COMMISSIONNEMENT

Sur la période 2016-2020, les projets neufs d'aérogares et d'investissement supérieur à 60 millions d'euros feront l'objet d'un commissionnement, au cours duquel les performances énergétiques du bâtiment et celles des systèmes seront vérifiées. Ainsi, pour la jetée internationale du terminal sud de Paris-Orly, mise en service en avril 2016, bâtiment, conçu et réalisé par le Groupe ADP, les installations techniques et la qualité de réalisation ont fait l'objet d'un commissionnement afin de s'assurer des performances énergétiques réelles. La jetée émet 60 % de moins de CO₂ que la moyenne des aérogares. Elle est certifiée « NF Bâtiments tertiaires - Démarche HQE™ niveau Excellent ».

3 AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEUX 17 ET 18
CLASSÉS « TRÈS IMPORTANTS »

* Voir pages 7 et suivantes.

Engagés dans la lutte contre le changement climatique, nous considérons la réduction de notre empreinte carbone comme l'un des piliers de notre politique environnementale. À l'écoute des messages du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec), nous sommes convaincus que nous devons et pouvons agir pour contribuer à « stabiliser le réchauffement à un niveau non dangereux », principal objectif de la convention cadre des Nations unies sur les changements climatiques. Cette ambition s'est notamment traduite en 2017 par l'objectif d'atteindre **la neutralité carbone** pour nos activités internes d'ici à **2030**.

Notre plan de réduction des émissions de CO₂

Nous avons fait de la réduction de notre empreinte carbone l'un des piliers de notre politique environnementale. À fin 2016, nous avons fait chuter nos émissions de CO₂ par passager de 63 % par rapport à 2009, dépassant ainsi notre objectif initial de 50 % sur la période. En conséquence, en décembre 2016 nous avons remonté à 65 % notre objectif de réduction de nos émissions internes par passager par rapport à 2009 pour la fin 2020. Entre 2009 et 2018, nous avons déjà diminué de 69 % nos émissions de CO₂ internes par passager.

PRIX INTERNE DU CARBONE

Depuis le début de 2017, nous intégrons un prix interne du carbone à l'évaluation économique des projets d'un coût supérieur à trois millions d'euros. Ce dispositif nous permet de bâtir un modèle d'affaires anticipant les impacts financiers de la neutralité carbone. Son champ d'application a été étendu à d'autres types de projets ayant un fort impact sur la consommation d'énergie des plates-formes.

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

ÉNERGIE POSITIVE

Pour parvenir à la neutralité carbone, nous souhaitons accroître la part des sources d'énergies renouvelables dans notre approvisionnement en électricité : 80 % d'électricité verte au minimum dans nos consommations en 2020 contre 65 % en moyenne en 2018. Pour certains de nos futurs

ENVIRONNEMENT

Air, émissions, climat

bâtiments nous visons l'énergie positive. C'est le cas pour le projet du terminal 4 de Paris-Charles de Gaulle : il devrait produire plus d'énergie qu'il n'en consommera.

L'HORIZON 2025

Répondant aux obligations fixées par le décret du 10 mai 2016, pris en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, nous avons transmis en 2016 à l'Ademe nos estimations de réduction des intensités d'émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques aux horizons 2020 et 2025 ainsi que le plan de réduction associé. Le plan d'actions de réduction pour l'année 2018 a été présenté en commission consultative de l'environnement (CCE) pour les trois plates-formes.

Nos solutions pour le climat

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

- **La mise en service des centrales à géothermie** à Paris-Orly, et à **biomasse et photovoltaïque** à Paris-Charles de Gaulle, a réduit de 27 000 tonnes par an nos émissions carbonées.
- **La réhabilitation ou la construction de bâtiments sobres** a diminué de près de 4 000 tonnes par an les émissions imputables à nos consommations de chaleur et d'électricité.
- **Le remplacement de nos véhicules de service** par des voitures électriques ou à faible émission a fait baisser de 20 % l'impact carbone de notre flotte entre 2009 et 2018.

Avec nos parties prenantes, nous réduisons les **émissions externes** : en partenariat avec la DGAC, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly

ont développé la gestion locale des départs (GLD) en s'appuyant sur un outil informatique. Issue d'une démarche collaborative (*Collaborative Decision Making - CDM*), la GLD diminue le temps de roulage d'un avion entre son départ du poste de stationnement et son décollage, avec d'importantes économies de carburant, d'émissions de dioxyde de carbone et de polluants à la clé. Mise en œuvre pour certaines approches, la descente en continu réduit la sollicitation des moteurs, leur consommation de kérosène et leurs émissions.

LE FACTEUR HUMAIN

Pour sensibiliser les salariés, la direction Environnement, RSE et Territoires a diffusé tout au long de l'année 2017, sur l'intranet de l'entreprise, des clips vidéo à teneur environnementale. Nous utilisons la pédagogie « par le détour » : intitulés « Bref, sauvons la Planète », ces six épisodes sont des pastiches de véritables séries télévisées et mettent en valeur des actions positives et réalisables par tous pour réduire notre impact sur le climat.

Décarboner les voitures

Pour réduire notre empreinte carbone, nous « verdissons » notre flotte de véhicules. Nous disposons au 31 décembre 2018 d'un parc de 241 voitures électriques ou hybrides (soit 25,4 % de la flotte de véhicules légers) et de 387 points de recharge : 72 de plus qu'en 2017. Depuis septembre 2018, les bornes de recharge installées dans les parkings publics peuvent être réservées à l'avance par internet. Ce service est gratuit. Pour accompagner le déploiement de taxis électriques à pile à combustible, nous disposons sur notre territoire de deux stations de distribution d'hydrogène à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, exploitées par Air Liquide.

L'Airport Carbon Accreditation (ACA)

QU'EST-CE QUE L'ACA ?

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

261 aéroports dans le monde sont engagés dans le programme ACA au début de l'année 2019.

4 niveaux d'accréditation

- 1 - la cartographie des émissions internes (*scopes* 1 et 2) ;
- 2 - la réduction des émissions internes (*scopes* 1 et 2) ;
- 3 - l'optimisation, prise en compte des émissions externes (*scopes* 1, 2 et 3) ;
- 3+ - la neutralité (pour les émissions internes) (pour les *scopes* 1 et 2) .

NOTRE ACCRÉDITATION

Les aéroports Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le-Bourget ont vu renouveler, en 2018, le niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation*. L'ACA valide le calcul et les actions de baisse des émissions internes de nos plates-formes (périmètre Aéroports de Paris - *scopes* 1 et 2) et de celles de nos parties prenantes (périmètre externe Aéroports de Paris - *scope* 3).

Avec nos partenaires

Nous nous engageons non seulement à réduire l'impact de nos activités (*scopes* 1 et 2) mais aussi à mobiliser et travailler avec nos partenaires pour que des solutions

ENVIRONNEMENT

Air, émissions, climat

économiques en CO₂ soient déployées sur nos plates-formes (scope 3).

✓ Des actions conjointes sont ainsi menées pour optimiser le temps de roulage des avions au sol (approche *Airport-Collaborative Decision Making - A-CDM*) et pour réduire l'utilisation des moteurs des avions au sol. À Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, des prises 400 Hz au sol sont installées pour l'alimentation en électricité des avions au contact, en remplacement des groupes électrogènes diesel et des moteurs thermiques auxiliaires (*Auxiliary Power Unit - APU*).

✓ Nous avons par ailleurs participé à l'élaboration du troisième plan de protection de

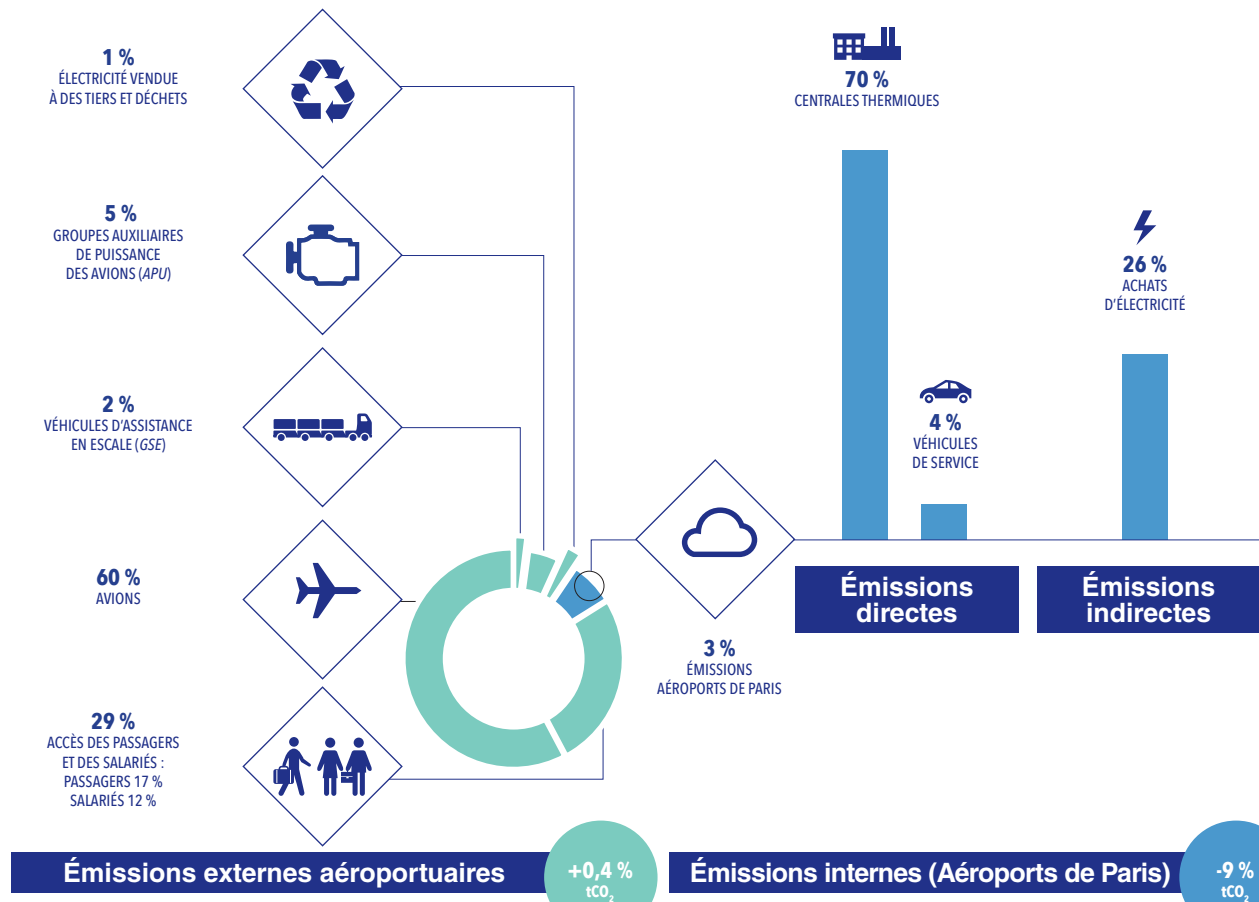
l'atmosphère (PPA) d'Île-de-France. Approuvé le 31 janvier 2018, ce PPA vise à améliorer la qualité de l'air francilien d'ici à 2025. Il prévoit notamment de diminuer les émissions des moteurs thermiques auxiliaires des avions (*APU*) et des véhicules et engins de piste au sol, et de diminuer les émissions des aéronefs au roulage.

Les émissions internes de CO₂ (scopes 1 et 2) des trois plates-formes parisiennes s'établissaient en 2017 à 65 445 tonnes. Les émissions externes (émissions du scope 3) des trois aéroports se sont élevées à 1 984 946 tonnes en 2017.

L'ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Parallèlement à la publication du second Plan national d'adaptation au changement climatique (Pnacc 2018-2022), en décembre 2018, nous avons révisé notre cartographie des risques liés aux conséquences du changement climatique (voir rubrique « Maîtrise des risques », page 16), tant en France que pour nos activités à l'international. La cartographie prend en compte des risques tels que l'inondation, les vents forts, la neige ou encore la grêle. Les moyens de maîtrise de ces risques ont été définis et un plan d'actions a été mis en place.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE 2017 - AÉROPORTS DE PARIS SA



Total : 1 984 946 tCO₂ en 2017
(1 977 180 tCO₂ en moyenne sur les années 2014, 2015 et 2016)
Les émissions restent stables malgré l'augmentation du trafic.

Total : 65 445 tCO₂ en 2017
(71 700 tCO₂ en moyenne sur les années 2014, 2015 et 2016)
La diminution est due principalement à la baisse de la consommation d'énergies fossiles des centrales thermiques, à l'augmentation de notre production d'énergies renouvelables et à un pilotage de proximité des consommations énergétiques.

ENVIRONNEMENT

Air, émissions, climat

La mobilité maîtrisée

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

PLANS DE MOBILITÉ

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

✓ **Le plan de mobilité entreprise 2016-2018** comprenait dix actions structurées selon quatre thématiques : les nouveaux modes de travail, les modes actifs, les nouvelles mobilités, l'implication et la sensibilisation des salariés. Les filiales du groupe étaient associées à plusieurs de ces actions. À la clôture du plan, 16 livrables étaient réalisés dont l'accord sur le télétravail ; la création d'espace de *coworking* et de bureaux en libre accès ; la généralisation de la visioconférence ; un outil « mobilité chantiers » ; l'expérimentation d'une navette autonome ; un diagnostic des cheminements doux à Paris-Le Bourget.

Navette autonome

Durant six mois, nous avons testé à Paris-Charles de Gaulle un service de navette autonome traversant un axe routier : une première dans un aéroport français. Reliant notre siège social à la gare Roissy, ce véhicule électrique de huit places a effectué 7 500 trajets sans encombre. Achevée en juin 2018, cette expérimentation a aidé les équipes techniques à mieux appréhender ce type de véhicules, ses contraintes, ses limites et les avantages de cette nouvelle offre de déplacement.

✓ Depuis 2014, l'association R'Pro'Mobilité porte le plan de mobilité interentreprises de Paris-Charles de Gaulle. Elle réunit 11 entreprises : Aéroville, Air France, Bolloré Logistics, CIF Keolis, DB Schenker, DHL Aviation, FedEx Express, Hub Safe, La Poste, Groupe ADP et sa filiale Hub One. Employant 50 % des effectifs localisés sur l'aéroport, ces sociétés s'engagent à promouvoir une mobilité plus respectueuse de l'environnement. En septembre 2017, R'Pro'Mobilité a mis en place une plate-forme de covoiturage, R'Pro'Covoiturage, pour les salariés des sites aéroportuaires franciliens.

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

CDG EXPRESS

Le futur CDG Express dont il est prévu qu'il relie en 20 minutes Paris-Charles de Gaulle et la gare de l'Est à Paris assurera aussi une liaison à faible émission de CO₂, contribuant ainsi à la lutte contre le dérèglement climatique. Les travaux devraient s'achever à l'horizon 2024. Le CDG Express transportera 7 à 8 millions de

passagers par an dès 2030.

✓ En décembre 2018, Augustin de Romanet, président-directeur général du Groupe ADP, a rappelé l'importance du CDG Express pour assurer l'avenir de Paris-Charles de Gaulle, au service de l'attractivité et de la compétitivité de Paris et de la région Île-de-France.

LIGNES 14, 17 ET 18

Il est également prévu que la ligne 14 reliera la gare de Lyon parisienne à Paris-Orly en 23 minutes à l'horizon 2024. La ligne 17 reliera Saint-Denis-Pleyel à Paris-Le Bourget à ce même horizon. L'extension de la ligne vers Paris-Charles de Gaulle sera achevée à l'horizon 2030. Liaison ferroviaire entre Paris-Orly et Versailles, la ligne 18 devrait interconnecter Paris-Orly au plateau de Saclay au plus tard en 2027. La totalité de la ligne sera opérationnelle en 2030.

La surveillance de la qualité de l'air

Notre laboratoire, accrédité Cofrac, surveille la qualité de l'air ambiant dans les aéroports parisiens grâce à son réseau de stations de mesure fixes et temporaires (voir page 45, « Politique et engagements »). En mars 2016, nous avons signé l'engagement collectif des acteurs du transport aérien, dans la continuité de la Convention du secteur aérien de 2008.



Consulter le site de notre laboratoire : Ev-labo.aeroportsdeparis.fr

Aéroports de Paris surveille ses émissions en temps réel

En 2017 pour Paris-Charles de Gaulle et 2018 pour Paris-Orly, le laboratoire d'Aéroports de Paris a mis en place un nouveau système de surveillance en continu des émissions des centrales thermiques. Le traitement des données s'effectue aujourd'hui en temps réel. En plus de communiquer les valeurs des émissions de polluants atmosphériques (NO_x, CO, SO₂, poussières) et de CO₂ sous la forme du seul bilan mensuel réglementaire, le laboratoire met désormais à la disposition des exploitants des centrales des tendances relevées heure par heure assorties d'une analyse prédictive. Grâce à ces informations, ils peuvent piloter la production des chaudières de façon plus efficace et moins contraignante, la surveillance en temps réel rendant moins nécessaire de prendre une marge de sécurité importante pour respecter les valeurs limites d'émissions (VLE) réglementaires. Cette optimisation du process est très sensible notamment pour le fonctionnement des chaudières biomasse, plus lentes au démarrage ou à l'arrêt que les chaudières à gaz. L'autosurveillance des émissions est une obligation réglementaire pour les exploitants d'installations classées. Paris-Orly dispose d'une centrale thermique et Paris-Charles de Gaulle de deux (dont une possède deux chaudières bois), équipées d'un tel dispositif.

des rejets d'eaux usées et d'eaux pluviales issues des différentes activités et industries de la zone aéroportuaire. Nous assurons également la surveillance des nappes phréatiques.

✓ **Traitement** – À Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, en complément des bassins de rétention et d'isolement des pollutions, nous exploitons des stations de traitement des eaux pluviales grâce auxquelles nous satisfaisons aux exigences réglementaires de rejet dans le milieu naturel imposées par un arrêté interpréfectoral spécifique à chaque aéroport. Paris-Orly est aussi doté d'un marais filtrant de 6 500 mètres carrés qui optimise le traitement des eaux pluviales. Pour améliorer la régulation des rejets d'eaux pluviales, Paris-Charles de Gaulle a achevé en 2018 un projet visant à restructurer et à interconnecter ses bassins de rétention. Ce projet devrait être complété par une canalisation de plusieurs kilomètres qui rejettera les eaux traitées des bassins de rétention directement vers la Marne.

RÉUTILISATION DES EAUX PLUVIALES

Nous récupérons et recyclons, sur l'ensemble de nos trois plates-formes franciliennes, plus de 72 600 mètres cubes d'eaux pluviales par an soit l'équivalent de 5 % de nos consommations annuelles d'eau potable. Cette valorisation génère une économie annuelle d'environ 150 k€.

Renforcer la ségrégation

Après deux années de travaux nous avons achevé, en septembre 2018, le chantier de ségrégation des eaux sur la plate-forme de Paris-Charles de Gaulle. Composé d'une station de séparation et de réseaux de canalisations souterraines, ce système permet de séparer des eaux pluviales en fonction de leur teneur en polluants organiques. Les effluents les plus chargés sont acheminés vers une unité de traitement ; les eaux non polluées sont rejetées dans le milieu naturel.

4

EAU

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 18
CLASSÉ « TRÈS IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Consommer moins

OBJECTIF ET BILAN

Nous entendons réduire de 5 % la consommation interne d'eau potable par passager entre 2014 et 2020. Dans ce but, nous avons mis en place plusieurs dispositifs. Dans tous nos terminaux, la consommation d'eau est suivie par supervision et les coupures d'eau sont automatiques en cas de soutirage inhabituel. Ce comptage nous permet de détecter rapidement les fuites et de les colmater au plus vite. Nous récupérons et recyclons les eaux pluviales pour différents usages. Nous déployons des équipements économes dans les sanitaires de nos aéroports. Dans le cadre des schémas directeurs « Eau », nous favorisons l'infiltration des eaux pluviales. Grâce à cette action, nous limiterons les risques d'inondation, en cas d'événements climatiques extrêmes.

Gérer le cycle de l'eau

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

EAUX USÉES, EAUX PLUVIALES

Les eaux usées collectées sont rejetées dans les canalisations départementales qui les acheminent vers les stations d'épuration de la région parisienne. Pour piloter la gestion de nos process, nous disposons de schémas directeurs des eaux usées, qui ont été mis à jour en 2018 pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget, et en 2014 pour Paris-Orly.

✓ **Compensation** – Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly représentent à eux deux 1 600 hectares de surfaces imperméabilisées. Nous nous sommes engagés à limiter et compenser les nouvelles imperméabilisations lors des travaux d'aménagement de nos plates-formes par la création de bassins de stockage d'une capacité de 500 mètres cubes par hectare imperméabilisé.

✓ **Surveillance** – Nous avons mis en place une procédure de surveillance

Sols

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

5 DÉCHETS

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 19
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Notre responsabilité

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

DÉCHETS NON DANGEREUX

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

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

DÉCHETS DANGEREUX

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

Nos objectifs de valorisation des déchets

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

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

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

✓ Fin 2017, deux compacteurs dédiés aux déchets non valorisables ont été installés à Paris-Orly (un pour chaque terminal). Grâce à ces compacteurs les déchets liquides et pâteux (issus notamment des objets prohibés récupérés aux postes d'inspection filtrage) sont mieux séparés de nos gisements de recyclables. Nous obtenons ainsi un meilleur taux de valorisation matière.

Nous luttons contre le gaspillage alimentaire

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

✓ En 2018, 239 tonnes de biodéchets en provenance de de Paris-Orly, envoyées dans l'usine de méthanisation Bionerval, proche de nos plates-formes, ont généré près de 414 MWh de production électrique. Les digestats (résidus de la méthanisation) sont cédés gratuitement aux agriculteurs qui les valorisent comme fertilisants de culture. Les huiles alimentaires usagées des quatre restaurants d'entreprise de Paris-Orly sont transformées en agrocarburants.

Nous développons la collecte sélective

Nous avons organisé la collecte sélective dans les aérogares, dans nos locaux administratifs et sur les quais des terminaux 1 et 2 de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Des poubelles de tri bi-flux sont à la disposition des passagers dans tous nos terminaux. Tous nos locaux administratifs disposent d'une solution de récupération de papiers et de cartouches d'imprimantes.

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

ENVIRONNEMENT

Biodiversité

RÉUTILISATION DE DÉCHETS

Les mesures mises en place par le Groupe ADP pour recycler les déchets produits sur ses plates-formes portent leurs fruits. Sur les 16 200 tonnes de déchets internes collectés en 2015, 27 % ont été effectivement recyclés. Ce taux de valorisation atteignait 30,5 % en 2016 et 33,1 % en 2017. En 2018, 37,5 % des tonnages de déchets internes triés dans les aéroports franciliens ont été recyclés.

BRIGADIERS ET RÉGISSEURS DE QUAI

Depuis 2017, nous accroissons la présence des brigadiers et régisseurs de quai dans certains terminaux. Issus d'une entreprise d'insertion, ces techniciens aident les producteurs de déchets de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle à accomplir le bon geste de tri. Leur action a permis d'accroître de 4,4 points le taux de valorisation matière des déchets et de réduire les tonnages envoyés en incinération.

COLLECTE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Dans le cadre des Clubs des partenaires environnement des aéroports parisiens, une vingtaine d'entreprises pérennisent la collecte des bouchons. Sociale et solidaire, cette collecte permet chaque année d'aider financièrement la fondation Frédéric Gaillanne Mira Europe. Cette fondation est spécialisée dans le dressage et l'offre de chiens guides à des jeunes malvoyants ainsi qu'à des enfants présentant d'autres handicaps, en France, en Espagne et au Portugal. La collecte est effectuée par des personnes en contrat d'insertion. Cette initiative constitue un bon outil pédagogique pour développer l'autonomie et la confiance chez des personnes éloignées de l'emploi. En 2017, le nombre de points de collecte était en hausse tout comme la volumétrie (1,740 tonne contre 1,153 tonne en 2016). En 2018, 1 461 078 bouchons soit 2 440 kg ont été collectés. Ceci correspond à 22,7 mois de consommation d'électricité pour

Gratifier, échanger plutôt que jeter

Voilà huit ans que nous sensibilisons les salariés à la réduction des déchets. Le 20 novembre 2018, dans le cadre de la Semaine européenne de la réduction des déchets, nous avons renouvelé notre approche. La communauté des écosalariés (voir page 46) a organisé la première *Gratifieria* (foire gratuite), à Paris-Orly. Sous une vaste tente, des salariés ont proposé une demi tonne de vêtements, livres, jouets ou chaussures. Chaque visiteur a pu, gratuitement, prendre ce dont il avait besoin. Cette initiation à l'économie circulaire a séduit une centaine de participants. Les articles restants ont été donnés à la Recyclerie des Portes de l'Essonne à Athis-Mons.

une personne et représente 3 733 kg de CO₂ évités (contre 2 662 en 2017).

