



Aéroports de Paris
la RSE au
cœur de notre
organisation

Rapport de responsabilité
sociétale d'entreprise
2013



AÉROPORTS DE PARIS

sommaire

- 1 — Éditorial
- 2 — Carte d'identité 2013
- 4 — Devenir leaders dans nos métiers

responsabilité sociétale d'entreprise

- 7 — Didier Hamon, secrétaire général
Groupe : consolider nos engagements
en matière de responsabilité
sociétale d'entreprise
- 8 — Quatre piliers et 20 secteurs
prioritaires
- 10 — Nos feuilles de route
- 14 — Une politique portée
au plus haut niveau
- 18 — Une gouvernance robuste
- 19 — Piloter la performance
- 20 — Nos réponses aux attentes
de nos parties prenantes
- 24 — Des projets en phase
avec les enjeux de société

satisfaction des salariés

- 27 — Shirley Ding et Noémie Lemaire :
des parcours professionnels motivants
et personnalisés
- 28 — 2013 en images
- 30 — Nous misons sur la performance
collective
- 31 — Nous préparons l'avenir
avec nos salariés
- 32 — Des rémunérations équitables
- 32 — Intéressement et épargne
- 33 — Nous privilégions
la qualité du dialogue social
- 33 — Nous protégeons la santé
de nos salariés
- 34 — Nous concilions vie privée
et vie professionnelle
- 35 — Promouvoir l'égalité
des chances

maîtrise des impacts et amélioration continue

- 37 — Joël Davidas et Sébastien Maréchal :
un aéroport écoefficient se construit
à plusieurs
- 38 — 2013 en images
- 40 — Nous visons l'excellence européenne
- 40 — Nous affinons le pilotage
de nos installations
- 41 — Un plan de progrès en cinq points
- 42 — Nous préparons notre transition
énergétique
- 43 — HQE et aménagement
- 44 — Nous contribuons à la maîtrise
des émissions dans l'air
- 45 — Nous encourageons les transports
collectifs
- 46 — Nous gérons le cycle de l'eau
- 47 — Nous réduisons nos déchets
- 47 — Nous préservons
les espèces

satisfaction des clients et éthique des achats

- 49 — Pierre Marol et Charles Telitsine :
innover ensemble au service
du client
- 50 — 2013 en images
- 52 — Un service global
- 53 — Un parcours serein
- 54 — Un aéroport à vivre
- 55 — Un échange permanent
avec les compagnies
- 56 — Entreprises : un service en progrès
- 57 — Une politique
d'achats responsables

création de valeur pour la société civile

- 59 — Maria Gomes et Patrick Dugard :
des dispositifs bénévoles
d'aide au retour à l'emploi
- 60 — 2013 en images
- 62 — Notre stratégie d'aide et de coopération
économique et sociale
- 62 — Des observatoires pour suivre l'emploi
- 63 — Nous soutenons l'accès
à l'emploi
- 64 — Nous contribuons à l'insertion
- 65 — Vivre sur nos plates-formes
- 66 — Le Grand Roissy et le Pôle d'Orly
- 67 — Nous accompagnons les PME
- 68 — Vivre en confiance avec les riverains
- 69 — L'aide à l'insonorisation
- 70 — La Fondation Aéroports de Paris
- 70 — Nos mécénats en nature
et en compétences
- 72 — Nos filiales, une démarche RSE
proactive
- 73 — Les indicateurs de la gouvernance
- 74 — Les conventions internationales
- 74 — Un label responsable
- 75 — Indices et classements socialement
responsables
- 76 — Avis du panel des parties prenantes
- 77 — Indicateurs – méthodologie
de reporting
- 78 — Tableau des indicateurs
- 80 — Sommaire GRI
- 81 — Prix et distinctions
- 81 — Glossaire, sigles et acronymes

version numérique :

Ce document est disponible
dans la rubrique « Groupe »
de notre site internet
www.aeroportsdeparis.fr.



l'objectif fixé est à portée de main

Augustin de Romanet
Président-directeur général

Nous avons gravi bien des marches depuis le lancement, il y a presque douze ans, de nos premiers dispositifs de protection de l'environnement. Aujourd'hui notre politique de responsabilité sociétale d'entreprise s'inscrit dans notre organisation toute entière. Nous avons approfondi, chaque année, ce projet sans relâcher notre attention ni nos efforts pour identifier, maîtriser puis réduire les risques. Pour innover aussi en inventant une nouvelle approche de notre mission et de nos métiers et en imaginant le futur aéroport durable, responsable, écoefficient et source de richesse pour tous. Nous nous sommes donné pour ambition de faire référence dans le domaine de la RSE, pour notre branche professionnelle en Europe. Aujourd'hui, notre bilan nous rend confiants.

Notre trajectoire est passée par la certification ISO 14001 du management environnemental de nos plates-formes, à Paris-Charles de Gaulle d'abord puis à Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Depuis, nous avons non seulement persisté dans cette voie, mais contribué activement à la lutte contre le changement climatique. Nous consommons et produisons des énergies renouvelables, nous construisons des bâtiments de haute qualité environnementale, nous incitons nos salariés à privilégier les transports les moins polluants.

Dans les années 2000 débutaient nos programmes de coopération économique et sociale au bénéfice de nos territoires d'ancrage. Nous les avons étoffés et étendus, au fil des ans, avec des partenaires toujours fidèles, associations, collectivités locales et entreprises. Nous sommes fiers d'avoir soutenu, encore en 2013, avec le concours de nos collaborateurs, les programmes bénévoles d'aide au retour à l'emploi comme Planèt'AIRport ou de participer au succès de la démarche de promotion internationale du Grand Roissy, Hubstart Paris Région® aux côtés de l'Agence régionale de développement d'Île-de-France.

À l'intention de nos clients, compagnies et passagers, nous n'avons pas cessé d'investir et nous avons développé des processus collaboratifs reconnus pour évoluer de manière solidaire avec tous nos partenaires opérationnels.

Nous inscrivons notre développement et la pratique de notre responsabilité d'entreprise dans le cadre d'une gouvernance et d'une éthique précises. Dès 2003, nous avons signé le Pacte mondial de l'ONU, inspiré de la Déclaration des droits de l'homme, et qui invite les entreprises à rendre publiques leurs bonnes pratiques responsables. Nous avons renforcé cet engagement en adhérant à l'ONG Transparency International France. Nous soumettons volontairement et régulièrement notre démarche de responsabilité sociétale à une notation extrafinancière.

Désormais, l'objectif que nous nous sommes fixé d'être une référence européenne en matière de RSE nous semble à portée de main. Notre présence dans les indices et classements internationaux de l'investissement socialement responsable et les appréciations de la communauté financière nous confortent dans ce sentiment. Nous comptons poursuivre notre développement dans l'intégrité, la responsabilité et la confiance, valeur essentielle que nous devons faire vivre. Mériter la confiance de nos actionnaires, de nos collaborateurs, de nos clients et de la société civile forme la clef de voûte de notre projet responsable. La performance, le leadership, la notoriété, l'excellence même n'en sont que les ingrédients. À nous de la nourrir, de la faire grandir, de la parfaire en nous appuyant sur les femmes et les hommes d'Aéroports de Paris.

6 686

Aéroports de Paris
détient **6 686 hectares**
en Île-de-France

1 000

près de **1 000 entreprises** présentes
sur nos **3 aéroports franciliens**
emploient directement plus de
114 000 personnes

351

351 villes dans **120 pays**
sont desservies
à partir des aéroports
Paris-Charles de Gaulle
et Paris-Orly

157

près de **157 compagnies**
aériennes clientes
en 2013*

prix
et distinctions**

Marianne d'Or
du développement durable 2013
(catégorie « entreprises, établissements
et services publics ») (voir page 40)

Trophée Défis RSE 2013
(catégorie « dialogue avec les parties
prenantes ») pour le programme
Planèt'AIRport (voir page 60)

Prix du meilleur
rapport de développement
durable et responsabilité
sociétale 2011
du Conseil supérieur de l'ordre
des experts-comptables
(catégorie « entreprises n'appartenant
pas au CAC 40 »)

* Ayant réalisé plus de 12 mouvements dans l'année,
à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

** Voir page 81 la liste des principaux prix reçus
par Aéroports de Paris en 2013.

un point de connexion majeur pour le transport aérien international

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

Aéroports de Paris détient et exploite les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget). L'entreprise met à la disposition des compagnies aériennes, des passagers et des opérateurs de fret et de courrier des installations performantes et leur offre une gamme de services adaptés à leurs besoins. Le Groupe mène cinq activités principales : les activités aéronautiques, le commerce aéroportuaire et les services, les activités immobilières, le management et la prise de participation dans des aéroports à l'international et des activités de design et d'ingénierie.

