

Rapport RSE 2019 - 2020



NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

SOMMAIRE

Edito

1. Profil du Groupe 2

Chiffres clés
Les activités du Groupe
Certifications

2. Approche du Développement durable 10

3. Qualité 14

Chiffres clés
Notre démarche
Achats responsables
Relation clientèle
Sécurité aérienne

4. Environnement 22

Indicateurs
Notre démarche
Qualité de l'air
Déchets
Energie
Produits chimiques

5. Politique sociale 28

Indicateurs
Santé, Sécurité et Conditions de Travail
Respect des droits de l'Homme
Respect des Normes du travail
Protection des données personnelles

6. Développement local et formation 45

Indicateurs
Développement local
Formation
Partenariat/Sponsor

EDITO

Depuis plusieurs années, le Groupe 3S-Alzyia accorde une grande attention aux problématiques liées à la santé et la sécurité de son personnel ainsi qu'à l'environnement. Ses multiples certifications ISO 9001, ISO 14 001, OHSAS 18 001 ou encore ISAGO l'en atteste.

En 2016, le Groupe 3S-Alzyia a souhaité voir plus loin, et c'est dans cette optique qu'il a fait le choix d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies. Cette adhésion illustre la volonté du Groupe de s'inscrire de façon pérenne dans une logique de développement respectueuse de la société dans son ensemble, tant au niveau social, qu'économique ou environnemental.

Par cette signature, le Groupe 3S-Alzyia formalise sa politique RSE et, conscient que les valeurs qu'il porte s'intègrent parfaitement dans cette logique de développement durable et de responsabilité envers la société, se veut ambitieux dans cette logique de Développement Durable pour les années à venir.

Les actions illustrées dans le présent rapport, ont été menées pendant l'année 2019/2020. Elles démontrent d'une part, la prise en compte rapide de ces enjeux, et d'autre part, la volonté du Groupe de joindre le geste à la parole.

Ce premier rapport de développement durable fixe les ambitions et la stratégie du Groupe dans ce domaine et réaffirme son soutien le plus total à la démarche vertueuse que constitue le Pacte Mondial des Nations Unies.

Didier MONTEGUT
Président Général
Le 20 juin 2020





1

PROFIL DU GROUPE

Depuis cinquante ans, l'assistance aéroportuaire constitue le **cœur de métier** de l'entreprise. Alyzia, ancienne entité d'Aéroport de Paris, est depuis 1948, le partenaire privilégié de nombreuses compagnies aériennes. Grâce à son savoir-faire reconnu et son personnel, Alyzia fournit à ses clients **toutes les formes d'assistance en escale**. En 2011, le **Groupe 3S** acquiert Alyzia pour former le Groupe tel que nous le connaissons désormais. En aidant les compagnies aériennes et les exploitants d'aéroports depuis 2001, le Groupe 3S fournit **de nombreuses prestations de services**.

Pour réussir, le Groupe s'est équipé des meilleurs équipements de manutention au sol, en sélectionnant les outils les plus sûrs et les plus performants pour les opérations aériennes. Le Groupe s'attache alors à la qualité des relations avec la clientèle et la qualité du service. En écoutant attentivement et de manière personnalisée les besoins des clients, la satisfaction est garantie. Fort d'une flexibilité et d'une capacité d'adaptation, le Groupe s'engage à **l'amélioration continue** pour donner **rapidité et efficacité** aux clients. Il s'accompagne d'une **politique de formation sérieuse**, constamment mise à jour, en prévision de nouvelles normes réglementaires, notamment au travers **d'une formation continue et proactive** pour l'ensemble du personnel du Groupe.

Ces engagements se transcrivent dans la démarche volontaire de l'entreprise de détenir **la triple certification ISO 9001 (qualité), 14001 (environnement) et OHSAS 18001 (sécurité)**. Alyzia a également obtenu la **certification ISAGO** en 2012 afin d'une meilleure sécurité aérienne des opérations au sol. En s'engageant dans **une démarche RSE**, il continue son développement et souhaite que les valeurs qu'il protège soient vertueuses et conciliables avec les attentes de la société.

Le Groupe a un rôle important pour les enjeux de **développement durable** car c'est un **secteur à forte responsabilité sociale dont les défis principaux sont l'intégration de travailleurs éloignés de l'emploi, l'amélioration continue des conditions de travail et le développement des compétences des salariés**. Nos activités sont susceptibles d'être la cause de pollution et ont **des impacts environnementaux** non-négligeables. Enfin, les sociétés du Groupe ont un ancrage territorial fort et contribuent au **développement de l'emploi local et à la prospérité économique** de ces territoires.



Chiffres clés 2019

1 hub

Paris-CDG

1 Centre de formation spécialisé dans le SSLIA et le Péril animalier

C2FPA à Châteauroux



13 000 000

Passagers traités

400 000



Tonnes de fret transportées chaque année

2018 370 Me

2019 NC Me



Service de dégivrage



30 équipements de dégivrage
Prestataire exclusif d'Aéroport de Paris et fourniture directe des services de dégivrage aux clients

Salon VIP

En 2018, nos salons ont accueilli plus de 70 000 passagers à CDG et 90 000 passagers à ORY. En 2019, Alyzia ouvrira de nouveaux salons dans les terminaux 2 et 3 à CDG.

8 escales

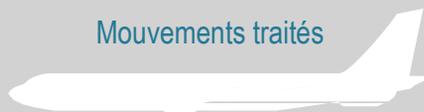
En France



- Paris-CDG
- Paris-ORY
- Nantes
- Bordeaux
- Toulouse
- Montpellier
- Marseille
- Lyon

140 000

Mouvements traités



1500

Equipements au sol
Renouvellement de la flotte de GSE en 2019 pour un investissement total de 15.6 millions d'euros

-20% de réduction d'émissions de carbone

Excellence Academy



23 formateurs certifiés

Plus de 2000 clients en 2019

80 compagnies aériennes clients

7 gestionnaires d'aéroports clients

Médaille GOLD

2019 décernée par ECOVADIS

Top 5% avec une note de 62/100



5000 employés

Dont 70% sont des contrats à long terme

25% de femmes et 75% d'hommes



Un centre opérationnel 24h sur 24 et 7 jours sur 7

Alyzia assiste ses clients dans le déploiement de DCS spécifiques comme SABRE, MACS ou SITA. Alyzia a été la première entreprise d'assistance en escale à gérer les compagnies aériennes avec Altea Ground Handling DCS.



Les activités du groupe

Le Groupe et ses filiales s'inscrivent comme **une référence en France en matière d'assistance en escale et de services** auprès des gestionnaires d'aéroports.

12 métiers

12 filiales

Pour Alyzia spécialisée en assistance en escale

22 filiales

Pour Groupe 3S spécialisé en prestations de services aéroportuaires et assistance en escale pour la piste



Services aux passagers

Accueil, enregistrement, embarquement, vente de billets pour le compte des compagnies aériennes, bagages perdus, salons

Piste

Chargement, déchargement, manutention des bagages, repoussage, remorquage, dégivrage et déneigement

Trafic

Coordination des opérations au sol, plan de chargement, devis de masse et centrage

Fret

Transport du fret et de la poste, manutention des palettes et conteneurs

Services aéroportuaires

PHMR, Recyclage des chariots, Nettoyage, Dégivrage et déneigement, Base arrière taxi, Prestations annexes, Sûreté, Formation SSLIA et Péril animalier



Les activités du groupe

80 Compagnies aériennes clientes

Soit près de 92% des compagnies aériennes internationales, dont onze nouvelles en 2018 et 100% de contrats renouvelés par rapport aux contrats actuels.



AIRFRANCE



Certifications

En septembre 2013, le Groupe a obtenu **la triple certification ISO 9001, 14001 et 45001**, qui a été renouvelée en 2020 grâce aux améliorations constantes et aux efforts du service QSE.

En 2012, Alyzia a été l'une des premières sociétés d'assistance en escale à obtenir **la certification ISAGO** pour les plateformes parisiennes, avec un renouvellement et une extension pour l'ensemble de nos escales France en 2019. Le Groupe s'axe dans une volonté d'étendre celle-ci aux plateformes régionales pour la nouvelle année.

ISAGO



Ces certifications ont permis au Groupe de valoriser la **qualité, la sécurité, l'environnement** afin d'accroître la **satisfaction des clients, optimiser les ressources humaines, préserver la sécurité aérienne, la santé et la sécurité des travailleurs, contrôler l'impact de l'activité de l'entreprise.**

Depuis quelques années, le Groupe a démontré son intérêt au développement durable. Conscients des impacts sociaux, environnementaux et économiques de l'ensemble des activités du Groupe, nous nous sommes engagés volontairement dans la démarche RSE. Afin de formaliser celle-ci le Groupe a choisi d'adhérer aux principes du Pacte Mondiale des Nations Unies.



UN GLOBAL COMPACT

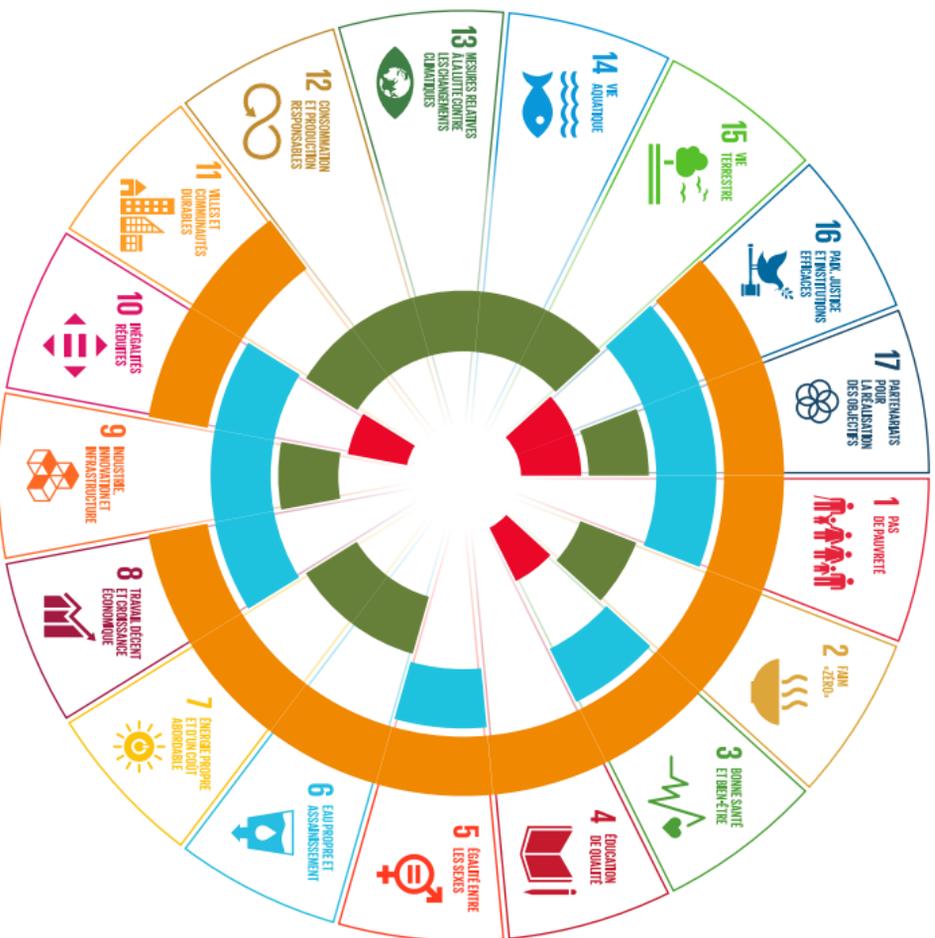
NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes **du Pacte mondial des Nations Unies.**

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

Le Pacte Mondial des Nations Unies pose **dix principes** en corrélations avec les 17 objectifs du développement durable que s'engage de respecter le Groupe et de le promouvoir auprès de ses partenaires et sous-traitants





DROITS DE L'HOMME

NORMES INTERNATIONALES
DU TRAVAIL

ENVIRONNEMENT

LUTTE CONTRE LA
CORRUPTION

DROITS DE L'HOMME

1 à 8, 10, 11, 16, 17

- 1 Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.
- 2 Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.



NORMES INTERNATIONALES DU TRAVAIL

1, 3, 5, 8, 9, 10, 16, 17

- 3 Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
- 4 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
- 5 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
- 6 Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.