6

BIODIVERSITÉ

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 18
CLASSÉ « TRÈS IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Nos axes de travail

Disposant de plus de 6 600 hectares de territoires franciliens, nous sommes directement concernés par la protection de la biodiversité. C'est l'une des six thématiques de notre politique environnementale et énergétique 2016-2020. Intégrée à la stratégie de l'entreprise, la protection de la biodiversité s'organise autour de trois axes :

- définir et déployer un plan de gestion écologique des aménagements ;
- réaliser une étude biodiversité

pour les projets structurants et pour tous les aéroports ;

- réduire de 50 % les consommations de produits phytosanitaires entre 2008 et 2020.

Nos programmes

En 2014, nous avons réalisé sur les territoires de nos trois aéroports principaux un diagnostic biodiversité. En 2015, Paris-Orly s'est impliquée dans l'association [Hop! Biodiversité](#) et Paris-Charles de Gaulle l'a rejointe en 2016. Cette association propose aux plates-formes aéroportuaires françaises d'étudier et de promouvoir la biodiversité présente sur leur territoire. Cette démarche donne aussi l'occasion à nos salariés et à nos partenaires d'observer la faune et la flore qu'abritent les espaces verts et les prairies aéronautiques situés dans l'emprise aéroportuaire (1 200 hectares à Paris-Charles de Gaulle). Les résultats collectés alimentent nos bases de données et celles du Muséum national d'histoire naturelle. Nous pourrions ainsi développer les infrastructures en respectant les biotopes les plus fragiles.

✓ Pour la deuxième année consécutive, nous avons réalisé en 2018, un recensement des espèces animales et végétales présentes sur la plate-forme de Paris-Charles de Gaulle. Conduit par une cinquantaine de volontaires, salariés du Groupe ADP et d'entreprises partenaires, ce relevé s'appuie sur la méthode d'observation scientifique et participative élaborée par [Hop! Biodiversité](#) en partenariat avec le Muséum national d'Histoire naturelle. De précédentes campagnes d'observation ont abouti à la découverte de différentes variétés d'orchidées, de papillons, d'invertébrés, ainsi que d'une mante religieuse et d'un crapaud alyte accoucheur.

ENVIRONNEMENT

Biodiversité

✓ En 2018, nous avons validé le schéma directeur « Développement, paysage et biodiversité » de Paris-Charles de Gaulle. Ce document présente les zones riches en biodiversité de la plate-forme. Il donne aux aménageurs un cadre et des solutions pour mieux prendre en compte la biodiversité en amont de leurs projets : adaptation ou modification des projets pour éviter ou réduire les impacts, préparation des mesures de compensation.

800 000

Paris-Charles de Gaulle abrite 800 000 arbres et arbustes selon un recensement effectué en 2012.

Nos pratiques alternatives aux phytosanitaires

Dans le cadre des programmes Écophyto (I, II et III) du ministère de l'Agriculture, relatifs à la baisse de l'utilisation de produits phytosanitaires, nous avons signé, en 2010, un accord-cadre sur l'usage professionnel des pesticides en zones non agricoles. Cette convention nous engage à

act4nature

Le 10 juillet 2018, dans le cadre de l'initiative act4nature de l'association Entreprises pour l'Environnement (EpE), nous nous sommes engagés aux côtés de 64 grandes entreprises françaises, d'ONG et d'institutions scientifiques à intégrer la préservation de la biodiversité dans notre stratégie. Les 4 points de notre engagement consistent à :

- s'assurer de la connaissance de la biodiversité présente sur ses aéroports *via* des inventaires faune/flore régulièrement mis à jour ;
- intégrer une vision prospective de ses développements prenant en compte la préservation de la biodiversité ;
- renforcer la démarche de gestion écologique de ses espaces verts ;
- sensibiliser et mettre en place des démarches participatives avec ses parties prenantes.

développer les pratiques alternatives d'entretien des espaces verts et à diminuer de 50 % l'utilisation des produits phytosanitaires entre 2008 et 2020. D'ores et déjà, Paris-Orly n'a plus recours aux produits phytosanitaires pour l'entretien des espaces verts côté piste et côté ville.

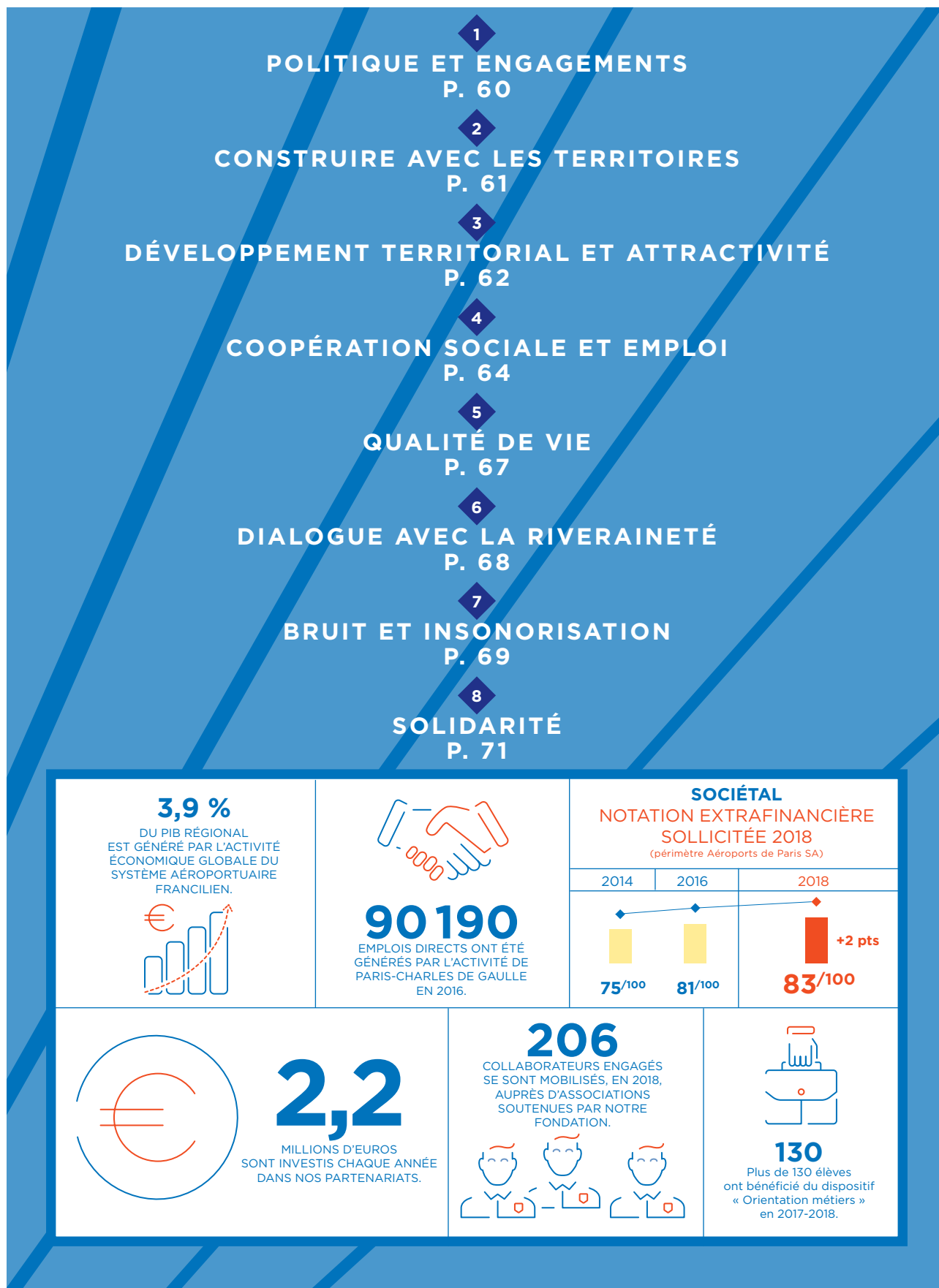
56 %

Fin 2017, l'indicateur d'utilisation des produits phytosanitaires affiche une réduction de 56 % de notre consommation sur une moyenne de trois années.

✓ Ces pratiques favorisent la reconquête des espaces naturels par les insectes pollinisateurs. Nos trois principales plates-formes franciliennes et l'aéroport d'aviation générale de Toussus-le-Noble abritent 43 ruches, qui produisent un miel déclaré propre à la consommation.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

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



* (périmètre Aéroports de Paris SA)

SOCIÉTAL

Feuille de route engagement sociétal 2016-2020 et réalisations 2018

ODD ⁽¹⁾	OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
CONSTRUIRE AVEC LES TERRITOIRES			
ODD 8 ODD 11	Organiser et promouvoir la ville aéroportuaire.	✓✓✓	<p>Grand Roissy-Le Bourget</p> <ul style="list-style-type: none"> Participation à la construction du bassin économique emploi formation du Grand Roissy-Le Bourget. Participation à la gouvernance et à l'animation de l'alliance Hubstart Paris Région® et du GIP Emploi Roissy CDG. <p>Grand Orly</p> <ul style="list-style-type: none"> Participation à la construction du Grand Orly. Participation à la gouvernance du pacte territorial Orly Paris®.
DÉVELOPPEMENT ET ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES			
ODD 8 ODD 11	Attirer.	✓✓✓	<p>Grand Roissy-Le Bourget</p> <ul style="list-style-type: none"> Action permanente de l'alliance Hubstart Paris Région® pour la promotion du territoire. <p>Grand Orly</p> <ul style="list-style-type: none"> Action permanente d'Orly International.
ODD 8 ODD 11	Soutien aux PME et TPE.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Réseaux Plato. Club d'entreprises d'Orly. Soutien financier à des réseaux associatifs de développement des entreprises. Rencontres « Faites de l'International » du Grand Roissy-Le Bourget. Rendez-vous de l'entrepreneuriat d'Orly International. <p>• Pépinière Hubstart Paris Center (Grand Roissy-Le Bourget).</p> <p>• Parcours résidentiel à Paris-Orly.</p> <p>• Soutien à l'innovation <i>via</i> notre adhésion à l'association Pacte PME.</p> <p>• Soutien des <i>start-up</i> par le pôle Innovation du Groupe ADP.</p>
COOPÉRATION SOCIALE ET EMPLOI			
ODD 8 ODD 4	Faciliter l'orientation, l'accès à l'emploi et la formation.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Programme « Hub Compétences ». Dispositif « Envol Pro ». Dispositif « Orientation métiers ». Séminaires de découverte des métiers aéroportuaires ; forums d'information et de recrutement.
ODD 8 ODD 4	Publics fragilisés	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> FILM : actions d'économie sociale et solidaire du réseau Planèt'Airport. Habilitation TOEIC® de Planèt'Airport. Formation et agrément Esus de l'entreprise d'insertion First Stade. Engagement du Groupe ADP dans la loi PaQte. Soutien à l'éducation prioritaire. Cofondateur des Écoles de la deuxième chance. Contrat de partenariat avec Les Ulis dans le cadre du programme de réussite éducative. Accueil des jeunes issus des quartiers prioritaires lors de stages d'une semaine.

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

(1) Pour mieux comprendre nos choix en matière d'ODD, se reporter aux pages 12 à 13.

SOCIÉTAL

Feuille de route engagement sociétal 2016-2020 et réalisations 2018

ODD ⁽¹⁾	OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
ODD 8	Favoriser le retour à l'emploi et l'insertion.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Clauses d'insertion dans nos marchés supérieurs à 10 millions d'euros. • 855 k€ d'achats au secteur adapté et protégé.
QUALITÉ DE VIE			
ODD 11	Mobilité.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Filéo, service de transport à la demande pour les salariés de Paris-Charles de Gaulle : nouvelle convention pour 2018-2023.
ODD 11	Garde des enfants des salariés qui travaillent en horaires décalés.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Deux crèches interentreprises.
DIALOGUE AVEC LES RIVERAINS ET AVEC LES ÉLUS			
ODD 11	Élus.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Actions de partenariat à visée économique, animations scolaires, culturelles ou sportives. • Visites d'entreprises.
ODD 4 ODD 11	Riverains.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement en octobre 2018 d'un processus de concertation publique dans le cadre du projet de construction du terminal 4 à Paris-Charles de Gaulle. • Information régulière concernant les réaménagements de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. • Activité permanente des Maisons de l'Environnement et du Développement durable. • Tournois de football pour les jeunes (Coupe Paris Aéroport) à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ; plusieurs expositions et événements culturels.
BRUIT			
ODD 11	Gestion des fonds d'aide à l'insonorisation issus de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA).	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des programmes engagés.
ODD 11	Participation aux Commissions consultatives de l'environnement.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Contribution à la réduction du bruit des avions au sein d'un groupe de travail pluridisciplinaire.
ODD 11	Surveillance et suivi des niveaux sonores par notre laboratoire.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Informations accessibles au public <i>via</i> le site de notre laboratoire.
SOLIDARITÉ			
ODD 4	Organisation du soutien aux actions de proximité.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Création du fonds de dotation de la communauté aéroportuaire de Paris. • Création de la direction de l'Engagement citoyen du Groupe ADP. • 1 000 k€ pour soutenir 63 projets.
ODD 4	Lutte contre l'illettrisme.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Colloque « Illettrisme en milieu professionnel » en septembre 2018. • Cofondation de la Fondation pour l'écriture.
ODD 4	Engagement bénévole des salariés du Groupe ADP.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Mécénat de compétences Seniors intégré à l'accord GPEC du Groupe ADP. • Arrondi sur salaire en faveur d'associations solidaires. • 206 salariés du Groupe ADP engagés auprès d'associations.

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

(1) Pour mieux comprendre nos choix en matière d'ODD, se reporter aux pages 12 à 13.

SOCIÉTAL

Politique et engagements

1

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

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

Notre impact économique et social

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

ÉTUDE D'IMPACT 2017

Nous mesurons régulièrement l'impact économique et social de notre activité. En 2017 nous

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

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

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

7,9 %
de l'emploi en Île-de-France
sont générés par le système
aéroportuaire francilien

Six engagements de marque

Notre stratégie de développement, mise au service de la compétitivité du transport aérien et de l'attractivité de notre pays, compte parmi ses priorités le partage de la croissance avec les territoires où nous sommes implantés. En 2016, à l'occasion de notre troisième contrat de régulation

économique, Augustin de Romanet, président-directeur général du Groupe ADP, a signé une vingtaine d'engagements de marque dont six concernent les territoires.

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

Engagement 12 – Développer l'économie locale.

Engagement 13 – Préserver l'environnement des riverains.

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

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

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

Trois grands objectifs

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

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

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

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

Une action au plus près des parties prenantes

Notre politique de coopération économique et sociale est pilotée par la direction Environnement, RSE et Territoires. Cette direction déploie son action grâce à ses délégations territoriales qui ont pour mission d'assurer l'acceptabilité, par nos parties prenantes, du développement de l'activité aéroportuaire et

SOCIÉTAL

Construire avec les territoires

de construire avec elles une communauté d'intérêt et de destin. Elles collaborent avec certaines directions du Groupe pour concrétiser nos engagements.

2

CONSTRUIRE AVEC LES TERRITOIRES

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 22
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

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

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

Une stratégie partenariale public-privé

GRAND ROISSY-LE BOURGET

Le territoire du Grand Roissy-Le Bourget a été dessiné par la région Île-de-France dans le cadre du schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDEII). Il est positionné comme le *cluster* de l'aéronautique et des échanges internationaux de la région. Il réunit la communauté d'agglomération Roissy Pays de France et l'établissement public territorial (EPT) Paris Terres d'Envol de la Métropole du Grand Paris. Il compte plus de 700 000 habitants et 50 communes (2019).

Il bénéficie du dynamisme induit par les aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget et par des projets structurants d'envergure nationale. Il est constitué autour de cinq filières économiques structurantes : tourisme et événements professionnels, transport et logistique, aéronautique, services aéroportuaires, commerce international. Le Groupe ADP a participé à sa construction.

GRAND ORLY SEINE BIÈVRE

Nous participons à la construction du Grand Orly, qui se met en place avec le projet de territoire de l'EPT Grand Orly Seine Bièvre. Ce territoire, redessiné dans le cadre de la loi NOTRe, est le plus grand de la métropole, après Paris et rassemble 700 000 habitants et 24 communes (2018). Territoire d'innovation, il abrite plusieurs filières d'excellence en plein essor.

Nos outils opérationnels

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

HUBSTART PARIS REGION® ET GIP EMPLOI ROISSY CDG

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

✓ **En décembre 2018**, sous l'impulsion de la région Île-de-France, Hubstart Paris Region® et le GIP Emploi Roissy

CDG ont fusionné sous la forme d'un GIP refondé. Outil d'animation et de gouvernance unique pour le territoire, cette nouvelle entité regroupe un collectif de 12 acteurs publics et privés sous présidence alternée État-Région.

45

actions de promotion territoriale en 2018 pour Hubstart Paris Region®.

✓ **Partenaires du**

GIP Emploi CDG-Hubstart :

l'État, la région Île-de-France, les départements de Seine-et-Marne, de Seine-Saint-Denis et du Val-d'Oise, l'établissement public territorial Paris Terres d'Envol, la communauté d'agglomération Roissy-Pays de France, le Groupe ADP, Air France, Europa City, la chambre de commerce régionale, la chambre régionale des métiers et de l'artisanat.

Ingénierie territoriale

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

✓ **Missions**

- Promouvoir le territoire sous une marque unique pour attirer entreprises et investisseurs notamment internationaux.
- Renforcer l'attractivité territoriale pour les habitants, les salariés et les visiteurs.
- Aider les habitants à accéder à l'emploi, aider les entreprises à recruter, former aux compétences requises par les cinq filières clés du territoire.

✓ **Domaines d'action**

- Des projets structurants : la Cité des métiers du Grand Roissy-Le Bourget labellisée « en projet » fin 2018, le campus des métiers et des qualifications « hub de l'aéroportuaire et des échanges internationaux », le programme d'investissement d'avenir « Hub Compétences » entré dans sa phase opérationnelle en 2018.
- Des actions ciblées sur les cinq filières prioritaires du territoire.

SOCIÉTAL

Développement territorial et attractivité

ORLY PARIS®

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

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

34

actions de promotion territoriale en 2018 pour Orly International.

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

3

DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL ET ATTRACTIVITÉ

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 22
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Attirer

Pour renforcer la notoriété internationale de la place aéroportuaire francilienne et accroître son attractivité, Hubstart Paris Region® pour le Grand Roissy-

Le Bourget et Orly International pour Orly Paris® déploient des actions en direction des entreprises et des investisseurs français et étrangers : échanges entre places aéroportuaires, accueil de délégations étrangères et françaises, séminaires et ateliers thématiques et campagnes de promotion (salons, communication numérique), services personnalisés.

GRAND ROISSY-LE BOURGET

Particulièrement actif à l'international, Hubstart Paris Region® agrandit chaque année son réseau et organise depuis huit ans, alternativement en France et à l'étranger, un séminaire international désormais renommé.

✓ 8^e séminaire sur les places aéroportuaires durables

Le séminaire *Sustainable Airport Areas (SAA)* sur les places aéroportuaires durables, organisé par l'alliance Hubstart Paris Region®, a réuni fin octobre 2018 à Pékin 16 places aéroportuaires d'Europe, d'Asie et d'Amérique du Nord, une quarantaine d'orateurs et 300 participants. Cette huitième édition a eu pour thème : « Construire le succès des places aéroportuaires durables grâce à des facteurs clés de différenciation ». Elle a également été l'occasion de réunions de travail avec le partenaire d'Hubstart, Beijing New Aerotropolis Holdings, et de rencontres d'affaires pour les entreprises du Grand Roissy-Le Bourget.

✓ États-Unis, Europe et Asie

Le développement d'un réseau partenarial avec les places aéroportuaires d'envergure mondiale s'est poursuivi. Lors de ce huitième séminaire Hubstart ont été conclus deux accords de partenariat, l'un entre Paris Terres d'Envol et la municipalité de Daxing et l'autre entre l'alliance Hubstart et la municipalité de Vantaa (Helsinki). Ces accords s'ajoutent

aux quatre accords précédents : Grand Atlanta ; Shanghai-Pudong ; Beijing New Aerotropolis Holding ; Taoyuan Aerotropolis (Taiwan).

LE GRAND ORLY

✓ En 2018, dans le cadre de l'ouverture des nouvelles lignes vers la République populaire de Chine depuis les aéroports parisiens, le Groupe ADP a accueilli la délégation chinoise du ministère des Transports et de la Communication et partagé son mode de management relationnel avec les acteurs institutionnels.

✓ Le Groupe ADP a partagé sa vision de la ville aéroportuaire de Paris-Orly avec les membres de la délégation Metropolis, association de grandes métropoles mondiales basée à Barcelone. Cet échange s'est déroulé dans le cadre de l'initiative METROAirports placée sous l'égide de l'Àrea metropolitana de Barcelona (région métropolitaine de Barcelone). Il a mis à contribution Hubstart Paris Region® et Orly International. Les thèmes approfondis - planification urbaine, impacts socio-économiques et gouvernance de territoires aéroportuaires en contexte métropolitain - intéressent particulièrement les autorités catalanes pour nourrir le futur *master plan* métropolitain de Barcelone. L'Atlanta Regional Commission (USA) et l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France participaient également à cet événement.

2

business tours Orly-Paris®.



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



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

SOCIÉTAL

Développement territorial et attractivité

Soutien aux PME/TPE

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

RÉSEAUX ET CLUBS

✓ Les réseaux Plato

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

Plato en chiffres

✓ Le réseau Plato Grand

Roissy-Le Bourget 2016-2018

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

✓ Le réseau Plato Grand-Orly

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

✓ Club d'entreprises

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

✓ Aux côtés des associations d'entreprises

Nous accompagnons, comme simples adhérents ou par le biais de subventions, plusieurs réseaux associatifs qui favorisent le

développement des entreprises, l'initiative économique et la création d'entreprises. Depuis 2013, nous soutenons le dispositif « Cap'Jeunes » de l'association solidaire val-de-marnaise VMAPI, qui accorde conseil et prime de démarrage aux entreprises fondées par des jeunes de moins de 26 ans. Nous sommes partenaires de Roissy Entreprises et d'Entreprendre à Tremblay.

Cotisations et subventions pour les associations en 2018

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

LES RENDEZ-VOUS

✓ « Faites de l'International » du Grand Roissy-Le Bourget

« Faites de l'International » est un rendez-vous annuel national, organisé par les chambres de commerce et d'industrie pour les PME françaises, afin de faciliter leur implantation à l'étranger ou les accompagner à l'exportation. En novembre 2018, la deuxième édition a réuni à nouveau, à l'initiative du Groupe ADP, les trois CCI du territoire du Grand Roissy-Le Bourget. 120 PME ont rencontré 35 experts pays et 60 experts métiers.

✓ Rendez-vous de l'entrepreneuriat

En novembre 2018, Orly International a organisé la cinquième édition des Rendez-vous de l'entrepreneuriat, en partenariat avec le Groupe ADP. Fidèles au rendez-vous depuis sa création en 2012, 80 entreprises et structures dédiées à l'entrepreneuriat ont accueilli 420 visiteurs. Deux prix créés pour cette édition, « La Belle Idée » et « La Belle Entreprise », ont récompensé les initiatives de deux jeunes entreprises. Nous avons proposé, avec Réseau Entreprendre une série de conférences et participé au comités de sélection des candidats aux prêts

d'honneur. Réseau Entreprendre réunit des entrepreneurs bénévoles qui accompagnent la création d'entreprises.

Soutenir l'innovation

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

5 millions d'euros

investis pour le développement des *start-up* entre 2014 et 2017.

PÉPINIÈRES

✓ Hubstart Paris Center

La pépinière d'entreprises d'Hubstart Paris Region® soutient la création d'entreprises dans les cinq filières prioritaires du territoire du Grand Roissy-Le Bourget. Depuis sa création, elle a accueilli et accompagné 165 créateurs et jeunes entreprises. Avec la fusion du GIP Emploi Roissy CDG et de Hubstart Paris Region®, effective fin 2018, la pépinière va devenir une entité autonome dont le statut est en cours d'examen.