Depuis son entrée dans le capital du gestionnaire d'aéroports turc TAV Airports en mai 2012, le groupe Aéroports de Paris figure parmi les principaux groupes aéroportuaires au rang mondial, avec 37 aéroports sous gestion et près de 200 millions de passagers accueillis.

principales filiales et participations (en % de participation)

sociétés ayant une activité significative
au sein du Groupe

Aéroports de Paris Management	100 %
ADP Ingénierie	100 %
Alyzia Sûreté	100 %
Hub One	100 %
TAV Airports	38 % (1)
TAV Construction	49 % (1)
Roissy Continental Square	60 %
Société de distribution aéroportuaire	50 %
Média Aéroports de Paris	50 %
Relay@ADP	49 % (2)

(1) Détenu indirectement

(2) Détenu directement et indirectement



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



au 2^e rang
mondial des groupes
aéroportuaires pour le trafic
passagers



une ville aéroportuaire

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



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



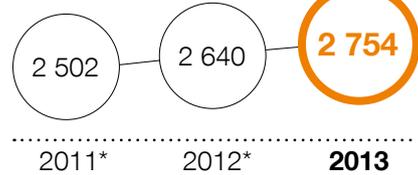
- Compagnies aériennes et prestataires d'assistance en escale
- Entreprises de sûreté
- Fret aérien et courrier
- Commerces, restauration, hôtels, banques, location de voitures, entreprises de nettoyage et de maintenance



- Gestion du trafic aérien : Direction générale de l'aviation civile (DGAC)
- Sûreté et sécurité : Direction de la police aux frontières (DPAF) et Gendarmerie du transport aérien (GTA)
- Services de la douane

chiffre d'affaires consolidé (en M€)

+4,3%

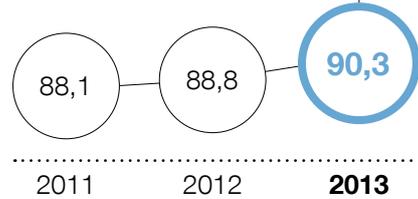


* proforma

nombre de passagers

accueillis à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly (en millions)

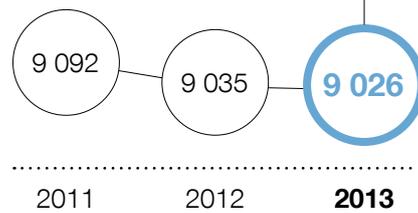
+1,7%



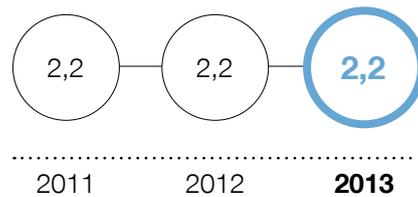
effectif moyen Groupe

Aéroports de Paris

-0,1%



engagement sociétal (en M€)



+ d'infos :

rubrique « Groupe » de notre site internet www.aeroportsdeparis.fr

devenir leaders dans nos métiers



Dans le cadre de notre plan stratégique 2011-2015, nous avons défini une stratégie qui vise à préserver la compétitivité de nos plates-formes et à renforcer nos positions face aux mutations du transport aérien et à l'accentuation de la pression concurrentielle des autres aéroports.

Une ambition à moyen terme

Compte tenu de ses atouts, de son positionnement concurrentiel, notamment en termes de capitalisation boursière, de niveau de trafic et de niveau de chiffre d'affaires ainsi que de son expérience dans la gestion d'aéroports et en ingénierie et construction, notre groupe affiche désormais l'ambition de devenir à moyen terme le leader de la conception, de la construction et de l'exploitation des aéroports.

Nos deux objectifs principaux

Notre ambition repose sur l'atteinte de deux objectifs principaux : l'optimisation de nos trois aéroports parisiens et notre développement progressif à l'international. Elle s'appuie sur une politique de discipline financière et de responsabilité sociétale et sur une politique active de gestion des ressources humaines.

Six axes stratégiques

Pour atteindre ces objectifs de moyen terme, nous avons reformulé et recentré en 2013 les orientations stratégiques définies pour la période 2011-2015 selon six axes :

- améliorer la qualité du service apporté aux clients du Groupe,
- améliorer la satisfaction des salariés,
- renforcer la robustesse opérationnelle des aéroports,
- améliorer la performance économique,
- devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise,
- saisir les opportunités de développement à l'international.

+ d'infos :
consultez le document
de référence téléchargeable
à la rubrique « Groupe »
de notre site internet
www.aeroportsdeparis.fr

RÉPARTITION DES RICHESSES (en M€)

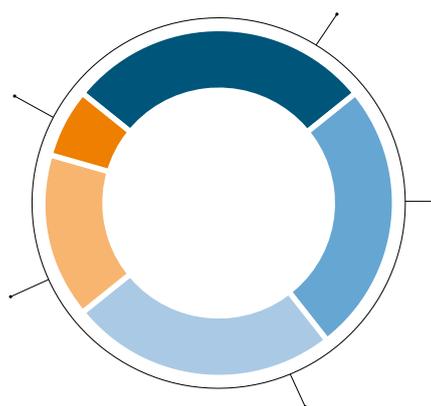
72 M€
Taxe foncière ⁽¹⁾

46 M€
Contribution
économique ⁽¹⁾

68 M€
Autres impôts
et taxes ⁽¹⁾

444 M€
Capacités,
rénovation et qualité,
immobilier

- État et collectivités
- Investissements corporels et incorporels
- Employés
- Actionnaires et banques
- Fournisseurs



815 M€
Fournisseurs

205 M€
Dividendes ⁽²⁾

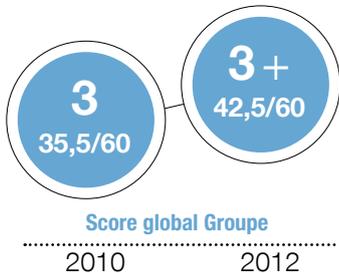
344 M€
Remboursement
de la dette

183 M€
Frais financiers nets

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

(1) versé en 2013 au titre de l'imposition 2013. (2) versés en 2013 au titre de l'exercice 2012.
Les informations concernant le financement total sont présentées dans le document
de référence d'Aéroports de Paris, consultable sur son site internet.

notation extrafinancière sollicitée, réalisée par Vigeo entreprise
(échelle de 1 à 4)



ENGAGEMENT ÉLEVÉ
Un score global Groupe de 3+ sur une échelle de 1 à 4, en progression de 7 points par rapport à 2010.

UN CADRE DE RESPONSABILITÉ

Nous sommes présents dans plusieurs indices d'investissement socialement responsable. Nous avons reçu plusieurs distinctions en 2013 pour nos programmes d'actions en faveur de l'environnement, du développement économique et social de nos territoires d'emprise et de nos services au client. (Voir page 75.)

grands projets du Groupe

AÉROPORTS DE PARIS SA

PARIS-ORLY

Nouvel envol

Pour adapter l'aéroport à l'évolution du trafic, nous métamorphosons Paris-Orly.

Aperçu en quatre points

- Une nouvelle salle d'embarquement de 20 000 m².
- Le réaménagement complet des abords extérieurs ; en cours pour le terminal Orly Sud.
- Un bâtiment de jonction de près de 80 000 m², certifié HQE®, pour unir les terminaux Orly Ouest et Orly Sud.
- Les projets des opérateurs de transports terrestres transformeront aussi Paris-Orly en hub multimodal avec le tramway T7, le projet du Grand Paris Express, le prolongement de la ligne 14, la ligne 8 et, à plus long terme, une future gare TGV.