ENVIRONNEMENT

2, 6, 7, 9, 11 à 15, 17

- 7 Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.
- 8 Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
- 9 Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

3, 10, 16, 17

- 10 Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

2

APPROCHE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

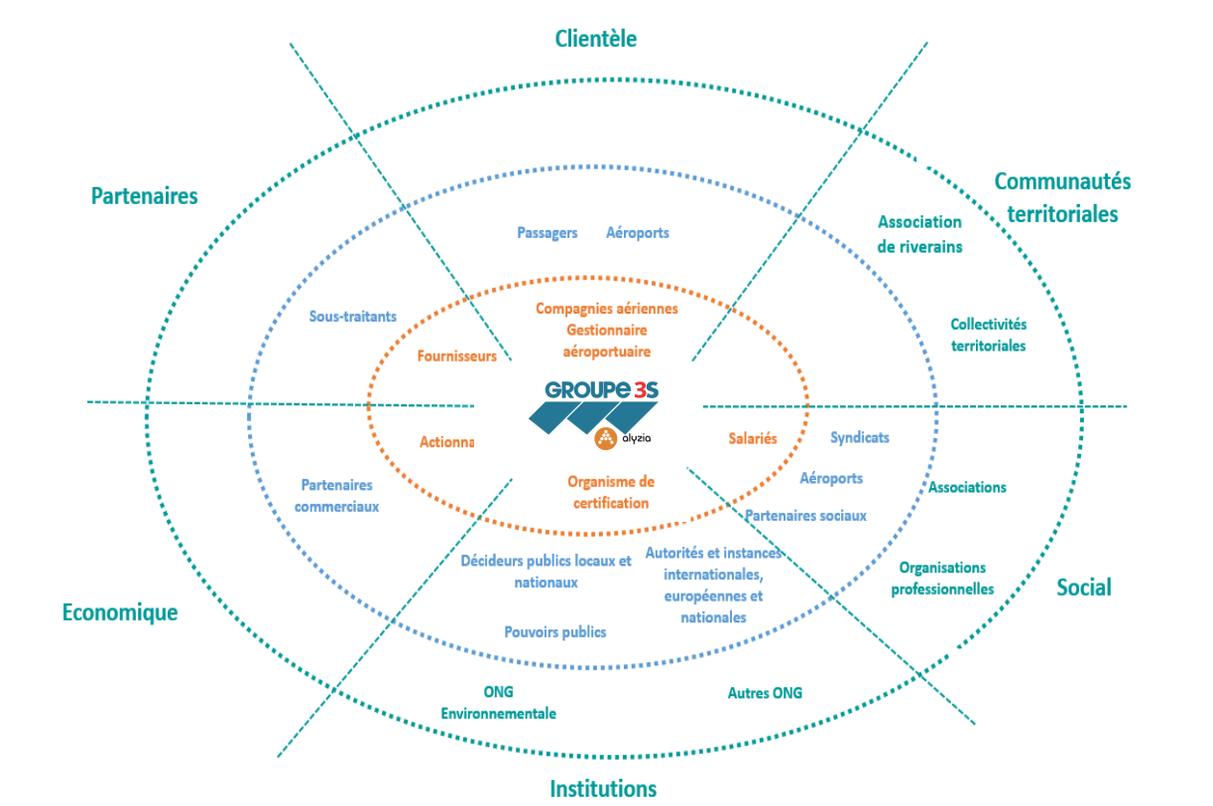


Le Groupe a défini son approche du développement durable selon **ses parties prenantes, sa matrice de matérialité** ainsi que **sa stratégie** et ses engagements à long terme.

ECOUTER LES PARTIES PRENANTES

Les activités du Groupe ne sont possibles qu'au travers **des relations avec nos clients, nos fournisseurs et prestataires, nos partenaires, nos collaborateurs et nos passagers**. Dans la politique qualité de l'entreprise, le dialogue avec les parties prenantes est un aspect essentiel pour l'amélioration continue de nos opérations aériennes. Cette politique qualité a un rôle essentiel dans la stratégie de développement durable du Groupe. Dès lors, nous avons

identifié nos parties prenantes **dont les acteurs qui influencent directement, contribuent et influencent indirectement notre activité**. Ces parties prenantes ont une importance dans **la stratégie du développement durable** et la capacité du Groupe a relevé de nouveaux défis et prendre des décisions d'optimisation pour nos activités.



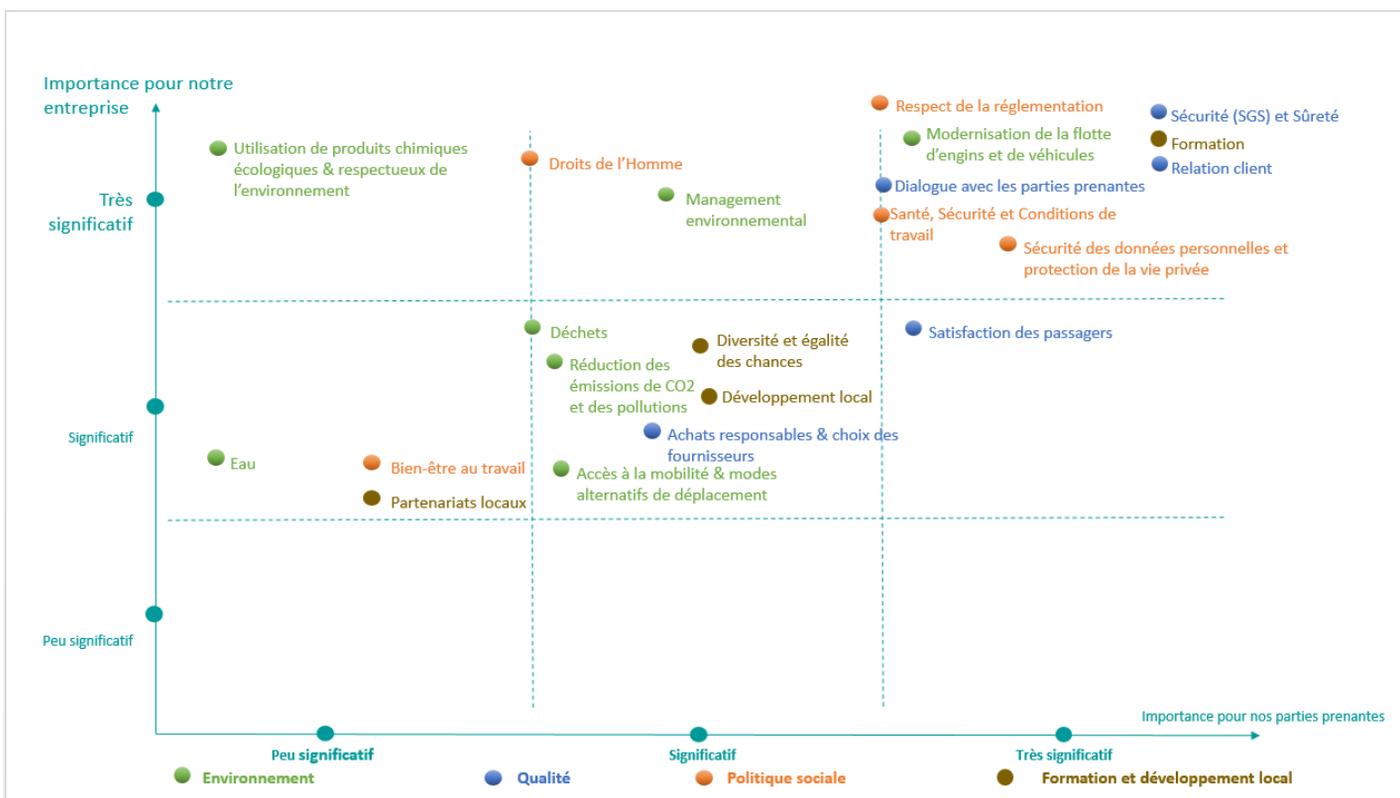
- - - - - Influent directement
- - - - - Contribuent
- - - - - Influent indirectement



En fonction du dialogue avec les parties prenantes, il a été possible de déterminer la **matrice de matérialité**, un outil indispensable à la stratégie de développement durable.

MATRICE DE MATERIALITE

Pour cartographier les enjeux du développement durable et les objectifs du Groupe, nous avons réalisé une nouveauté pour ce rapport sur le développement durable à savoir **une matrice de matérialité**. En identifiant les attentes et les intérêts des parties prenantes, le Groupe a défini les thématiques essentielles à la stratégie de développement durable. Cela permet aussi de hiérarchiser les priorités par rapport à notre stratégie mais aussi celle de nos parties prenantes.



Le Groupe a déterminé ses axes de priorité, principalement sur : **la sécurité aérienne et la sûreté, la relation client, la formation, le respect de la réglementation, la Santé, la Sécurité et les Conditions de travail ainsi que la sécurité des données personnelles et la protection de la vie privée.** Ces axes de développement s'inscrivent alors dans la stratégie de développement durable.



STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

De ces études, le Groupe a défini sa stratégie de développement durable selon **quatre** thématiques :

QUALITE

Mettre la qualité des prestations de services au cœur de l'expérience client en tenant compte des objectifs du développement durable.

ENVIRONNEMENT

Réduire les impacts environnementaux de l'assistance en escale en mobilisant le personnel et en optimisant notre matériel.

POLITIQUE SOCIALE ET SST

Promouvoir une politique sociale en encourageant nos salariés vers la préservation de leur santé et de leur sécurité.

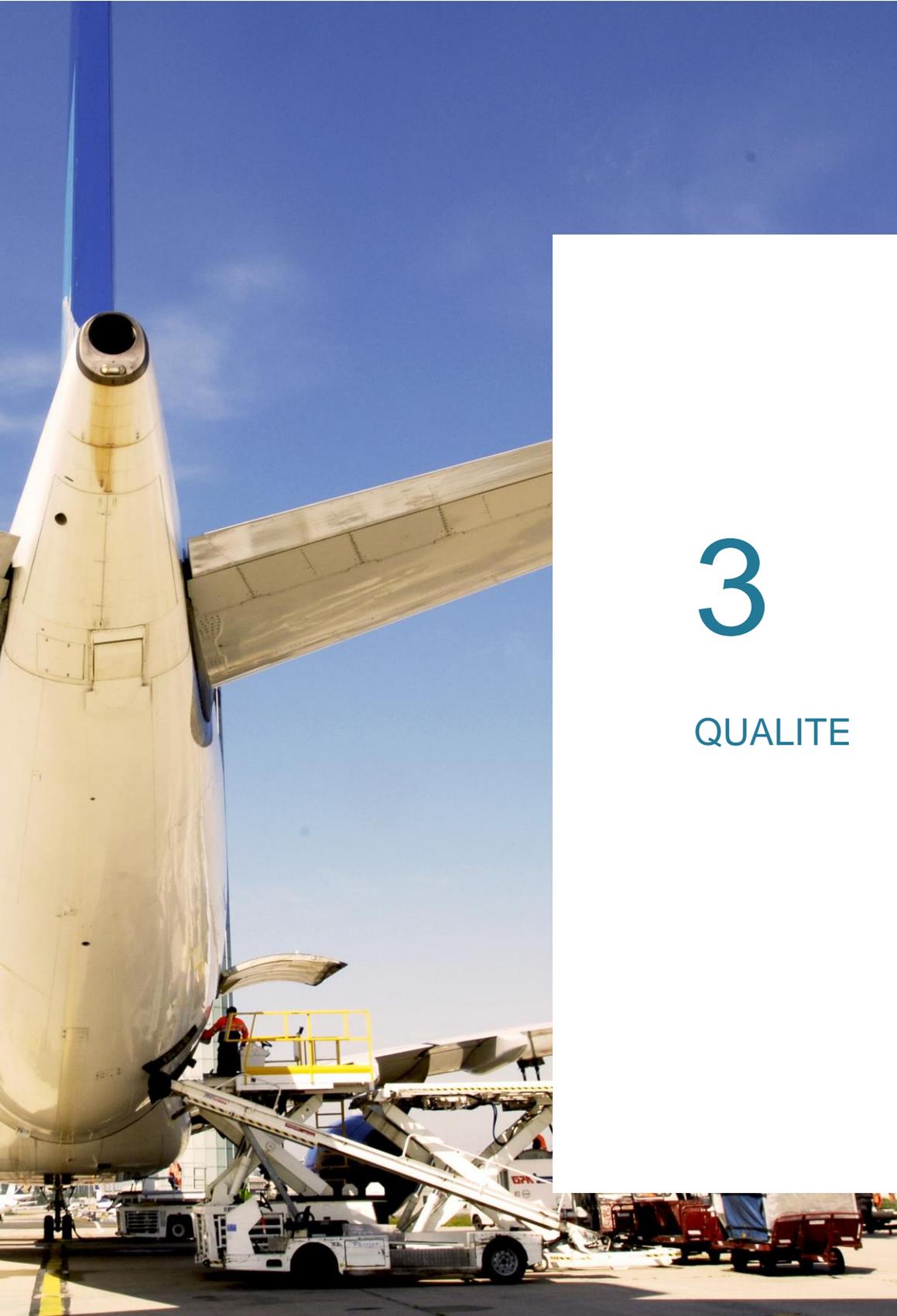
FORMATION ET DEVELOPPEMENT LOCAL

Contribuer au développement de l'emploi local autour des structures aéroportuaires de Paris et de Province.

EVALUATION ECOVADIS

Afin d'obtenir une vision claire et de mesurer la performance de sa démarche RSE, le Groupe réalise chaque année une évaluation sur ECOVADIS. En 2019, nous avons obtenu la note de 62/100 ainsi que la médaille d'or. Le Groupe 3S/Alyzia fait ainsi partie des 5% d'entreprises les plus performantes en termes de développement durable. L'environnement, le Social et les droits de l'homme sont les atouts majeurs de notre démarche selon cette évaluation.





3

QUALITE

Chiffres clés 2019 (CDG/ORY)

40
fournisseurs
et sous-
traitants

Dont 100% sont signataires de la
Charte RSE Achats
Responsables du Groupe

**81 compagnies
aériennes
clientes**



En France

**230 contrôles
opérationnels
réalisés**

En moyenne par mois

Taux de
ponctualité:
99.3%

**7 gestionnaires
aéroportuaires
clients**

En France

**98.08% de
conformité
sur nos
contrôles
opérationnels**

**73% de signature de l'annexe
QSE de la part de nos
Fournisseurs et sous-traitants**



**8 audits
internes
réalisés**

**Certification ISO
9001 V2015**



**65 réclamations
clientes par an en
moyenne**

**13 audits
externes (S/T)
réalisés**

**654 Félicitations
de nos clients pour nos prestations**



Notre démarche

Le Groupe s'inscrit dans une démarche responsable de développement durable, axée sur l'expérience client et la qualité, en se soumettant volontairement à **la norme ISO 9001**. Ce système de management de la qualité améliore en continue **la satisfaction des clients** et atteste de **la production de services conformes par rapport aux exigences contractuelles**. En 2013, le Groupe a obtenu la certification ISO 9001 renouvelée en 2018 grâce aux efforts du service QSE.