✓ Parcours résidentiel

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

L'INNOVATION POUR L'ENVIRONNEMENT

Nous avons conclu en 2017 un partenariat avec le *cluster* « Eau, milieux, sols » initié par

SOCIÉTAL

Coopération sociale et emploi

l'établissement public territorial (EPT) Grand Orly Seine Bièvre. Cette association a pour but de construire une dynamique de l'innovation dans ces trois domaines en contribuant au développement des entreprises de ces filières. Nous nous sommes engagés à faire de la Maison de l'Environnement et du Développement durable (MEDD) de Paris-Orly une vitrine des techniques et solutions proposées par ces entreprises. Nous coanimons avec l'EPT des ateliers auxquels participent entreprises, *start-up* et salariés du Groupe ADP.

✓ En 2018, une étude floristique et faunistique du site de la MEDD de Paris-Orly a été menée avec des étudiants en sciences et technologies de l'agriculture de l'Université Paris-Est-Créteil (Upec) dans le cadre de leur stage de master 1.

4

COOPÉRATION SOCIALE ET EMPLOI

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 22
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

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

Nos leviers

Notre action s'appuie notamment sur :

- les politiques publiques de l'emploi et de la formation ;

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

Hub Compétences pour le Grand Roissy-Le Bourget

Nous contribuons à la création d'un pôle d'excellence territoriale et au développement dynamique des filières de l'emploi à travers le projet « Hub Compétences ». Conçu dans le cadre du programme d'investissement d'avenir (PIA), ce projet vise à mieux répondre aux besoins de recrutement des entreprises du Grand Roissy-Le Bourget et à renforcer la capacité d'accès et de maintien en emploi des habitants du territoire. Cofinancé à hauteur de 2,6 millions d'euros par un consortium de 25 membres, dont le Groupe ADP, et piloté par le GIP Emploi Roissy CDG, il a reçu un abondement de la Caisse des dépôts de 2,9 millions d'euros (convention signée le 4 septembre 2017).

Hub Compétences s'articule autour de :

- l'accompagnement des entreprises et une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPECT) notamment sur les grands projets du territoire ;
- l'orientation des habitants vers les emplois d'aujourd'hui et de demain (cité des métiers du Grand Roissy-le Bourget) ;
- un projet intégré de l'alternance ;
- des modules de formation liés aux compétences clés de l'emploi pour ce territoire.

Anticiper

Nous participons aux côtés d'acteurs économiques de

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

GRAND ROISSY-LE BOURGET

Pour le Grand Roissy-Le Bourget, la GPECT se centre plus particulièrement sur les grands projets du territoire comme celui du terminal 4. Le Groupe ADP a conclu à cette fin un accord de partenariat avec le GIP Emploi Roissy CDG.

GRAND ORLY

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

✓ En 2018, aux côtés des conseils départementaux du Val-de-Marne et de l'Essonne, le Groupe ADP a participé à la relance de la dynamique des anciennes « Assises d'Orly » avec une nouvelle initiative : « Les Rencontres d'Orly ». Elles devraient s'articuler, en 2019 et 2020, autour de trois thématiques : environnement, mobilités et emploi.

Orienter, informer, recruter

CITÉ DES MÉTIERS

L'offre globale de la future cité des métiers du Grand Roissy-Le Bourget prévue par le projet « Hub Compétences » comprendra :

- des services de conseil en matière d'orientation, d'emploi,

SOCIÉTAL

Développement territorial et attractivité

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

✓ Le projet a reçu le label « projet Cité des métiers » d'Universcience Cité des sciences et de l'industrie fin 2018.

✓ Le Groupe ADP investira 250 000 euros d'ici à 2020 pour aider à aménager les locaux de la cité des métiers et de la nouvelle entité GIP Emploi CDG-Hubstart à Roissypole.

LE DISPOSITIF « ORIENTATION MÉTIERS »

Depuis 2015-2016, notre dispositif « Orientation métiers » vise à attirer les élèves vers les métiers des filières prioritaires du territoire du Grand Roissy-Le Bourget. Ce dispositif concerne les lycées des quartiers prioritaires de la politique de la ville dans nos trois départements. Les équipes pédagogiques sélectionnent des petits groupes d'élèves motivés que nous plaçons en immersion dans les entreprises et emmenons à la rencontre des professionnels.

Plus de 130 élèves ont bénéficié du dispositif « Orientation métiers » en 2017-2018.

AVEC L'ÉDUCATION NATIONALE

✓ Nos équipes vont dans les établissements scolaires présenter nos activités et nos métiers.

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

✓ Dans le cadre de l'orientation professionnelle des élèves de

seconde en lycée technique nous avons organisé en 2018 la visite de Paris-Orly ainsi que des travaux pratiques dans nos ateliers de balisage et de maintenance pour de petits groupes d'élèves issus des quartiers prioritaires de la ville.

SÉMINAIRES « DÉCOUVERTE DES MÉTIERS AÉROPORTUAIRES »

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

PROFESSIONNALISATION DES PRESCRIPTEURS DE L'EMPLOI

En 2018, nous avons poursuivi avec le GIP Emploi Roissy CDG la « professionnalisation » des prescripteurs de l'emploi (Pôle emploi, missions locales, etc.) grâce à l'organisation de six événements. Familiarisés ainsi avec les métiers des filières de nos territoires, les prescripteurs peuvent mieux orienter et renseigner les demandeurs d'emploi.

FORUMS ET RENDEZ-VOUS

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

Forums d'information 2018
8 pour Grand Roissy-Le Bourget.
10 pour Orly Paris®
Forums de recrutement 2018
6 pour Grand Roissy-Le Bourget.
6 pour Orly Paris®.

✓ **Forum Alternance et contrats saisonniers**

En 2018, Paris-Orly a organisé son 7^e forum « Alternance et contrats saisonniers » auquel ont participé 33 entreprises et 285 visiteurs qui ont pu consulter 182 offres d'emploi.

✓ **Aux côtés d'Orly International**

Les [Rendez-vous pour l'emploi](#) 2018 d'Orly Paris®, auxquels contribue le Groupe ADP, ont mobilisé 95 entreprises et plus de 100 structures partenaires. Ils ont attiré 5 000 visiteurs de l'Essonne et du Val-de-Marne auxquels ont été proposées 30 animations thématiques. Cet événement a donné lieu à 700 entretiens de prérecrutement en *job meeting* avec 28 % des candidats retenus et 600 embauches (estimation). Trois autres événements ont également mobilisé le Groupe ADP et Orly International : les Rendez-vous pour l'emploi du Parc Icade, le forum « Maintenance Alternants » et le forum « Métiers sûreté aéroportuaire ».

✓ **Avec le Plie Nord Essonne**

Nous avons accueilli le *Job Dating* du Plie Nord Essonne à la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly. Cette manifestation a mobilisé quatre structures d'insertion et emploi et 35 entreprises ; 151 offres d'emploi ont été proposées, 286 candidats ont été reçus et 455 entretiens réalisés.

✓ **Coaching Seniors**

Le premier rendez-vous « Coaching Seniors » a été proposé en 2018 aux demandeurs d'emploi âgés de plus de 45 ans et inscrits à Pôle emploi depuis moins de deux ans. Conçu en partenariat avec Pôle emploi, il a pour principal objectif de valoriser les compétences des participants.

SOCIÉTAL

Coopération sociale et emploi

Envol Pro

Envol Pro, dispositif expérimental de mobilité européenne piloté par le GIP Emploi Roissy CDG, propose à de jeunes demandeurs d'emploi du territoire du Grand Roissy-Le Bourget un stage en immersion linguistique et professionnelle, en Angleterre, en Irlande ou en Espagne. Être à l'aise dans un environnement multiculturel est un prérequis des métiers aéroportuaires. De 2016 à 2018, 86 stagiaires ont participé à Envol Pro, 100 % ont suivi le parcours dans sa totalité et 82 % ont trouvé un emploi, un stage ou une formation à leur retour en France. Ce projet est financé par l'agence Erasmus pour le compte de la Commission européenne.

Consortium Envol Pro : Pôle emploi, mission locale de la Plaine de France, mission locale de Bondy, l'École de la deuxième chance du Val-d'Oise.

Publics fragilisés

PLANÈT'AIrPORT, ONG SOCIALE ET SOLIDAIRE

Nous sommes membres fondateurs du réseau Planèt'AIrport qui déploie des actions d'économie sociale et solidaire en direction des publics fragilisés. Chaque année Planèt'AIrport facilite l'accès à ou le maintien dans l'emploi de plus de 2 000 riverains de nos aéroports franciliens.

Un « FILM » social et solidaire

Planèt'AIrport, ce sont 4 filières de service.

Formation : Planèt'AIrport Formation.

Insertion par l'activité économique : First Stade.

Logement social :

Comité Habitat.

Mobilité : Papa Charlie.

En 2018, elle a notamment cofinancé avec l'organisme paritaire collecteur Opcalia deux groupes de préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC). Centrés sur les métiers de la relation client, ces groupes ont pour particularité de mettre en œuvre la méthode d'enseignement proactive censée assurer une formation actualisée qui réponde aux besoins spécifiques des entreprises.

✓ **Partenariats** : Planèt'AIrport Formation a également conclu en 2018 de nouveaux partenariats avec plusieurs entreprises aéroportuaires pour ouvrir de nouveaux débouchés à ses stagiaires à l'issue de leur formation à l'accueil.

✓ **Avec la Seine-Saint-Denis** : Planèt'AIrport Formation a remporté quatre marchés du Programme départemental d'insertion emploi territorialisé lancé par le conseil départemental de la Seine-Saint-Denis. Les formations, qui débiteront en 2019, préparent aux métiers de l'accueil et aux métiers aéroportuaires.

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

Omapée, un observatoire de la performance

En 2018, pour suivre et mesurer la performance du réseau Planèt'AIrport, nous avons mis en place l'Observatoire des mesures d'accompagnement de personnes éloignées de l'emploi (Omapée). Cet observatoire a pour but d'analyser annuellement, à travers un sondage, les évolutions des populations les plus éloignées de l'emploi, d'identifier les freins existants et les meilleures solutions à mettre en place.

Former, innover

CAMPUS DU GRAND ROISSY - LE BOURGET

Le campus des métiers et des qualifications du Grand Roissy-Le Bourget a été labellisé en septembre 2016 par le ministère de l'Éducation nationale. Il a poursuivi son action opérationnelle en 2018. Le campus articule formations initiales et professionnelles, notamment celles à composante internationale, dans les filières prioritaires du territoire. Les campus des métiers sont des pôles d'excellence construits autour d'un secteur d'activité correspondant à un enjeu économique national ou régional.

✓ **Ecocampus**

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

PLANÈT'AIrPORT FORMATION

Planèt'AIrport Formation propose des formations qualifiantes ou diplômantes aux métiers aéroportuaires. Environ 1 300 personnes sont formées chaque année.

✓ **Depuis 2018** Planèt'AIrport Formation est habilitée à faire passer les tests *TOEIC® (Test of English for International Communication)*. Elle est agréée par ETS Global. Elle est également agréée par la Direccte d'Île-de-France (voir glossaire) pour former ses stagiaires – et les présenter à l'examen – au titre professionnel de « chargé.e d'accueil touristique ».

✓ **Professionnalisation de**

l'alternance : depuis 2017 Planèt'AIrport Formation assure le volet consacré à la professionnalisation des acteurs de l'alternance dans le projet territorial Hub Compétences lancé en 2017 (page 64). Elle y engagera 50 k€.

FIRST STADE

Structure d'insertion par l'activité économique, First Stade relève de l'économie sociale et solidaire. Elle propose notamment des services de transports de proximité et la collecte de déchets recyclables. Au sortir de leur période d'insertion les personnes employées par First Stade trouvent et conservent un emploi. First Stade a reçu du Groupe ADP une subvention de 84 k€ sur trois ans (2016-2018) et comptait 12 entreprises adhérentes en 2018.

✓ En mai 2018, First Stade a obtenu son agrément Esus (Entreprise solidaire d'utilité sociale) et affiche un taux de sortie dynamique de 100 %.

COMITÉ HABITAT

Le Comité Habitat a élaboré une offre de logement social autour de nos trois principaux aéroports parisiens pour les salariés des entreprises et des collectivités locales adhérentes. Les services s'étendent du logement locatif à l'accession à la propriété, en passant par l'hébergement d'urgence. Deux résidences sociales accueillent les salariés qui exercent une activité sur les plates-formes aéroportuaires - à proximité de Paris-Charles de Gaulle depuis 2008 et à Athis-Mons, près de Paris-Orly depuis 2017.

Près de **400** familles ont été relogées en 2018.

PAPA CHARLIE

Depuis 1997, Papa Charlie, premier loueur social en Europe, loue à un coût modique des véhicules aux accédants à l'emploi d'Île-de-France. En moyenne plus de 300 personnes profitent chaque année de cette offre de location pour rejoindre leur travail. Papa Charlie possède un parc de 80 véhicules récents à

faible émission de CO₂. Elle est reconnue comme bonne pratique par le Pacte mondial de l'ONU.

✓ En 2018, dans le cadre du PIA Hub Compétences, Papa Charlie a ouvert un nouveau service de 20 véhicules sans permis, en partenariat avec Aixam, constructeur de voitures sans permis. Ce service est réservé prioritairement aux alternants, qui reçoivent une sensibilisation au code de la route par l'association Aiguillage. Le coût de la location journalière s'élève à 2,50 euros.

ÉDUCATION PRIORITAIRE

✓ Nous soutenons, depuis 2009, les réseaux d'éducation prioritaire (Éclair, RAR, RRS, REP+) créés pour les élèves des écoles, lycées et collèges des quartiers prioritaires de la ville ou des communes d'emprise de nos aéroports. Depuis 2010, nous sommes cofondateurs d'Écoles de la deuxième chance, dont cinq autour de Paris-Charles de Gaulle et deux autour de Paris-Orly. Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an. Nous finançons leurs actions en leur versant une partie de la taxe d'apprentissage. En 2017, nous avons signé un contrat de partenariat avec la commune des Ulis (Essonne) dans le cadre du Programme de réussite éducative (PRE).

✓ En outre, entre fin 2018 et début 2019, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable auront reçu 300 stagiaires issus des quartiers prioritaires pour leur faire découvrir pendant une semaine les différents métiers du Groupe ADP.

ENGAGEMENT EN FAVEUR DES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE

Le Groupe ADP est signataire depuis juillet 2018 du « PaQte »,

engagement des entreprises françaises en faveur des quartiers prioritaires de la ville. Le groupe s'engage à offrir 300 stages et à prendre 200 alternants en moyenne par an jusqu'en 2021.



En savoir plus : <http://www.paqte.fr>



QUALITÉ DE VIE

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 13
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

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

Crèches interentreprises

Nos aéroports possèdent deux crèches interentreprises, créées à notre initiative. À Paris-Orly, les P'tits Loup'ings, labellisée « Écolo crèche », propose 60 berceaux et accueille environ 150 enfants par an. La Maison de l'enfance les Globe-Trotteurs, à Paris-Charles de Gaulle, accueille 170 enfants par jour en moyenne pour 100 berceaux. Elle se compose de l'Ombr'aile, qui fonctionne en horaires atypiques, et de l'Envol, ouverte aux horaires administratifs. Nous avons pour partenaires les collectivités territoriales, la DGAC, les services publics et les entreprises des plates-formes participantes.

✓ Depuis 2017, le Groupe ADP a contribué, pour ses salariés, au financement de 41 berceaux des Globe-Trotteurs à hauteur de 4,5 k€ au 31 décembre 2018.

Lignes de bus Filéo

Depuis 1998, le réseau Filéo complète les services réguliers de transport en commun pour les

SOCIÉTAL

Dialogue avec la riveraineté

salariés de Paris-Charles de Gaulle. Service de transport à la demande (TAD), il a été créé par Île-de-France Mobilités. Il fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nous sommes la seule entreprise privée à participer financièrement à son exploitation avec Île-de-France Mobilités, aux côtés des conseils départementaux de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise et de l'EPT Paris Terres d'Envol. Une nouvelle convention a été conclue pour la période 2018-2023 et un nouveau service de transport à la demande « zonal » (non adossé aux lignes régulières) a été mis en place, notamment au sud de Paris-Charles de Gaulle (265 k€ en 2018).

6

DIALOGUE AVEC LA RIVERAINETÉ

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 20
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Une relation de confiance

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

NOS PRINCIPAUX RELAIS DE COMMUNICATION

Nos principaux relais de communication avec les riverains et les élus sont nos deux Maisons de l'Environnement

et du Développement durable (MEDD), à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, et notre site internet d'information en ligne www.entrevoisins.org.

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

18 500

En 2018, la MEDD de Paris-Charles de Gaulle a accueilli près de 18 500 visiteurs.

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

Concertation avec les élus

La concertation avec les élus s'organise notamment par le biais d'actions de partenariat à visée économique, environnementale et sociale. Nos projets d'aménagement conséquents font l'objet d'informations régulières jusqu'à leur aboutissement, notamment par le biais des équipes des MEDD. Nous proposons des visites d'entreprises installées sur nos plates-formes et nous élaborons avec les collectivités des forums d'information et des animations scolaires, culturelles, ou sportives.

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

✓ Depuis 2016, nous mettons en œuvre un plan d'actions qui vise à resserrer les liens avec les 50 communes les plus exposées au bruit autour de Paris-Charles de Gaulle. Pour assurer l'acceptabilité des travaux importants menés à Paris-Orly, nous avons renforcé la communication auprès des élus et les travaux en CCE. En 2018, nous avons organisé plusieurs rencontres avec les élus autour des travaux de réhabilitation de la piste 4 à Paris-Charles de Gaulle et de reconstruction de la piste 3 de Paris-Orly programmés pour 2019.

Terminal 4 Anticiper 2024

Dans le cadre du projet de construction du terminal 4 à Paris-Charles de Gaulle, une concertation préalable a été engagée sous l'égide de la Commission nationale du débat public (CNDP). Commencée en octobre 2018, elle se poursuivra en 2019.

Relations riveraines

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

✓ En 2018, pour les cent ans de Paris-Orly, nous avons organisé une visite guidée pour plus de 50 représentants de l'État et élus des territoires. Ils ont pu à cette occasion dialoguer avec notre président-directeur-général Augustin de Romanet.

Visites et expositions dans les MEDD

- Plus de 15 000 visites par an en moyenne dans chacune des MEDD.
- 5 expositions photos à Paris-Orly.
- 6 expositions à Paris-Charles de Gaulle.

SOCIÉTAL

Bruit et insonorisation

✓ 117 événement sur 371 organisés par la MEDD de Paris-Charles de Gaulle étaient spécifiquement destinés aux publics scolaires.

Regard d'artiste sur les prairies aéroportuaires

Jeune artiste du territoire, Marina Legall a exposé pour la seconde fois ses œuvres au cœur de Paris-Orly de juillet à décembre 2018. Toiles et céramiques, nourries d'observations sur le vif mettaient en scène la faune et la flore de nos prairies aéroportuaires. Une rétrospective sur les métiers de nos équipes de maintenance et de gestion du péril animalier accompagnait ce travail. *Regard d'artiste sur les prairies aéroportuaires* était soutenue par l'association Art et mécénat d'entreprise en Essonne (AME) dont nous sommes membres depuis 2017.

SPORT, CULTURE, CRÉATIVITÉ

✓ Foot, cohésion sociale et mixité

Facteur de cohésion sociale, le football est mis à l'honneur depuis quatre ans par les MEDD qui organisent chaque année la Coupe Paris Aéroport en partenariat avec la Fondation Groupe ADP et les clubs de football des communes des territoires. En 2018, ce tournoi de football a réuni 340 jeunes joueurs (U11) pour les trois plates-formes parisiennes. La MEDD de Paris-Charles de Gaulle a également organisé sa troisième édition de Foot d'Elles, tournoi de football mixte pour cinq équipes de jeunes filles et jeunes gens âgés de 11 à 16 ans.

✓ « Prix du livre »

Susciter le désir de lire en passant par des formes ludiques est un bon moyen de lutter contre l'illettrisme et l'échec scolaire. La MEDD de Paris-Orly a convié un jury d'enfants de CM1, CM2 et 6^e des communes riveraines pour la sixième édition de son

« Prix du livre ». Le livre lauréat d'Yves Grevet, *L'Accident*, a été proposé dans les points de vente Relay de l'aéroport Paris-Orly. Le trophée remis à l'auteur a été créé par un élève de l'école municipale d'art de la ville d'Orly. Ce prix est organisé en partenariat avec des médiathèques du territoire Grand-Orly Seine Bièvre, la Fondation Groupe ADP et Relay@adp.

✓ Visites

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

✓ Débats et culture générale

Depuis trois ans, la MEDD de Paris-Orly propose au grand public des conférences de culture générale, en soirée, un vendredi par mois et les « ciné-débats du dimanche » tous les deux mois.

10 vendredis culturels et 4 ciné-débats à Paris-Orly en 2018

CONSEILS MUNICIPAUX D'ENFANTS

Nous soutenons les initiatives des conseils municipaux d'enfants (CME) et des conseils municipaux des jeunes (CMJ) en faveur de l'environnement et de l'engagement sociétal.

✓ En 2018, le conseil citoyen des enfants de la ville de Choisy-le-Roi et les conseils municipaux des enfants de Juvisy-sur-Orge et d'Épinay-sur-Orge ont ainsi participé à un atelier scientifique et ludique consacré à la construction d'une pale d'éolienne.

Économie circulaire et achats responsables

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

7

BRUIT ET INSONORISATION

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEU 23
CLASSÉ « IMPORTANT »

* Voir pages 7 et suivantes.

Un principe

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

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

Limiter les nuisances sonores

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

SOCIÉTAL

Bruit et insonorisation

de bruit mesuré pondéré (IGMP) ont été instaurés dès 2003.

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

✓ Depuis le 1^{er} février 2017, l'aéroport Paris-Le Bourget est doté d'un plan d'exposition au bruit (PEB), à l'instar de Paris-Charles de Gaulle (avril 2007) et Paris-Orly (décembre 2012).

L'aide aux travaux

FINANCEMENT

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

Bilan financier 2018

- TNSA : **38,5 millions d'euros.**
- Diagnostics acoustiques et travaux d'insonorisation : **32,1 millions d'euros.**
- Montant versé aux riverains (aides au diagnostic et travaux) : **35,5 millions d'euros.**

QUALITÉ

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

DÉLAIS DE TRAITEMENT

Nous travaillons à l'amélioration des délais de traitement des demandes d'aide à l'insonorisation. Pour Paris-Orly, en 2018, la fluidité est atteinte avec un délai moyen de 12 mois. Pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget, si la situation s'améliore, le délai d'attente peut toutefois atteindre quatre ans. L'objectif commun du Groupe ADP et de la DGAC est de ramener les délais de traitement à la fluidité à l'horizon 2021.

Informier et dialoguer

Dans nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable, les riverains peuvent s'informer grâce au logiciel Vitrail que nous avons développé. Accessible directement par internet depuis décembre 2018, il fournit en temps quasi réel une représentation du trafic aérien en Île-de-France et des mesures de bruit associées et délivre des informations relatives aux survols d'avions au départ ou l'arrivée.

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

✓ En 2018 nous avons organisé des campagnes de contact avec deux associations de riverains : Advocnar, (Association de défense contre les nuisances aériennes) et Cirena, (Collectif associatif contre les nuisances aériennes).

✓ Nous sommes entrés au conseil d'administration de Bruitparif.

Concertation : les CCE

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

✓ Au sein de la CCE de Paris-Charles de Gaulle,

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

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

Commissions consultatives de l'environnement en 2018

Paris-Charles de Gaulle : **2**

Paris-Orly : **1**

Paris-Le Bourget : **1**

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEUX 20 ET 22
CLASSÉS « IMPORTANTS »

* Voir pages 7 et suivantes.

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

La direction de l'Engagement citoyen

En novembre 2018, nous avons créé la direction de l'Engagement citoyen afin de donner plus de visibilité à notre engagement solidaire – qu'il s'agisse de mécénat, de partenariat, de soutien financier ou encore de parrainages. Ses actions participent pleinement à la démarche RSE du Groupe ADP.

UNE MISSION FÉDÉRATRICE

La direction de l'Engagement citoyen a pour objectif de fédérer l'ensemble des actions de solidarité menées depuis plus de vingt ans par différentes directions de notre groupe, et plus spécifiquement dans le domaine de l'employabilité.