PARIS-CHARLES DE GAULLE

le futur siège du Groupe

Le projet de notre futur siège au cœur de Paris-Charles de Gaulle sortira de terre en 2016. Le bâtiment de 13 500 m² sera certifié HQE®. Ses promenades végétalisées en toiture, son atrium de 700 m², ses façades lumineuses, ses bureaux spacieux et son centre sportif offriront aux salariés une grande qualité de vie.

FILIALES

HUB ONE

des espaces de culture numériques

Au terminal Sud de l'aéroport Paris-Orly, Hub One a contribué à la création d'un espace de détente original entièrement consacré à la lecture. Depuis la fin de

l'année 2013, des tablettes numériques sont en effet proposées aux passagers pour découvrir la presse périodique régionale, nationale, internationale ou spécialisée. Sur ces tablettes, les passagers ont aussi accès à un très grand choix de romans, de nouvelles, de livres de jeunesse ou de bandes dessinées. En quelques mois, depuis l'ouverture de ces espaces, plus de 30 000 consultations ont été enregistrées.

ADPI

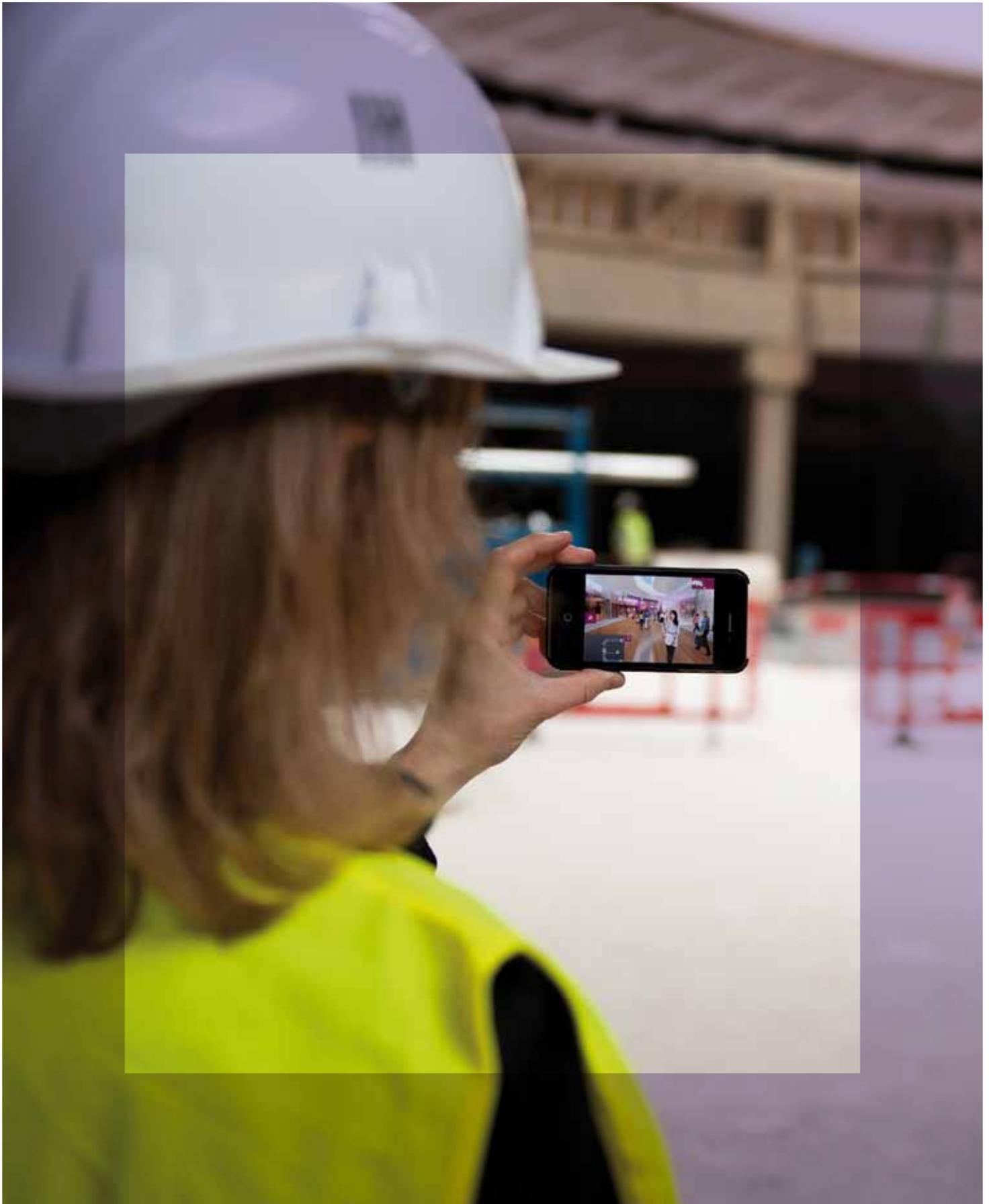
nouveau terminal à l'île Maurice

En août 2013 le nouveau terminal de l'aéroport international Sir Seewoosagur Ramgoolam a été inauguré à l'île Maurice. ADPI, en lien avec Aéroports de Paris Management, en a conçu le design architectural, a réalisé les études de faisabilité et assuré une mission d'assistance à la supervision des travaux. Cette aérogare d'une superficie de 56 900 m² peut accueillir 4,5 millions de passagers par an. Le bâtiment est équipé de 264 panneaux photovoltaïques et de systèmes de récupération des eaux de pluie.

AÉROPORTS DE PARIS MANAGEMENT

concession de l'aéroport de Zagreb en Croatie

Le consortium international ZAIC-A Ltd, dont Aéroports de Paris Management est actionnaire, a signé les accords finaux relatifs à la concession de l'aéroport de Zagreb en décembre 2013. Ces accords portent sur le financement, la conception et la construction d'un terminal aéroportuaire, livrable en 2016 et d'une capacité finale de 5 millions de passagers, et sur son exploitation pendant trente ans. Aéroports de Paris Management et TAV Airports interviennent notamment dans le cadre d'un contrat d'assistance technique pour l'exploitation et la maintenance de l'aéroport.





consolider nos engagements en matière de responsabilité sociétale d'entreprise

Didier Hamon
Secrétaire général Groupe

L'année 2013 a été marquée du sceau de la maturité et de la transversalité des projets. Nous avons poursuivi le déploiement de notre politique de responsabilité sociétale qui engage toutes les directions et chaque collaborateur du Groupe. Nous avons bien avancé. Nous approchons de près les grands objectifs stratégiques que l'entreprise s'est fixés pour 2015 : devenir, à cette échéance, la référence RSE européenne dans le domaine aéroportuaire.

J'en veux pour preuve notre présence croissante dans les classements et indices de l'investissement socialement responsable, signe d'une reconnaissance extérieure, et le succès de notre session de formation interne des cadres à la RSE. Cette détermination à inscrire au cœur de notre organisation et de nos fonctionnements la conscience de notre responsabilité sociétale est portée au plus haut niveau de la hiérarchie. Augustin de Romanet l'a réaffirmé dans son discours inaugural lors de sa prise de fonctions en décembre 2012 et régulièrement rappelé à tous au cours de l'année 2013, partenaires extérieurs ou collaborateurs.

Nous possédons désormais une conscience commune de notre responsabilité sociétale qui nous conduit tout naturellement à fédérer nos forces et nos compétences.

Nous avons constitué des groupes de travail thématiques entre chaque direction concernée et la direction de l'Environnement et du Développement durable. Nous travaillons dans le domaine de la RSE en mode projet, comme nous le faisons déjà dans le cadre des aménagements ou du management environnemental de nos plates-formes. Une sorte de contagion vertueuse a gagné nos équipes dont le meilleur exemple est l'obtention récente par notre direction des Achats du label Relations fournisseur responsables ou encore sa décision d'intégrer des clauses d'insertion sociale pour les marchés de chantiers travaux de notre projet « Nouvel envol » à Paris-Orly. Nous nous sommes choisis un pilote avec la création du secrétariat général Groupe en 2013 qui agit directement sur les leviers de la démarche RSE : le management de l'environnement et du développement durable, le management des risques et le contrôle interne.