Principe 10 : Les entreprises sont invitées à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

En tant que signataire du **Pacte Mondial des Nations Unies**, le Groupe s'engage à respecter et promouvoir **la loyauté dans ses échanges et l'honnêteté avec ses clients**. Un dispositif contre la corruption a été mis en place au sein de l'entreprise, celui-ci sera détaillé dans les aspects relatifs à la politique sociale du Groupe. Sur cette base, le Groupe est **signataire d'une charte Achat RSE Fournisseurs**. En plus, le Groupe **développe la qualité, quotidiennement, au travers de sa politique qualité et de son service QSE**.



Achats responsables

En tant qu'acheteur de nombreux produits, engins ou dotations, le Groupe a trouvé indispensable de s'engager dans cette démarche en formalisant ses grands principes. Les principaux domaines d'achat pour le Groupe sont : **le matériel aéroportuaire et pour l'assistance au sol, les dotations (habillement), les fournitures aux compagnies aériennes, les carburants pour les véhicules et engins.** Compte tenu de l'importance du matériel de piste, le service achat du Groupe cherche à **une optimisation et une intégration du développement durable** dans ses processus d'approvisionnement. En effet, dans le cadre du plan de renouvellement de la flotte d'engins, le Groupe a décidé de s'armer **d'engins électriques ainsi que de véhicules hybrides**, plus respectueux de l'environnement et apportant une meilleure sécurité. Depuis 2016, le renouvellement des véhicules hybrides se chiffre à 69% sur l'ensemble du parc automobile.

CHARTES

Le Groupe a formalisé ses engagements dans un document à vocation externe et interne, une **Charte Achat RSE Fournisseurs**. Ce document, approuvé au plus haut niveau de l'entreprise, et par le service Achat du Groupe, pose des exigences pour les relations avec nos fournisseurs et sous-traitants, sur la base du Pacte Mondiale des Nations Unies. En particulier, elle exige que les fournisseurs et sous-traitants respectent les principes définis notamment **en matière de lutte contre la corruption, de respect des normes de travail et de protection de l'environnement**. Cette charte a été signée par 29 fournisseurs et sous-traitants depuis mai 2017 et fera l'objet d'une réalisation d'audits pour s'assurer que l'ensemble des prestataires répondent aux attentes du Groupe.

En application de la charte, le Groupe demande au service Achat d'être responsable et d'intégrer les aspects de développement durable dans ses démarches. Ainsi, **chaque acheteur veille à l'intégrité et à la qualité des produits, à la satisfaction des services, au respect de la réglementation**. Lors des recherches préliminaires, le choix des fournisseurs et sous-traitants est déterminé après des investigations sur certains aspects financiers et qualitatifs. Le Groupe veille à ce que les fournisseurs disposent d'une situation financière saine en demandant et contrôlant certains documents essentiels dont le bilan des comptes. Une enquête est menée en amont par le service Achat au travers d'une fiche d'informations pour déterminer de la fiabilité et de la qualité des fournisseurs choisis. L'évaluation des risques financiers est un critère déterminant dans l'approche et la conclusion des contrats.

EVALUATION DES RISQUES ET GESTION DES NON-CONFORMITES

La performance des fournisseurs et des sous-traitants est un aspect essentiel au processus qualité. Ceux-ci sont évalués sur des **critères économiques, environnementaux, sécuritaires** en fonction des exigences contractuelles et des annexes. En particulier, les fournisseurs et sous-traitants sont soumis à **une annexe QSE** dans les contrats qui précise toutes les exigences du Groupe en matière de qualité, de sécurité et d'environnement. En fonction du niveau de certification, **des audits** seront réalisés sur la base d'un questionnaire complet d'audit ou du cahier des charges et de ses annexes. Tous les fournisseurs et sous-traitants sont sollicités pour ces audits.

Lorsque des non-conformités sont constatées, les acheteurs du Groupe participent à des réunions afin de corriger celles-ci et de trouver des axes d'amélioration.



L'EGALITE DES CHANCES POUR TOUS

Pour choisir un fournisseur ou un sous-traitant, le service Achat du Groupe procède à un appel d'offres afin de conclure la prestation avec **le mieux disant**. En effet, après une analyse de l'offre, sur des critères financiers et qualitatifs, le Groupe décide du choix des fournisseurs.

Au sein de notre structure, l'égalité des chances prime laissant à chaque fournisseur ou sous-traitant la possibilité de prendre le marché en cause. Ainsi, le Groupe est désormais lié à de nombreux fournisseurs et sous-traitants, principalement français et européens. Choisir des fournisseurs français, c'est aussi valoriser l'économie nationale et la proximité entre les entreprises. Conscient de cette problématique, le Groupe n'hésite pas à inclure de petites structures dans ses partenariats.

ECOUTE CLIENT ET PERSONNALISATION DE L'OFFRE

Lors de la conclusion des contrats avec les compagnies aériennes et les gestionnaires aéroportuaires, le service Achat veille à l'entière satisfaction de ceux-ci par rapport aux exigences contractuelles. En particulier, en fonction des cahiers des charges et des demandes des clients, le service recherche constamment des solutions et approuve les demandes en personnalisant l'offre pour chacun. Cette volonté du Groupe s'inscrit dans cette démarche de satisfaction de nos clients.

Achats responsables

1

CHARTRE ACHAT RSE FOURNISSEURS

formalisation des engagements dans un document à vocation externe et interne

2

EVALUATION DES RISQUES ET GESTION DES NON-CONFORMITES

sur des critères économiques, environnementaux, sécuritaires

3

L'EGALITE DES CHANCES POUR TOUS

choix du fournisseur ou sous traitant par appel d'offres afin de conclure la prestation avec le mieux disant.

4

ECOUTE CLIENT ET PERSONNALISATION DE L'OFFRE

recherche des solutions personnalisées pour chacun.



Relation clientèle

Le dialogue et l'écoute avec nos clients sont essentiels à l'apport de prestations de services de qualité. Nos partenaires et nos clients participent alors activement à la démarche de développement durable et leurs expériences servent à nous enrichir quotidiennement. En s'inscrivant dans **la démarche ISO 9001**, le Groupe cherche à remplir **une satisfaction client constante**.

REUNION MENSUELLE AVEC LES CLIENTS DIRECTS

Toutes les sociétés du Groupe font des **réunions mensuelles avec les compagnies aériennes et les gestionnaires aéroportuaires** afin de revenir sur les points forts et points faibles du mois précédent. Lors de celles-ci, client et sous-traitant peuvent se retrouver pour dialoguer sur les anomalies mais aussi constater les points de satisfaction. Elles permettent aussi de reprendre les objectifs afin de constater des marges de progrès ou, au contraire, les défaillances du système afin de s'axer dans un processus d'amélioration continue. Ces réunions permettent un dialogue efficace et régulier afin de remonter les informations utiles et pertinentes à la stratégie de développement durable.

En supplément, le Groupe participe à un **dialogue quotidien** avec ses clients sur les anomalies afin de résoudre les problématiques et non-conformités. Au travers d'échanges de mails et téléphoniques ainsi que d'une fiche spécifique, les non-conformités sont portées à notre connaissance. Le service QSE lance alors une action sur celle-ci afin de corriger la problématique et d'apporter une réponse rapide et claire au client. Un dialogue s'ouvre alors pour clôturer cette action et améliorer la procédure.

SATISFACTION DES CLIENTS INDIRECTS : LES PASSAGERS

En tant que sous-traitant de compagnies aériennes et de gestionnaires aéroportuaires, le Groupe s'engage à **la satisfaction des passagers**. Pour cela, les agents de passage ainsi que ceux en contact avec les passagers aériens et les PHMR suivent des formations spécifiques dont le but est de fournir les compétences nécessaires au bon déroulement des opérations. En effet, **la signature de service**, telle que nommée par certains de nos clients, permet aux agents de connaître les bases de la relation clientèle avec les passagers comme attendue dans les exigences contractuelles. Ainsi, les agents sont formés aux formules de politesse ainsi qu'aux comportements à adopter devant les passagers. Ces formations s'inscrivent dans le programme de formation sous l'appellation « **accueil** » et « **attitude de service** ».

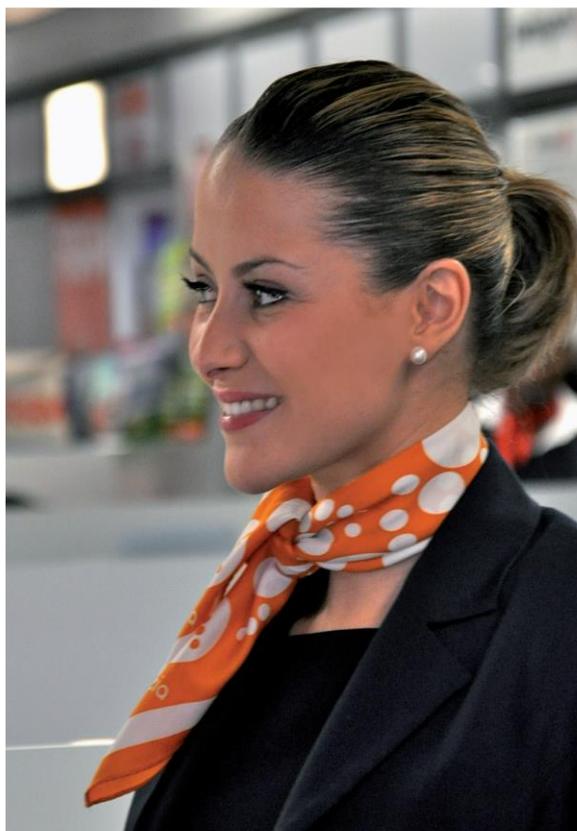
Certains membres du personnel sont également formés par Aéroport de Paris au « **Airport Helper** ». Imaginé depuis quelques années, le concept repose sur la création d'une communauté de volontaires où chaque salarié peut devenir un ambassadeur de l'aéroport et rendre le passage de chacun plus simple et agréable. Certains de nos salariés se sont engagés dans celle-ci après avoir suivi une formation et s'impliquent ainsi dans un accueil de qualité afin d'apporter **sourires, sérénité et satisfaction**.



CONTROLE ET AUDITS

Fréquemment, des **contrôles** sont réalisés sur l'exploitation afin de veiller aux respects des consignes de sécurité et des exigences contractuelles. Sur la base d'un formulaire, les superviseurs et encadrants déterminent les non-conformités et les portent à la connaissance du service QSE. Ces contrôles peuvent aussi être réalisés par le service QSE lui-même de manière ponctuelle.

Une programmation d'audits est réalisée au sein du service QSE afin de veiller à la conformité de nos process interne, mais aussi ceux de nos fournisseurs et sous-traitants. Lors des audits, l'auditeur pose un certain nombre de questions sur différents aspects. Les écarts ouvrent lieu à une action corrective afin de permettre une amélioration continue de notre système de management de la qualité.



Relation clientèle

1

REUNION MENSUELLE AVEC LES CLIENTS DIRECTS

afin de revenir sur les points forts et points faibles du mois précédent.

2

SATISFACTION DES CLIENTS INDIRECTS : LES PASSAGERS

formation comportements à adopter devant les passagers

3

CONTROLE ET AUDITS

réalisés sur l'exploitation afin de veiller aux respects des consignes de sécurité et des exigences contractuelles



Sécurité aérienne

Le Groupe est certifié **ISAGO** depuis 2012 pour ses plateformes parisiennes, avec une volonté d'étendre celle-ci à toutes les activités pour toutes les escales.

ISAGO



La sécurité aérienne et des opérations au sol est une priorité absolue. Le référentiel ISAGO est une marque de conscience sur l'importance de la sécurité des vols et des opérations au sol pour le Groupe. Elle le soumet à un contrôle strict de l'IATA (Association Internationale du Transport aérien) au travers d'une check-list précise et d'audits réguliers. Elle est **la référence dans le secteur de l'assistance en escale**. Cette certification a fait l'objet d'un audit de renouvellement en 2019 étendu pour l'ensemble de nos escales de France.