- ✓ Notre stratégie s'organise autour de trois axes :
 - valoriser l'engagement territorial du Groupe auprès des associations territoriales qu'elle soutient ;
 - mobiliser dans sa sphère d'influence (les passagers et les entreprises partenaires des plates-formes) pour démultiplier nos soutiens aux projets d'intérêt général ;
 - favoriser et soutenir l'engagement de nos collaborateurs.

NOS OUTILS

La direction de l'Engagement citoyen dispose d'un budget de trois millions d'euros et de deux outils principaux pour agir.

✓ **Notre fondation d'entreprise**, créée en 2015, œuvre au service des territoires d'emprise de nos aéroports franciliens et hors des frontières de l'Hexagone, dans les pays où le Groupe ADP a des intérêts économiques. La [Fondation Groupe ADP](#) a vu son plan quinquennal reconduit pour les années 2020-2024.

✓ **Le Fonds de dotation de la communauté aéroportuaire de Paris (FDCAP)**, créé en février 2018, à notre initiative, réunit (en décembre 2018), 18 entreprises membres, actives sur nos plates-formes pour un budget de 100 000 euros.

Lutter contre l'illettrisme

La Fondation Groupe ADP et le fonds de dotation FDCAP ont un même axe d'intervention majeur : celui de l'éducation à travers la prévention du décrochage scolaire et la lutte contre l'illettrisme. La Fondation prend en charge les enfants et le fonds de dotation les salariés. En 2018, nous avons notamment lancé deux actions majeures : un système de tutorat pour accompagner l'acquisition de la lecture et de l'écriture en milieu professionnel et la contribution à la création de la Fondation pour l'écriture.

SORTIR DU TABOU

À l'occasion de la cinquième édition des Journées nationales de lutte contre l'illettrisme, la Fondation Groupe ADP a organisé en septembre 2018 le colloque « Illettrisme en milieu professionnel : comment passer du tabou à l'action ? ». Nous avons pour partenaires l'Agence nationale

de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) et l'association [#Stopillettrisme](#).

Ce colloque, qui a rassemblé 200 personnes et 20 intervenants, a permis de sensibiliser et informer les acteurs du monde professionnel sur un sujet à la fois difficile et tabou. La journée s'est achevée sur la signature de la charte d'engagement [#Stopillettrisme](#) par les entreprises ou organismes présents qui souhaitent agir maintenant.

C'est dans cet esprit que notre fondation a mis en place avec [#Stopillettrisme](#) un système de tutorat. Plusieurs collaborateurs du Groupe accompagneront l'apprentissage de la lecture et de l'écriture organisé pour certains salariés de nos sous-traitants. Le pilote de ce projet a commencé au début de l'année 2019.

FONDATION POUR L'ÉCRITURE

Notre fondation est membre fondateur de la Fondation pour l'écriture, aux côtés des fondations d'entreprise de M6, SNCF, Sycomore et de l'Académie des sciences morales et politiques. Établie pour trois ans, la Fondation pour l'écriture a pour objectif de développer le plaisir d'écrire, outil de liberté et de compréhension pour les citoyens.

Sa création s'inscrit dans la mobilisation nationale en faveur de l'action artistique et culturelle initiée en juillet 2018 par les ministères de la Culture et de l'Éducation nationale. Elle est mise en œuvre par le Labo des histoires, association de promotion de l'écriture à destination du jeune public.

SOCIÉTAL

Solidarité

LIRE ET FAIRE LIRE

Notre fondation a renouvelé son partenariat avec l'association « Lire et faire lire » dont l'action favorise la transmission du goût de lire entre générations : chaque semaine, des bénévoles âgés de 50 ans et plus prennent en charge de petits groupes d'élèves sur les temps scolaire ou périscolaire, afin de partager un moment de lecture avec eux.

Cette action s'inscrit depuis 2017 dans le programme « Ensemble pour un pays de lecteurs » porté par le ministère de l'Éducation nationale et le ministère de la Culture, programme qui vise à attirer et former plus de bénévoles afin de toucher jusqu'à un million d'enfants dans les trois ans, dès la maternelle. Depuis quatre ans nous apportons un soutien financier de 20 000 euros à « Lire et faire lire », complété en 2018 et 2019 par une dotation spécifique en soutien au programme « Ensemble pour un pays de lecteurs ».

INTERNATIONAL

Écoles du Monde

Après en avoir financé les murs en 2017, la Fondation Groupe ADP a contribué en 2018 à la construction d'une cantine dans l'école de Bésely à Madagascar. Grâce à ces équipements, les enfants habitant loin de l'établissement n'auront plus à parcourir de longues distances pour rentrer déjeuner chez eux. Le partenariat financier a été noué pour un montant de 25 000 euros.

Nos projets phares 2018

- Le mécénat de compétences seniors, lancé en juillet 2018 a été intégré à l'accord GPEC du Groupe ADP en janvier 2019. Ce mécénat permet à tout salarié à trois ans de sa retraite de s'investir au sein d'une association à hauteur de 50 % à 75 % de son temps de travail.
- L'arrondi sur salaire, lancé en septembre 2018 avec la direction des Ressources humaines, donne l'opportunité à nos collaborateurs de participer au financement d'une association de notre choix.

L'implication des salariés

Nous favorisons l'implication et la mobilisation de nos salariés qui peuvent mettre leurs compétences au service des associations que nous soutenons. Mis en place en 2016-2017, six programmes contribuent à favoriser leur engagement : parrainage ; tutorat et *coaching* de jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville ; mécénat de compétences ; journée d'action solidaire ; congés solidaires ; collectes au bénéfice d'associations soutenues par la Fondation.

✓ En parallèle de nos programmes, nos salariés participent bénévolement aux réseaux Plato de conseil et d'aide aux PME. Ils sont souvent, à titre personnel, membres d'ONG.

✓ Depuis 2012, nous pratiquons un mécénat en nature qui se traduit par la collecte et la distribution de biens du Groupe ADP au profit d'associations d'insertion.

Notre bilan 2018 en chiffres

En 2018 206 collaborateurs se sont engagés auprès d'associations :

- 48 en tant que parrains et marraines ;
- 73 dans le cadre des programmes de tutorat auprès des jeunes du territoire, via L'Alliance pour l'éducation, l'Institut Télémaque ou l'association Elles bougent ;
- 53 inscrits dans le cadre de l'action de #Stopillettrisme ;
- 26 salariés bénévoles encadrant les tournois de football junior de la Coupe Aéroports de Paris.
- Depuis 2017, six salariés sont partis en mission de solidarité internationale dans le cadre du Congé Solidaire*.

CLIENTS B2B ET B2C

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

1

NOS ENGAGEMENTS
P. 76

2

PASSAGERS
P. 79

3

COMPAGNIES
P. 83

4

ENTREPRISES DES PLATES-FORMES
P. 86

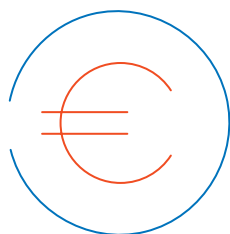
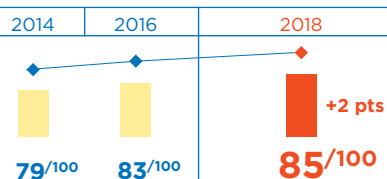


TOP 100 MONDIAL
L'AÉROPORT PARIS-CHARLES DE GAULLE FIGURE AU TOP 100 (30^e) DES MEILLEURS AÉROPORTS MONDIAUX CLASSÉS PAR SKYTRAX.



30
PLUS DE 30 MILLIONS D'EUROS CONSACRÉS À L'INNOVATION.

CLIENTS ET ACHATS
NOTATION EXTRAFINANCIÈRE
SOLLICITÉE 2018
(périmètre Aéroports de Paris SA)



3
MILLIARDS D'EUROS
d'investissements pour accroître la capacité de nos terminaux sur la période 2016-2020.

281
MILLIONS
DE PASSAGERS EN 2018
(PÉRIMÈTRE GROUPE ADP).



1 000
Plus de 1 000 passagers membres de notre communauté de clients *Paris Airport and You*, créée en 2018.

CLIENTS B2B ET B2C

Feuille de route clients 2016-2020 et réalisations 2018

OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
ENGAGEMENTS 2016-2020		
Décliner le plan stratégique Connect 2020.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Programme <i>Connecting Clients</i> validé en 2016.
Prendre des engagements de service auprès des passagers et des compagnies aériennes.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Engagements de la marque Paris Aéroport – <i>Paris vous aime</i> – vis-à-vis des voyageurs (cinq engagements) et des compagnies aériennes (cinq engagements).
PASSAGERS		
Plus de destinations à partir de et vers Paris.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> 113 escales intercontinentales au départ de Paris. 66 nouvelles routes ouvertes
Un très haut niveau de services grâce à la diffusion d'une culture de l'excellence opérationnelle, partagée avec la communauté aéroportuaire.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de la culture clients en interne et auprès de nos partenaires depuis 2008. En 2018, programme « Attitude clients » : 170 managers opérationnels du Groupe ADP (80 %) formés et 150 managers partenaires. Refonte de l'accueil « Bienvenue à Paris ». Poursuite de nos programmes collaboratifs avec nos partenaires. Comités opérationnels de la qualité. Enquête satisfaction auprès des compagnies.
Optimiser les correspondances.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Facilitation du cheminement dans le hub (en test) ; nouveau dispositif d'orientation (arches identifiées par une couleur jaune). Amélioration continue des outils d'orientation digitaux (informations en temps réel).
Personnaliser l'accueil des passagers.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> <i>Airport Helpers</i>®. Label <i>Welcome Chinese Program</i> depuis 2015. PHMR : nouvelle offre d'accompagnement et nouveaux services.
L'expérience parisienne disponible dans l'aéroport.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Nouveaux services et commerces diversifiés. 41 ouvertures de boutiques et restaurants. 8 chefs étoilés. Déploiement d'espaces culturels. Lounge <i>Instant Paris</i> avec nouvelle offre hôtelière (depuis 2017). <i>Paris Worldwide</i> (magazine et application pour <i>smartphone</i>) (depuis 2016).
Une relation aux passagers personnalisée grâce aux outils de communication digitaux.	✓✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> Application My Paris Aéroport. Plate-forme de e-commerce. Programme de fidélité. Création d'une communauté Clients.

✓ Démarrage

✓✓ En cours

✓✓✓ Avancé

✓✓✓✓ Atteint

CLIENTS B2B ET B2C

Feuille de route clients 2016-2020 et réalisations 2018

OBJECTIFS DE PROGRÈS 2016-2020	ÉTAT	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2018
COMPAGNIES AÉRIENNES		
Améliorer la ponctualité des vols.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Airport Collaborative Decision Making</i> – certification obtenue et maintenue à Paris-Charles de Gaulle depuis 2010 et obtenue à Paris-Orly en 2016. • Compte à rebours pour les compagnies aériennes.
Fluidifier le parcours clients.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrement, dépose bagages et embarquement automatiques. • Contrôles automatisés : 94 sas Parafe à fin 2018 dont 90 à reconnaissance faciale. • 103 nouveaux îlots d'information. • Information transports : 12 triptyques écrans en salles de livraison des bagages ; 11 panneaux d'information transports ; 5 Espaces Info installés en 2018. • Affichage des temps d'attente. • Amélioration des process bagages. • Nouvelles technologies d'inspection-filtrage.
Accompagner le développement des compagnies aériennes.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Trois milliards d'euros d'investissements sur cinq ans pour la rénovation et l'accroissement de la capacité de nos terminaux. • Deuxième étude de l'Observatoire de la connectivité, créé en 2016. • Participation aux salons <i>Routes World, Routes Asia, Routes Europe, Routes Americas</i> et plus de 20 visites au siège des compagnies. • Programme de soutien à l'activité Cargo.
ENTREPRISES DES PLATES-FORMES		
Amélioration de la satisfaction des entreprises.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête annuelle de satisfaction auprès des entreprises clientes, depuis 2015. • Volet du site parisaeroport.fr réservé aux entreprises depuis 2015.
Standards de qualité.	✓✓✓	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des programmes engagés. • Programme de rénovation et de construction des bâtiments aux meilleures normes environnementales. • Amélioration de la qualité de vie et de la sécurité.

✓ Démarrage

✓✓ En cours

✓✓✓ Avancé

✓✓✓✓ Atteint

CLIENTS B2B ET B2C

Nos engagements

1

NOS ENGAGEMENTS

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEUX 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 21
CLASSÉS :

3, 7, 9 « TRÈS IMPORTANTS »

2, 4, 8 « IMPORTANTS »

5, 10, 21 « MOINS IMPORTANTS »

* Voir pages 7 et suivantes.

Stratégie et politique

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

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

TROIS LEVIERS DE PERFORMANCE

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

- 1 – Les infrastructures et les services, avec la rénovation des terminaux les plus anciens.
- 2 – Une information efficace et la maîtrise des temps d'attente, enjeux prioritaires aux yeux des passagers et des compagnies aériennes.
- 3 – La relation clients et

l'accueil, pour lesquels nous développons des outils de diffusion de la culture clients. Les leviers 2 et 3 engagent la contribution de toute la communauté aéroportuaire.

20 ENGAGEMENTS DE MARQUE

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

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Atteindre notre objectif suppose un dialogue nourri avec nos clients B2B, les compagnies aériennes, et B2C, les passagers. Dans cette perspective nous avons développé de nombreux outils d'information et de consultation pour prendre en compte les attentes de nos parties prenantes. (Voir pages 10 et 11.)

Création de la communauté Clients

« Paris Aéroport and You »

est le nom de la communauté Clients que notre direction Clients a créée en 2018.

Cette communauté réunit 800 voyageurs francophones et 300 voyageurs anglophones, volontaires et adhérents de notre application My Paris Aéroport, clients de nos e-services ou de nos services wi-fi, participants de notre concours *Play Your Airport* et de nos enquêtes de satisfaction ASQ-ACI. Cette communauté peut accéder, via un portail internet dédié, à un menu varié pour exprimer leur opinion ou s'informer sur nos projets : sondage rapide, lancement d'études *online*, forums, boîte à idées, module d'études indépendant de la communauté.

Notre plan stratégique

Notre plan stratégique *Connecting Clients*, déclinaison du plan stratégique du Groupe, Connect 2020, décrit les fondamentaux dont nous nous portons garants : ponctualité, information, temps d'attente réduits, facilité d'orientation, commodités faciles d'accès, accueil courtois. Il s'articule autour de trois grands objectifs :

- élever la qualité de service au niveau des meilleurs aéroports européens à l'horizon 2020 ;
- simplifier et personnaliser le service rendu grâce aux outils numériques ;
- proposer le meilleur de l'expérience parisienne à travers une offre de commerces et de services différenciante.

Une feuille de route qualité

NOS INDICATEURS DE PERFORMANCE

✓ Classement international

En 2019, Paris-Charles de Gaulle occupe la 30^e place mondiale dans le TOP 100 du classement global de Skytrax, soit un gain de sept places par rapport à l'année 2018. Il est également nommé parmi les dix premiers pour le shopping et les services et loisirs.

✓ Quinze indicateurs de qualité

Dans le cadre de notre contrat de régulation économique, 15 indicateurs de qualité mesurent le niveau de performance de nos services aux passagers et aux compagnies aériennes. Sur ces 15 indicateurs, 10 ont une incidence financière pour le Groupe ADP dans le cadre du contrat de régulation économique 2016-2020. En 2018, les objectifs sont atteints pour 14 indicateurs et largement dépassés pour la majorité d'entre eux.

CLIENTS B2B ET B2C

Nos engagements

✓ Classement ASQ-ACI

Nous avons choisi pour outil de mesure global de la qualité de nos services l'enquête *Airport Service Quality (ASQ)* de l'*Airports Council International (ACI)*. L'enquête ASQ-ACI couvre 340 aéroports dans le monde et nous fournit un *benchmark* très précis. Fondé sur la mesure de la satisfaction des passagers au départ qui transitent par les aéroports adhérents de l'ACI, il établit sa notation sur une échelle de 1 à 5. Nous visons la note de 4/5 à l'échéance de 2020 et déployons dans ce but un programme d'accélération de la qualité de service complémentaire de nos trois leviers de performance engagés (rénovations, information et accueil).

- Un contexte difficile (augmentation du trafic, grèves, renforcement des mesures de sûreté, travaux sous exploitation) a empêché l'accélération souhaitée de la satisfaction clients en 2018. Ce contexte complexe risque d'être inchangé en 2019 mais nous continuerons à intensifier nos efforts dans le cadre de la politique qualité.

NOS 20 PROJETS MAJEURS

Notre programme d'accélération de la qualité de service aux clients comporte **20** projets majeurs.

Ces 20 projets se répartissent en :

- **sept** projets prioritaires par

terminal qui ciblent des zones où transitent un grand nombre de passagers dont nous voulons améliorer le taux de satisfaction ;

- **huit projets transverses** sur la simplification du parcours (correspondance, orientation, livraison bagages, liaison ville aéroport) – et services clés (restauration, accès wi-fi, services financiers, blocs sanitaires) ;
- **divers projets** concernant les « inacceptables ».

Culture de l'excellence opérationnelle

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

L'implication collective

Pour réussir notre projet dans la durée et renforcer notre position d'intégrateur de services, nous misons désormais sur l'implication collective qui fait de nous désormais un intégrateur de

solutions. Grâce à la concertation, nous renforçons l'échange de bonnes pratiques. Sur des sujets où nous ne pouvons agir seuls, nous pilotons des projets collaboratifs qui réunissent la communauté aéroportuaire : compagnies aériennes, assistants en escale, prestataires de sûreté ou de nettoyage, agents d'accueil, commerces, services de l'État, etc.

PARTAGER LES VALEURS HOSPITALIÈRES

Depuis 2017, nous mobilisons notamment la communauté aéroportuaire autour de la ponctualité et de l'hospitalité, pour lesquelles nous avons lancé une démarche de grande envergure dans le cadre de notre programme *Connecting Clients*.

✓ L'accueil forme un pilier majeur de la relation avec nos clients. Depuis 2016, nous déployons le programme « Attitude Clients », en collaboration avec la communauté aéroportuaire. Ce programme définit quatre attitudes de service et neuf signatures communes de service. Son ambition est d'incarner notre promesse « Paris vous aime » lors de toute interaction entre un client et une personne de la communauté aéroportuaire. Un plan de formation des collaborateurs du Groupe ADP a concerné, en 2018, 140 managers et 190 collaborateurs opérationnels. Il sera élargi en 2019 à nos partenaires.

✓ Le grand projet de transformation de l'accueil « Bienvenue à Paris » a également été menée, pendant 18 mois, en lien avec la communauté aéroportuaire. Son déploiement a commencé en 2018, avec la création de nouveaux métiers et la mise en place de personnels en mobilité, proactifs sur l'ensemble du parcours passagers (départ, arrivée, correspondance).

PROGRESSION DU TAUX DE SATISFACTION DES PASSAGERS EN 2018

		Note ou taux de satisfaction	
		2017	2018
Départ	enquête ASQ/ACI (note sur 5)	3,74/5	3,77/5
Arrivée	enquête BVA (%)	91,2 %	90,1 %

Commentaires :

- 1 - Les trois étapes clés du parcours Arrivées (police, bagages, transports pour quitter la plate-forme) ont été entravées fortement cette année par le contexte.
- 2 - Nous menons également des enquêtes de satisfaction auprès des compagnies aériennes et des entreprises locataires sur nos plates-formes.

CLIENTS B2B ET B2C

Nos engagements

460

collaborateurs et managers formés en interne aux bonnes attitudes de service et 150 managers partenaires.

PILOTER LA QUALITÉ AVEC LES COMPAGNIES AÉRIENNES

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

- un outil décisionnel collaboratif, l'*Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM)*, actuellement utilisé côté pistes et, depuis 2018 pour Paris-Orly, un nouvel outil de gestion global (côté pistes et côté terminaux) ;
- les Comités opérationnels de la qualité (COQ), qui réunissent les compagnies, les assistants en escale et le Groupe ADP ;
- la méthode *Orat (Operational Readiness and Airport Transfer)* utilisée pour la mise en service des infrastructures ; elle intègre et implique dès l'amont les futurs utilisateurs : la mise en service anticipée du bâtiment de jonction de Paris-Orly a reposé entièrement sur cette méthode ;
- le *lean management*, avec les compagnies et leurs assistants en escale, destiné à optimiser les processus.

TESTER SUR LE TERRAIN LA PRESTATION COLLECTIVE

Nous avons développé des méthodes collaboratives de terrain qui fédèrent nos équipes, celles des compagnies aériennes, leurs assistants en escale, nos prestataires et les services de l'État. Les participants analysent sur site les dysfonctionnements et testent des solutions qui feront office de standard pour tous. Nous traitons plus spécifiquement le parcours passager, la ponctualité, l'hospitalité, l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR) et la livraison des bagages. C'est ainsi que depuis 2014,

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

S'ASSURER DE L'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES

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

L'innovation

Nous avons lancé en 2017 Innovation Hub : un espace technologique de 500 m² situé à Paris-Charles de Gaulle, une approche holistique de l'innovation et des capacités d'investissement (40 millions d'euros) dans de jeunes entreprises innovantes. Ce programme s'appuie sur un écosystème riche : incubateurs, *start-up*, monde académique, grands groupes, fonds d'investissement, pôles de compétitivité ou encore *think tanks*. Nous soutenons huit entreprises à qui nous offrons de tester et déployer leurs technologies sur nos emprises aéroportuaires. Début 2020, nous dupliquerons Innovation Hub à Paris-Orly.

Nos principaux domaines d'innovation sont l'intelligence artificielle, la robotique et les nouvelles mobilités. S'agissant de RSE, nous avons développé avec Destygo un robot conversationnel qui répond en direct aux questions

du passager en personnalisant l'information. Avec Innov ATM nous avons mis au point un système d'optimisation de la gestion du trafic aérien qui, tout en améliorant la performance opérationnelle, influe sur la baisse de consommation de carburants à l'approche et au sol. Avec Common Sense, en lien avec la Fondation Groupe ADP, nous avons créé une borne digitalisée qui permet aux voyageurs de faire don, au bénéfice d'une cause de leur choix, des monnaies étrangères qu'ils n'ont pas pu changer.

Imaginer ensemble la ville aéroportuaire de demain

En juin 2017, nous avons ouvert un concours international baptisé « *Play your Airport* » invitant étudiants, entreprises, voyageurs et collaborateurs du groupe à inventer l'aéroport du futur. Ce challenge, qui repose sur l'intelligence collective, visait à faire émerger des projets capables de modifier radicalement le modèle aéroportuaire actuel et à identifier ainsi des talents. Certains projets sont en cours de développement ou d'expérimentation comme le projet de terminal bioclimatique « *EarthPort* » porté par des collaborateurs du Groupe ADP, et qui devrait voir le jour en 2021 à Paris-Orly.

Forts du succès de la première édition, nous avons ouvert une deuxième édition du concours d'innovation « *Play your Airport* » en 2018 sur le thème « Réinventer la ville de Roissy-CDG », pour trois communautés de candidats : les voyageurs, les étudiants, les *start-up* et PME innovantes. Les résultats ont été connus en avril 2019.

2

PASSAGERS

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEUX 2, 3, 7, 8, 9
CLASSÉS :
1, 3, 7, 9 « TRÈS IMPORTANTS »
2, 8 « IMPORTANTS »

* Voir pages 7 et suivantes.

Cinq engagements de marque

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

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

CINQ CIBLES PRIORITAIRES

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

Le Smart Airport

Nous misons sur le déploiement des technologies numériques

qui facilitent l'expérience du voyageur dans un nouveau modèle d'aéroport : le *Smart Airport*, conçu autour des trois temps du voyage (avant, pendant, après). Nous modernisons nos infrastructures en les rendant communicantes, avec pour objectifs de donner au passager de plus en plus d'autonomie et de fluidifier son parcours.

✓ Les *smartphones* relaient en temps réel les services et les informations, pratiques ou de loisir, relatives au voyage et à l'aéroport. L'application Paris Aéroport pour *smartphone* s'enrichit chaque année de nouvelles fonctions. Disponible en 11 langues, mise à jour en temps réel, elle est destinée à guider les passagers dans nos aéroports grâce à la géolocalisation, à les renseigner sur leurs vols et sur tous les services proposés. En 2018, nous avons enrichi cette application d'un assistant conversationnel personnalisé et d'une rubrique spécifique consacrée aux commerces et aux lieux de restauration.

✓ Depuis mai 2017, une plateforme de e-commerce offre aux passagers la possibilité de réserver parking, billets d'avion, nuits d'hôtel, voitures de location, produits culturels et même un voyage complet.