Notre feuille de route 2014 dans les domaines de l'environnement et de l'engagement sociétal tient en deux objectifs : déployer le management de l'énergie sur nos aéroports et démultiplier nos actions sur le front de la coopération économique et sociale, en lien avec la région Île-de-France, l'Agence régionale de développement ou l'État, comme nous l'avons fait en 2013 par la signature de la charte « Entreprises et Quartiers » du ministère de la Ville.

Aéroports de Paris dans les indices et classements d'investissement socialement responsable (ISR)

ETHIBEL SUSTAINABILITY INDEX

Aéroports de Paris est présent dans l'indice ESI depuis 2009 et a intégré en 2013 le registre d'investissement *Ethibel Sustainability Pioneer and Excellence*. (Voir page 75.)

EURONEXT VIGEO EUROPE 120 / EURONEXT VIGEO FRANCE 20

Aéroports de Paris est présent dans les indices Euronext Vigeo Europe 120 et Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis 2012 et il est entré dans l'indice Euronext Vigeo France 20 en 2013. (Voir page 75.)

MSCI WORLD ESG / SRI

Aéroports de Paris est présent dans les indices *MSCI World ESG* (environnement, social, gouvernance) et *MSCI World SRI* (investissement socialement responsable) et sa note est passée de AA à AAA fin 2013. (Voir page 75.)

GLOBAL 100

Aéroports de Paris a intégré le classement Global 100 en 2012 à la 39^e place et se situe au 14^e rang en 2013. (Voir page 75.)

un développement responsable

nous ambitionnons de devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise, en capitalisant sur

gouvernance de l'entreprise



4 piliers et 20 secteurs prioritaires

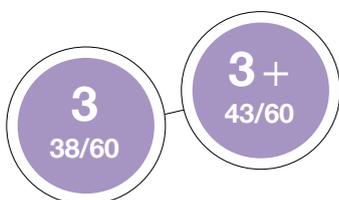
LES BÉNÉFICES DE LA RSE

Démarche de management structurée, la norme ISO 26000 donne à l'entreprise les moyens d'innover en anticipant la demande de ses parties prenantes ou en optimisant ses processus, de se différencier ainsi par la qualité de sa performance, de réduire ses risques et ses coûts et de susciter par là même la confiance de ses parties prenantes. Bénéfique pour la société civile, la démarche RSE l'est aussi pour l'entreprise.

Des convictions

Notre avenir se construit en accompagnant notre stratégie économique de pratiques responsables vis-à-vis de nos parties prenantes. Nous nous sommes donné pour règle d'intégrer leurs attentes dans nos prises de décision. La responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) décline les principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise. Devenir une référence européenne dans ce domaine constitue l'une de nos six orientations stratégiques 2013-2015. Nous y voyons un puissant levier de création de valeur pour tous. Nous recherchons la satisfaction de nos salariés comme source de leur performance. Nous nous attachons à faire progresser la qualité des services et la sécurité des processus destinés à nos clients passagers et compagnies. Nous protégeons l'environnement au niveau local et au niveau global. Nous investissons pour contribuer à la prospérité locale des collectivités qui nous entourent.

notation extrafinancière sollicitée, réalisée par Vigeo entreprise (échelle de 1 à 4)
Périmètre : Aéroports de Paris SA



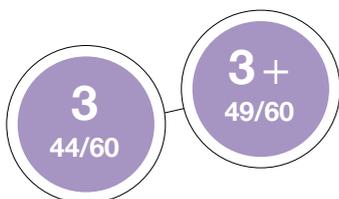
Score global Aéroports de Paris SA

2010

2012

ENGAGEMENT PROCHE DE L'EXCELLENCE

en progression de 5 points par rapport à 2010.



Gouvernance d'entreprise

2010

2012

ENGAGEMENT ÉLEVÉ

Points forts : la prévention de la corruption ; le renforcement du comité d'audit du conseil d'administration ; le rapprochement des politiques risques et contrôle interne ; les critères de développement durable dans la fixation de la part variable de la rémunération des mandataires sociaux.

Une démarche de progrès

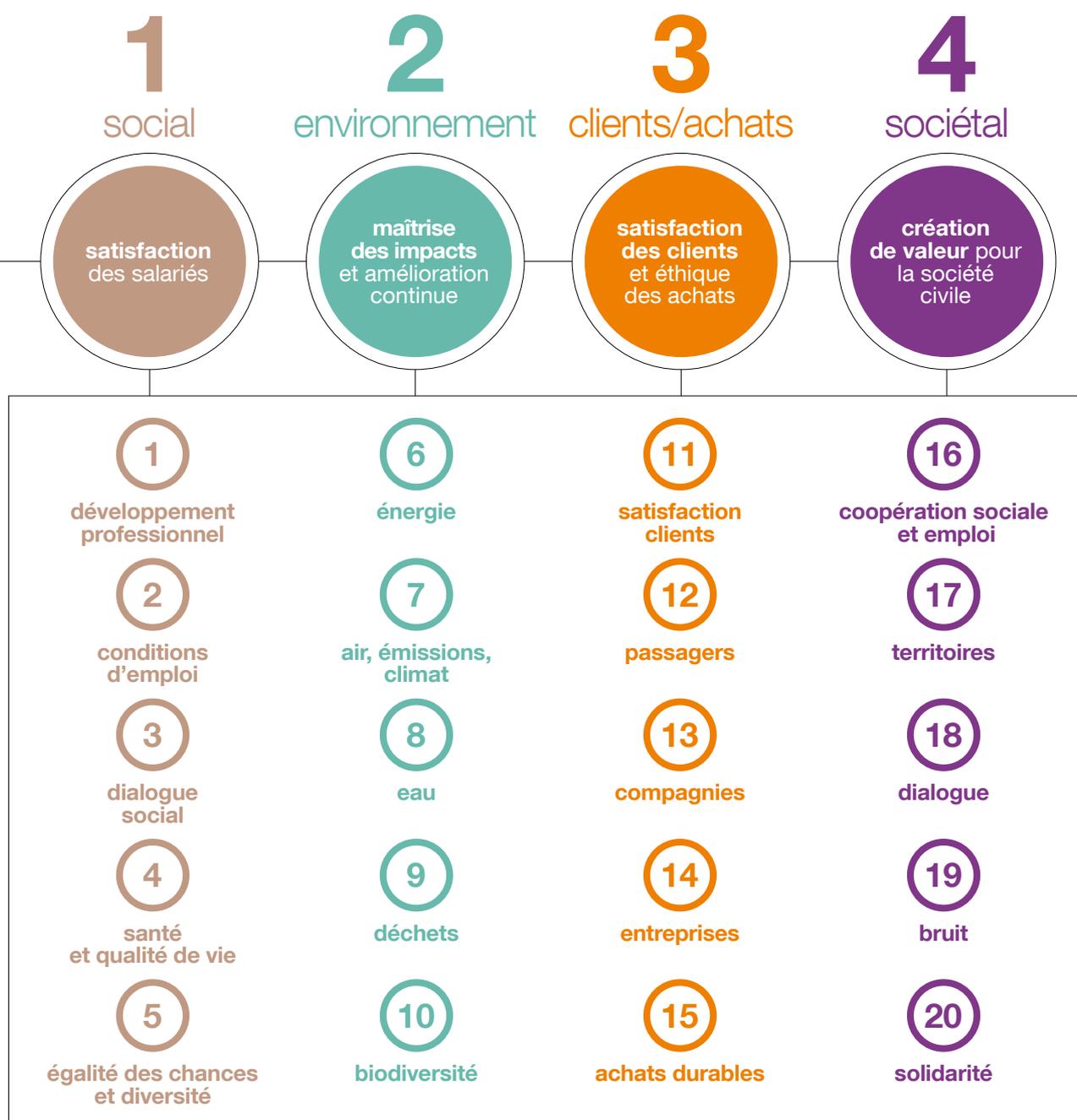
Nous exerçons notre responsabilité sociétale selon une démarche structurée qui ancre durablement ces bonnes pratiques et des comportements responsables dans notre quotidien. Nous avons identifié des secteurs prioritaires pour nos plans de progrès en nous fondant sur les préconisations de la norme internationale ISO 26000 que nous avons choisie comme référentiel.