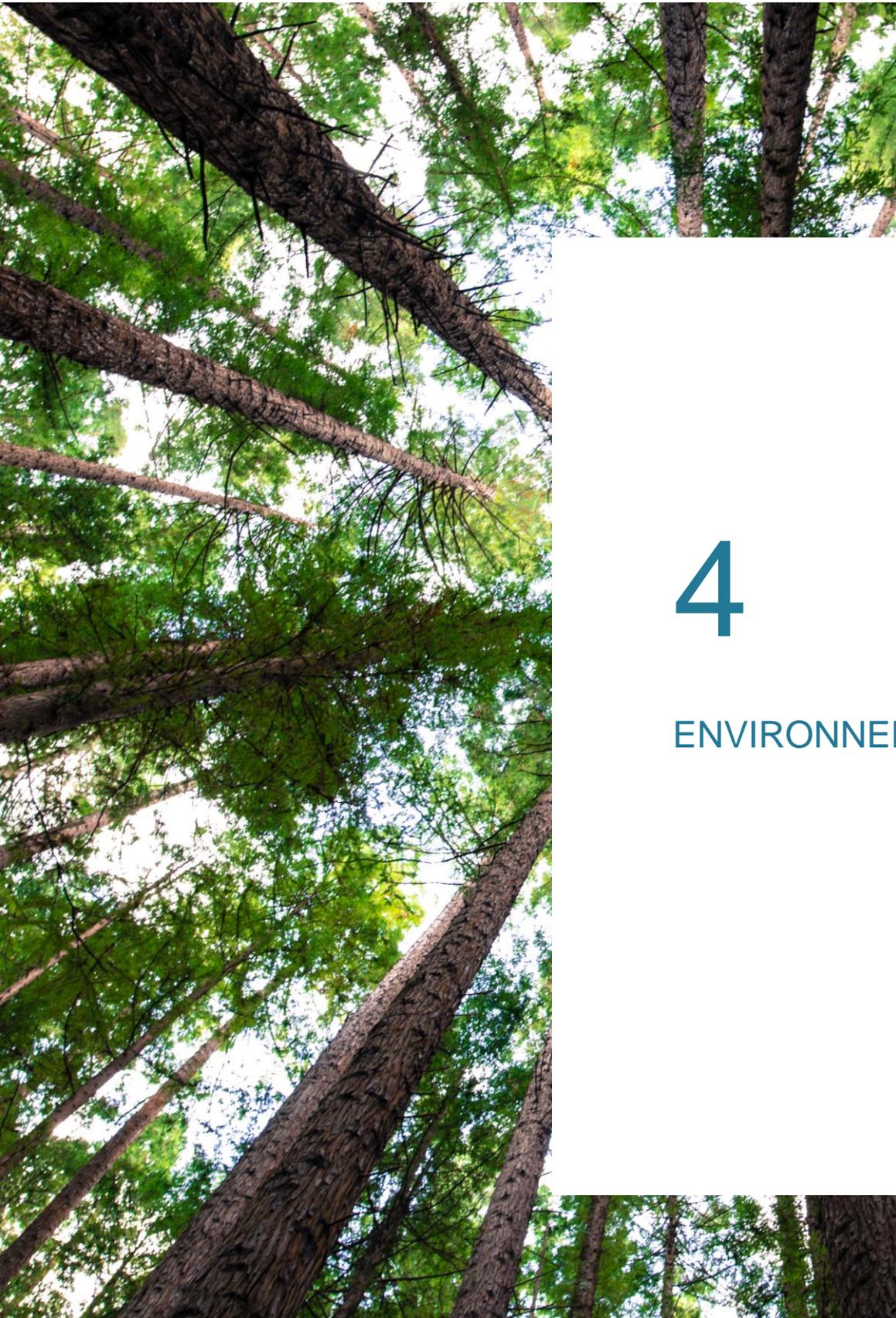
Cette culture de la sécurité s'est construite au travers d'un engagement fondé sur chacun des collaborateurs du Groupe. Il est demandé à l'ensemble du personnel de **faire preuve de rigueur, de vigilance, de responsabilité et de confiance pour préserver la sécurité de tous**, tant de ses collaborateurs, des acteurs en co-activité autour de l'appareil que des passagers aériens.

GESTION DE LA SECURITE

Pour atteindre un haut niveau de sécurité, le Groupe a renforcé le **SGS** (Système de Gestion de la sécurité) qui définit les modalités de mise en œuvre de la gestion des risques aériens. Intégré au processus du Groupe et à la culture de la sécurité, le SGS repose sur un engagement de la direction ainsi que de tous les collaborateurs. L'ensemble du personnel est formé et sensibilisé à ce concept et des procédures internes sont décrites sur sa mise en œuvre.

Par ailleurs, le Groupe a modifié son manuel QSE pour en faire, récemment, **un manuel SMI** (Système de management intégré) afin de couvrir les domaines suivants : **sécurité des opérations au sol, santé et sécurité au travail, qualité, environnement**.





4

ENVIRONNEMENT

Indicateurs 2019 (CDG/ORY)

300 véhicules Hybrides 

Environ **700 engins de pistes**

6 épandages sur l'année toutes activités confondues

43 % produit nettoyage Ecolabélisé

18 439 m³ d'eau consommé 

2727 Mwh d'électricité consommé 

 En moyenne par entité **10862 L de diesel consommé**
 En moyenne par entité **6468 L d'essence consommé**
 En moyenne par entité **213 837 L de GNR consommé**

En moyenne, 56 km de trajet domicile/travail dont 16% effectué en transport en commun 

1371 Tonnes de DIB dont 832 tonnes valorisées 

Moins de 1 produit de nettoyage sur 5 comporte des risques pour l'environnement



Depuis 2013, le Groupe est certifié **ISO 14001** attestant ainsi de son haut niveau de responsabilité pour **un système de management environnemental dynamique et en amélioration continue**. Fier de son renouvellement en 2020, le Groupe a tenu à démontré les implications de tous les acteurs de l'entreprise dans cette politique environnementale qui se veut indispensable pour une telle structure et dans notre société. Par cette certification, le Groupe atteste de sa maîtrise par rapport à la réglementation et les impacts environnementaux engendrés par l'activité. Pour nos partenaires, cette certification constitue une preuve de l'existence d'un système fort et efficace.





Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des principes du **Pacte mondial des Nations Unies**.

Nous apprécions vos commentaires sur son contenu.

Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement. **Principe 8** : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement. **Principe 9** : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

En tant que signataire du **Pacte Mondial des Nations Unies**, le Groupe s'engage à respecter et promouvoir **le droit de l'environnement et à limiter ses impacts environnementaux**.



Qualité de l'air

Le Groupe s'est engagé dans le **développement d'une politique environnementale**, et l'une de ses actions porte sur la qualité et l'air ainsi que la réduction des pollutions. En investissant dans une flotte moderne, le Groupe cherche à réduire **son empreinte carbone**

MODERNISATION DE LA FLOTTE

Le Groupe a procédé au **renouvellement du parc automobile ainsi que de la flotte d'engins**. Le Groupe a choisi de s'équiper d'équipements plus respectueux de l'environnement en prenant des engins électriques pour les opérations au sol et des véhicules hybrides pour les déplacements professionnels. Ce programme s'étend à tous les engins de piste et les véhicules utilisés dans l'entreprise.



ECO-CONDUITE ET PLAN DE MOBILITE

Le Groupe s'est lancé dans **une campagne « éco-conduite »**. Tous les membres du personnel susceptibles de conduire des engins ou des véhicules dans le cadre professionnel ont été sensibilisés à ses principes par le biais d'une présentation avec un support. Cette information de sensibilisation permet de donner conseils et bonnes pratiques sur l'utilisation des engins dans le respect de l'environnement. Elle montre les bienfaits de l'éco-conduite pour l'environnement. Par exemple, les membres du personnel sont sensibilisés aux économies et gains d'une conduite souple, aux impacts de la climatisation sur l'environnement, ainsi que de la vitesse. Cette information est rappelée régulièrement au travers des flashes environnement du Groupe, qui paraissent bi-mensuellement et sont portés à la connaissance de tous, les opérationnels mais aussi les services administratifs.

Au travers du **Plan de Déplacement Entreprise**, le Groupe tend aussi à favoriser **les modes alternatifs de déplacement sur la partie domicile-travail**. L'objectif est de réduire les émissions polluantes liées aux déplacements entre le domicile et le travail des salariés. En particulier, l'idée est de favoriser les transports publics, les sites de covoiturage ou en faciliter l'accès. Parmi les 5000 salariés du Groupe, un pourcentage important se rend quotidiennement au travail en voiture consacrant en moyenne 1h30 par jour dans les trajets. Ce constat constitue un enjeu considérable pour l'amélioration de la qualité de l'air et la réduction des émissions polluantes à long terme. Conscient de cette problématique, le Groupe sensibilise régulièrement l'ensemble du personnel à l'importance des modes alternatifs de transport dans le cadre de flashes environnement à la disposition de tous.

Déchets

Le Groupe s'est engagé dans le **tri des déchets** au côté des autres acteurs de la plateforme aéroportuaire. En interne, nous avons développé notre propre séparation des déchets en alimentant une procédure de tri des déchets pour toutes nos sociétés.

En particulier, le Groupe s'engage dans la séparation **des déchets de papier et les autres déchets** pris en charge ensuite par PAPREC, ou d'autres collecteurs selon les plateformes aéroportuaires. Pour les autres déchets, nous avons été informés de la technologie dont dispose PAPREC pour la séparation des déchets issus d'un même sac.

En effet, grâce à un laser capable de détecter la nature des déchets, PAPREC procède à un tri des déchets afin qu'ils soient valorisés par des process distincts.

Les déchets dangereux, comme les cartouches d'encre, font l'objet d'un tri séparé et d'une récupération contre l'émission **d'un bordereau de suivi des déchets**. Parmi nos matériels, le Groupe s'engage aussi dans la récupération **des piles et batteries** grâce à un partenariat avec BATRIBOX. **Les flambeaux lumineux** en collaboration avec TARMAC EQUIPEMENTS sont récupérés pour valorisation. Un partenariat avec la Croix-

Rouge a été conclu afin de récupérer **les dotations en habillement** des agents afin qu'elles servent aux personnes en difficultés. Ainsi, le Groupe s'engage dans une démarche participative et solidaire afin d'aider ceux qui sont dans le besoin.

Disposant de nombreux engins et véhicules, le Groupe s'engage aussi au travers de son sous-traitant TCR à la collecte de tous **les pneus usagés**. Par ailleurs, ce même sous-traitant procède à la récupération **des huiles** lors de la maintenance des engins et des véhicules aux fins de valorisation. Ainsi, le Groupe s'engage à respecter l'environnement même lors de la maintenance de ses appareils.

Des affiches de sensibilisation sur l'importance et les modalités du tri des déchets sont disponibles auprès de l'ensemble du personnel. Régulièrement, les collaborateurs du Groupe sensibilisent les salariés au tri des déchets dans l'entreprise et ses conséquences positives pour l'environnement.



Energie

Le Groupe s'est engagé dans **la réduction de ses consommations énergétiques**. En particulier, une sensibilisation est faite régulièrement sur **la consommation des matériels informatiques, électroniques et électriques ainsi que des lumières** au travers des flashs environnement. Les locaux de travail de toutes les sociétés du Groupe disposent également de stickers dits « environnement » qui permettent de sensibiliser visuellement et quotidiennement les salariés à la préservation de l'énergie et la surconsommation. Ceux-ci sont placés à l'entrée de chaque local ou bureau afin de rappeler à chacun les règles de

base en matière de réduction de nos consommations.

Par ailleurs, le Groupe a réalisé **un audit énergétique** en collaboration avec GREENBIRDIE. Dans cet audit, le rapport fait un état des lieux de la flotte de véhicules, de la consommation énergétique et des préconisations et axes d'amélioration du bilan énergétique. Au travers des différentes études techniques réalisées, il a été possible de définir des mesures pour réduire notre impact énergétique.

Le Groupe dispose d'une activité de nettoyage, particulièrement importante, sur les différentes plateformes aéroportuaires. Dans ce cadre, de nombreux produits chimiques sont utilisés. En s'engageant dans une démarche de développement durable et respectueuse de l'environnement, le Groupe a pris conscience des enjeux liés au stockage et à l'utilisation des produits chimiques.

STOCKAGE DES PRODUITS CHIMIQUES

Les lieux de stockage des produits chimiques ont été mis en conformité réglementaire. Progressivement, avec l'appui du Juriste QSE et du Service QSE, les différentes sociétés du Groupe ont pris conscience de l'importance d'un stockage des produits chimiques, respectueux de l'environnement et garantissant la santé et la sécurité des travailleurs. Ainsi, les différents points de stockage sont en cours de cartographie par le service QSE, tant les grands points de stockage que les points de dépôt des chariots de ménage. Pour chaque local identifié, le Juriste QSE veille à ce qu'au minimum la réglementation du travail soit appliquée. Dès lors, **les produits chimiques ont été placés sur des étagères spécifiques, séparés en fonction des incompatibilités, mis dans des**

Produits chimiques

bacs de rétention. Toute la documentation relative aux produits à été mises à disposition de l'ensemble du personnel. Le Service QSE a affiché **le tableau des incompatibilités, les Fiches de Données Sécurité (FDS), les Notices de Poste**. Régulièrement, des sensibilisations sont faites sur le bon stockage des produits chimiques et les risques s'il en est autrement pour la sécurité, mais surtout pour l'environnement.

UTILISATION DES PRODUITS CHIMIQUES

L'utilisation des produits chimiques est une réalité pour certains de nos marchés. Conscient des risques, le Groupe s'est engagé à mettre à disposition des travailleurs tous les Equipements de Protection Individuelle nécessaires pour la préservation de leur santé. En matière environnementale, le Groupe se tourne vers l'achat **de produits labélisés et écologiques**, remplaçant progressivement tous les produits toxiques pour l'environnement de ses activités.





5

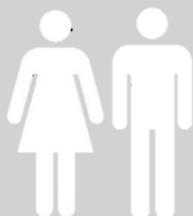
POLITIQUE SOCIALE

Indicateurs 2019 (CDG/ORY)

2647 salariés sur les aéroports parisiens

dont :

- 2585 CDI
- 62 CDD



609 femmes soit 24% de l'effectif



1 342 817 heures travaillés en Interim soit 722 ETP interim

355 entrées pour 286 départs

Effectif <29 ans :
142

Effectif entre 30 et 39 ans :
815

Effectif entre 40 et 50 ans :
976

Effectif > 50 ans :
785

Absentéisme pour AT :
NC jours



Absentéisme pour maladie :
221 677 heures

En moyenne:

- 12 AT avec arrêt
- 13 AT sans arrêt
- 2 accidents de trajet



TF : 77.52

TG : 3.17

Nombre de représentant du personnel (CSE, CE, CHSCT, DUP, DP) :
217



Nombre de mouvement de grève :
0

Nombre de réunion CSE (ordinaire et extraordinaire) :
60

Nombre de réunion CSE relative au domaine de la SST et condition de travail :
5



Santé, Sécurité et Conditions de Travail

Depuis 2013, le Groupe est certifié **OHSAS 18001** attestant ainsi de son haut niveau de responsabilité pour un système de management de la santé et de la sécurité au travail dynamique et en amélioration continue. Fier de son renouvellement en 2018, le Groupe a tenu à démontrer les implications de tous les acteurs de l'entreprise dans cette politique SST qui se veut indispensable pour une telle structure. Par cette certification, le Groupe cherche à obtenir une meilleure gestion des risques afin de réduire le nombre d'accidents, de se conformer à la législation et d'améliorer les performances dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail. L'obtention de cette certification est un **gage de sécurité au quotidien**.