Programme de fidélité My Paris Aéroport

Le programme de fidélité My Paris Aéroport donne accès depuis 2016 à une carte de fidélité dématérialisée. Ce programme récompense nos clients les plus fréquents en leur offrant des services pour faciliter leur parcours et des avantages commerciaux. Il nous permet aussi de mieux connaître leurs attentes. En décembre 2018, My Paris Aéroport comptait plus de 400 000 adhérents.

Accueil

Nous avons finalisé et mis en place plusieurs dispositifs complémentaires pour améliorer rapidement l'accueil des passagers sur nos plates-formes.

NOUVELLE ORGANISATION

Pour améliorer la qualité de service dans nos aéroports, nous avons réuni, au sein de deux métiers nouveaux et complémentaires, d'une part la coordination en temps réel de toutes les prestations pour un territoire donné de la plateforme et d'autre part le pilotage des prestataires impliqués.

UN RÉFÉRENTIEL ET DES AGENTS FORMÉS

Nous avons finalisé dès 2015 un référentiel de bonnes pratiques de l'accueil diffusé auprès de tous les personnels ou agents en contact avec les passagers ou les accompagnants. Une charte invite notamment les agents des postes d'inspection-filtrage à suivre ces pratiques. Nous menons avec tous nos partenaires des campagnes de sensibilisation de leurs personnels.

AIRPORT HELPERS®

Depuis 2013, les passagers, leurs accompagnants ou ceux qui les attendent peuvent s'adresser aux *Airport Helpers*® dans les terminaux. En 2018, plus de 3 400 salariés travaillant dans nos aéroports, dont nos propres collaborateurs, étaient volontaires pour devenir ces relais d'information. Ils arborent un badge « *Happy to Help you* ».

PASSAGERS NON EUROPÉENS

Nous développons de nombreux services pour les passagers étrangers non européens, nous valorisons leur culture et sensibilisons nos collaborateurs et nos partenaires. Nous sommes

CLIENTS B2B ET B2C

Passagers

détenteurs depuis 2015 du label *Welcome Chinese Program*, qui garantit aux touristes chinois des services standards adaptés à leur culture.

MY CONCIERGERIE

Depuis 2017 My Conciergerie opère un service d'accompagnement porte à porte au départ, à l'arrivée et en correspondance, sept jours sur sept. Par ailleurs un service de livraison bagages est disponible, depuis 2018, via l'application My Paris Aéroport et sur le site internet commercial du Groupe ADP.

5 000

personnes préposées à l'accueil et à l'orientation de nos clients en 2018.

Fluidité du parcours

Pour répondre à une attente majeure des passagers, nous nous efforçons de rendre les parcours dans nos aéroports de plus en plus fluides et simples.

GRANDS TRAVAUX SOUS EXPLOITATION

Depuis 2016, nous menons de grands travaux sous exploitation à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Pour atténuer la gêne occasionnée aux passagers comme aux compagnies aériennes nous avons établi un plan d'accompagnement de la transformation. Nous partageons l'information en temps réel avec tous les acteurs des plates-formes. Pour les passagers, nous avons ouvert un site internet dédié, « ParisAeroportChange.fr », multiplié le nombre d'agents lors des jours « rouges » et les campagnes d'affichage, et amélioré l'ambiance en installant des palissades de chantier « design ».

ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT

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

CONTRÔLES

Nous nous mobilisons pour réduire les temps d'attente et améliorer les conditions d'attente avec nos prestataires de sûreté et avec la Direction de la police aux frontières (DPAF).

✓ Sûreté

Nous nous sommes organisés pour que le contrôle de sûreté n'excède pas 10 minutes dans 90 % des cas et à communiquer les délais d'attente en temps réel. Les zones d'inspection-filtrage, agrandies et mutualisées, accélèrent les flux. Des personnels d'accueil aident les passagers à se préparer. De nouvelles technologies rendent cette étape plus confortable. Nous déployons progressivement des accès prioritaires Familles et PHMR. Depuis plusieurs années, nos postes d'inspection filtrage unique (IFU) évitent aux citoyens de l'espace Schengen en transit un second contrôle de sûreté entre deux avions.

Moins de 10 minutes
pour les contrôles de sûreté en 2018 à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

✓ Frontières

Concernant les formalités de contrôle aux frontières, nous mettons en œuvre des solutions variées, en étroite collaboration avec la DPAF, pour répondre à l'objectif fixé en 2017 par le Premier ministre de limiter à 30 minutes les temps d'attente pour les citoyens européens et à 45 minutes pour les autres ressortissants.

Grâce aux sas automatisés Parafe de reconnaissance biométrique (empreintes digitales), que nous avons déployé depuis 2016, les Européens passaient en 30 secondes les contrôles d'identité. Depuis 2018 ce temps de traitement unitaire a été ramené à 20 secondes, grâce à l'installation de nouveaux sas à reconnaissance faciale à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. L'accès est désormais ouvert à la fois aux Européens de l'Espace Schengen et aux ressortissants suisses, norvégiens, irlandais et du Lichtenstein.

20 secondes

C'est le temps unitaire nécessaire pour des contrôles d'identité dans les sas Parafe à reconnaissance faciale.

D'autres solutions complémentaires comme l'optimisation du gréement des aubettes contribuent à limiter les temps d'attente. Nous avons également déployé des agents d'accueil dans ces zones frontières pour rassurer les passagers.

LIVRAISON ET SUIVI DES BAGAGES

Nous menons depuis 2015 des campagnes d'amélioration du processus d'acheminement des bagages et de détection de contenus potentiellement dangereux. Nous avons également mis en place en 2017, à Paris-Charles de Gaulle, un outil de suivi en temps réel des bagages en correspondance. Chaque semaine nous faisons le point avec les compagnies aériennes et leurs assistants.

CLIENTS B2B ET B2C

Passagers

Orientation et information

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

ÎLOTS D'INFORMATION ET D'ORIENTATION

En 2018, 103 îlots digitaux ont été créés à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly en zone publique et en zone réservée. Le déploiement est prévu pour 2019. Sur les écrans de ces îlots le voyageur trouve l'information sur son vol, le départ, l'arrivée, le plan des terminaux et les itinéraires à suivre. Des bornes interactives d'information et d'orientation pour les passagers fournissent, outre des conseils relatifs au vol proprement dit, la description des services et commerces disponibles dans les aéroports. Dans ces îlots le passager est accueilli par des agents capables de le renseigner.

PARCOURS DE CORRESPONDANCE

Nous testons à Paris-Charles de Gaulle des arches identifiées par une couleur jaune unique, qui constituent autant de clés de repérage des parcours pour les passagers en correspondance.

INFORMATION AUX ARRIVÉES

Nous déployons depuis deux ans un dispositif complet aux arrivées.

✓ En salle de livraison des bagages
Sur trois écrans installés au-dessus des tapis bagages, les voyageurs

peuvent suivre le déroulement de la livraison, prendre connaissance des modes de transport disponibles et suivre un film à teneur touristique. Des panneaux d'information affichent un plan pour localiser les transports en commun.

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

LIAISON VILLE ET AÉROPORTS

✓ Pour renforcer la connexion entre nos aéroports, les gares SNCF et le centre de Paris, le service Bus direct lancé en association avec Keolis est accessible depuis 2016 à tous les voyageurs, quelle que soit la compagnie aérienne empruntée.

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

Sûreté et sécurité aéroportuaires

EXPLOSIFS LIQUIDES ET SOLIDES

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

Nous appliquons aussi la réglementation européenne relative à la détection d'explosifs

dans les bagages de cabine et sur les passagers. Nous avons installé dans tous les postes d'inspection-filtrage à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly des équipements certifiés par le Service technique de l'Aviation civile.

CENTRE DE TESTS SÛRETÉ

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

SÉCURITÉ AÉROPORTUAIRE

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

CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES VOYAGEUR

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

Propreté

Nos bonnes pratiques de nettoyage s'appuient sur un référentiel et des standards de qualité associés à un outil d'évaluation de la

CLIENTS B2B ET B2C

Passagers

performance que nos prestataires de services et nos équipes se partagent. Depuis 2011, nous modernisons et agrandissons nos blocs sanitaires dans les terminaux.

Restauration

UN PLAN DE PROGRÈS

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

UNE OFFRE QUI S'ÉTOFFE

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

Confort et repos

Nous rendons nos espaces plus lisibles et plus confortables, dans des ambiances nouvelles, lumineuses, apaisées et bien climatisées. Nous poursuivons le renouvellement et l'accroissement de l'offre de sièges et proposons chaque année de nouveaux services à forte valeur ajoutée.

PASSAGERS EN CORRESPONDANCE

✓ Instant Paris

Depuis juin 2016, le *lounge Instant Paris*, situé en zone internationale

du terminal E à Paris-Charles de Gaulle, propose aux passagers en correspondance longue un espace de 4 500 m² et un hôtel sous douane de 80 chambres. Il abrite un espace de restauration, une salle à manger, une bibliothèque, des coins salons et une salle de jeux. Notre investissement s'est élevé à 17 millions d'euros.

✓ En lien avec les compagnies aériennes

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

✓ L'offre hôtelière

Créateurs de villes aéroportuaires durables, nous développons l'offre hôtelière au cœur de nos plates-formes. Fin 2018, la capacité hôtelière de Paris-Charles de Gaulle atteignait 3 181 chambres pour 10 hôtels et celle de Paris-Orly 899 chambres pour quatre hôtels.

FAMILLES

Nous ouvrons des nurseries pour accueillir les familles avec enfants de moins de trois ans. Elles se composent notamment d'alcôves individuelles de repos et d'une kitchenette. Nous avons en outre installé en 2018 des « cabines Famille » dans nos blocs sanitaires. Des espaces de jeux pour enfants reprennent le concept du square parisien. Des poussettes sont également disponibles sur certains parcours.

Loisirs ou travail

Des espaces multimédia aux espaces et consoles de jeux en passant par les *corners* sport ou musique, nos zones d'embarquement diversifient les services pour que le passager mette à profit son temps libre. Des prises pour la recharge des

ordinateurs ou des *smartphones* et un accès wi-fi gratuit illimité équipent nos salles d'embarquement. En 2018 le débit wi-fi est passé de 2 à 5 Mbits. Nous avons ouvert plusieurs espaces *business* équipés en outils de communication.

ÉVÉNEMENTS

Nous saisissons toutes les occasions pour promouvoir la création plastique ou musicale et les grands événements sportifs. Depuis 2016, nous utilisons toutes les parois de nos terminaux pour l'accrochage d'expositions de photos ou d'œuvres artistiques. Notre Espace Musées ouvert aux passagers à Paris-Charles de Gaulle a soufflé sa sixième bougie en 2018. Paris-Orly propose chaque semaine ses Jeudis Jazz. Dans ces deux aéroports, nous organisons des concerts ou des expositions en partenariat avec les grands musées nationaux. Notre application *Paris Worldwide* pour *smartphone* invite à découvrir l'offre touristique et culturelle de la capitale.

PHMR

Nous assurons l'accueil et l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR) [de leur arrivée dans l'aéroport jusqu'au siège de l'avion et inversement](#). Des équipements et des espaces ont été aménagés pour tous les types de handicap le long du parcours du passager.

Depuis 2016, nous déployons une offre d'accompagnement définie en concertation avec les compagnies aériennes et les associations de PHMR : assistance personnalisée et services spécifiques, banques d'enregistrement ergonomiques, fauteuils roulants en libre service, etc. Nous vérifions la qualité de la prestation grâce à une série d'indicateurs gérés par un outil informatique de suivi partagé par

CLIENTS B2B ET B2C

Compagnies aériennes

tous nos prestataires et ouvert aux compagnies aériennes. En 2017 pour Paris-Charles de Gaulle et 2018 pour Paris-Orly, nous avons renouvelé nos marchés d'assistance aux PHMR et mis en place des clauses contractuelles d'incitation à la performance pour nos prestataires et pour les compagnies aériennes.

✓ Un nouveau plan d'action PHMR 2018

En 2018 nous avons déployé un nouveau plan d'actions qui intègre :

- la création de la fonction de coordinateur PHMR chargé d'optimiser les temps de débarquement des PHMR ;
- un système d'information du personnel navigant avant l'atterrissage, relatif aux besoins des voyageurs PHMR ;
- un système d'incitation financière pour les compagnies aériennes afin d'améliorer les taux de signalement de passagers PHMR ;
- un nouvel outil de régulation grâce auquel les compagnies peuvent suivre les étapes de la prise en charge des PHMR ;
- la diffusion d'un *Guide de Bienvenue* à l'usage des compagnies aériennes ;
- l'édition d'un prospectus d'aide à l'embarquement autonome pour les PHMR.

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

Droits du passager

Pour apporter des réponses rapides et personnalisées à nos clients, une équipe unique centralise depuis février 2018, l'ensemble des canaux de relation avec les clients et la gestion des réclamations (des passagers, des attendants et des accompagnants).

Une [page spécifique](#) de notre site commercial informe les passagers sur leurs droits. En 2018, il y a eu 7 449 réclamations (4 838 en 2013, 5 485 en 2014, 5 766 en 2015, 6 749 en 2016, 6 240 en 2017).

Nous adhérons au dispositif « Médiation, tourisme et voyage » et sommes membres de l'Association pour le management de la réclamation (Amarc).

3

COMPAGNIES AÉRIENNES

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEUX 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 21
CLASSÉS :
3, 7, 9 « TRÈS IMPORTANTS »
2, 4, 8 « IMPORTANTS »
5, 21 « MOINS IMPORTANTS »

* Voir pages 7 et suivantes.

Les attentes des compagnies aériennes

DES PRESTATIONS DE HAUT NIVEAU

Nous devons aux compagnies aériennes des [prestations aéroportuaires de haut niveau](#) et des services de qualité pour les passagers qui sont nos clients communs. Dans un contexte de concurrence croissante entre les grandes métropoles mondiales, les victoires se remporteront ensemble. Notre performance s'appuie ainsi sur une écoute attentive de leurs besoins, facilitée par la concertation et l'échange permanents que nous renforçons chaque année. Des indicateurs de mesure et des structures collégiales de suivi de la qualité soutiennent cette démarche d'amélioration continue.

ÉQUITÉ DE TRAITEMENT

Le Groupe ADP est soumis à des obligations juridiques fortes en termes d'équité de traitement des compagnies et d'utilisation

des ressources. Nous respectons un code de conduite conforme aux directives nationales de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC). Nous nous conformons également aux directives internationales incitatives de l'International Air Transport Association (IATA) relatives à la diffusion des informations de trafic.

Nos engagements

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

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

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

Qualité et robustesse opérationnelle

Améliorer la qualité et assurer la robustesse opérationnelle dans nos terminaux repose sur l'amélioration des process au sol et de la performance des infrastructures. Nous investissons dans la rénovation de nos terminaux et de nos infrastructures, dans l'accroissement de nos capacités et dans l'automatisation des process au sol, notamment pour les passagers. Ces opérations augmentent la sécurité et l'efficacité opérationnelle des compagnies tout en

CLIENTS B2B ET B2C

Compagnies aériennes

contribuant notablement à la perception positive de nos terminaux par les passagers.

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

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

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

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

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

L'observatoire de la connectivité

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

✓ Sa première étude, centrée sur les dix premiers marchés émetteurs long-courriers, est parue en mai 2017. Une deuxième étude a été menée en 2018 sur les 12 principaux marchés émetteurs long-courrier et sur un marché moyen-courrier.

Appuyer la compétitivité des compagnies

UNE ÉQUIPE DÉDIÉE

Améliorer le nombre des destinations offertes, de et vers Paris, est l'un des quatre axes d'accélération de notre performance dans le cadre de notre programme *Connecting Clients*. Une équipe dédiée au B2B au sein de la direction Clients se consacre à la diversification du réseau en incitant des compagnies prospects et des compagnies déjà clientes à ouvrir de nouvelles lignes (*Aviation Marketing*). Elle travaille à l'augmentation des capacités des lignes existantes et propose différentes solutions marketing pour accompagner la mise en route de toute nouvelle ligne.

Cette équipe a développé des compétences de premier plan dans l'analyse et l'identification des marchés porteurs et est devenue une force de préconisation reconnue par les compagnies aériennes.

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

DES PARTENARIATS

À l'occasion de l'ouverture de nouvelles routes à partir de nos aéroports, nous pouvons monter des opérations de communication et de promotion avec des organismes tels qu'Atout France, le CRT Île-de-France et l'OTCP. Ce type de partenariat a été mis en œuvre pour la première fois en 2017 à l'occasion de l'ouverture de la ligne Paris-Chennai en Inde et a été reconduit en 2018 : nous avons organisé un événement similaire à Fuzhou en Chine à l'occasion de l'ouverture d'une ligne Paris-Fuzhou.

Paris-Charles de Gaulle est l'aéroport d'Europe le mieux connecté à la Chine en nombre de destinations selon la base de données DIIO - IATA 2018.

En 2018 nous avons :

- démarché plus d'une cinquantaine de compagnies dans le cadre des salons et forums ;
- effectué plus de 20 visites au siège des compagnies à travers le monde.

CLIENTS B2B ET B2C

Compagnies aériennes

Nouvelles compagnies clientes, nouvelles lignes en 2018

- ✓ 66 nouvelles lignes ont été ouvertes (36 lignes vers l'Europe et 30 lignes intercontinentales) dont 49 à Paris-Charles de Gaulle et 17 à Paris-Orly ;
- ✓ 4 nouvelles destinations pour la Chine au départ de Paris-Charles de Gaulle.

Développement de l'activité Cargo

UN AXE STRATÉGIQUE IMPORTANT

L'aéroport Paris-Charles de Gaulle est dans le Top 10 mondial des aéroports de fret et occupe le premier rang européen et le dixième rang mondial (classement *ACI* 2017). L'activité Cargo concentrait environ 40 000 emplois à Paris-Charles de Gaulle en 2017. La Cargo City de Paris-Charles de Gaulle occupe 600 000 m² de bâtiments d'un seul tenant, fait unique en Europe.

L'activité Cargo constitue pour nous, depuis plusieurs années, un axe stratégique important. Nous développons, dans cette optique, des solutions immobilières attractives à fort potentiel opérationnel avec l'objectif de doubler les capacités de tonnage. Pour la période 2016-2020, nous avons programmé la création de 100 000 m² supplémentaires d'installations cargo et la création de dessertes intermodales. Nous renforçons la sécurité.

PROJETS FÉDÉRATEURS

Nous menons plusieurs projets fédérateurs au sein de nos comités opérationnels de la qualité Cargo et des commissions aériennes de l'Association des utilisateurs de transport et de fret (AUTF) notamment. Nous accompagnons le passage à l'*e-freight* (processus de dématérialisation des contrôles

douaniers) depuis plus de trois ans avec la plate-forme d'échanges électroniques *Cargo Information Network (CIN)* que nous avons contribué à créer. *CIN* est utilisée aujourd'hui par 80 % de la communauté Cargo des aéroports Paris Charles de Gaulle et Paris-Orly.

CERTIFICATION CEIV PHARMA

Nous avons mis en œuvre auprès de la communauté Cargo de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle une démarche d'obtention de la certification pharmaceutique CEIV Pharma délivrée par l'association internationale du transport aérien, IATA. Cette certification garantit le respect de bonnes pratiques de distribution des médicaments pour la prise en charge de livraisons pharmaceutiques. En 2018, huit grands noms du transport et de la logistique sont détenteurs de cette certification à Paris-Charles de Gaulle.

L'activité Cargo en chiffres

- Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont traité en 2018 2,2 millions de tonnes de cargo dont 2,15 millions pour Paris-Charles de Gaulle, première place européenne de fret.
- 95 402 tonnes de fret et de courrier traitées à Paris-Orly.
- Capacité de traitement : 3,6 millions de tonnes de fret.
- 3 hubs majeurs : Air France-KLM, FedEx, La Poste.
- 12 des 14 plus grands noms du fret mondial dont DB-Schenker, DHL, Kuehne+Nagel, UPS, WFS sont présents.
- 90 % du fret national.
- 18 compagnies tout cargo clientes.
- 1 station animale référence internationale.
- 317 hectares de réserve foncière.
- 78 points de stationnement Cargo à Paris-Charles de Gaulle.

Nos outils de concertation

Nous mettons en œuvre à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly un outil de concertation quotidienne avec les compagnies et la Direction des services de la navigation aérienne. L'*Airport Collaborative Decision Making (Airport-CDM)* sert à la prise de décisions opérationnelles collectives. Il aide à gérer la disponibilité des infrastructures et concourt au renforcement de la culture de la sécurité. Un site internet *CDM* informe tous les partenaires en temps réel. Paris-Charles de Gaulle est certifié *Airport-CDM* depuis 2010 et Paris-Orly depuis 2016. Cet outil est complété par plusieurs dispositifs de communication destinés à gérer collectivement les aléas et les situations particulières, et à informer les passagers. Jusqu'ici appliqué côté pistes, l'*Airport-CDM* est en cours de développement pour les processus en aérogare.

✓ En 2018 à Paris-Orly, le PC Ressources, le PC Crise et l'outil de concertation *CDM* ont été regroupés en une seule infrastructure : l'*AirPort Operations Centre (Apoc)* pour la gestion de la plate-forme côté piste et côté terminal. Un regroupement similaire devrait être opéré en 2019 à Paris-Charles de Gaulle.

4

ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

MATRICE DE MATÉRIALITÉ*

ENJEUX 2, 3, 9, 10
CLASSÉS :
3, 9 « TRÈS IMPORTANTS »
2 « IMPORTANTS »
10 « MOINS IMPORTANTS »

* Voir pages 7 et suivantes.

Les attentes des entreprises locataires

Bailleurs de locaux professionnels sur nos emprises franciliennes pour près de 700 entreprises, nous nous attachons à leur fournir un service de qualité, au plus près de leurs attentes.

Nos réponses

BIEN ACCUEILLIR

Nos équipes commerciales et techniques réservent un accueil dédié aux entreprises clientes. Un volet de notre site parisaeroport.fr leur est proposé (hors entreprises implantées dans les terminaux). Nous y mettons à leur disposition des livrets d'accueil et autres outils spécifiques. Nous animons des réunions de sensibilisation à l'intention de nos clients sur des thématiques adaptées à leurs problèmes de terrain.

BÂTIMENTS NEUFS

Nous construisons des bâtiments performants dans le respect des certifications NF-HQE et *Breeam* de haute qualité environnementale (voir rubrique Environnement, pages 48 et 49). Une dizaine de projets ont été livrés en 2018 et 2019 dont l'immeuble de bureaux Baikal et l'hôtel Melia à Paris-Charles de Gaulle, le parc d'activités Roméo à Paris-Orly. En 2020 il est prévu que soient livrés le centre de conservation d'œuvres d'art à Paris-Le Bourget, la station Cargo SC4 à Paris-Charles de Gaulle et l'immeuble de bureaux Belaïa à Paris-Orly.

BÂTIMENTS RÉNOVÉS

Nous rénovons le patrimoine bâti selon un programme pluriannuel. Nous améliorons plus particulièrement l'efficacité énergétique, le confort climatique et l'intégration urbaine de nos actifs immobiliers (bureaux, parcs d'activités, messageries cargo, entrepôts, etc.). Ces travaux ont pour effet d'adapter les bâtiments aux attentes de nos locataires et de réduire significativement le montant de leurs charges locatives. Notre programme de rénovation comporte l'installation d'équipements sobres, notamment dans les parties communes et les sanitaires. Nous poursuivons la mise en place d'une gestion technique centralisée pilotant éclairage et confort climatique pour optimiser les coûts d'exploitation.

223 millions d'euros investis dans la rénovation pour la période 2016-2020.

QUALITÉ DE VIE ET SÉCURITÉ

Nous aménageons les abords des bâtiments en créant des espaces verts de qualité et en installant du mobilier urbain adapté à chaque quartier. Nous avons rénové la signalétique d'accès et les trottoirs, pour sécuriser les cheminements piétons et faciliter les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Nous poursuivons le déploiement de programmes de sécurisation de nos actifs immobiliers au sein de nos quartiers comme Roissypole ou Cargo City.

Dialogue

Les entreprises disposent pour s'informer ou dialoguer avec nous d'un extranet opérationnel accessible depuis notre site internet Groupe. Les visites sur site et les réunions régulières avec les locataires (une par an et par quartier) favorisent un dialogue

permanent et de proximité avec les entreprises installées sur nos plates-formes. Nous nous assurons de la qualité des services fournis aux entreprises par nos prestataires en faisant conduire des visites mystères par un organisme tiers. Nous menons une enquête annuelle de satisfaction grâce à laquelle nous définissons les actions correctives nécessaires.