Une volonté de transparence

Tous les ans nous rendons compte à nos parties prenantes, par le présent rapport de responsabilité sociétale d'entreprise, de nos activités de développement durable. Ce document est réalisé selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Il est largement diffusé et disponible en ligne sur notre site internet.

Une éthique

Notre politique est conduite dans le respect des droits de l'homme et des droits fondamentaux définis par l'Organisation internationale du travail (OIT).



Depuis 2003 nous sommes signataires du Pacte mondial de l'ONU qui établit dix principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Nous veillons au respect de ces principes et apportons la preuve de nos engagements en communiquant sur la mise en œuvre de nos bonnes pratiques. Nous avons développé une stratégie et des plans d'actions en matière de déontologie en partenariat avec l'ONG Transparency International France.

L'appréciation des tiers

Nous soumettons volontairement notre performance à l'appréciation des tiers en sollicitant tous les deux ans une notation extrafinancière. Cette évaluation mesure notre progression dans six domaines : le gouvernement d'entreprise, l'environnement, l'engagement sociétal, la gestion des ressources humaines, les droits humains et le comportement sur les marchés. Nous en publions les résultats dans nos rapports annuels.

REPÈRE

Conformément au décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale, sociétale et environnementale, le cabinet KPMG a été désigné, en novembre 2013, organisme tiers indépendant en charge de la vérification des informations sociales, sociétales et environnementales présentes dans le rapport de gestion de notre groupe. Il a délivré une conclusion d'assurance modérée pour le rapport 2013.

notre feuille de route social

objectifs de progrès 2015

		statut
1	développement professionnel <ul style="list-style-type: none"> Qualité de la gestion des emplois Développement des compétences et de l'employabilité 	⬇
2	conditions d'emploi <ul style="list-style-type: none"> Objectivité et transparence des systèmes de rémunération 	⬇
3	dialogue social <ul style="list-style-type: none"> Promotion du dialogue social et de la négociation collective Promotion de la participation des salariés 	⬇
4	santé et qualité de vie au travail <ul style="list-style-type: none"> Sécurité et protection de la santé Respect et aménagement des temps de travail 	⬇
5	égalité des chances et diversité <ul style="list-style-type: none"> Prévention des discriminations Promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes Promotion de l'égalité des chances en faveur de catégories vulnérables Prévention des situations de violation des droits humains 	⬇

Démarrage ◐ En cours ◑ Avancé ◒ Atteint ◓

principales réalisations 2013

		page
1	développement professionnel <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) 2013-2015 Informatisation de l'entretien d'appréciation et professionnel des non-cadres Consolidation des filières métiers stratégiques Développement de la mobilité professionnelle Déploiement des outils et du pilotage des parcours professionnels 	31
		31
		31
		31
		31
2	conditions d'emploi <ul style="list-style-type: none"> Valorisation des compétences dans les systèmes de rémunération des cadres Résorption des inégalités salariales 	32
		32
3	dialogue social <ul style="list-style-type: none"> Consultation des instances sociales sur les orientations stratégiques de l'entreprise Baromètre social 2013 Construction collective du projet « Valeurs » Innovation participative : 83 idées traitées en 2013 	33
		33
		31
		33
4	santé et qualité de vie au travail <ul style="list-style-type: none"> Accord « Bien vivre au travail » 2013-2016 Projet d'accord de prévention de la pénibilité 	34
		34
5	égalité des chances et diversité <ul style="list-style-type: none"> Signature de la charte de la diversité 4^e accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes 8^e accord pour l'insertion des personnes handicapées Plan d'actions relatif au contrat de génération 	35
		35
		35
		35

notation extrafinancière sollicitée, réalisée par Vigeo entreprise (échelle de 1 à 4)

Périmètre : Aéroports de Paris SA



ENGAGEMENT TANGIBLE

Points forts : une feuille de route précise pour 2013-2015, un dispositif de contrôle interne des processus RH, des moyens importants dédiés à la formation et au développement de la culture managériale.

objectifs de progrès 2015

		statut	
6	énergie	<ul style="list-style-type: none"> • 15 % d'énergies renouvelables dans la consommation finale • -12,5 % de consommation interne par mètre carré (référence 2009) • Conception, construction et réhabilitation des bâtiments aux normes HQE 	👇
7	air, émissions, climat	<ul style="list-style-type: none"> • Climat : maintien des accréditations de l'<i>Airport Carbon Accreditation</i> pour nos trois principaux aéroports • Déploiement des plans de déplacements interentreprises 	👇
8	eau	<ul style="list-style-type: none"> • Diminution des consommations internes par passager de 5 % (référence 2010) • Amélioration de la gestion des eaux pluviales 	👇
9	déchets	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction à la source • 30 % de déchets non dangereux valorisés • Tri des déchets passagers 	👇
10	biodiversité	<ul style="list-style-type: none"> • -5 % de produits phytosanitaires (référence 2010) • Préservation de la biodiversité 	👇

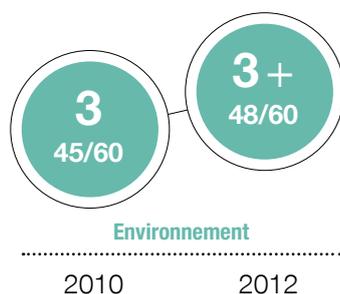
Démarrage 🟡 En cours 🟠 Avancé 🟢 Atteint 🟣

principales réalisations 2013

		page	
6	énergie	• Préparation de la mise en œuvre de la norme ISO 50001	42
		• Mise en service d'une centrale solaire	42
		• Production d'énergie renouvelable par géothermie et par centrale biomasse	42
		• Certification HQE® du hall M du terminal 2E à Paris-Charles de Gaulle	43
7	air, émissions, climat	• Renouvellement de l' <i>Airport Carbon Accreditation</i> niveau 3 pour Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle et niveau 2 pour Paris-Le Bourget	44
		• PDIE de Paris-Le Bourget en 2013, en complément des PDIE de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly	45
		• Diminution de 10,2 % des émissions de CO2 de nos véhicules légers entre 2009 et 2013	45
8	eau	• Diminution de 3,2 % de la consommation d'eau potable interne par passager en 2013 (référence 2010)	46
		• Inauguration d'un marais filtrant à Paris-Orly pour le traitement des eaux pluviales	46
9	déchets	• Recrutement de gestionnaires de quai à Paris-Charles de Gaulle	47
		• Diffusion d'un clip de sensibilisation au tri en aérogare	39
		• Lancement de la collecte des biodéchets dans nos restaurants d'entreprise	47
10	biodiversité	• Réduction de 50 % de la quantité de pesticides utilisés grâce à un nouveau système de désherbage	47
		• Accueil d'une fleur protégée sur l'aérodrome de Toussus-le-Noble	47

notation extrafinancière sollicitée, réalisée par Vigeo entreprise (échelle de 1 à 4)

Périmètre : Aéroports de Paris SA



ENGAGEMENT PROBANT ET PERFORMANCE PROCHE DE LA ZONE D'EXCELLENCE

Points forts : la nouvelle politique environnementale, le management de l'énergie, la production d'énergies renouvelables, les réalisations HQE (hall M, gare de fret) ; le niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation*.

notre feuille de route clients et achats

objectifs de progrès 2015

		statut	
11	satisfaction clients	<ul style="list-style-type: none"> • Figurer parmi les meilleures références européennes • Développer la culture clients au sein de l'entreprise et auprès de nos partenaires 	●
12	passagers	<ul style="list-style-type: none"> • Standards de qualité • Innovation 	●
13	compagnies	<ul style="list-style-type: none"> • Standards de qualité et démarches collaboratives • Modernisation des infrastructures et des installations • Innovation 	●
14	entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de la satisfaction des entreprises • Standards de qualité (commerces, etc.) 	●
15	achats durables	<ul style="list-style-type: none"> • Déontologie des achats • Prise en compte de la RSE dans les appels d'offres et les contrats • Achats aux PME • Achats responsables et solidaires 	●