L'organisation de la sécurité est gérée par le Directeur Général en collaboration avec le Directeur des Ressources Humaines et le Directeur des opérations. Le déploiement de la politique sécurité est assuré par les Directeurs d'exploitation au sein de chaque entité. Il veille, notamment, au respect des règles d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail conformément au code du travail. Chaque entité bénéficie d'un CHSCT (Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail), devenu CSE (Comité Social et Economique), dont la mission est de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. En parallèle, un service SST (Santé, Sécurité et Conditions de Travail) est intégré au sein du service QSE.

Dans ce cadre, le **Responsabilité Sécurité** du Groupe a pour missions de : **optimiser la sécurité de tous par une sensibilisation permanente, réduire le nombre d'accidents du travail et prévenir les risques, respecter et faire respecter les obligations légales et exigences internes en matière de sécurité**. Par conséquent, il suit les résultats en matière de sécurité, d'accidents du travail de toutes les entités du Groupe ; s'assure de l'application des règles et procédures ; élabore et diffuse aux personnes concernées les tableaux de

bord « sécurité » ; participe en collaboration avec les Directeurs d'exploitation, à l'élaboration des contrôles sécurité à effectuer au sein des exploitations ; analyse les risques et met en œuvre des actions de prévention ; organise les plans de prévention sous-traitants et participe aux plans de prévention avec les compagnies aériennes et gestionnaires aéroportuaires.

Par ailleurs, afin d'assurer une maîtrise totale sur les problématiques de santé et de sécurité au travail, le Groupe s'est également doté d'un **Responsable Santé et Conditions de Travail** qui a pour missions **d'assurer le lien entre les différents services du Groupe et de proposer des actions visant à l'amélioration des conditions de travail**. Par conséquent, elle suit les résultats en matière de sécurité, d'accidents du travail pour toutes les entités du Groupe ; s'assure de l'application des règles et procédures ; élabore et diffuse aux personnes concernées les tableaux de bord « sécurité » ; participe, en collaboration avec les Directeurs d'exploitation, à l'élaboration des contrôles sécurité à effectuer au sein des exploitations ; analyse les risques et met en œuvre des actions de prévention ; organisation les plans de prévention sous-traitants et participe aux plans de prévention avec les compagnies aériennes et gestionnaires aéroportuaires.



IDENTIFICATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET MISE EN PLACE D' ACTIONS DE PREVENTION EN MATIERE DE SST

L'identification et l'enregistrement de tous les risques professionnels s'appuie sur deux documents de base qui sont **les plans de prévention**, rédigés et mis à jour régulièrement, et **les documents uniques**, élaborés par nos services.

IDENTIFICATION DES RISQUES PROFESSIONNELS : LE DUER

Le **DUER** (Document Unique d'Evaluation des Risques) est défini et élaboré par le Service QSE, en collaboration avec le Service des Ressources Humaines, le responsable d'exploitation et le CHSCT. La mise à jour du DUER est réalisée une fois par an en réunion avec le CHSCT, avec la participation d'invités extérieurs, notamment la médecine du travail. Chaque activité est découpée en « Unité d'action » baptisées **GEH** (Groupe d'Exposition Homogène). Pour chaque GEH, les risques généraux et les risques particuliers sont identifiés. L'intérêt de ce découpage est de permettre aux activités distinctes comportant les mêmes GEH de s'échanger les actions correctives dans un but positif d'amélioration continue.

Au travers d'un outil central appelé **Qualios**, les risques, les événements accidentels et les actions correctives sont collectées et organisées. A chaque création d'un événement accidentel, l'outil informatique demande d'identifier le risque associé dans le DUER. Si ce lien n'existe pas, il est alors proposé d'inscrire et d'évaluer ce nouveau risque au DUER.

MISE À DISPOSITION D'EQUIPEMENTS DE PROTECTION COLLECTIVE ET INDIVIDUELLE

L'ensemble des salariés intervenant sur le site d'exploitation porte une tenue de travail adaptée à l'activité et ses risques mais aussi en fonction de son niveau hiérarchique. Cette distinction permettra d'une simple appréciation visuelle de déterminer pour les autorités la personne à rencontrer. Le Groupe met à disposition de tous ses collaborateurs **les Equipements de Protection Individuelle**.

ACTIONS CORRECTIVES ET PRÉVENTIVES

En appréciant l'exposition aux dangers des salariés, le Service QSE cherche à mettre en évidence l'importance de certains risques afin de prioriser les actions préventives ou correctives à mener. Pour formaliser les actions, le Groupe s'est doté d'une base dite **ACCESS** qui répertorie toutes les actions en cours ou réalisées, dont celles liées à la SST.

En parallèle, le Juriste QSE du Groupe cherche à **identifier toutes les non-conformités par rapport aux exigences légales et autres applicables aux entreprises**. Cette recherche, notamment par rapport aux normes du code du travail, permet au Groupe de s'inscrire dans une démarche d'évaluation de sa conformité réglementaire. A l'issue de visite de conformité réglementaire, il établit un compte-rendu afin de porter à la connaissance de toutes les parties intéressées les non-conformités constatées. Celles-ci ouvrent alors des actions correctives qui se doivent d'être réalisées sous échéance. Ainsi, depuis la mise en place de cette évaluation de conformité, les entités du Groupe ont vu leurs taux de conformité en SST augmenter ces dernières années. Par exemple, les non-conformités relevées en matière de lieux de travail ont été pris au sérieux par les Directeurs d'exploitation qui n'ont pas hésité à engendrer des actions correctives pour le rétablissement et l'amélioration des conditions de travail.

Une amélioration de la qualité de vie au travail : la recherche constante de nouveaux locaux pour la préservation des conditions de travail. En effet, au cours de l'année 2018, de nombreuses sociétés du Groupe ont changé de locaux de travail afin d'apporter confort et sécurité aux salariés. Les locaux participent activement au bien-être au travail, à la santé et à la sécurité de l'ensemble du personnel.



Par ces démarches, le Groupe vise à la préservation de la sécurité et de la santé des travailleurs. **Réduire les risques, les maladies professionnelles, les accidents graves et les accidents du travail est une priorité absolue au sein de nos services.** D'ailleurs, un suivi des accidents de travail est effectué au quotidien conformément à la procédure définie dans la documentation.

GESTION DES ACCIDENTS

Le Responsable Sécurité élabore **les statistiques portant sur les accidents de travail.** Ainsi, il est possible de mettre l'accent sur les paramètres qui apparaissent comme particulièrement accidentogènes.

Pour chaque accident du travail, la procédure impose **un enregistrement par le Services des Ressources Humaines pour un traitement administratif et un enregistrement par le Service QSE pour l'analyse et l'enquête de l'accident avec les exploitants.** De cet enregistrement, en découle, de manière systématique, un rapport d'enquête et une analyse des causes. Un plan d'actions sera alors déterminé en vue d'éviter le risque de voir se reproduire un évènement similaire.

POLITIQUE DE PRISE EN COMPTE DE LA PENIBILITE AU TRAVAIL

La pénibilité au travail est un thème auquel le Groupe accorde une grande attention, notamment en raison de la nature particulière des tâches réalisées au sein de nos sociétés. Ainsi, le Groupe a suivi avec une assiduité certaine les groupes de travail organisés par la FNAM sur cette problématique.

Par ailleurs, le Groupe s'assure que les facteurs de pénibilité soient bien identifiés et pris en charge. Pour 2015, deux des quatre critères soumis à déclaration ont été pris en charge, notamment le travail de nuit et le travail en équipes successives alternantes. Pour 2016, le Groupe a fait appel à la Société TLC pour mesurer, sur les plateformes parisiennes, l'exposition de nos agents aux facteurs de pénibilité suivants, les manutentions manuelles de charges et les postures pénibles. Les rapports reçus suite à ces études ont été soumis aux différents élus lors des réunions des CHSCT. De plus, pour certaines entités, la médecine du travail, en la présente l'ACMS, a réalisé des études métrologiques sur l'exposition au bruit et aux vibrations mécaniques. Là aussi, ces travaux se font en collaboration avec les CHSCT. Pour 2017, le processus de prise en compte de la pénibilité au travail a continué au travers de l'outil Qualios, un outil informatique spécifique, capable de gérer les facteurs de pénibilité pour les différentes activités.

INFORMATION ET SENSIBILISATION DES SALARIES

Quotidiennement, les Directeurs d'exploitation accompagnés du Service QSE visent à **une information et une sensibilisation de l'ensemble du personnel par rapport aux enjeux liés à la sécurité et à la santé ainsi qu'aux conditions de travail.** De plus, des formations sont dispensées sur les thématiques SST à l'ensemble du personnel, notamment, sur les **Gestes et Postures.** Des stages sont également proposés à l'ensemble du personnel sur les modules de **Sécurité Incendie** et de **Secourisme au travail.**

Ponctuellement, des informations sont portées à la connaissance des salariés au travers de flashes SST.



Au minimum, une fois par mois, un flash SST est transmis à l'ensemble des sociétés du Groupe afin de les sensibiliser à tous les risques inhérents à leurs métiers et toutes les bonnes pratiques à adopter. De nombreuses thématiques ont été portées au travers de ces flashes, en particulier, sur **les risques liés au bruit, les TMS, le port des EPI, les risques de chute de plein pied ou de hauteur, les risques liés aux ports de charges lourdes, les risques hivernaux liés à la neige et au verglas ou encore les risques liés aux fortes chaleurs et à la canicule.**

Un livret d'accueil est remis à tous les nouveaux entrants. Ce livret comporte notamment des instructions en termes de sécurité, la présentation des risques liés à son poste de travail, ce qui contribue à la sensibilisation du personnel sur les questions de SST.

ORGANISATION DES PREMIERS SECOURS EN ENTREPRISE

Le Groupe s'est doté d'une fiche sur **l'organisation des secours en entreprise**. Ce document permet à l'ensemble du personnel de prendre connaissance des moyens à disposition dans la structure aéroportuaire et au sein du Groupe pour apporter les premiers soins aux victimes d'accidents.

En particulier, le Groupe dispose au sein de chaque société, **de personnels formés aux premiers gestes de secours**, répertoriés dans une liste spécifique. Avec l'aide **des trousse de secours** mises à disposition dans chaque société, et en fonction des risques présents inhérents aux activités, ces personnels sont en capacité d'administrer les premiers soins aux victimes. Par ailleurs, certaines entités sont dotées de **défibrillateur cardiaque** en complément de ceux à disposition dans les aéroports.

Notre activité s'intègre dans un processus de global de secours à la personne organisé au sein de l'aéroport lui-même. Dès lors, le Groupe a démontré sa conscience en matière de préservation de la santé des salariés en prenant notamment en compte ces paramètres externes. Certains aéroports sont dotés de services particuliers dont, à minima **des pompiers d'aéroport** en supplément **des pompiers départementaux** déployés au sein de casernes alentours et de **services médicaux** sur la plateforme. Par exemple, sur Paris Charles De Gaulle, il est mis à disposition un **centre médical équipé d'un service de réanimation et d'une salle de mise en quarantaine**, avec au cœur de l'action deux médecins, trois infirmières et deux

ambulanciers. Ce « petit hôpital » à disposition de jour comme de nuit permet la prise en charge des causes les plus graves aussi rapidement que possible. Au surplus, en tant qu'ERP (Etablissement Recevant du Public), les aéroports sont dotés de **SSIAP** (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes) c'est-à-dire de personnels spécialement formés en sécurité incendie et secours à la personne de premier niveau.

En conclusion, par cette organisation des premiers secours, le Groupe démontre son intérêt à une prise en charge des victimes aussi rapidement que possible et dans les meilleures conditions.



LIEUX DE TRAVAIL ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Pour toutes les équipes, le Groupe met à disposition des locaux adéquats : salle de repli, lieu de restauration, vestiaires et sanitaires, bureaux pour les équipes administratives ou les encadrants. Ces locaux sont équipés de tout le confort indispensable pour que les salariés aient la possibilité de travailler, de se changer ainsi que de se restaurer dans de bonnes conditions. Ces exigences sont vérifiées régulièrement au travers des **contrôles SST-Environnement**, sur une fréquence trimestrielle, et des **contrôles opérationnels**, sur une fréquence mensuelle. Le Juriste QSE effectue, en parallèle, des **visites de conformité réglementaire** où il vérifie la conformité des lieux de vie par rapport aux exigences, notamment celles du code du travail.

Par ailleurs, toutes les **vérifications périodiques réglementaires** sont effectuées par des organismes de contrôles indépendants.

En ce qui concerne les **équipements de travail** mis à disposition des travailleurs, le Groupe veille à la qualité et à la santé et sécurité de ceux-ci. Ces équipements respectent les normes CE applicables et sont maintenus en conformité avec la réglementation applicable. Les agents sont formés à leur utilisation conforme aux recommandations des fabricants et informés des risques auxquels ils pourraient être soumis par le biais des **instructions de travail**.

Santé, Sécurité et Conditions de Travail

1

IDENTIFICATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET MISE EN PLACE D'ACTIONS DE PREVENTION EN MATIERE DE SST

2

GESTION DES ACCIDENTS

3

POLITIQUE DE PRISE EN COMPTE DE LA PENIBILITE AU TRAVAIL

4

INFORMATION ET SENSIBILISATION DES SALARIES

5

ORGANISATION DES PREMIERS SECOURS EN ENTREPRISE

6

LIEUX DE TRAVAIL ET CONDITIONS DE TRAVAIL



Respect des droits de l'Homme



Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme. **Principe 2** : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme. **Principe 10** : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

En tant que signataire du **Pacte Mondial des Nations Unies**, le Groupe s'engage à **respecter et promouvoir les droits de l'Homme, la lutte contre la corruption et à s'opposer à leurs violations**.