Sensibiliser au développement durable

La direction de l'Immobilier a également pour mission de sensibiliser ses différents interlocuteurs (salariés, locataires internes et externes) aux démarches de développement durable. Cette sensibilisation porte plus particulièrement sur le cadre de vie (gestion des déchets, par exemple) et la qualité de vie au travail (ouverture d'une conciergerie, de services de restauration rapide, etc.).

Pour le secteur adapté

En complément des clauses d'insertion sociale appliquées dans ses marchés et de l'attribution de lots spécifiques aux entreprises du secteur adapté et protégé, notre direction de l'Immobilier a mis en place un bail spécifique à des conditions avantageuses pour l'installation d'un Esat sur la plate-forme de Paris-Orly.

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

1

DISPOSITIONS COMMUNES AUX FILIALES

P. 88

2

HUB ONE

Notation extrafinancière 2018 sollicitée
78/100

+8 points par rapport à 2016
Niveau : excellent

P. 88

3

ADP INTERNATIONAL

Notation extrafinancière 2018 sollicitée
69/100

+6 points par rapport à 2016
Niveau : avancé

P. 90

4

ADP INGÉNIERIE

Notation extrafinancière 2018 sollicitée
69/100

+3 points par rapport à 2016
Niveau : avancé

P. 95

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

Dispositions communes aux filiales

1

DISPOSITIONS COMMUNES AUX FILIALES

Chartes et déontologie

Les trois principales filiales à 100 % d'Aéroports de Paris SA – ADP International, ADP Ingénierie et Hub One – sont signataires de :

- la charte RSE Groupe (janvier 2015),
- la Charte de la diversité (janvier 2015),
- la charte du lobbying responsable (2015-2016),
- la charte Relations fournisseur responsables.

Ces engagements marquent le développement d'une réflexion commune sur les actions prioritaires à mener dans ces domaines.

Les filiales possèdent toutes un code de déontologie et des dispositifs de lutte contre la fraude et la corruption, régulièrement révisés et mis à jour.

✓ En 2018, les filiales ont également mis en œuvre le nouveau dispositif d'alerte et le baromètre de climat éthique lancés par le Groupe ADP.



Voir aussi la politique « Éthique et *compliance* » du Groupe ADP, page 18.

Contrôle interne et sécurité informatique

En 2016, les filiales ont intégré le code de bonne conduite en matière de sécurité informatique (Cobosi) à leur règlement intérieur. Une charte exposant les principes de la gestion des risques et du contrôle interne au sein du Groupe ADP, signée par le président-directeur général en février 2016, a été diffusée au sein de la société mère et des filiales.

Un comité de pilotage, placé sous la responsabilité de la direction Sécurité et Maîtrise des risques, pilote, depuis 2016, le projet de généralisation du contrôle interne à l'ensemble du Groupe ADP. Cette démarche a été

officiellement lancée par le président-directeur général en janvier 2016 et présentée en détail à chacune des entités du groupe lors de leurs comités de direction. Un diagnostic a été réalisé pour recenser les processus et activités du Groupe. Il s'est accompagné d'une analyse de la maturité de chaque entité en matière de contrôle interne.



Voir aussi la démarche *contrôle interne et gestion des risques* du Groupe ADP, page 16.

Ressources humaines

La direction des Ressources humaines de la maison mère Aéroports de Paris SA organise des réunions avec ses homologues d'ADP International, ADP Ingénierie et Hub One. Les travaux sont consacrés à la veille juridique ou encore à l'organisation de la mobilité professionnelle entre Aéroports de Paris et ses filiales.

Environnement

Les filiales participent aux comités de groupe consacrés à ces thèmes et aux politiques environnementales.

Transparence

ADP International, ADP Ingénierie et Hub One se soumettent à la notation extrafinancière sollicitée réalisée depuis 2014 par l'agence de notation Ethifinance. Les résultats de la notation extrafinancière 2018 des filiales entre dans la notation extrafinancière globale du Groupe ADP (voir pages 11 à 23).

2

HUB ONE

CA 2018 : 155 millions d'euros.
Effectifs 2018 : 500.

Hub One est un groupe de services en technologies de l'information et de communication en environnements professionnels. Il conçoit et concrétise

la digitalisation des métiers, lieux et usages pour apporter des réponses sur mesure aux besoins des grands comptes et des PME. Ses solutions et expertises agrègent les métiers d'opérateur télécom (fixe, radio et mobile), d'intégrateur en mobilité et traçabilité (*via* sa filiale à 100 % Hub One Mobility) et de cybersécurité (*via* sa filiale à 100 % Sysdream acquise en 2018).

Démarche RSE

Hub One s'est engagé dans une stratégie RSE pour les années 2016-2020 déclinée dans toutes les unités de son groupe. Cette démarche couvre l'ensemble de ses activités et prend appui sur trois piliers :

- être proche de son écosystème (clients, fournisseurs, partenaires, etc.) ;
- réduire son impact environnemental ;
- agir en employeur responsable en favorisant la diversité et la solidarité.

✓ La démarche RSE est encadrée notamment par une charte de responsabilité sociétale, une charte achats durables et des politiques ciblées (environnement, ressources humaines, engagement sociétal, mécénat). Hub One a élaboré un plan d'actions annuel comportant plus d'une centaine d'indicateurs de suivi. La direction des Ressources humaines pilote et coordonne la démarche.

✓ Tous les deux ans depuis 2011, Hub One organise les *Trophées du développement durable*. Les projets présentés sont récompensés par un prix du Développement durable et un prix de l'Engagement social.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ

En 2017, Hub One a mandaté le cabinet Utopies pour mener une étude de matérialité. Cette étude, achevée début 2018, a mis en évidence 20 enjeux RSE pour lesquels le groupe a pris 16 engagements qui figurent dans sa feuille de route à cinq ans.

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

Hub One

GOVERNANCE, DÉONTOLOGIE, RISQUES

Le groupe Hub One est une société dotée d'un conseil d'administration. Il dispose d'un comité directeur de sept membres et d'instances de suivi de ses trois *business units* (télécom, mobilité, cybersécurité) et de ses activités commerciales ou transverses. Son plan opérationnel repose sur la cohérence entre sa stratégie de court et long termes, revue en 2018, et sa politique de maîtrise des risques associée à ses autres engagements de long terme plus spécifiquement liés à la qualité, à l'éthique et à la RSE. La démarche de maîtrise des risques s'inscrit dans la démarche du Groupe ADP. Le secrétaire général du groupe Hub One, membre du comité de direction, est le correspondant Éthique et Déontologie.

La maison mère Hub One SA est certifiée ISO 9001 (qualité - version 2015), certification maintenue en 2018. Elle s'est engagée en 2018 dans une démarche de conformité à la norme ISO 27001 de management de la sécurité des informations.

Des formations à ces thématiques sont régulièrement dispensées.

Notation extrafinancière

Sans contrainte légale ou réglementaire, le groupe Hub One produit un rapport de développement durable et se soumet volontairement à la notation extrafinancière conduite par l'agence Ethifinance.

NOTE GLOBALE

78/100.

+8 points (70/100 en 2016).

Niveau : excellent.

En 2018, le groupe a atteint le **niveau « excellent »** de la notation d'Ethifinance. La filiale Hub One Mobility, pleinement intégrée aux stratégies groupe, affiche une amélioration significative de sa performance extrafinancière. L'agence de notation extrafinancière juge que la démarche RSE s'articule pleinement avec la nouvelle stratégie 2017-2020 et les enjeux de transformations

du groupe Hub One. L'agence souligne notamment la réalisation d'une matrice de matérialité, le renforcement de la gestion du risque éthique et des cyberrisques, l'intégration croissante des enjeux RSE dans l'activité de l'entreprise.

NOTE GOUVERNANCE

84/100 en 2018.

+9 points (75/100 en 2016).

Niveau : excellent.

Principaux points positifs

- Renforcement des instances de gouvernance.
- Intégration de la RSE à la conduite des affaires.
- Développement des actions relatives à l'éthique des affaires et à la gestion des risques.

NOTE ENVIRONNEMENT

76/100.

+9 points (67/100 en 2016).

Niveau : excellent.

Principaux points positifs

- Poursuite du travail sur les impacts environnementaux des offres.
- Renforcement des dispositifs en faveur de la préservation de l'environnement.

NOTE CAPITAL HUMAIN

83/100.

+9 points (74/100 en 2016).

Niveau : excellent.

Principaux points positifs

- Renforcement de la formation des collaborateurs.
- Forte mobilisation pour la qualité de vie au travail.
- Sensibilisation aux risques psychosociaux (RPS).

NOTE CLIENTS-ACHATS

77/100.

+4 points (73/100 en 2016).

Niveau : excellent.

Principaux points positifs

- Intégration croissante des enjeux RSE dans les achats.
- Actions en faveur du secteur protégé.
- Nouveaux outils dans le programme « Excellence achats ».

NOTE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

71/100.

+11 points (67/100 en 2016).

Niveau : avancé.

Principaux points positifs

- Recentrage de la politique sociétale et de mécénat sur les enjeux pertinents au regard des activités du groupe.
- Communication interne renforcée sur le sujet.

Environnement

Hub One a défini une politique environnementale.

GREEN IT

Dans le cadre du programme « *Green IT* » (l'informatique « verte »), Hub One adhère au code de conduite européen pour l'efficacité énergétique des *data centers* et au programme « Initiative *Data Centers* » de l'Ademe. Pour certains métiers, ses collaborateurs sont formés à l'écoconception.

✓ En 2018, Hub One a soumis deux de ses offres – Hub One Delivery (mobilité) et Hub One Smart Call (téléphonie) – à une analyse du cycle de vie (ACV) menée avec Bureau Veritas. L'évaluation de l'empreinte environnementale de ces solutions a montré que, de leur conception à leur mise hors service, Hub One met en œuvre le meilleur compromis possible pour réduire l'impact des nouvelles technologies. Les résultats, connus en 2018, ont été valorisés auprès de ses clients et de ses parties prenantes.

ÉNERGIE, CLIMAT, QUALITÉ DE L'AIR

Pour piloter l'amélioration de son bilan carbone et de ses performances énergétiques, Hub One s'est doté d'indicateurs de performance.

✓ Énergie : l'entreprise pratique le reconditionnement et la valorisation matière de ses équipements dans le but de diminuer l'impact énergétique et climatique de ses activités.

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

ADP International

✓ Mobilité : Hub One a adhéré en 2016 au plan de mobilité interentreprises R'Pro'Mobilité des entreprises implantées dans l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. En 2017, elle a participé au lancement d'une plate-forme commune de covoiturage par les entreprises adhérentes de R'Pro'Mobilité. Elle développe une offre de véhicules électriques de service et de fonction et met en place des bornes de recharge pour la maison mère et pour sa filiale, ainsi que des parkings pour les vélos. En 2018, sa filiale Hub One Mobility a adhéré au plan de mobilité interentreprises du Grand Lyon.

Ressources humaines

GPEC ET DÉVELOPPEMENT MANAGÉRIAL

L'entreprise s'est donné l'objectif d'améliorer sa gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) à l'horizon 2020. Les collaborateurs peuvent suivre des conférences en ligne sur les innovations réalisées dans le groupe. En 2017 Hub One a ouvert des ateliers de développement managérial pour développer l'intelligence collective et l'ouverture d'esprit. Un parcours managérial a été mis en place.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Depuis 2012, le groupe Hub One applique un accord sur le télétravail. En 2017 le groupe a signé un accord sur le droit à la déconnexion et sur la qualité de vie au travail et un accord sur le don de jours. Il a mis en place des ateliers de relaxation sur tous ses sites, formé ses managers aux risques psychosociaux et ouvert une plate-forme d'écoute et de soutien à visée préventive. Depuis 2015 Hub One intègre cette problématique à son baromètre social.

DIVERSITÉ, ÉGALITÉ DES CHANCES

Hub One porte une attention particulière à la diversité et à la non-discrimination. Un accord collectif relatif au contrat de génération a été

signé en 2015 et un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en décembre 2014 pour la maison mère. Les managers reçoivent une formation spécifique sur ces sujets et ont été sensibilisés au fait religieux en entreprise.

✓ En 2018, le groupe est devenu partenaire du réseau de femmes « Elles bougent » qui valorise les métiers techniques et d'ingénierie auprès des collégiennes, lycéennes ou étudiantes.

DIALOGUE SOCIAL ET CONDITIONS D'EMPLOI

Hub One a signé en 2017 un accord sur la négociation annuelle obligatoire et plusieurs avenants relatifs à l'accord d'intéressement, à l'adhésion au PEG et au Percog et aux abondements 2016-2019.

✓ En 2018, Hub One a lancé un baromètre innovant d'écoute sociale. Ce baromètre propose des mini-questionnaires à intervalles fréquents associés à des débriefings fréquents. Grâce à cet outil dynamique, l'entreprise souhaite rapprocher ses managers du terrain.

SÉCURITÉ, SANTÉ

Hub One informe ses parties prenantes sur la protection face aux ondes électromagnétiques et plus généralement sur les technologies de la communication. Outre les règles d'ingénierie, l'entreprise a édité des documents d'accompagnement pour ses ingénieurs avant-vente et ses directeurs de projet et mis en place des formations spécifiques. En 2016, un audit de Bureau Veritas dans le terminal 2C de Paris-Charles de Gaulle a conclu en faveur des installations de Hub One.

Clients et achats responsables

Hub One déploie une politique d'achats responsables assortie d'objectifs qualitatifs et quantitatifs, d'un recensement d'informations stratégiques sur ses fournisseurs et

d'une grille d'évaluation RSE dans ses documents de consultation. Le groupe privilégie autant que possible les achats locaux et suit la part des achats aux TPE-PME. Hub One est certifiée ISO 9001. Sa démarche qualité inclut ses enjeux RSE (notamment les attentes des parties prenantes). Depuis 2017, un comité Risques, Qualité, Conformité juridique et RSE, organe collégial, fait fonction de médiateur Achats. La communication relative aux achats responsables a été renforcée.

En 2018, outre la note de 77/100 délivrée par l'agence de notation extrafinancière Ethifinance et qui le situe au niveau « excellent », Hub One a obtenu le *Gold Score* fournisseur dans l'évaluation d'Ecovadis, plate-forme de notation RSE, avec une note de 74/100.

Engagement sociétal

Hub One invite ses salariés à faire des micro-dons en reversant les arrondis de leurs salaires à une association caritative de leur choix : Le rire médecin (santé), Vagdespoir (handicap) ou la Fondation d'Auteuil (jeunes en difficulté). Hub One abonde de 1 euro pour 1 euro. Le groupe est partenaire de Nos Quartiers ont des Talents depuis 2014 et de Planète Urgence depuis 2012.

3

**ADP
INTERNATIONAL**

**CA social 2018 : 11,5 millions d'euros (hors ADP Ingénierie et hors participations dans TAV Airports et AIG).
Effectifs 2018 : 67.**

Carte d'identité

ADP International couvre l'ensemble des métiers de la chaîne de valeur aéroportuaire, du financement à la conception et à l'exploitation d'un aéroport. Cette filiale à 100 % d'Aéroports de Paris SA intervient dans

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

ADP International

11 pays hors Hexagone et 22 aéroports gérés directement ou indirectement, pour un total de plus de 281,4 millions de passagers. ADP International est aussi en charge du suivi de la participation dans TAV Airports, gestionnaire turc de 14 aéroports pour un total de 155,8 millions de passagers.

Démarche RSE

Depuis 2017, la démarche RSE a été restructurée. Un référent RSE a été nommé pour porter la stratégie du groupe. Il a notamment mis en place un comité RSE et un réseau de référents RSE dans les différentes participations d'ADP International. Il a également réorganisé la stratégie RSE selon quatre axes.

- 1 - Éthique (transparence des affaires, renforcée au sein de ses concessions).
- 2 - Ressources humaines (protection des expatriés, prévention du stress et des accidents du travail).
- 3 - Environnement (management environnemental).
- 4 - Engagement sociétal (projet de création d'une fondation d'entreprise avec la société concessionnaire de l'aéroport d'Amman en Jordanie dont ADP International est actionnaire majoritaire).

Éthique et conformité

ADP International poursuit une démarche Éthique et *Compliance* en cohérence avec la démarche du Groupe ADP. En 2018, elle a élaboré et déployé, sous la conduite de son directeur de l'Audit, des Risques, de l'Éthique et de la *Compliance*, un programme de *compliance* complet. Ce programme, articulé autour de 13 lignes directrices, fixe des règles communes pour l'évaluation des risques de *compliance*, les politiques et procédures, la communication, la formation, le pilotage et le *reporting*. Il est appliqué et déployé dans l'ensemble des entités du périmètre international et en particulier les filiales et société contrôlées : ADP International, ADP Ingénierie, AIG et TAV Airports. Il est aligné

avec les exigences des normes et réglementations françaises et internationales en matière de *compliance* (loi Sapin II, US FCPA).

Notation extrafinancière 2018

ADP International se soumet volontairement à la notation extrafinancière conduite par l'agence Ethifinance.

NOTE GLOBALE

69/100.

+6 points (63/100 en 2016).

Niveau : avancé.

Ethifinance souligne notamment le déploiement international ambitieux de la politique RSE.

NOTE GOUVERNANCE

71/100.

+4 points (67/100 en 2016).

Niveau : avancé.

Principaux points positifs

- Nouvelle gouvernance de la RSE, repositionnement stratégique, engagements pris.
- Avancées dans les domaines de l'éthique et de la *compliance*.

NOTE ENVIRONNEMENT

71/100.

+8 points (63/100 en 2016).

Niveau : avancé.

Principaux points positifs

- Progression du pilotage de la démarche et des performances.
- Progrès dans les concessions.

NOTE CAPITAL HUMAIN

68/100.

+7 points (61/100 en 2016).

Niveau : avancé.

Principaux points positifs

- Meilleure gestion des emplois.
- Meilleur dialogue social.
- Communication interne et formation.

NOTE CLIENTS-ACHATS

71/100.

+6 points (65/100 en 2016).

Niveau : avancé.

Principaux points positifs

- Travail important pour structurer la gestion de la qualité.

- Dispositifs renforcés en matière d'éthique concernant les partenaires et fournisseurs.

NOTE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

62/100.

+2 points (60/100 en 2016).

Niveau : avancé.

Principaux points positifs

- Déploiement de la Fondation AIG en Jordanie, avec l'aide de la Fondation Groupe ADP.

Ressources humaines

En 2018, ADP International s'est fixé trois priorités.

- Définir des objectifs collectifs et un plan stratégique.
- Définir la mission et les attributions de chacun au service des objectifs.
- Mettre en œuvre des actions autour des « talents » : retenir, attirer, former, engagements, conditions de travail.

Concernant le premier point, elle a renforcé la communication en direction des équipes du siège et des expatriés (présentations stratégiques régulières, dispositif de partage d'expérience). Pour le second point, elle a modifié son organigramme et mis en place un système de management de la qualité visant notamment à définir les responsabilités.

SÉCURITÉ DU TRAVAIL

ADP International a lancé une ambitieuse expérimentation de *e-learning* dans le domaine de la sécurité sur les aires sur trois aéroports de son portefeuille : Amman, Zagreb et Madagascar. Le processus pourrait être étendu à d'autres aéroports en 2019.

DIALOGUE SOCIAL

Un nouveau conseil social et économique (CSE) a été élu en 2018.

Environnement et climat

ADP International poursuit la mise en place systématique de systèmes de management environnemental

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

ADP International

certifiés ISO 14001 et de processus de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Les aéroports de plus d'un million de passagers à la gestion desquels elle participe ont obtenu le niveau 1 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* de l'*ACI*. L'aéroport d'Amman a obtenu le niveau 3+ en 2018, qui atteste de sa neutralité carbone.



Pour comprendre l'*Airport Carbon Accreditation*, voir page 50.

Pour TAV Airports et certaines concessions, les indicateurs environnementaux sont en cours d'alignement sur ceux d'Aéroports de Paris SA.

Qualité de service

Les aéroports gérés par ADP International *via* ses filiales et participations ou ses contrats de management font l'objet d'enquêtes régulières relatives à la qualité de service, notamment l'enquête *ASQ* de l'*Airport Council International (ACI)*.

Palmarès de l'enquête 2018

ASQ-ACI publié en 2019

✓ L'aéroport international de Skopje, en Macédoine, géré directement par TAV Airports, a été élu meilleur aéroport européen dans la catégorie des aéroports européens accueillant moins de 2 millions de passagers par an.

✓ L'aéroport international Franjo-Tudman de Zagreb, en Croatie, géré par TAV Airports en association avec ADP International, est élu meilleur aéroport européen dans la catégorie des aéroports européens accueillant entre 2 et 5 millions de passagers par an. Lors de la précédente édition, l'aéroport avait reçu le titre de *Most Improved Airport*.

✓ L'aéroport international Queen Alia d'Amman, en Jordanie, géré par AIG, est élu meilleur aéroport du Moyen-Orient dans la catégorie des aéroports de 5 à 15 millions de passagers par an. L'aéroport avait à deux reprises par le passé, en 2015 et 2016, obtenu le titre de meilleur aéroport du

Moyen-Orient dans cette catégorie.

✓ L'aéroport d'Atol (République de Maurice) a été élu *Best Airport of Africa Region* entre 2014 et 2017. Il a également été élu *Best Airport* de l'Océan Indien par Skytrax.

Palmarès 2018 de Tiaca

L'aéroport de Liège, en Belgique, a été nommé « Aéroport cargo international de l'année » en 2018 par The International Air Cargo Association (Tiaca).

TAV Airports

CA 2018 : 1 166

Effectifs : 18 097

Nombre de passagers
(en millions) : 155,8

CARTE D'IDENTITÉ

TAV Airports, gestionnaire d'aéroports turc et leader de son secteur en Turquie, exploite 14 aéroports en Turquie, en Géorgie, en Tunisie, en Macédoine, en Arabie Saoudite et un aéroport en Croatie en association avec ADP International. Son empreinte socio-économique s'étend à 76 aéroports répartis dans 21 pays, à travers l'activité de ses filiales de services.

DÉMARCHE RSE

TAV Airports s'est engagé en faveur de la protection de l'environnement et du développement social notamment par le biais de partenariats de long terme avec ses parties prenantes locales. Sa performance RSE est pilotée et consolidée à l'échelle de la holding du groupe TAV Airports. Les indicateurs sont élaborés et partagés avec les partenaires locaux.

La démarche RSE se conforme à la politique du Groupe ADP. Dans ce cadre, le groupe turc a restructuré son organisation et son processus d'audit interne en 2018, et créé une direction Management des Risques et Éthique. TAV Airports est signataire du Pacte mondial de l'ONU depuis 2015.

Notation

TAV Airports fait partie des trois entreprises turques leaders en matière de gouvernance selon l'agence de notation turque *Saha*. Sur la base d'une notation indépendante réalisée par l'agence Vigeo Eiris, TAV Airports figure dans le *Best Sustainability Index* (index de développement durable de Borsa Istanbul). Transparency International lui a décerné en 2017 le prix de l'entreprise la plus performante de Turquie en matière de lutte contre la corruption, de transparence et de *reporting*.

ENVIRONNEMENT & CLIMAT

Chaque aéroport majeur géré par le groupe TAV Airports dispose d'un système de management environnemental certifié ISO 14001 et d'un système de management de la qualité certifié ISO 9001. Istanbul Ataturk et Ankara Esenboga disposent également d'un système de management de l'énergie certifié ISO 50001.

Airport Carbon Accreditation (ACA)

- Les aéroports d'Izmir Adnan Menderes et d'Ankara Esenboga ont atteint le niveau 3+ (neutralité carbone). Le premier a également reçu le prix de l'*ACI Eco-Innovation*.
- L'aéroport d'Istanbul Ataturk a atteint le niveau 3.
- L'aéroport d'Enfidah (Tunisie) a atteint le niveau 2.

Transparence

TAV Airports publie son niveau d'émissions de gaz à effet de serre et sa performance énergétique sur le *Carbon Disclosure Platform (CDP)* depuis 2011. En 2014, elle a été la première entreprise turque à publier ses indicateurs de gestion de l'eau au travers du *CDP Water Program*.

Construction durable

Le terminal passagers de l'aéroport de Médine a été certifié « *Leed Gold* » en 2015 et le terminal domestique de l'aéroport d'Izmir Adnan Menderes a été certifié « *Leed Silver* » en 2016. *Leed*

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

ADP International

est une certification américaine pour la construction durable.