Démarrage ○ En cours ◐ Avancé ◑ Atteint ●

principales réalisations 2013

		page	
11	satisfaction clients	• Mise en œuvre et poursuite de la conception de référentiels de qualité structurants	52
		• Comités opérationnels de la qualité	52
		• Université du Service : accueil des passagers étrangers (Chine, Inde, Japon, Maghreb, Russie)	53
12	passagers	• Accroissement des équipes d'accueil	53
		• Airport Helpers®	50
		• Déploiement progressif de systèmes d'information et d'orientation complets pour les passagers à l'arrivée	50
		• Lancement des <i>awards</i> de la restauration (qualité)	55
13	compagnies	• Extension de l' <i>Airport Collaborative Decision Making</i> à Paris-Orly	55
		• Premier séminaire d'échanges entre compagnies et unités opérationnelles à Paris-Orly	51
		• Mesure incitative pour les compagnies aériennes ouvrant de nouvelles routes au départ de nos plates-formes	55
		• Opération pilote d'organisation de l'espace à Paris-Orly	54
14	entreprises	• Soutien aux PME innovantes	57
		• Premières « Rencontres de l'immobilier » à Paris-Charles de Gaulle	56
15	achats durables	<ul style="list-style-type: none"> • Clauses environnementales et sociales et clauses d'insertion dans nos marchés • Politique d'achats en faveur des PME/TPE 	57 57

notation extrafinancière sollicitée, réalisée par Vigeo entreprise (échelle de 1 à 4)

Périmètre : Aéroports de Paris SA



➤ **ENGAGEMENT PROBANT**
pour le respect des intérêts des clients et des fournisseurs et pour les achats durables. **Points forts** : Université du Service, outils de dialogue avec les compagnies ; développement des achats durables.

objectifs de progrès 2015

			statut
16	coopération sociale et emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Offre de formation et d'accompagnement • Diffusion d'information auprès des acteurs de l'emploi 	📉
17	territoires	<ul style="list-style-type: none"> • Contribution au développement économique du Grand Roissy et du Pôle d'Orly • Soutien aux PME • Coopération avec les collectivités territoriales 	📉
18	dialogue	<ul style="list-style-type: none"> • Coopération avec les élus et les collectivités locales • Information des riverains concernant l'emploi, l'activité des aéroports, l'environnement, le bruit 	📉
19	bruit	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des fonds d'aide à l'insonorisation issus de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) • Surveillance et suivi des niveaux sonores par notre laboratoire 	📉
20	solidarité	<ul style="list-style-type: none"> • Financement d'actions de solidarité de proximité 	📉

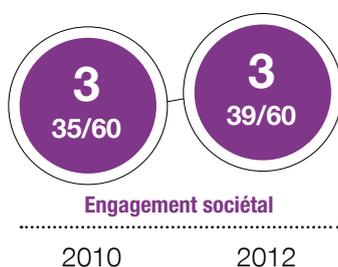
Démarrage 🕒 En cours 🕒 Avancé 🕒 Atteint 🕒

principales réalisations 2013

			page
16	coopération sociale et emploi	• Travaux des Observatoires de l'emploi pour les trois aéroports	62
		• Programme Planèt'AlRport	63
		• Signature de la charte « Entreprises et Quartiers »	61
		• Refondation du GIP Emploi Roissy CDG	64
17	territoires	• Renforcement de Hubstart Paris Région®	66
		• Premiers « Rendez-vous de l'immobilier » organisés par Orly International	66
		• Marchés accessibles aux PME : « Rencontres du Grand Roissy » et rencontres d'information sur le marché du projet « Nouvel envol » de Paris-Orly	67
		• Partenaires du programme régional RSE pour les PME créé en 2013	67
18	dialogue	• Expositions, séminaires et conférences dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable	68
		• 57 chartes de partenariat avec les collectivités (dont 3 en 2013)	68
		• Réunions d'information des riverains et des élus sur la mise en service du tramway T7 à Orly et sur le projet de renouveau de Paris-Orly	68
19	bruit	• Insonorisation : service gratuit d'aide à la maîtrise d'ouvrage	69
		• Taux d'aide aux diagnostics porté à 100 % du plafond réglementaire	69
		• Nouveaux plans de gêne sonore à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly	69
20	solidarité	• Clauses d'insertion dans nos marchés	64
		• Fondation Aéroports de Paris	70
		• Fonds de dotation territorial Adife	60
		• Obtention du label « Tourisme et handicap »	68

notation extrafinancière sollicitée, réalisée par Vigeo entreprise (échelle de 1 à 4)

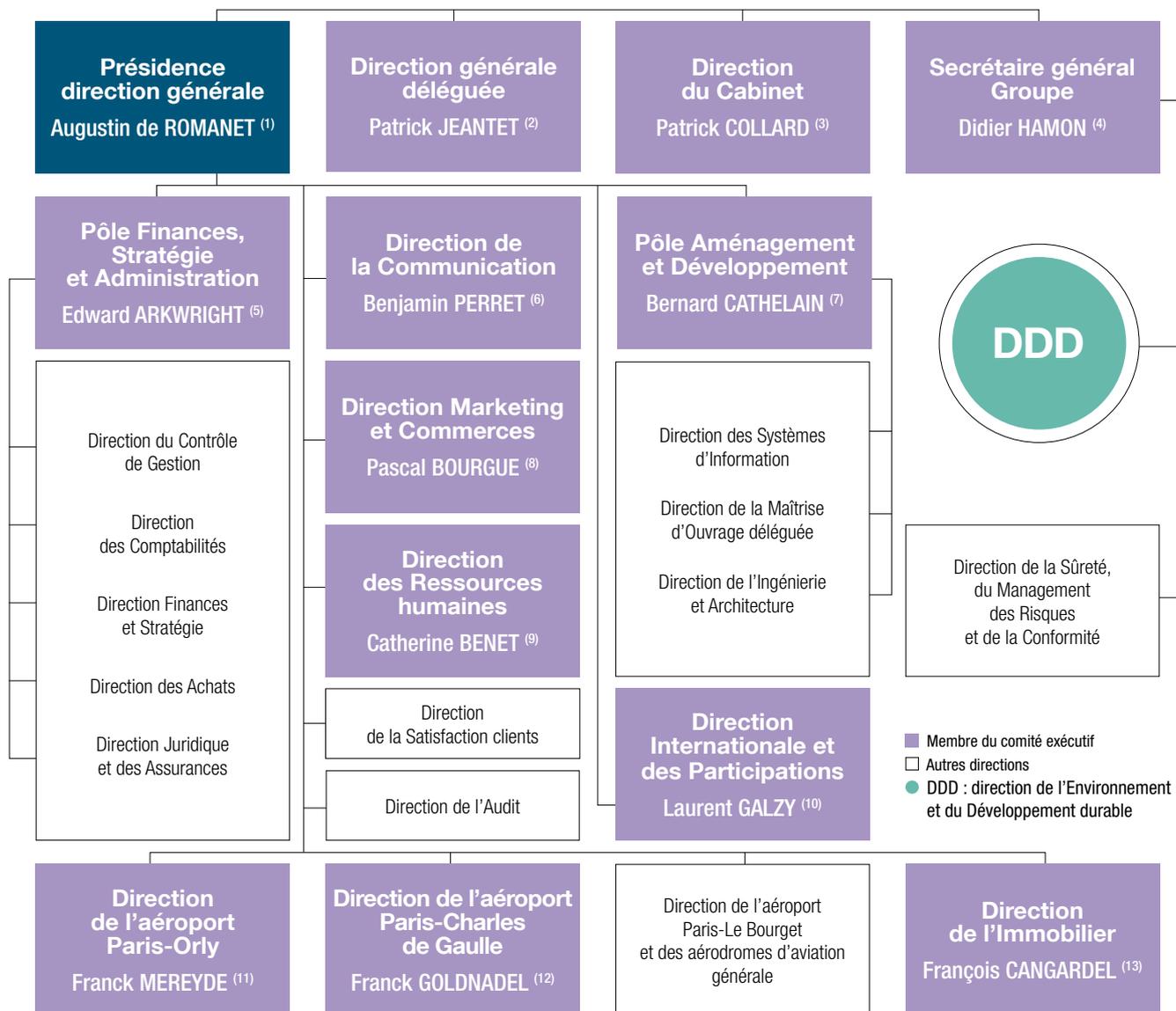
Périmètre : Aéroports de Paris SA



➤ **ENGAGEMENT TANGIBLE**
Points forts : la promotion de l'attractivité économique du Grand Roissy, les actions en faveur de l'accès des riverains à l'emploi et à la formation, les relations avec les parties prenantes.

une politique portée au plus haut niveau

La politique de responsabilité sociétale du Groupe est impulsée au plus haut niveau par la direction générale. Elle est proposée par la direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD) au comité exécutif.



focus sur l'organisation de la direction de l'Environnement et du Développement durable

trois entités et cinq pôles

La direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD) agit par l'intermédiaire de plusieurs entités.