CHARTRE ETHIQUE

Afin d'impliquer tous ses départements dans une logique de respect des droits de l'Homme, le Groupe a formalisé ses engagements dans un document interne à l'entreprise : **la Charte Ethique**. Ce document, approuvé au plus haut niveau de l'entreprise, énonce ce que l'entreprise attend de son personnel au travers des principes posés par le Pacte Mondial des Nations Unies. En particulier, elle pose des engagements en matière **de respect des lois et des réglementations, de respect de la personne humaine, de respect des droits fondamentaux, de respect des principes de loyauté**.

Ce document repris dans l'ensemble des politiques et procédures opérationnelles, accessible à l'ensemble du personnel, permet la communication interne du Groupe sur ses engagements en la matière. Par ailleurs, cette charte intègre une procédure de remontée des informations en interne en cas de doute sur la mise en œuvre ou le respect des droits fondamentaux afin d'en éviter la violation.



LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Ladite charte énonce également **un principe de loyauté des pratiques**. Il est indiqué que le personnel du Groupe ne peut se livrer tant avec ses fournisseurs que ses sous-traitants, pour son compte ou celui d'un tiers, à des opérations à caractère commercial autres que celles pour lesquelles un mandat lui a été expressément donné. Elle précise aussi qu'il est interdit de recevoir des cadeaux de quelque nature que ce soit de la part des fournisseurs ou des sous-traitants.

En parallèle, le Groupe s'est mis en conformité avec **la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique**. En effet, au plus haut niveau de l'entreprise, le Groupe a pris les mesures destinées à prévenir et à détecter la commission, en France ou à l'étranger, de faits de corruption ou de trafic d'influence. En définissant la corruption, le Groupe a posé le cadre et illustre les comportements à proscrire susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence. Il fixe les directives quant à la manière de se conduire, déterminant ainsi les comportements en matière d'éthique attendus pour chaque personnel.

Le code de conduite pose trois principes essentiels à la prévention de la corruption en entreprise :

- **Principe de la tolérance zéro** : une politique de tolérance zéro est appliquée à l'égard de toute formation de corruption ou de trafic d'influence au sein du Groupe. Le Groupe vise à installer un climat de pérennité basé sur l'honnêteté des pratiques.
- **Principe du « tous concernés »** : le respect du code de conduite est attendu pour l'ensemble du personnel. Le code de conduite s'applique à l'ensemble des sociétés du Groupe et à l'ensemble de ses collaborateurs, indépendamment de leur poste, entité de rattachement, lieu de travail et niveau de responsabilité. Le Groupe exige que les personnes travaillant pour lui doivent respecter ledit code de conduite conformément aux principes posés.
- **Principe « tous vigilants »** : chaque collaborateur doit se montrer vigilant, non seulement à l'égard de sa propre conduite, qu'à l'égard des autres. Pour le Groupe, chaque personne a un rôle actif, en s'efforçant de donner l'exemple et de promouvoir une pratique éthique dans son activité quotidienne et ses relations professionnelles.

Le code de conduite indique les situations à risques identifiées et la conduite à tenir pour les prévenir. Toute personne coupable d'infraction au regard du présent code pourra faire l'objet de sanctions disciplinaires définies dans le règlement intérieur de l'entreprise.



En complément, un dispositif d'alerte a été mis en place au sein du Groupe. Tout membre du personnel ou collaborateur peut signaler une violation du code de conduite, un crime ou un délit, une violation grave et manifeste d'un engagement international, d'un acte unilatéral d'une organisation internationale, de la loi ou d'un règlement, une menace ou un préjudice grave pour l'intérêt général.

LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

Afin d'impliquer tous les services du Groupe dans la lutte contre toutes les formes de discrimination, le Groupe a formalisé sa démarche et ses engagements dans la **Charte Ethique**. En particulier, elle énonce que le Groupe encourage la **diversité et s'assure de ne pratiquer aucune discrimination dans sa politique de ressources humaines**.

CONNAISSANCE DES COLLABORATEURS SUR LA RÉGLEMENTATION RELATIVE À LA LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

Le Service Ressources humaines du Groupe a procédé à la mise à jour des **règlements intérieurs** ainsi que des **affichages obligatoires**. Il est ainsi porté à la connaissance de l'ensemble du personnel les dispositions légales relatives à la lutte contre toute forme de discrimination.

EGALITÉ PROFESSIONNELLE, NON-DISCRIMINATION ET INSERTION

Lors de la réception des candidatures, l'analyse qui sera faite se base sur des **critères objectifs, pertinents et non-discriminatoires** tels que l'expérience professionnelle et la qualification. Pour les postes de nuit, la capacité du candidat à se rendre sur le site aux heures dites est un critère déterminant, le fait de commencer ou de finir tardivement peut être en contradiction avec l'utilisation des transports en commun.

En réalité, lors d'une campagne de recrutement, le Groupe cherche à trouver des agents qui rempliront les exigences de la fonction telle que décrite dans la fiche de poste, **tout autre critère n'entre pas en ligne de compte dans le processus de recrutement**.

Le Groupe s'engage aussi dans une démarche d'insertion des **jeunes ou publics en difficultés** au travers du GEIQ AERO (voir partie développement local et formation).

VALORISATION DU HANDICAP ET PRISE EN COMPTE

Le Groupe accorde une attention toute particulière à la question du handicap en entreprise. En ce sens, au-delà de s'efforcer de respecter les obligations réglementaires relatives à l'intégration des travailleurs handicapés au sein de ses effectifs, le Groupe s'est engagé dans **une politique de sensibilisation sur le handicap**. En effet, le Service des Ressources Humaines a mené une campagne de sensibilisation au sein de plusieurs entités en organisant des réunions sur l'exploitation, au plus proche des salariés, afin de leur expliquer et communiquer la politique du Groupe pour cette matière. Ces sensibilisations ont notamment permis au Groupe d'enregistrer des **requalifications de la qualité de travailleurs handicapés** supplémentaires.

De plus, le Groupe s'est engagé avec l'organisme CR2E pour mener **une campagne de sensibilisation** de grande envergure sur ce thème afin d'impliquer toutes les entités par des **supports divers, variés et adaptés à la structure**. Le programme proposé est destiné à réunir tous les salariés autour de la question du handicap, de créer des débats sur les différentes situations de handicap et ainsi de marquer les esprits dans la durée pour que le thème du handicap soit mieux implémenté dans l'entreprise.



FÉMINISATION DES MÉTIERS DE LA PISTE

La proportion d'hommes sur les métiers de la piste est une réalité au sein du Groupe. Depuis quelques années, la volonté de la Direction est d'intégrer les femmes sur ce corps de métier. Le nombre de femmes ne cesse d'augmenter pour permettre une **féminisation de ce métier**. Lors d'entretiens avec certains Directeurs d'exploitation, ceux-ci indiquent tenir à cette hétérogénéité dans leur activité considérant que les femmes apportent un regard nouveau à ce métier et à la sécurité.

D'ailleurs, les Directeurs d'exploitation n'hésitent pas à investir pour adapter les lieux de travail et offrir aux femmes le confort nécessaire à leur épanouissement. Selon les dernières données, le pourcentage de femmes dans l'entreprise s'est multiplié tant sur les plateformes parisiennes.

AUTRES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE NON-DISCRIMINATION : AMÉNAGEMENT DES POSTES DE TRAVAIL

Le Groupe s'est voulu particulièrement proche de ses salariés, notamment, au travers de sa politique des Ressources humaines. La parfaite définition des postes de travail, pour chacun de nos métiers, nous permet de cibler les aménagements nécessaires pour faire face aux difficultés. Dans le cas où les solutions se révéleraient plus difficiles à trouver, nous n'hésitons pas à faire appel à des spécialistes, comme des ergothérapeutes, kinésithérapeutes, médecins du travail, afin d'avoir leur aide et soutien dans une recherche d'adaptation. Le cas échéant, grâce aux différentes passerelles maintenues entre les différentes structures du Groupe, des solutions alternatives peuvent être trouvées.

Il est demandé à notre encadrement de proximité d'être particulièrement attentif envers les agents qui bénéficient de postes adaptés, notamment lors de la phase de mise en place. De même, leur attention doit être encore plus soutenue vis-à-vis des agents qui reviennent de maladie ou d'accident du travail. Il est important de vérifier qu'ils n'ont pas de problème particulier.

Respect des droits de l'Homme

1

CHARTRE ETHIQUE

formalise les engagements dans un document interne à l'entreprise

2

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

pour un principe de loyauté des pratiques

3

LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION

dans sa politique de ressources humaines.



Respect des normes du travail



Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

En tant que signataire du Pacte Mondial des Nations Unies, le Groupe s'engage à respecter les normes du travail en appliquant strictement les conventions internationales ainsi que le code du travail.

CHARTRE ETHIQUE

Le Groupe a formalisé dans sa Charte éthique le respect des normes du travail. Dans celle-ci, le respect des lois et des réglementations est mis en avant comme un principe essentiel. En matière de droit du travail, cette exigence s'inscrit dans une double dimension, la veille réglementaire en matière de QSE sur la partie santé, sécurité et conditions de travail et la veille juridique en matière sociale. Une équipe juridique, composée de trois juristes, cherche quotidiennement à veiller à l'application de la réglementation en matière de politique sociale et de SST. Au travers de la veille réglementaire, les écarts par rapport aux exigences légales et autres applicables à l'entreprise en matière de droit du travail peuvent être relevés et corrigés à long terme pour un respect desdites normes.

ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL ET DE LA NEGOCIATION COLLECTIVE

Le dialogue social contribue de manière décisive à atteindre certains objectifs, notamment : promouvoir les possibilités pour les hommes et les femmes qui composent notre entreprise, de prétendre à un travail décent et productif, dans un climat de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité ; déterminer les salaires et les conditions de travail qui prévalent pour nos agents sous couvert d'une convention collective définie ; offrir à notre entreprise et à ses salariés la possibilité de définir les règles qui régissent, en interne, les relations entre les parties.



Pour que le dialogue social se déroule de manière effective et optimale, le Groupe assure à chaque entité le respect des dispositions prévues par le code du travail sur la thématique de la négociation collective, tant au plan juridique que structurel. Au sein de chaque société, il existe **des institutions représentatives du personnel, des réunions mensuelles avec les élus, une communication des documents économiques relatifs à la vie de l'entreprise et un pôle de gestion des Ressources Humaines.**

De plus, afin d'éviter toute source éventuelle de conflit, un dialogue permanent est instauré avec les salariés de l'entreprise. Au cours **des réunions périodiques** des représentants du personnel, les thématiques problématiques sont abordées afin de trouver des solutions pérennes. Les Directions telles que l'exploitation, la formation, la QSE ou autres peuvent participer aux réunions des instances représentatives du personnel avec, pour objectif d'apporter des réponses précises sur des domaines qui requièrent une connaissance précise ou technique des différents aspects du point évoqué.

Le Groupe dispose aussi d'une multitude **d'organisations syndicales représentatives** des salariés. Des **négociations collectives** sont menées sur la rémunération, la durée du temps de travail, le partage de la valeur ajoutée, les parcours professionnels, la qualité de vie au travail. Par ailleurs, les salariés du Groupe disposent d'une grande latitude pour exercer leurs **droits syndicaux**. Ainsi, des panneaux syndicaux sont présents sur chaque entité pour faciliter la communication et des échanges réguliers interviennent entre le responsable d'exploitation et l'ensemble du personnel de l'entité.

PRESERVATION DU CLIMAT SOCIAL ET GESTION DU CONFLIT

La prévention des conflits est une des conditions essentielles pour établir **des relations de travail saines et créer un environnement propice à la rentabilité ainsi qu'à la croissance et au développement économique.** Celle-ci passe principalement par la surveillance du climat social qui constitue un point essentiel dans l'anticipation puis la gestion des mouvements sociaux.

En premier lieu, afin de minimiser le risque de conflit au sein du Groupe, il est demandé à l'ensemble des collaborateurs d'adopter **un comportement respectueux en tout état de cause.** La Charte Ethique promeut l'idée de **respect de la personne** en rappelant que chaque collaborateur est tenu de s'interdire tout comportement d'intolérance, de discrimination et de violence physique ou morale. Elle précise que chacun doit fonder ses relations professionnelles sur **l'écoute, la politesse, le dialogue, la confiance et l'esprit d'équipe** et user de sa liberté d'expression sans porter atteinte aux valeurs du Groupe.

Une veille du climat social est effectuée lors de diverses instances, animées par le Responsable des Relations Sociales, et par différents procédés. Par exemple, la Direction ainsi que l'encadrement opérationnel s'appliquent un contact permanent avec les organisations syndicales. Le climat social est évoqué de manière hebdomadaire à chaque Comité de Direction mais aussi quotidiennement au sein de chaque exploitation.



Lors du Comité trimestriel, des indicateurs simples sont présentés aux partenaires sociaux afin de faire état de la situation. Les défaillances remarquées font l'objet de mesures correctives décrites, analysées et suivies. A ces réunions, participent des représentants des salariés. Afin que les débats soient aussi riches que possible, les élus sont accompagnés de certains de leurs collègues dont l'expérience est particulièrement reconnue. Pour les thématiques d'envergure, des ateliers de travail sont constitués et animés par un salarié désigné lors de ces réunions.