RESSOURCES HUMAINES

Diversité

Depuis 2016 TAV Airports adhère aux principes de la charte d'autonomisation des femmes – [Women's Empowerment Principles \(WEPPs\)](#). En 2017 les processus RH ont reçu la certification de l'association *Equal Opportunities Model of the Women Entrepreneurs Association of Turkey* (Kadiger). Le taux de féminisation du conseil d'administration de TAV Airports est de 25 % en 2018, conformément à ses engagements.

Santé et sécurité au travail

Un comité spécifique assure le pilotage et le suivi de ce domaine pour la société mère et toutes ses filiales. Un outil d'échange et de communication en ligne à l'échelle du groupe a été mis en œuvre.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

En 2018 TAV Airports a mis en place un programme de formation à la sécurité et à la gestion des situations d'urgence destiné aux écoliers. Intitulé « Des lendemains sûrs grâce à de petites mains » (« *Safe Tomorrows with Small Hands* »), ce programme a été conçu en collaboration avec le ministère turc de l'Éducation. Il concerne 1 858 écoliers de cinq villes où TAV gère un aéroport.

Les concessions

AIG À AMMAN - JORDANIE

Management intégré

Depuis l'ouverture de son nouveau terminal en 2013, AIG s'est doté d'un système de management intégré dont les certificats ont fait l'objet d'un audit de suivi (S) ou d'un renouvellement (R) par Bureau Veritas, conformément aux normes internationales en vigueur :

- ISO 9001 – 2015 pour le management de la qualité (R) ;
- ISO 14001 – 2015 pour le management environnemental (R) ;

- ISO 10002 – 2014 pour le management de la qualité – satisfaction des clients (S) ;
- ISO 18001 – OHSAS – 2007 pour le management de la santé et de la sécurité (S).

Climat

En 2018 AIG a atteint le niveau 3+ (neutralité) de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'*ACI*. Amman est le premier aéroport de la région à avoir obtenu ce label.

Engagement sociétal

AIG remet un rapport de responsabilité sociétale d'entreprise chaque année à la Banque Mondiale. Il y est notamment fait mention des actions humanitaires au profit des communautés riveraines de l'aéroport (24 000 euros en 2018) ainsi que d'initiatives environnementales. Les actions ont été poursuivies en 2018 sur trois thèmes majeurs :

- la santé, en association avec le King Hussein Cancer Center ;
- l'aide alimentaire et le soutien aux populations ;
- l'environnement avec la plantation de 200 arbres et le lancement d'une campagne de sensibilisation dans les écoles sur la réduction et le tri des déchets.

MZLZ À ZAGREB - CROATIE

ADP International assiste, avec TAV Airports, la société concessionnaire MZLZ pour l'exploitation et la maintenance de l'aéroport international de Zagreb. Un nouveau terminal d'une capacité de 5 millions de passagers annuels, projet majeur pour l'économie locale, a été mis en service le 28 mars 2017.

Démarche RSE

Avec l'aide d'ADP International, MZLZ a mis en place, la gouvernance des sociétés du groupe, nommé un responsable Environnement et Qualité et créé des instances sociales et syndicales. MZLZ publie chaque année un *Rapport de performance environnementale et sociale* auprès de l'International

Finance Corporation (Banque Mondiale) ainsi que des rapports trimestriels aux prêteurs du projet.

Management intégré

En 2018, MZLZ a vu renouvelée la certification de ses systèmes de management : ISO 9001 – version 2015 (qualité), ISO 14001 – version 2015 (environnement) et ISO 10002 – version 2014 (qualité – satisfaction des clients).

Environnement et climat

• Bruit, air, déchets

Le comité environnemental institué en 2016 pilote la réduction du bruit, la gestion des déchets et la mesure de la qualité de l'air. MZLZ a mis en service en 2017 une station de mesure de la qualité de l'air, créé des groupes de travail sur la mesure du bruit avec les communes riveraines de l'aéroport. Il publie les résultats en ligne sur le site internet de l'Agence croate pour l'Environnement et la Nature. En 2018 un plan d'exposition au bruit, conforme aux normes nationales et internationales a été finalisé.

• Climat, construction durable

En 2018 MZLZ a obtenu le niveau 2 de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'*ACI*. En 2017, pour son nouveau terminal conforme aux règles HQE ouvert la même année, MZLZ a reçu le *Leed Silver Award* et le prix du *Croatian Green Building Council* – dont il fait désormais partie depuis 2018 – dans la catégorie « secteur privé ».

ATOL – RÉPUBLIQUE DE MAURICE

HQE

Le terminal SSRIA d'Atol (Airport Terminal Operations Ltd), ouvert en 2013 à Maurice, a été conçu et construit selon les principes de la haute qualité environnementale.

-13 % de consommation d'énergie depuis 2013.

-1 900 tonnes eq/CO₂ émises par an depuis 2013.

✓ En 2018, sous l'égide des gouvernements français et mauricien, AML a signé un *Memorandum of*

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

ADP International

Understanding d'écoconstruction.

Cet accord concerne la construction d'un bâtiment dans l'aéroport et d'une nouvelle piste pour l'aéroport de l'île de Rodrigues voisine de Maurice.

Climat/énergie

En association avec la société mère Airport of Mauritius (AML), l'aéroport a été accrédité ACI-ACA de niveau 1 en 2017. L'entreprise prépare l'accréditation aux niveaux 2 et 3. En ligne avec les objectifs de la COP 21, Atol a participé au plan national d'efficacité énergétique (Pnee) en association avec la chambre de commerce et d'industrie de Maurice.

Engagement sociétal

Atol accueille les riverains dans le terminal et propose des visites aux écoles, aux universités ou encore aux centres d'accueil d'enfants handicapés. L'entreprise organise des campagnes de dons de sang au sein du terminal et participe à l'organisation et au financement d'événements de portée nationale. Depuis 2017, Atol, qui est partie prenante des actions sociales et caritatives d'AML, finance ses propres actions caritatives de sponsoring ou d'aide au développement.

NUEVO PUDAHUEL - SANTIAGO DU CHILI

ADP International, au sein du consortium Nuevo Pudahuel avec Vinci Airports et Astaldi, a obtenu la concession de l'aéroport de Santiago du Chili en octobre 2015. Dans ce cadre Nuevo Pudahuel a engagé la construction d'un nouveau terminal international d'une capacité de 15 millions de passagers. La mise en service est prévue début 2021. Une démarche RSE a été mise en place dès le début de la concession.

Environnement/climat

• Airport Carbon Accreditation

L'aéroport de Santiago du Chili a obtenu en septembre 2017 le niveau 1 de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'ACI ainsi qu'une certification équivalente délivrée par le ministère chilien de l'Environnement, le *Programa Huella Chile*.

• Réduction de l'empreinte carbone :

450 arbres, achetés par les passagers dans le cadre du programme de réduction de l'empreinte carbone, ont été offerts à la commune de Pudahuel, sur laquelle est implanté l'aéroport.

• **Énergie** : le consortium a signé avec son fournisseur d'énergie un contrat d'approvisionnement en électricité « verte » qui doit couvrir 100 % des besoins en électricité de janvier 2019 à novembre 2035. Le consortium mène également, dans certaines zones de l'aéroport, des campagnes de remplacement des éclairages classiques par des systèmes à LED.

• **Déchets** : 150 tonnes de carton et de verre recyclés.

Engagement sociétal

Plusieurs actions sont engagées depuis 2017 : des aides pédagogiques apportées par les employés de l'aéroport aux enfants de la riveraineté, dont un programme de découverte des métiers de l'accueil en aéroport, lancé en 2018 ; une bourse du travail en faveur des riverains ; un service de téléchargement gratuit de livres pour les passagers.

Prix 2018 du programme RSE

Un service d'orientation au bénéfice de personnes à handicap non visible est disponible à la demande dans le terminal de Santiago. Il a reçu le prix du programme RSE 2018 décerné en décembre de cette même année par la Chilean Concessionaires Association (Cops).

RAVINALA AIRPORTS - MADAGASCAR

ADP International, en consortium avec Meridiam, Bouygues Bâtiments International et Colas, a été sélectionné par le gouvernement malgache pour le design, le financement, l'exploitation, la maintenance et le développement des aéroports d'Ivato (Antananarivo) et de Fascène (Nosy Be). La concession est accordée pour vingt-huit ans à compter du 23 décembre 2016. Elle comprend notamment la construction et la mise

en service d'un terminal d'une capacité de 1,5 million de passagers à Ivato.

Management de la qualité

Ravinala Airports a entamé la mise en place d'une démarche qualité dans la perspective d'une certification ISO 9001 (version 2015) deux ans après la mise en service du nouveau terminal en cours de construction.

Environnement

• Air, bruit, eau, sol

En 2018 Ravinala Airports a mis en place le suivi de paramètres environnementaux (air, bruit, sol, eau) pour mesurer l'impact de l'activité des aéroports d'Ivato et de Nosy Be sur l'environnement et sur la qualité de vie des riverains.

• Biodiversité

Un programme décennal de protection de la biodiversité très spécifique de Nosy Be a été adopté en 2018. Il fait suite au suivi du Pygargue de Madagascar (aigle pêcheur), espèce déclarée en danger critique et indicateur du milieu.

Engagement sociétal

Ravinala Airports participe depuis 2018 à un programme local de quatre ans en partenariat avec l'association Ny Hoaviko, la Fondation Groupe ADP et la Fondation Bouygues. Ce programme vise à maintenir en milieu scolaire des enfants défavorisés. Une convention de partenariat a été également signée en 2018 avec l'Organisation internationale pour les migrations pour réaliser, au niveau de l'aéroport international, une campagne de sensibilisation des passagers aux migrations à risque.

LIÈGE AIRPORT - BELGIQUE

Le Groupe ADP est partenaire stratégique de l'aéroport de Liège depuis 1999.

Environnement & climat

• Management environnemental

Liège Airport possède un système de management environnemental certifié selon la norme internationale

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

ADP Ingénierie

ISO 14001. L'aéroport s'est doté d'une politique de réduction de ses consommations d'énergie et de lutte contre les dérèglements climatiques. Liège Airport poursuit sa démarche de *Collaborative Environmental Management (CEM)* regroupant Skeyes - agence nationale de contrôle aérien belge -, Liège Airport et les compagnies aériennes. Le but recherché est la gestion commune des impacts environnementaux générés par l'activité de l'aéroport.

• Climat

Labellisé « *Lean & Green* » en 2014 pour ses pratiques logistiques il a obtenu, en 2018, la première étoile de ce label qui atteste que l'objectif de réduction de 20 % de ses émissions de CO₂ en cinq ans a bien été atteint.

• Énergie

En 2017 l'aéroport avait complété son unité de cogénération au gaz naturel, mise en service en 2015, par un module de trigénération (cogénération dans laquelle une partie de l'énergie thermique produite est utilisée pour faire du froid).

En 2018, les bâtiments de fret et de bureaux du site ont été équipés de panneaux solaires photovoltaïques. Cette production d'électricité d'origine renouvelable devrait couvrir 40 % de ses besoins.

• Mobilité

Liège Airport a également noué un partenariat avec une entreprise belge afin de promouvoir l'utilisation de l'hydrogène comme carburant de substitution pour les véhicules aéroportuaires et d'assistance en escale.

internationaux ou des projets d'agrandissement ou de rénovation. Elle propose des solutions opérationnelles pérennes qui facilitent la maintenance et l'usage des installations. Ces solutions s'inscrivent dans une démarche continue d'innovation et d'excellence.

En 2017, ADP Ingénierie s'est réorganisée pour mieux adapter son offre internationale de services aux réalités du marché et à l'évolution des besoins de ses clients, en particulier ceux des aéroports matures, confrontés au vieillissement de leurs infrastructures en pleine croissance du trafic aérien.

Parmi ses projets architecturaux emblématiques figurent les aéroports de Djeddah (Arabie Saoudite), Dubaï (Émirats Arabes Unis), Moscou (Russie), Bogota (Colombie), Chengdu et Daxing (Chine). L'entreprise a su également relever des défis techniques majeurs comme pour la conduite de travaux sous exploitation à Manam (Bahreïn), Katmandou (Népal) ou Santiago du Chili (Chili).

Démarche RSE

La démarche RSE d'ADP Ingénierie est pilotée par sa direction de la Transformation et des Risques, en lien avec la politique Groupe. L'entreprise dispose d'un comité des risques et d'un comité de pilotage RSE. Elle a introduit un critère RSE dans la rémunération des managers. Des clauses de lutte contre la corruption figurent dans ses contrats. Les risques liés à la sous-traitance sont pris en compte dans sa cartographie des risques. ADP Ingénierie est certifiée ISO 9001 version 2015 pour l'ensemble de ses activités.

Éthique

La culture d'entreprise d'ADP Ingénierie est fondée sur la transparence et une exigence éthique élevée. Le programme de *compliance* d'ADP Ingénierie s'inscrit dans le cadre du programme de

compliance développé pour le périmètre international du Groupe ADP, applicable aux filiales internationales du groupe et en cohérence avec ses standards.

✓ En 2017, ADP Ingénierie a diffusé son code de déontologie qui repose sur trois principes de comportement au travail : la responsabilité, l'intégrité et le respect d'autrui. Ces règles doivent être appliquées par chaque salarié, quels que soient sa fonction et son niveau hiérarchique ainsi que par toute personne agissant pour le compte ou au nom de l'entreprise. Les salariés doivent veiller à ce que les personnes placées sous leur responsabilité en respectent les principes.

✓ En 2018, ADP Ingénierie a complété son code de déontologie par le code de conduite applicable à l'ensemble des filiales du Groupe ADP intervenant à l'international. Ce code a fait l'objet d'une campagne d'adhésion auprès de l'ensemble des collaborateurs.

✓ Le dispositif de prévention et de suivi est piloté par la direction de la Transformation et des Risques d'ADP Ingénierie, en étroite collaboration avec la direction *Compliance* du périmètre international et avec la direction Éthique et *Compliance* du Groupe ADP. La direction de la Transformation et des Risques dispose de relais dans chacune des zones géographiques où ADP Ingénierie est présente.

Notation extrafinancière 2018

ADP Ingénierie soumet tous les deux ans sa performance RSE à la notation extrafinancière sollicitée. Cet exercice est réalisé par l'agence de notation extrafinancière Ethifinance depuis 2014.

NOTE GLOBALE

69/100.

+3 points (66/100 en 2016).

Niveau : avancé.

EthiFinance a notamment souligné la forte progression de l'entreprise dans les domaines de la gouvernance et du capital humain - qui atteignent



ADP INGÉNIERIE

CA 2017 : 58 millions d'euros.

Effectifs 2017 : 421.

ADP Ingénierie est filiale à 100 % d'ADP International depuis 2017.

Carte d'identité

ADP Ingénierie conçoit et supervise le développement d'installations neuves pour de grands aéroports

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

ADP Ingénierie

le niveau excellent – et dans le domaine de l'environnement qui s'en rapproche à un point près.

NOTE GOUVERNANCE

77/100.

+4 points (73/100 en 2016).

Niveau : excellent

Principaux points positifs

- Progrès importants sur les sujets éthique et *compliance*.
- Réorganisation des instances dirigeantes.

NOTE ENVIRONNEMENT

74/100.

+5 points (69/100 en 2016).

Niveau : avancé.

Principal point positif

- Consolidation d'un indicateur de suivi sur l'intégration de l'approche environnementale dans les projets.

NOTE CAPITAL HUMAIN

77/100.

+6 points (71/100 en 2016).

Niveau : excellent.

Principaux points positifs

- Efforts importants pour la gestion des compétences et l'amélioration des conditions de travail.
- Meilleur climat social.

NOTE CLIENTS-ACHATS

71/100.

+1 point (70/100 en 2016).

Niveau : avancé

Principaux points positifs

- Formalisation de la charte RSE fournisseurs.
- Mobilisation sur les questions d'éthique et de *compliance*.

NOTE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

47/100.

(47/100 en 2016).

Niveau : progression.

- Note identique à 2016, ADP Ingénierie menant encore ses actions de mécénat sous l'égide de la Fondation Groupe ADP.

Ressources humaines

ADP Ingénierie dispose d'une politique de ressources humaines fondée notamment sur le développement des compétences, l'évolution professionnelle, la motivation, la reconnaissance de la performance et la transparence des rémunérations. Un baromètre social a été mis en place. Plusieurs accords collectifs ont été signés en 2018 : négociation annuelle obligatoire, avenant au

plan d'épargne groupe (PEG), adhésion au plan d'épargne pour la retraite Groupe (Percog). Dans la continuité de la politique du Groupe ADP au sein de son comité Diversité, l'entreprise sensibilise ses collaborateurs à cette problématique.

Environnement

La politique environnementale d'ADP Ingénierie est formalisée et communiquée à ses fournisseurs. L'entreprise développe une offre de « *Green Airport* ». Dès la conception, les projets visent la certification environnementale locale ou internationale. Un référentiel de développement durable est mis en application et les enjeux énergétiques étudiés au travers de nos réalisations.

Engagement sociétal

Pour des raisons contextuelles, ADP Ingénierie privilégie le mécénat de compétences. Afin d'amplifier son action, l'entreprise se rapproche de la Fondation Groupe ADP.

ANNEXES

TABLE DES MATIÈRES

Annexe 1	98
Conformité aux conventions internationales de l'ONU et de l'OIT	98
Annexe 2	99
Déclaration de soutien au Pacte mondial	99
Annexe 3	100
Indices et classements d'investissement socialement responsable	100
Annexe 4	101
Indicateurs 2018	101
Annexe 5	107
Glossaire, sigles, acronymes	107

ANNEXE 1

Conformité aux conventions internationales de l'ONU et de l'OIT

L'engagement en faveur des principes de l'OIT et du Pacte mondial se concrétise par les actions engagées dans ces domaines et décrites dans le tableau suivant.

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL ET DE L'OIT	ACTIONS ENGAGÉES
DROITS DE L'HOMME	
1. Soutenir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans la sphère d'influence du Groupe.	<ul style="list-style-type: none"> Code de conduite Groupe ADP, charte RSE Groupe, charte RSE fournisseurs intégrée dans les process achats (envoyée pour signature aux candidats aux procédures de passation des marchés lancées par Aéroports de Paris).
2. S'assurer que les sociétés du Groupe ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.	<ul style="list-style-type: none"> Code de conduite Aéroports de Paris et plan de vigilance en cours de formalisation notamment en collaboration avec nos filiales sur le périmètre international.
	<ul style="list-style-type: none"> Aéroports de Paris veille au respect de la conformité de ses fournisseurs aux dispositions sur le travail illégal en recueillant de leur part les documents légaux attestant qu'ils sont en règle au regard de la législation fiscale, sociale et de la déclaration des travailleurs étrangers. Dans le cadre des procédures de passation des marchés, les démarches RSE des candidats, et notamment les pratiques déclarées en matière de respect des droits humains, sont prises en compte. Des audits sociaux (respect des règles du droit du travail) sont réalisés sur certains segments d'achats. La direction des Achats s'intègre dans le processus de mise en œuvre de la loi sur le devoir de vigilance sur le volet fournisseurs et sous-traitants.
NORMES DU TRAVAIL/PRINCIPES DE L'OIT	
3. Faire respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit aux négociations collectives.	<ul style="list-style-type: none"> Dispositif de droit individuel à la formation syndicale et signature d'accords sur le droit syndical.
4. Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	<ul style="list-style-type: none"> Intégration de critères RSE dans la sélection des fournisseurs/sous-traitants. Au titre des pièces contractuelles des marchés figurent la charte RSE fournisseurs et les cahiers des clauses administratives générales d'Aéroports de Paris qui prévoient l'application par les fournisseurs et prestataires des règles nationales de protection de la main-d'œuvre et le respect des conventions de l'OIT.
5. Assurer l'abolition effective du travail des enfants.	<ul style="list-style-type: none"> En acceptant de répondre aux appels d'offres les candidats s'engagent à appliquer la charte RSE fournisseurs, en particulier ses exigences en matière d'abolition du travail des enfants.
6. Éliminer la discrimination dans le travail et les professions.	<ul style="list-style-type: none"> Engagement d'ADP en faveur de la lutte contre les discriminations à travers la signature de quatre accords : l'emploi des personnes en situation de handicap (2016-2018), l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (2017-2019), la diversité (2017-2019), les dispositions « jeunes » et « seniors » de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (2016-2018).
RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	
7. Soutenir une approche préventive des défis environnementaux.	<ul style="list-style-type: none"> Politique environnementale d'Aéroports de Paris.
8. Prendre des initiatives pour promouvoir une responsabilité environnementale plus grande.	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'un programme de formation et sensibilisation à l'environnement pour l'ensemble du personnel d'Aéroports de Paris.
9. Encourager l'essor et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> Veille technologique et innovation (énergies renouvelables) d'Aéroports de Paris.
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	
10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	<ul style="list-style-type: none"> Signataire de la déclaration en faveur du lobbying responsable de Transparency International France.
	<ul style="list-style-type: none"> Audit en 2018 sur la prévention de la fraude 2015-2017 pour Aéroports de Paris. Création d'une direction de Éthique et <i>Compliance</i> directement rattachée au président-directeur général, chargée du pilotage transversal de l'éthique et de la <i>compliance</i> avec la direction Juridique et des Assurances pour Aéroports de Paris et ses filiales. Mise en place d'un plan d'actions Éthique et <i>Compliance</i> validé en comité exécutif et présenté en conseil d'administration ainsi qu'à son comité d'audit et des risques. Lettre d'engagement des membres du comité exécutif et des directeurs généraux de TAV Airports et AIG. Mise en place d'une plate-forme d'alerte accessible à tous les collaborateurs du Groupe ADP et à ceux de ses fournisseurs. Révision du code de déontologie annexé au règlement intérieur d'Aéroports de Paris.

ANNEXE 2

Déclaration de soutien au Pacte mondial



Le Président-directeur général

PDG/2018/ *U34*

Roissy, le *31 Juin 2018*

Déclaration annuelle de soutien au Pacte Mondial des Nations Unies

Le Groupe ADP est la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise parmi les majors de la gestion d'aéroport avec le respect de l'éthique comme principe de gouvernance.

Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2003, le Groupe ADP renouvelle son engagement à suivre les 10 principes en matière de respect des droits de l'homme, des normes internationales du travail, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption.

Le développement de nos activités est en accord avec ces principes du Pacte Mondial et les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'ONU.

Notre engagement est détaillé dans notre Communication sur le Progrès.

Au nom du Groupe ADP, je suis heureux d'affirmer "We support the Global Compact".

Augustin de ROMANET

ANNEXE 3

Indices et classements d'investissement socialement responsable

Nous sommes présents dans plusieurs indices d'investissement socialement responsable (ISR).



Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Depuis septembre 2015 nous sommes présents dans l'indice *DJSI*, qui est l'indice ISR de référence. Cet indice nous classe parmi les meilleures entreprises européennes dans trois domaines : économique, environnemental et social. Analysée depuis 2013, notre performance est ainsi passée d'une note de 65 points à une note de 70 points pour 2018.



Sustainalytics

Sustainalytics, leader mondial de l'appréciation RSE, nous classe en 2018 parmi le top 3 des groupes gérant des infrastructures de transport dans le secteur du développement durable et de la responsabilité sociétale.



Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe

Nous sommes présents dans cet indice depuis 2009 et dans le registre d'investissement *Ethibel Sustainability Index Excellence Europe* depuis 2013. L'indice *Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe* recense 200 entreprises leaders en matière de RSE. Il est fondé sur des critères éthiques et de durabilité.



Euronext Vigeo

Depuis 2012, nous figurons dans les indices Euronext Vigeo Europe 120 et Euronext Vigeo Eurozone 120. Ils distinguent, parmi les entreprises appartenant à l'indice Stoxx® 1800, celles qui démontrent les meilleures performances RSE. Le chiffre désigne le nombre d'entreprises sélectionnées.



MSCI World ESG et MSCI World SRI

Nous avons reçu la note AA en 2017. Nous sommes présents dans les indices *MSCI World ESG indexes* et *MSCI World SRI indexes* depuis 2012.



Oekom Prime Global Challenge Index

Depuis 2014 nous obtenons le classement *Prime* avec la note C+. Nous figurons parmi les leaders dans notre industrie et satisfaisons aux exigences minimales dans notre secteur. L'agence de notation extrafinancière Oekom gère le classement de l'indice *Prime Global Challenge Index*.