- **Le département Politique environnementale et énergétique** pilote les orientations stratégiques dans ces deux domaines, assure la veille technique et réglementaire et apporte son soutien technique aux autres directions.
- **Deux délégations territoriales au développement durable** (une pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget, une pour Paris-Orly) déploient les stratégies de coopération économique et sociale, de solidarité et d'information auprès des parties prenantes, locales ou territoriales. Elles animent les échanges avec les structures partenariales et les réseaux locaux. Elles représentent l'entreprise auprès des parties prenantes locales, publiques ou privées.
- **Cinq pôles transversaux** se répartissent les actions d'information des parties prenantes et d'aide aux riverains, en synergie avec les délégations territoriales.



**1 département
Politique environnementale
et énergétique**

- Coordination RSE
- Politique environnementale et énergétique
- Management de l'environnement
- Management de l'énergie

**2 délégations territoriales
au développement
durable**

**Délégation pour Paris-Charles de Gaulle
et Paris-Le Bourget**
Délégation pour Paris-Orly

- Coopération économique et sociale
- Relations territoriales

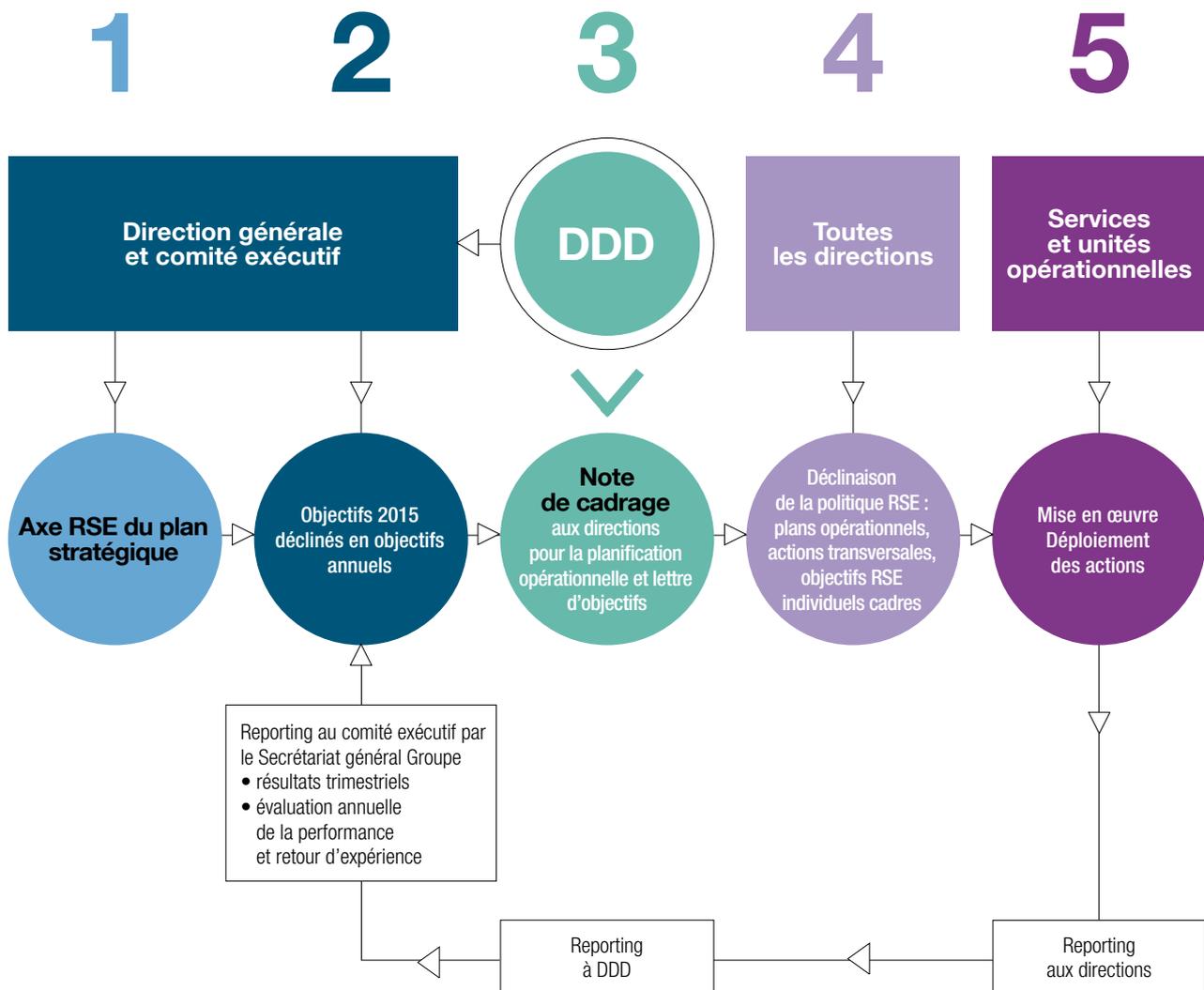
principales missions

- Définir l'accompagnement des démarches de management environnemental pour l'ensemble du périmètre d'Aéroports de Paris SA.
- Gérer de manière optimale les aides à l'insonorisation.
- Élaborer les stratégies qui permettent aux entreprises riveraines et aux territoires de bénéficier du dynamisme des aéroports parisiens.
- Être solidaire des populations riveraines en difficulté.
- Informer les riverains.

**5 pôles de coopération
économique et sociale**

- Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation
- Management de l'information aux riverains
- Management de l'aide à l'insonorisation
- Management partenarial
- Fondation Aéroports de Paris

5 étapes pour mettre en œuvre notre politique RSE



Chaque année, le président-directeur général établit une note de cadrage ainsi qu'une note d'objectifs intégrant les aspects RSE. Elles sont diffusées à l'ensemble des directions.

Reporting

Tous les trois mois, la direction de l'Environnement et du Développement durable présente au comité exécutif, par l'intermédiaire du Secrétariat général Groupe, un tableau de bord alimenté par les directions. En fin d'année les directions et la direction de l'Environnement et du Développement durable procèdent à un retour d'expérience et établissent l'évaluation annuelle des performances. Les conclusions sont présentées au comité exécutif qui les exploite pour mettre en œuvre les actions nécessaires.

Audit

La direction de l'Audit et la direction de la Sûreté, du Management des Risques et de la Conformité s'assurent que les risques sont bien identifiés et pris en compte et elles les évaluent périodiquement.