Grâce à l'existence de ce mode de fonctionnement propre à notre Groupe, des discussions ont pu être engagées dans le cadre des réunions et un véritable processus de prévention et de résolution des conflits à trouver à s'appliquer. Dans les relations de travail, trouver un règlement pacifique aux différents et aux conflits latents qui peuvent opposer certains collaborateurs est un mécanisme accepté par tous, et permet le moins possible de perturber l'organisation du travail

Exemple de la grève

La gestion des conflits, entraînant une grève, s'articule autour de trois axes distincts : **la prévention, la gestion et la négociation.**

- La prévention : un système de communication via courriel est utilisé dès lors d'un préavis de grève est déposé. Chaque revendication syndicale sera alors analysée par la Direction des Ressources Humaines, le Direction d'exploitation et le Directeur des opérations afin d'évaluer les impacts possibles sur l'activité, le degré de « crédibilité », la probabilité de survenance ainsi que d'autres paramètres. En fonction de celle-ci, plusieurs actions sont mises en place notamment une prise de contact avec l'organisation syndicale à l'origine du préavis
- de grève, une réponse aux revendications des salariés et aux organisations syndicales, l'élaboration avec la Direction générale et le Président d'un plan de crise en cas de revendications fortes.
- La gestion : notre expérience en matière de conflits a conduit le Groupe a élaboré un véritable process de gestion des conflits, qui porte ses fruits. On entend par mode dégradé tout mode de fonctionnement spécifique, déclenché par le prestataire ou par le client, du fait de celui-ci, du prestataire ou d'un tiers, qui rend impossible le fonctionnement nominal de l'installation. Le conflit, notamment la grève, est une situation dégradée. Afin de répondre à cette situation exceptionnelle, le Groupe a établi un Plan de Continuité d'activité qui décrit l'ensemble des modes d'organisation, techniques et moyens mis en place au sein de l'entreprise pour anticiper et faire face à la survenance d'une situation exceptionnelle, puis d'en tirer les enseignements afin d'améliorer les procédures et les structures selon une vision prospective. Ce plan permet une gestion efficace des situations exceptionnelles telles que les conflits sociaux et sera actualité dès que nécessaire par le service QSE après validation lors d'un Comité de Direction.
- La négociation : lorsque les conflits persistent, afin de trouver une issue au conflit social, l'ensemble des parties intervenantes, les représentants de la Direction, les partenaires sociaux, les salariés, les divers médiateurs, ont la volonté de faire aboutir les négociations.



CONTROLE DU RESPECT DE LA REGLEMENTATION SOCIALE ET SST

Le respect de la législation du travail contribue activement à l'effectivité du dialogue social en entreprise. La législation du travail conditionne une expression concrète des principes et droits fondamentaux au travail ; établit un cadre réglementation qui garantit la transparence et la cohérence des procédures ainsi que la rapidité et la fiabilité des processus de prise de décision ; offre une base normative permettant aux employeurs, aux travailleurs et leurs représentants d'établir un dialogue interactif, servant ainsi d'instrument décisif de promotion de la démocratie dans les différents secteurs et lieux de travail.

Dans ce cadre, le Groupe s'engage à **renforcer les droits fondamentaux de la personne** et par voie de conséquence de ses salariés. Il cherche à garantir **un équilibre entre équité sociale, rentabilité économique et respect de nos obligations légales et contractuelles**. Pour cela, en supplément de la charte éthique, le Groupe est doté d'un outil de **veille réglementaire** représenté et incarné par le Juriste QSE. Le Juriste QSE recherche et identifie quotidiennement les exigences légales et autres applicables à l'entreprise, puis les enregistre dans un fichier central. Les modifications et nouveautés réglementaires sont ensuite portées à la connaissance de toutes les parties intéressées. Il procède ensuite à une évaluation de conformité au cours de laquelle il relève les écarts entre les exigences identifiées et les activités de l'entreprise. Les non-conformités ouvrent sur un plan d'actions établi au regard des textes. Le service QSE planifie et suit régulièrement la mise en œuvre de ce plan d'actions.

ETABLISSEMENT D'UN REGLEMENT INTERIEUR POUR LES CHSCT-CSE

Le Groupe a entamé une démarche de formalisation de ses engagements notamment en établissant **un règlement intérieur pour les différents CHSCT ou CSE**, selon les cas. Outre les organisations syndicales et les partenaires sociaux, les salariés eux-mêmes doivent contribuer au dialogue social au travers de groupes de pilotage et de discussion, tels que les CHSCT ou CSE. Ces règlements intérieurs ont pour but, notamment, de préciser les modalités de fonctionnement et les moyens fournis au comité pour l'accomplissement de ses missions et rappeler les droits et obligations des représentants.

CONDITIONS DE TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL

Conscient des normes du travail, le Groupe respecte la réglementation sociale, **dont la convention collective Transport Aérien Personnel au Sol**. Ainsi, les salariés bénéficiant d'un contrat de travail à durée indéterminée effectuent un travail hebdomadaire de 35h et sont rémunérés conformément à leur classification hiérarchique. En cas d'augmentation ponctuelle des besoins, des demandes d'heures supplémentaires peuvent être effectuées auprès des agents. Néanmoins, elles ne dépassent pas la durée maximale journalière de 10h et la durée hebdomadaire de 44h telle que fixée par ladite convention. Lorsque la durée hebdomadaire est dépassée, les heures supplémentaires effectuées font l'objet d'une majoration de 25% pour les 8 premières heures au-delà de 35h hebdomadaires ; et de 50% pour les heures suivantes conformément à la réglementation du travail.



La gestion des heures travaillées et la planification sont des points particulièrement sensibles pour la bonne exécution de nos prestations. Dans ce cadre, le Groupe s'est doté d'un outil informatique complet qui, au travers de différents modules, permet de dimensionner, et de planifier les effectifs en tenant compte des variations induites par la vie du site. Cet outil, utilisé comme une base de données centrale, accessible par tous les services du Groupe, permet d'éditer et d'analyser de manière approfondie les heures de travail effectuées par site, par équipe, par salarié. Il permet aussi de paramétrer certaines alertes ou contraintes afin d'être contrôlé par le service des Ressources Humaines et la Direction.

Les modifications de planning de dernière minute peuvent être une cause de désagrément pour nos collaborateurs. C'est pour cela que les grilles individuelles ne sont modifiées qu'après consultation des salariés et après avoir reçu leur accord explicite. En ce qui concerne les demandes de modification de grille horaire, demandes de congés ou autres, elles sont remises par le salarié au responsable d'exploitation. Ce n'est qu'après validation qu'elles sont intégrées dans les plannings. Le cas échéant, ces modifications débouchent sur des augmentations de mensualisations ou sur des embauches temporaires. Ainsi, les plannings mensuels sont communiqués aux salariés dans un délai de prévenance de sept jours minimum en cas de modifications.

EXCLUSION DU TRAVAIL DISSIMULE

En application des principes du **Pacte Mondial des Nations Unies**, le Groupe s'engage dans **l'exclusion simple et absolue du travail dissimulé**. Toutes les exploitations sont reliées à notre outil de planification et de gestion des ressources humaines qui permet, dès la création du dossier individuel, de donner certaines alertes et certains verrous.

Par exemple, un salarié dont le titre de séjour arriverait à expiration ne pourra être embauché sans qu'il ne présente un document officialisant

la demande de prolongation. Par la suite, ces alertes doivent aussi garantir que les procédures de renouvellement seront lancées avec suffisamment d'anticipation pour que le salarié ne soit pas hors des obligations légales et administratives. Si tel était le cas, ce salarié ne pourrait plus apparaître sur les plannings opérationnels.

De plus, la **Charte éthique** exige que chaque collaborateur soit **particulièrement vigilant** en matière de respect de la réglementation pour que le travail dissimulé soit exclu au sein du Groupe.

REPOS DES SALARIES ET COUPURES

Conscient des normes du travail ainsi que des impacts du repos sur la productivité, les salariés bénéficient de congés conformément à ladite convention collective. L'outil informatique cité précédemment permet d'assurer le respect du temps de repos entre les vacances, qui, est au minimum, de 11h consécutives. Les salariés effectuant des vacances entre 21h et 6h du matin bénéficient d'un repos compensateur de 2% conformément à ladite convention collective.

Les salariés bénéficient aussi de coupures pour la restauration et des pauses dites « café ». Cette pause, anodine dans certaines structures, a un impact réel pour notre Groupe et a été favorisée puisqu'elle est créatrice de lien social. En effet, elle a un rôle fondamental dans la création et le renforcement du lien existant entre collaborateurs, en particulier, elle est une solution à l'apaisement de certaines tensions et à la gestion de certains conflits. Conscient des études externes menées sur cette thématique, le Groupe connaît l'impact social et sociétal de celles-ci notamment pour les échanges, l'esprit d'équipe, la communication, les rencontres, le décloisonnement. De plus, cette pause est un gain de productivité puisqu'elle permet de booster le corps humain et l'esprit.



Par ailleurs, ces petites pauses prennent la forme de « 5 minutes pour parler » dans certaines sociétés du Groupe. Le concept est simple : les salariés ont 5 minutes pour exprimer leurs sentiments, leurs inquiétudes, leur mécontentement ou leur satisfaction auprès de leurs responsables. Ces moments particuliers entre les managers et leurs collaborateurs permettent alors à tous d'être leurs besoins et de trouver des solutions, en amont, à d'éventuels conflits sociaux futurs.

QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Une attention particulière est portée à tous les collaborateurs. Au travers de cette culture du Groupe, de ses engagements et contributions, le dialogue social constitue, à ce titre, une des clés de réussite durable ainsi qu'un levier d'accompagnement pour la transformation et la performance de l'entreprise. Conscient qu'un salarié heureux est un meilleur service rendu au client, le Groupe s'applique à suivre de manière continue et récurrente la tenue d'un dialogue social de qualité. Pour cela, des réunions régulières, tous les 15 jours, se tiennent au sein du service des Ressources Humaines afin d'évoquer les différentes problématiques du Groupe et de toutes les entités. Grâce à ces réunions formelles, les salariés peuvent s'adresser sans détour à leur hiérarchie afin d'exprimer leurs sentiments. Chaque entité dispose de son propre Responsable des Ressources Humaines, à l'écoute permanente des organisations syndicales, des personnels et des responsables des entités. Il fait le lien entre l'exploitation et la direction.

Parmi les engagements pour l'année 2017, la qualité de vie au travail entre au cœur du management des Ressources Humaines. L'épanouissement professionnel de nos salariés est une priorité absolue.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément aux nouvelles réglementations européennes, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles, entré en vigueur en mai 2018, le Groupe s'est engagé à se conformer à toutes les obligations réglementaires aussi rapidement que possible. En tant que sous-traitant des compagnies aériennes et des gestionnaires aéroportuaires, notre Groupe traite quotidiennement de nombreuses données personnelles sur les passagers aériens. De plus, en interne, le Groupe est responsable de traitement au regard des données récoltées par rapport aux salariés.

DÉSIGNATION D'UN DPO AU SEIN DU GROUPE :

Dernièrement, le Groupe s'est doté d'un DPO (Data Protection Officer) c'est-à-dire une personne en charge de la protection des données personnelles. En effet, la Juriste Média et Données personnelles a été désigné pour remplir cette mission au sein du Groupe. Son rôle est alors de veiller à la protection des données personnelles pour chacun des collaborateurs de notre société et de les préserver de la violation de leurs droits, de répondre à toutes les interrogations liées à l'application de cette nouvelle réglementation et de tenir les registres de traitement des données personnelles. Quotidiennement, en lien avec les compagnies aériennes et les gestionnaires aéroportuaires, elle, le Service QSE et le Juriste QSE cherchent des solutions afin de mettre les activités du Groupe en conformité réglementaire.





6

DEVELOPPEMENT LOCAL ET FORMATION

Indicateurs 2018 2019

Nombre de formations GE : (2018)

54

Nombre d'heures travaillées GE

(2019) :

111 312

Nombre de formations GEIQ

AERO (2018) :

138

Nombre d'heures travaillées

GEIQ AERO

(2019) :

86 159

Budget pédagogique des formations (2019)

Environ **1 285 839€**

Formations Sûreté :

(11.2.3.8, 11.2.3.6, 11.2.35)

160 heures/entité

en moyenne en 2019

Formations Réglementaire :

(DGR, Permis Piste, PMR)

326 heures/entité

en moyenne en 2019



Formations Métier :

1231 heures/entité

en moyenne en 2019

Formations QSE :

(Facteurs Humains, Gestes et postures, SST, SGS, Co-activité, équipier 1^{er} intervention)

1231 heures/entité

en moyenne en 2019

Formations Management :

72 heures/entité

en moyenne en 2019

Partenariat avec un monocoque du Vendée Globe



Partenaire officiel du Stade Toulousain



Développement local

Le Plan de Déplacements Entreprise vise à réduire les émissions polluantes liées aux déplacements domicile-travail des salariés du Groupe. Toutefois, il permet aussi au bassin local un développement de ses activités en permettant aux demandeurs d'emploi à proximité de la plateforme aéroportuaire d'accéder à de nouvelles opportunités professionnelles. **Faciliter la mobilité des demandeurs d'emploi et des jeunes, c'est favoriser le développement local.** Avec près de 5000 salariés au sein du Groupe, celui-ci est un acteur majeur de création d'emploi dans le bassin parisien ainsi qu'en province. Le Groupe privilégie l'humain et ses capacités en mettant au cœur de ses métiers tous ses collaborateurs. Le développement local s'inscrit également dans la politique générale d'emploi développée par le Groupe dont le mot d'ordre est **la fidélisation** de ses agents. Les métiers du Groupe demandent des personnels de plus en plus formés avec des contraintes administratives et de sûreté drastiques. Aussi, il est mis en avant **la fidélisation** de nos agents en évitant leur départ vers d'autres sociétés de la plateforme.