Stoxx® Global ESC Leaders

Nous sommes présents dans l'indice *Stoxx® Global ESG Leaders* qui classe les entreprises internationales leaders en matière d'environnement, de politique sociale et de gouvernance. Stoxx fournit des indices financiers ou extrafinanciers (RSE, maîtrise des risques) aux investisseurs et aux entreprises européennes et internationales et s'appuie sur les données de Sustainalytics.



FTSE4Good

FTSE4Good

Nous sommes présents dans les indices *FTSE4Good Global Index* et *FTSE4Good Europe Index* depuis juillet 2015. Ces indices ISR de la famille des indices anglais FTSE regroupent des entreprises cotées jugées éthiques et responsables.

ANNEXE 4

Indicateurs 2018

Méthodologie de reporting

Chaque année, nous publions nos informations de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Le présent document concerne les activités du Groupe ADP du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018. Il a été réalisé en s'inspirant de la quatrième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Cette initiative internationale et multipartite vise à développer des indicateurs mondialement utilisables, rendant compte des performances économiques, sociales et environnementales des entreprises. Les lignes directrices proposent aux organisations des principes de présentation équilibrée et raisonnable de leur performance.

CONTRÔLE ET CONSOLIDATION

La direction Environnement, RSE et Territoires du Groupe ADP réalise la consolidation des indicateurs de développement durable à partir des données transmises par les services responsables. Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement de nos différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon les indicateurs.

Indicateurs sociaux

Pour les indicateurs du nombre de personnes employées dans nos aéroports, le recensement s'appuie sur une étude réalisée en 2017 par le cabinet Utopies. Les indicateurs sociaux font l'objet d'un protocole de reporting social définissant le périmètre et les modalités applicables. Le périmètre des effectifs couvre Aéroports de Paris et les sociétés (contrôlées) du groupe et des filiales détenues à 50 % ou plus, consolidées par intégration globale : ADP Ingénierie, ADP International, Hub One, TAV Airports et AIG sauf Média Aéroports de Paris (moins de 1 % des effectifs du Groupe). Les indicateurs sociaux sont transmis

à la direction Environnement, RSE et Territoires par la direction des Ressources humaines.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Pour les indicateurs

environnementaux, le Groupe ADP dispose d'un protocole de reporting précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul. La périodicité des indicateurs environnementaux est ajustée sur une année glissante d'octobre 2017 à septembre 2018. Les indicateurs calculés sur une autre périodicité sont identifiés par la note (2).

Pour les indicateurs « qualité de l'air » et « émissions », les données sont fournies par le laboratoire d'Aéroports de Paris, accrédité Cofrac et certifié ISO 9001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées. Elles sont ensuite transmises à la direction Environnement, RSE et Territoires.

Pour les émissions des aéronefs, deux calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le calcul des émissions du cycle *LTO (Landing and Take-Off)* :

- un premier calcul avec des temps de roulage théoriques fournis par l'OACI ;

- un second calcul avec des temps de roulage réels pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly et un temps de roulage moyen pour Paris-Le Bourget plus proche de la réalité.

- Pour Paris-Charles de Gaulle, les temps de roulage réels étant proches des temps théoriques, il y a peu d'écart entre les deux calculs.

Pour Paris-Orly, les temps de roulage réels sont inférieurs aux temps théoriques, ce qui explique la différence observée entre les deux calculs.

Pour Paris-Le Bourget, l'écart entre les deux calculs s'explique par le fait d'utiliser un temps de roulage moyen beaucoup plus proche de la réalité et par la prise en compte d'une flotte de moteurs avion plus proche de la réalité du trafic de Paris-Le Bourget.

Pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, les chiffres présentés dans le tableau des indicateurs correspondent

aux mouvements d'avions commerciaux (passagers et cargo). Les émissions des mouvements non-commerciaux représentent environ 17 977 tonnes de CO₂ (soit 1,5 % des émissions des avions commerciaux) et 84 tonnes de NO_x en 2018 (soit 1,4 % des émissions des avions commerciaux), avec la seconde méthode (données réelles).

Les données transport sont collectées *via* les enquêtes auprès des passagers dans le cadre de l'Observatoire des passagers au départ et à l'arrivée.

INDICATEURS DU DOMAINE SOCIÉTAL

La donnée sociétale « bénéficiaires d'aides à l'emploi » (formation, accompagnement, aide à la mobilité) est fournie par le pôle Partenariats de la direction Environnement, RSE et Territoires.

Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi en décembre 2018.

Tableau des indicateurs

Les données économiques, sociales, sociétales environnementales ainsi que la présentation des éléments généraux d'information de l'organisation sont décrites dans les pages 102 à 105.

Les matrices de matérialité, la table de correspondance comprenant le sommaire *GRI G4* et les éléments de la déclaration de performance extrafinancière sont publiés dans le présent document et sur [le site internet](#) du Groupe ADP.

Critères essentiels

Le reporting a été établi selon les critères essentiels ("core") définis par la *GRI G4*. Lorsqu'un thème ou un indicateur n'a pas pu être traité au niveau de détail requis, nous renvoyons à notre site internet, onglet « Groupe » (www.parisaeroport.fr) ou au document de référence. C'est notamment le cas pour les informations financières, la gouvernance et les risques.

TABLEAU DES INDICATEURS 2018

◆ Groupe ADP en chiffres

	Unité	2016	2017	2018	REF.GRI
Chiffre d'affaires	M€				
Groupe ADP	M€	2 947	3 617	4 478	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	2 744	2 820	2 957	EC1
EBITDA	M€				
Groupe ADP	M€	1 195	1 567	1 961	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	na	na	na	EC1
Résultat net	M€				
Groupe ADP	M€	435	571	610	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	399	506	564	EC1
Investissements	M€				
Groupe ADP	M€	792	879	1 078	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	774	801	936	EC1

◆ Données économiques

	Unité	2016	2017	2018	REF.GRI
Entreprises présentes sur les aéroports	nombre	nd	nd	nd	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	nd	122 040 (*)	122 040**	EC9
Fonds de compensation des nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	4,57	4,57	4,57	EC8
Fondation Groupe ADP (montant accordé par la fondation)	k€	965	1 000	1 000	EC8
Trafic aérien de passagers de Paris Aéroport	million	97,2	101,5	105,3	AO1
Paris-Charles de Gaulle	million	65,9	69,5	72,2	AO1
Paris-Orly	million	31,3	32	33,1	AO1
Paris-Le Bourget	million	na	na	na	AO1
Nombre de mouvements d'avions de Paris Aéroport	millier	707,4	704,7	709,9	AO2
Paris-Charles de Gaulle	millier	472,9	475,6	480,9	AO2
Paris-Orly	millier	234,4	229	229	AO2
Paris-Le Bourget	millier	52,9	54,1	56,6	AO2

*(source : étude B/PE) - ***(source : étude Utopies)

TABLEAU DES INDICATEURS 2018

◆ Données sociales

	P	Unité	2016	2017	2018	REF.GRI
Effectif moyen		nombre				
• Aéroports de Paris	(b)	nombre	6 478	6 435	6 349	G4-9
• Filiales		nombre	2 409	17 743	19 568	G4-9
Total Groupe	(a)	nombre	8 887	24 178	25 917	G4-9
Emploi et insertion des travailleurs handicapés						
Nombre de travailleurs handicapés	(b)	nombre	397	441	451	LA12
Moyenne d'âge	(b)	an	47,4	47,4	47,6	LA12
Taux de féminisation	(b)	%	37,9	37,9	37,6	LA12
Embauches/départs						
En CDI	(a)	nombre	247	285	364	LA1
Embauches salariés de moins de 25 ans	(b)	nombre	30	63	53	LA1
Départs tous motifs confondus	(a)	nombre	913	349	497	LA1
Taux de promotion	(b)	%	4,0	3,7	4,5	LA1
Taux de remplacement sur les emplois permanents	(b)	%	2,60	2,1	0,0	LA1
Formation						
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue	(b)	%	5,3	4,2	4,38	LA9
Absentéisme						
Taux d'absentéisme toutes causes confondues	(b)	%	7,0	6,9	6,9	LA6
Absentéisme	(b)	heure	717 771	708 937	696 425	LA6
Conditions d'hygiène et de sécurité						
Accidents du travail	(b)	nombre	238	216	220	LA6
Accidents mortels	(a)	nombre	0	0	0	LA6
Taux de fréquence accidents du travail	(b)	%	16,6	13,64	14,62	LA6
Taux de gravité accidents du travail	(b)	%	1,08	0,95	0,99	LA6

◆ Données sociétales

	P	Unité	2016	2017	2018	REF. GRI
Participations aux séminaires « métiers aéroportuaires »		nombre	323	472	190	SO1
Bénéficiaires d'aides à l'emploi (formation, accompagnement, aide à la mobilité)		nombre	4 961	5 686	2 902	SO1

TABLEAU DES INDICATEURS 2018

◆ Données environnementales

P	Unité	2016			2017			2018			REF.GRI			
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG		ORLY	LBG	TOTAL
Bruit														
	Dossiers traités	645	981	215	1 841	1 150	801	183	2 134	1 199	296	242	1 737	SO1
	Logements ou locaux insonorisés	1 735	1 749	298	3 782	1 893	1 069	247	3 209	2 137	833	272	3 242	SO1
	Aides accordées	16,66	16,59	3,92	37,17	21,98	12,70	3,54	38,22	21,53	6,31	3,47	31,31	SO1
Qualité de l'air des aéroports														
	Concentration annuelle de particules (PM 10)	18	17	nd	na	14	24	nd	na	26	26	nd	na	EN21
	Concentration annuelle d'azote (NO ₂)	26	29	nd	na	31	28	nd	na	17	20	nd	na	EN21
	Concentration annuelle de particules (PM 2,5)	11	11	nd	na	10	14	nd	na	11	12	nd	na	EN21
	Concentration annuelle d'ozone (O ₃)	39	40	nd	na	39	40	nd	na	52	47	nd	na	EN21
Émissions des aéronefs (méthode données théoriques OACI) (6)														
	Émissions de CO ₂	890 570	316 270	29 870	1 236 710	891 034	314 176	33 179	1 238 389	907 270	319 600	24 230	1 251 100	EN17
	Émissions de NO _x	4 428	1 280	50	5 758	4 444	1 294	55	5 793	4 563	1 317	66	5 946	EN21
Émissions des aéronefs (méthode données réelles) (6)														
	Émissions de CO ₂	911 928	274 180	nd	na	904 104	274 959	17 573	1 196 636	928 780	280 115	170 300	1 225 925	EN17
	Émissions de NO _x	4 446	1 210	nd	na	4 470	1 238	60	5 768	4 601	1 261	58	5 920	EN21
Émissions des centrales														
	Émissions de CO ₂ (1) (2)	41 769	5 960	2 585	50 314	36 769	5 545	2 286	44 600	36 530	6 322	2 159	45 011	EN16
	Émissions de NO _x (2)	69,5	3,5	1,6	74,6	33	3,5	1,4	37,9	27,9	4,0	1,4	33,3	EN21
Émissions des véhicules														
	Émissions de CO ₂	1 482	855	163	2 500	1 408	888	125	2 421	1 436	928	217	2 581	EN15/17
Énergie														
	Part d'énergies renouvelables dans notre consommation d'énergie interne finale	na	na	na	14,5	15,7	20,4	6,8	15,8	15,7	19,8	7,7	15,8	EN3
	Production thermique	226 925	81 583	11 184	319 692	258 329	83 421	8 777	350 527	232 718	81 421	9 621	323 700	EN3/4
	Production frigorifique	118 713	21 277	971	140 961	125 294	22 292	789	148 375	126 113	27 629	684	154 426	EN3/4
	Achat d'électricité total (interne et externe)	332,9	116,0	25,1	474,1	336,2	115,3	24,7	476,2	333,1	118,4	23,8	475,3	EN3/4
	Consommation d'électricité interne	279 250	78 048	1 940	359 239	290 959	73 647	6 380	370 986	286 543	77 184	5 666	369 393	EN3
	Intensité énergétique	4,2	2,4	na	3,7	4,2	2,3	na	3,7	4,0	2,3	na	3,5	EN5
	Part d'électricité verte dans les achats d'électricité	60	60	100	60	60	60	100	60	65	65	100	65	EN3

TABLEAU DES INDICATEURS 2018

◆ Données environnementales (suite)

P	Unité	2016			2017			2018			REF.GRI			
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG		ORLY	LBG	TOTAL
Eau														
(c)	millier de m ³	2 267	608	74	2 950	2 347	526	107	2 980	2 499,8	636,2	73,6	3 209,6	EN8
(b)	millier de m ³	1 031,2	315,9	14,7	1 361,9	1 035,7	316,6	45,5	1 397,8	1 060,4	434,8	19	1 514,2	EN8
(b)	millier de m ³	2,1	54,4	nd	56,5	0	88,4	0	88,4	0	79,4	0	79,4	EN10
(b)	%	0,2	17,2	nd	4,1	0	27,9	0	6,3	0,0	18,3	0,0	5,2	EN10
Déchets														
(c)	tonne	32 806	6 383	1 294	40 483	31 770	6 715	1 299	39 784	37 558	6 617	1 390	45 565	EN23
(b)	tonne	9 963	5 541	291	15 796	10 305	5 574	380	16 259	11 088	5 665	294	17 047	EN23
(b)	%	0	0,8	9,5	0,5	1,4	1,8	0,9	1,5	2,1	1,6	0	1,9	EN23
(b)	%	28,1	29,3	80,4	29,5	31,3	32,9	83,5	33,1	32,7	42,5	80,8	36,8	EN23
(b)	%	71,9	69,9	10,6	70,1	67,3	65,3	15,6	65,4	65,2	55,9	19,2	61,3	EN23
(b)	tonne	2 355	125	76	2 556	2 601	233	30	2 864	2 454	201	74	2 729	EN23
Transports														
	Part des transports en commun pour l'accès des passagers aux aéroports	43	36	na	40	43	33	na	39	44	32	na	40	EN30
Biodiversité														
(b)	Nombre total d'espèces menacées (liste rouge UICN)	1	1	na	1 ^(a)	1	1	na	1 ^(a)	16	18	6	na	EN14
(b)	Nombre total annuel d'impacts d'animaux pour 10 000 mouvements d'aéronefs	0,96	2,37	1,67	na	1,04	3,78	nd	na	1,43	4,41	0,52	na	AO9

P = périmètre

(a) Groupe ADP.

(b) Aéroports de Paris SA seul.

(c) Aéroports de Paris SA et tiers présents sur nos aéroports.

(d) Informations émissions aéroports dans l'annexe 4 sur la méthodologie de reporting.

Données

(1) Données vérifiées par un vérificateur tiers.

(2) Données 2016, 2017 et 2018 calculées sur l'année civile.

(3) Il s'agit de la même espèce menacée sur CDG et Orly.

na : non applicable

nd : non disponible

◆ Présentation des éléments généraux d'information de l'organisation

REF.GRI-G4	Intitulé	Pages du document principal (Groupe ADP - Responsabilité sociétale 2018) et numéros d'annexes
G4-1	Stratégie et analyse	1 ; 5 ; document de référence 2018 ; site internet Groupe ADP
GA-3 à GA-16	Profil de l'organisation	2-3 ; 6-11 ; 14-15 ; 22 ; 24 ; 27-29 ; 42-44 ; 57-59 ; 73 -75 ; 87 ; annexes 1 ; site internet Groupe ADP ; Espace Expert RSE Groupe ADP
GA-17 à GA-23	Aspect et périmètres pertinents identifiés	2-3 ; 6-13 8-11 ; 12-13 ; 16 ; 17 ; 24 ; 26 ; 29-31 ; 44-46 ; 59-61 ; 75-77
GA-24 à GA-27	Implication des parties prenantes	6-11 ; 14-15 ; 22 ; 24 ; 27-29 ; 42-44 ; 57-59 ; 73 -75 ; 87
GA-28 à GA-33	Profil du rapport	Annexe 4
GA-34	Gouvernance	19-20 ; document de référence 2018
GA-56	Éthique et intégrité	6 ; 12-13 ; 15-19 ; annexes : 1 ; 2
	La description de l'approche managériale (DMA - Disclosures of Management Approach)	
	est traitée dans les chapitres Profil et Démarche RSE (pages 4 à 25), dans la méthodologie de reporting ci-dessus (annexe 4) et sur le site internet Groupe ADP.	
	Les G4-DMA pertinentes du supplément sectoriel des opérateurs aéroportuaires	
	ont été traitées pages 4, 30-31, 85-87 et dans l'annexe 4.	

TABLEAU DES INDICATEURS 2018

Informations sociales

HR5 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents liés au travail des enfants et mesures prises pour contribuer à abolir efficacement ce type de travail.

Les principales activités d'Aéroports de Paris SA et de Hub One sont réalisées en France où le travail des enfants est interdit. Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles. Tout comme Aéroport de Paris SA, TAV Airports est signataire du Pacte mondial. Un état des lieux relatif à la loi Potier a été réalisé pour recenser les lois locales et les actions existantes et définir des standards au niveau du Groupe.

HR6 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour contribuer à l'abolir sous toutes ses formes.

Les principales activités d'Aéroports de Paris SA et de Hub One sont réalisées en France où le travail forcé ou obligatoire est interdit. Tout comme Aéroport de Paris SA, TAV Airports est signataire du Pacte mondial. Un état des lieux relatif à la loi Potier a été réalisé pour recenser les lois locales et les actions existantes et définir des standards au niveau du Groupe.

LA7 : salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité.

Conformément à la réglementation française, Aéroports de Paris SA réalise des visites médicales dont la périodicité est définie en fonction des activités réalisées par les salariés.

LA16 : nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emploi, déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs.

Les demandes transmises par les

délégués du personnel sont traitées lors d'une réunion mensuelle entre la direction d'Aéroports de Paris SA et les représentants des salariés.

Informations environnementales

EN12 : description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.

Les activités, produits et services d'Aéroports de Paris SA n'engendrent aucun impact substantiel sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.

EN29 : montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.

En 2018, aucune sanction de quelque nature que ce soit n'a été infligée à Aéroports de Paris SA pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.

Informations clients

PR8 : nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.

En 2018, aucune plainte n'a été transmise pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.

Informations sociétales

EC6 : proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.

Aucun cadre dirigeant d'Aéroports de Paris SA ne possède un contrat local. Tous nos contrats sont basés en France.

HR2 : nombre total d'heures de formation des salariés aux politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité y compris le pourcentage de salariés formés.

La formation aux droits de l'homme est intégrée dans certaines formations générales au niveau d'Aéroports de Paris SA. Il n'y a pas de suivi du nombre d'heures consacrées aux sujets des droits de l'homme.

HR7 : pourcentage d'agents de sécurité formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité.

La contractualisation avec des prestataires de sécurité agissant pour le compte d'Aéroports de Paris SA oblige les prestataires au respect des textes européens et des guides de bonnes pratiques relatifs au droit des personnes lors des opérations de contrôle. Les prestataires signent une charte RSE dans laquelle il y a une section relative aux droits de l'homme. Cette charte est en cours de duplication sur certaines filiales à l'étranger

HR9 : nombre total et pourcentage de sites qui ont fait l'objet d'examen relatifs aux droits de l'homme ou d'évaluation des impacts.

À ce jour, aucun site n'a fait l'objet d'une vérification externe relative aux droits de l'homme. Un état des lieux relatifs à la loi Potier a été réalisé pour recenser les lois locales et les actions existantes.

Informations non disponibles à la date de parution du rapport.

Les informations afférentes à EN34, HR12, SO5, SO7, SO8 font l'objet d'un traitement et d'une analyse qui sont en cours. Au cas où cette étape ferait apparaître nécessaire une information du public, elles seront mises en ligne, dans la plus grande transparence, dès qu'elles seront disponibles.

Contact

Edward Arkwright
Directeur général exécutif



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation

ANNEXE 5

Glossaire, sigles, acronymes

A

ACA : *Airport Carbon Accreditation*.

ACI : *Airports Council International*.

Adapt : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.

Ador : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis

Afnor : Association française de normalisation

APU : *Auxiliary Power Unit* (moteur auxiliaire de puissance).

ASQ/ACI : *Airport Service Quality/ Airports Council International*.

ATM : *Air Traffic Management*

(management du trafic aérien).

C

CCI : chambre de commerce et d'industrie.

CCIP : Chambre de commerce et d'industrie de Paris.

CDD : contrat à durée déterminée.

CDI : contrat à durée indéterminée.

CDM : *Collaborative Decision Making* (prise de décision en collaboration).

CHSCT : comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. Voir explications sur le rôle et la fonction du CHSCT en fin de glossaire.

CIES : Comité intersyndical de l'épargne salariale.

Cluster : regroupement ; plus particulièrement regroupement d'acteurs ou de chercheurs dans les domaines des sciences, des techniques ou de l'économie, destiné à soutenir, développer et promouvoir des intérêts communs.

Cnil : Commission nationale de l'Informatique et des Libertés.

CO₂ : dioxyde de carbone.

Gaz à effet de serre.

Cofrac : Comité français d'accréditation.

D

Défenseur des droits : le Défenseur des droits est une institution de l'État qui réunit le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) et la Commission nationale de

déontologie et de sécurité (CNDS).

DGAC : Direction générale de l'Aviation civile.

DJSI : *Dow Jones Sustainability Index*.

Directte(s) : direction(s) régionale(s) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

Document unique : voir explications en fin de glossaire.

E

Écoquartiers : quartier urbain écologique.

Esat : établissement et service d'aide par le travail.

ESG : sigle anglo-saxon pour *Environmental, Social and Corporate Governance*. En français : environnement, ressources humaines, gouvernement d'entreprise (ou gouvernance).

Esus : Entreprise solidaire d'utilité sociale

FCPE : fonds commun de placement d'entreprise.

G

GIP : groupement d'intérêt public.

GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

GPU : *Ground Power Unit* – véhicule dédié à l'alimentation en énergie des avions au sol.

Graduate Program : programme développé par l'entreprise pour attirer les jeunes diplômés.

H

Halde : Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité.

Hub : plate-forme de correspondances.

I

IFC : Société financière internationale (Banque mondiale).

ISO : *International Organization for Standardization* (Organisation internationale de normalisation).

ISR : investissement socialement responsable (en anglais : SRI).

K

kWh : kilowattheure.

M

Matérialité : traduction de l'anglais "*materiality*", employé dans le sens de « pertinence ».

MWh : mégawattheure

O

OHSAS : *Occupational Health and Safety Assessment Series* (règles pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail).

P

PaQte : le Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises – initiative du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales (2018)

Parafe : Passage rapide des frontières extérieures.

Paris Region Entreprises : appellation de l'agence régionale de développement de Paris Île-de-France.

PME : plan de mobilité entreprise ou Petites et moyennes entreprises.

PMIE : plan de mobilité interentreprises.

PHMR : personne handicapée et à mobilité réduite.

S

SBF 120 : indice boursier – Société des Bourses françaises.

SRI : voir ISR.

SO₂ : dioxyde de soufre

STPA : secteur du travail protégé et adapté.

T

tep : tonnes équivalent pétrole.

TOEIC® : *Test of English for International Communication*

U

UES : usages énergétiques significatifs.

ANNEXE 5

Glossaire, sigles, acronymes

Qu'est-ce que le CHSCT ?

Constitué dans tous les établissements occupant au moins 50 salariés des entreprises privées et (sous certaines conditions) publiques, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Le CHSCT est composé

notamment d'une délégation du personnel. Il dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert, etc.). Ces moyens sont renforcés dans les entreprises à haut risque industriel.

Document unique

Le Document unique (DU) ou document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP),

réalisé et mis à jour annuellement par chaque chef de service, chef d'établissement ou autorité territoriale, répertorie l'ensemble des risques professionnels (dont les risques psychosociaux) auxquels sont exposés les agents afin d'en organiser la prévention.



GROUPE ADP

DES HORIZONS À PARTAGER

3950*
groupeadp.fr

1 rue de France
93290 Tremblay-en-France



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation

Aéroports de Paris • 1 rue de France 93290 Tremblay-en-France • Tél.: (33)01 43 35 70 00 • www.groupeadp.fr • Société anonyme au capital de 296 881 806 euros
Siren 552 016 628 - RCS Paris • **Conception et réalisation** : ENERGOGRAF, Anne LOMBARD avec Groupe ADP • **Conception graphique et maquette** : Pascale MICHON.
Photos : © Groupe ADP/ Sébastien Aubry. * 0,34€ TTC/minute depuis un poste en France métropolitaine, surcoût éventuel lié à votre opérateur non compris.