POLITIQUE GENERALE D'EMPLOI : FAVORISER LES CDI

Le premier paramètre de cette fidélisation est d'offrir **des contrats CDI**, et dans la mesure possible à temps plein. L'expérience acquise par le Groupe permet de dimensionner au plus juste, et de construire une base incompressible de personnel CDI à temps plein, base sur laquelle s'ajoutent des renforts ponctuels pour faire face aux variations de l'activité, notamment la saisonnalité. En effet, certaines activités sont soumises à des fluctuations d'activité saisonnière ou économique. Des répercussions se font alors ressentir sur l'organisation mise en place, répercussions face auxquelles il est indispensable de répondre par la flexibilité au cœur de nos effectifs.

C'est pourquoi, depuis quelques années, le Groupe a été à l'origine de la création d'un groupement d'employeurs. L'utilisation de ce groupement offre de nombreux avantages :

- **Pour les salariés** : Un contrat CDI à temps plein avec la garantie de percevoir une rémunération qui intégrera les mêmes avantages que ceux accordés aux salariés de la société à laquelle ils sont détachés ; et un niveau de formation maintenu et étendu.
- **Pour les membres du groupement** : des personnels permanents, formés et affectés sur leur exploitation à hauteur de leurs besoins. La productivité est ainsi assurée.

La gestion des effectifs doit également être regardée sur une échelle temporelle plus longue. En effet, il est indispensable de préparer les renforts pour des périodes de plus forte activité, il est nécessaire de préparer l'avenir, de préparer le remplacement de nos agents en congés ou à la retraite. Là aussi, le Groupe a adopté une politique volontariste en offrant des contrats en alternance à des jeunes qui représenteront demain les forces vives de notre société.



L'ALTERNANCE : POUR L'AVENIR DU GROUPE

L'alternance représente, comme il l'a été dit, **une force pour demain** pour le Groupe. Former un alternant, c'est lui offrir la possibilité d'acquérir des compétences à long terme, en faire un collaborateur efficace et dynamique. C'est un investissement humain qui offre de nombreux atouts, et dont le Groupe a conscience. Les jeunes apportent un œil nouveau sur un métier ou sur l'entreprise. Depuis quelques années, le taux d'apprenti au sein du Groupe ne cesse d'augmenter afin de favoriser son développement. De nombreuses écoles sont en relation avec notre société afin de former des étudiants aux différents métiers de la plateforme, tant dans les aspects opérationnels et réglementaires. Cette année, le Groupe a conclu deux contrats d'apprentissage avec une école, connue dans le monde de l'aérien, **l'IFURTA**, basée à la Faculté de Droit et Science Politique d'Aix-en-Provence. Heureux de cette collaboration, le Groupe cherche à ouvrir ses portes à de nombreuses écoles de prestige. D'ailleurs, les étudiants de l'IFURTA ont participé à une touchée sur la plateforme de Paris Charles De Gaulle afin de les acclimater et les imprégner du monde de l'assistance en escale.

Par ailleurs, le Groupe cherche à conclure avec des sous-traitants et fournisseurs qui partagent ces démarches. En particulier, TCR démontre tout son intérêt dans la favorisation de l'alternance et l'intégration des jeunes au sein de son entreprise au travers du **TCR ACADEMY**. Cette entreprise a conclu des partenariats avec les écoles aux alentours des plateformes parisiennes et de province afin de recruter le major de chaque promotion. Ce partenariat, de longue date, a permis à de

nombreux étudiants en sortie d'école d'obtenir un emploi directement dans leur secteur d'activité.

PROCEDURE D'EMBAUCHE

Ce processus est formalisé par une demande d'embauche établie par le responsable d'exploitation, validée par le Directeur d'exploitation, pour ensuite être adressée au service des Ressources humaines.

TRANSFERT DE PERSONNEL ET REPRISE DE MARCHÉ

Notre activité est soumise à la procédure d'appel d'offres et de reprise de marché, voire de perte. Dès lors, un changement de prestataire est toujours accompagné d'une période de crainte pour les agents repris. Conscient de cette problématique, afin de stabiliser l'emploi de ses collaborateurs, le Groupe s'attache à respecter toutes les dispositions prévues par la convention collective nationale. Une attention toute particulière est apportée à l'analyse des dossiers individuels ainsi qu'au paramétrage des dossiers en gestion des ressources humaines et de paies. **Toutes les dispositions sont prises pour l'ensemble du personnel afin d'obtenir des relations sereine et calme et permettre à chacun de conserver son emploi dans les meilleures conditions possibles.**



ACCES A L'EMPLOI POUR TOUS PAR LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Le Groupe a créé un organisme **GEIQ AERO** (Groupement d'Employeur pour l'Insertion et la Qualification aéroportuaire) afin de former des personnes particulièrement éloignées aux métiers du secteur aéroportuaire. Le GEIQ AERO propose une formation innovante permettant non seulement l'apprentissage d'un métier mais aussi l'acquisition d'un savoir-être. L'organisme met à disposition des entreprises de services aéroportuaires des salariés en contrat de professionnalisation de 6 à 12 mois. En agissant ainsi, l'organisme offre une double logique d'insertion professionnelle et sociale, permettant alors aux jeunes particulièrement éloignés du secteur de bénéficier d'une phase d'acquisition des bases et savoirs généraux. Cette démarche du Groupe a permis la création d'emplois qui bénéficie principalement au bassin local et à tous les profils ainsi que la création du lien social par un travail de confiance en soin de développement personnel et d'organisation de la vie privée.

Par ailleurs, depuis quelques années, le Groupe s'est engagé vers l'intégration des jeunes au sein de sa structure par le biais de partenariats avec certaines écoles. En effet, le nombre de contrats d'apprentissage a augmenté permettant ainsi l'accès à l'emploi pour une population dans le besoin.

Le développement local

1

FAVORISER LES CDI

2

L'ALTERNANCE

3

PROCEDURE D'EMBAUCHE

4

TRANSFERT DE PERSONNEL ET REPRISE DE MARCHÉ

5

ACCES A L'EMPLOI POUR TOUS PAR LA FORMATION PROFESSIONNELLE



Formation

La formation professionnelle contribue au développement des compétences de tous les salariés. Cet enjeu, transcrit notamment dans la **Charte Ethique** du Groupe, est un des objectifs principaux du Groupe. Dans ce cadre, près de 2,1% de la masse salariale brute du Groupe a été consacrée à la formation en 2016. Les formations évoluent en fonction de la **veille réglementaire**, mais aussi en fonction **des besoins** de tous les métiers. Annuellement, **les plans de formation et programmes de formation** sont revus par le Service Formation afin d'adapter les modules selon les attentes de nos clients. De nouvelles formations ont été transcrites dans la programmation de formation, notamment des formations liées à **l'attitude au travail, à la gestion des conflits, aux gestes et postures (SST)**.

DEVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN ET DE SES COMPETENCES

Le Groupe considère que la constitution d'équipes **dynamiques, compétentes, polyvalentes et attachées à leur entreprise** est un facteur clé au succès. C'est pourquoi, tous les collaborateurs qui rejoignent les sociétés du Groupe sont **accompagnés, suivis et formés**. De plus, chaque fois que l'opportunité nous est donnée, le Groupe propose aux éléments les plus méritants de bénéficier d'évolutions professionnelles. A ce propos, la **Charte Ethique** rappelle que le Groupe s'attache au respect des droits fondamentaux de chacun, dont parmi ceux-ci, **le respect du développement des compétences de tous les salariés**.

La formation professionnelle continue est un outil de travail indispensable et obligatoire pour améliorer la qualité des services et le maintien d'un haut niveau de performance pour nos clients.

Un plan de formation annuel

Pour maintenir la performance de nos équipes, un plan de formation annuel est élaboré dont le but est de maintenir les compétences nécessaires à l'exercice de nos métiers mais aussi de satisfaire les besoins individuels en matière de progression sociale. Ce plan de formation intègre un volet stratégique non négligeable. En effet, il tient compte des objectifs de développement que la Direction Générale s'est fixée et qui peuvent se traduire par un élargissement des compétences de nos équipes.

Afin que l'organisation des sessions de formation ne perturbe pas l'exploitation, le plan de formation prévoit les dates et périodes retenues pour chacune des sessions.

Il est présenté aux instances représentatives du personnel au cours d'une réunion d'information intervenant sur l'année précédente aux formations, généralement en fin d'année. De même, il est présenté à tout nouvel embauché. Le cas échéant, lors de reprise d'effectifs importants, il fait partie des points développés au cours des réunions d'informations que nous organisons avant la reprise du marché. Par ailleurs, le plan de formation ne peut se faire sans une préalable rédaction de fiches de postes précises.

Le plan de formation peut évoluer en fonction des besoins et des remarques de chacun. Il se doit de coller avec les besoins de l'exploitation et doit pouvoir être ajusté en permanence au regard de la réserve budgétaire conservée ou des formations complémentaires et plus spécifiques, propres aux métiers.



POLITIQUE DE MOBILITE

La mobilité interne correspond à la capacité et la volonté d'un collaborateur à changer de métier ou de localisation géographique, pour répondre aux besoins de l'entreprise et pour réaliser son développement personnel. Le Groupe encourage la mobilité géographique et professionnelle de ses collaborateurs dans l'ensemble des régions où il est présent. La mobilité est le moyen le plus fréquent de pourvoir aux postes vacants et demeure un fondement essentiel à la gestion de carrière pour améliorer l'efficacité collective, la performance et favoriser l'épanouissement professionnel des collaborateurs tout en renforçant leur engagement. Afin de faciliter la mobilité au sein du Groupe, la Direction des Ressources Humaines s'est dotée d'un service EMPLOI-FORMATION qui gère les mobilités.

L'EXCELLENCE DE LA FORMATION : EXCELLENCE ACADEMY

Conscient que les facteurs humains déterminent l'efficacité et la productive, ainsi que la sécurité aérienne, le Groupe mise sur **la formation** de ses collaborateurs pour apporter la satisfaction de ses clients. En collaboration avec **EXCELLENCE ACADEMY**, tous nos collaborateurs sont formés sur leurs métiers ainsi qu'en fonction des exigences réglementaires en vigueur.

UN ORGANISME DE FORMATION : LE C2FPA

Au sein du Groupe, il existe un organisme de formation spécifique : **le C2FPA**. Le C2FPA, né de l'union de 35 aéroports français et de l'UAF (Union des Aéroports Français) se positionne sur **la sécurité incendie aéronautique (SSLIA) et la prévention du péril animalier** pour offrir des formations réglementées aux pompiers et répondre aux besoins spécifiques des gestionnaires aéroportuaires. Cet organisme est

membre associé à l'**Association des Aéroports de Langue Française Associés à Airport Council International (ACI)** qui regroupe les exploitants aéroportuaires sur les quatre continents.

Par ailleurs, le C2FPA a le statut de **FULL MEMBER du Programme Trainair PLUS** de l'OACI (Organisation de l'Aviation Civile Internationale).

Afin d'optimiser la sécurité des vols et contribuer à la sécurité du transport aérien, la pédagogie de cet organisme vise à identifier et à enseigner les compétences indispensables aux personnels dans le cadre des missions qui leurs sont dévolues. Le C2FPA est dirigé par des professionnels issus du secteur aéroportuaire et son fonctionnement intègre les institutionnels et les entités aéroportuaires. Le centre entretient des liens avec les entités leaders de la construction aéronautique et du transport aérien. De ces expériences, le centre possède un savoir-faire issu de plusieurs décennies.

Sur son site de 15 hectares, le C2FPA dispose de tout ce qu'un établissement peut souhaiter réunir pour la formation professionnelle. En particulier, le centre possède des équipements pédagogiques, dont deux simulateurs de feu d'aéronefs complets, un long-courrier BOEING 747 et un moyen-courrier AIRBUS 320, BOEING 737 et ATR72 ; six feux de nappe de plusieurs dimensions et un mur de feu ; des pistes hors chemin sur plusieurs centaines de mètres. Cette technologie de pointe et ces infrastructures permettent aux stagiaires d'obtenir une formation de qualité, proche de la réalité.



Partenariat/Sponsor

STADE TOULOUSAIN

Le Groupe est fier de partager les valeurs du sport.

Avec le Rugby, avec le Stade Toulousain, nous partageons depuis de longues années une aventure commune, mais aussi des valeurs communes : **le collectif, la rigueur, la discipline, la solidarité, l'exigence et la performance, l'humilité et la constance, la valeur de l'effort et les valeurs humaines.**

Et surtout, la force, l'adaptation à toutes les situations dans un cadre de procédures et de règles.

Le Stade Toulousain a su repérer un jeune joueur plein de talent et plein d'avenir. Ce garçon représente à nos yeux beaucoup de nos valeurs. Ce joueur s'appelle **Antoine Dupont**. Il est l'ambassadeur du Groupe 3S pour les prochaines années.



Le Groupe est également sponsor du Skipper Fabrice Amedeo, évoluant à bord du monocoque « Newrest-Matmut, au travers du pool des « partenaires aériens ».

Le Groupe 3S a été séduit par la polyvalence du marin mais aussi par **sa persévérance, son esprit de compétition, son ambition, son courage, son volontarisme et son dynamisme.** Des valeurs communes au Groupe, qui se lance sans cesse de nouveaux défis.

« Sponsoriser Fabrice dans le cadre d'un événement sportif aussi prestigieux que le Vendée Globe permet d'offrir une image positive du Groupe et de souligner, à travers le sport, le dynamisme et l'esprit d'équipe qui sont les fondements de notre entreprise » a indiqué Mr Montégut, Directeur Général du Groupe 3S.





GROUPE 3S ALYZIA
Bâtiment Neptune – Continental Square II
4, Place de Berlin – BP 12664 – 95725
Roissy CDG Cedex
Tel.: +33 (0)1 48 16 58 42