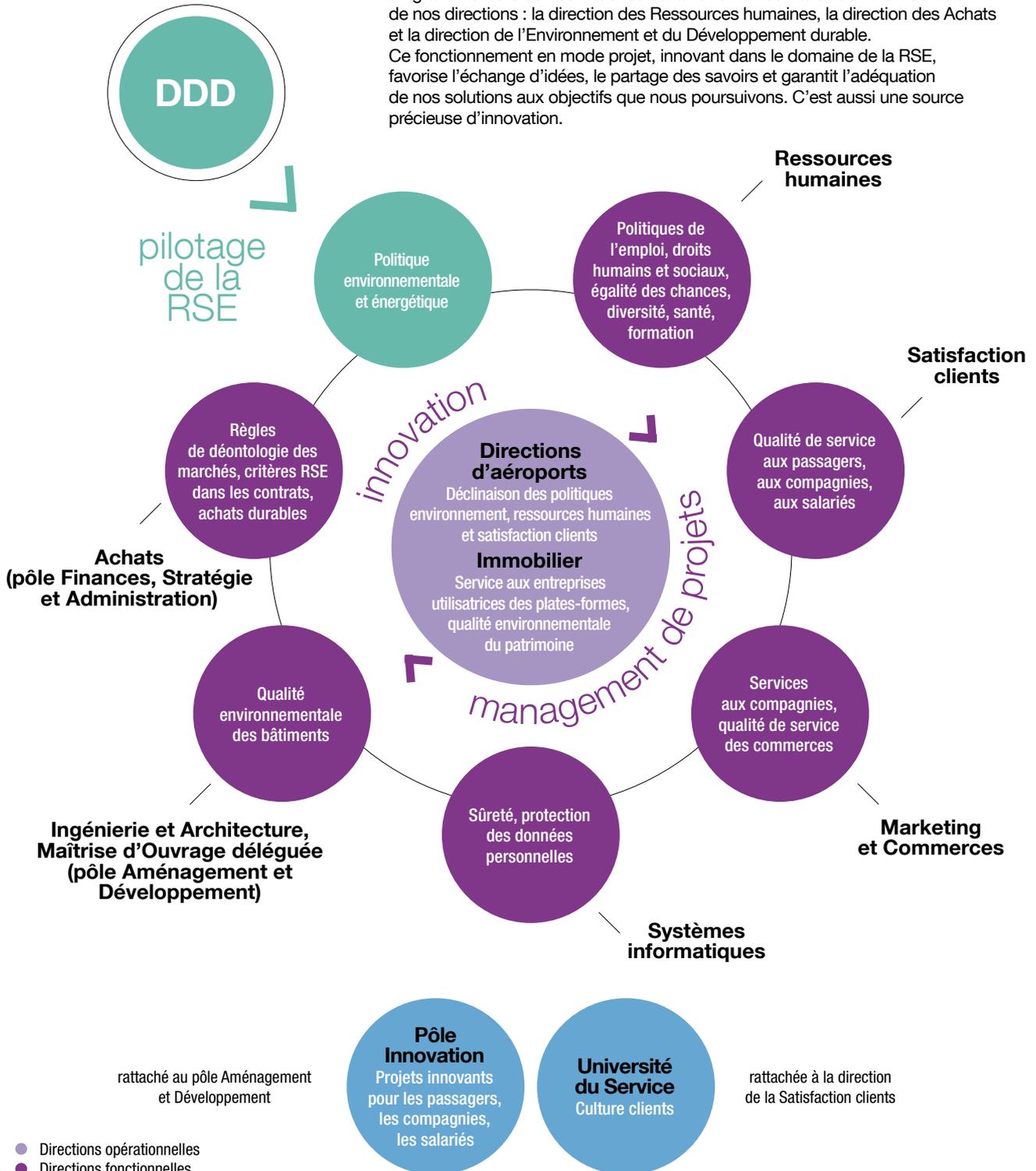
● DDD : direction de l'Environnement et du Développement durable

focus sur les champs de compétences RSE des directions

Chaque direction décline notre politique RSE dans son propre champ de responsabilité mais apporte aussi ses compétences aux autres directions dans le cadre de projets collectifs. Cette approche transversale répond aux exigences d'une démarche de développement durable qui traite conjointement trois aspects : l'aspect social, l'aspect économique et l'aspect environnemental.

L'élaboration des clauses sociales et environnementales désormais insérées dans un grand nombre de nos marchés est ainsi le fruit du travail commun de trois de nos directions : la direction des Ressources humaines, la direction des Achats et la direction de l'Environnement et du Développement durable.

Ce fonctionnement en mode projet, innovant dans le domaine de la RSE, favorise l'échange d'idées, le partage des savoirs et garantit l'adéquation de nos solutions aux objectifs que nous poursuivons. C'est aussi une source précieuse d'innovation.



une gouvernance robuste



5

femmes siègent au conseil d'administration, ce qui représente une proportion de 42 %.

Le calcul ne prend pas en compte les administrateurs élus par les salariés.

REPÈRE

Des objectifs de mobilisation managériale, notamment en matière d'égalité professionnelle et de prévention des risques psychosociaux, figurent dans les critères de la part variable de la rémunération des dirigeants.

ÉVALUATION EXTERNE DU FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La restitution des travaux de la dernière évaluation externe du conseil d'administration, pilotée par un administrateur indépendant, a été faite lors de la séance du conseil d'administration du 24 octobre 2013. La comparaison avec les évaluations précédentes témoigne d'une satisfaction régulièrement croissante et de haut niveau des membres du conseil quant à l'organisation des travaux de ce dernier et à leur connaissance des métiers d'Aéroports de Paris. Les membres du conseil apprécient les méthodes de travail et la collégialité des échanges : plus particulièrement, le taux de satisfaction concernant l'écoute, le dialogue et la dynamique des réunions s'est amélioré. Enfin, le conseil d'administration entend s'impliquer résolument dans la définition et la mise en œuvre de la stratégie d'Aéroports de Paris et en particulier de la stratégie internationale.

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

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est l'organe collégial de la Société qui détermine les orientations de son activité et veille à leur mise en œuvre. Le conseil d'administration rend compte de l'exercice de sa mission à l'assemblée générale des actionnaires. Il est composé de 18 membres dont six administrateurs nommés par l'assemblée générale des actionnaires, six administrateurs représentant l'État et six administrateurs élus par les salariés. Trois censeurs participent aux séances du conseil, avec voix consultative. Le mandat en cours des administrateurs et des censeurs se terminera en juillet 2014. En avril 2009, le conseil d'administration a décidé de se référer au code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef.

Les comités associés au conseil d'administration

Trois comités consultatifs concourent à la qualité des décisions du conseil d'administration : le comité d'audit et des risques, le comité de la stratégie et des investissements et le comité des rémunérations, nominations et gouvernance (voir page 73).

Le comité exécutif

Présidé par le président-directeur général Augustin de Romanet, le comité exécutif assure le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise. Il se réunit chaque semaine. Une femme siège au comité exécutif qui compte 13 membres en 2013.

Un secrétariat général Groupe

En 2013, nous avons adapté notre organisation avec la création du pôle Finances, Stratégie et Administration, de la direction Internationale et des Participations et de la direction des Affaires publiques, rattachée à la direction du Cabinet.

Nous avons également rassemblé, au sein d'un Secrétariat général Groupe, présent au comité exécutif, les fonctions de l'entreprise qui concourent à la maîtrise des risques, au développement durable et à l'exercice de notre responsabilité sociétale. Lui sont directement rattachées la direction de l'Environnement et du Développement durable et la direction de la Sécurité, du Management des Risques et de la Conformité. Cette nouvelle entité organisera la culture de la transversalité et l'élaboration et la mise en œuvre des bonnes pratiques conformes à nos orientations stratégiques. Elle pilote également les relations avec la société civile et coordonne la politique RSE.

piloter la performance par la maîtrise des activités

Une démarche globale

Pour Aéroports de Paris, le contrôle interne, la gestion des risques et l'audit interne constituent une démarche globale au service de la performance et de la sécurisation des activités et des objectifs. Le contrôle interne contribue au bon fonctionnement des processus internes de l'entreprise, à l'efficacité de ses opérations et à l'utilisation efficiente de ses ressources. Il vise à assurer la conformité aux lois et règlements et l'application des orientations fixées par la Direction générale. La gestion des risques a pour objet d'identifier les risques qui peuvent toucher les différents domaines d'activité du Groupe, de les maintenir à un niveau jugé acceptable par la Direction générale et de s'assurer que les risques majeurs sont maîtrisés. L'audit évalue de façon périodique les dispositifs de contrôle interne et de gestion des risques et s'assure que les risques significatifs sont pris en compte de manière appropriée et que toutes les conditions sont réunies pour sécuriser et développer l'activité du Groupe. La certification délivrée en 2011 à la direction de l'Audit par l'Institut français de l'audit et du contrôle internes (Ifaci) a été confirmée en 2013.

Une organisation adaptée

En octobre 2013, l'équipe Contrôle interne a rejoint le département Risques et Conformité au sein de la direction de la Sûreté, du Management des risques et de la Conformité, rattachée au Secrétariat général. La direction de l'Audit, qui dépend du président-directeur général, s'est recentrée sur la seule fonction d'audit pour assurer sa mission en toute indépendance. Le dispositif repose sur la charte de contrôle interne, le référentiel de management des risques et la charte de l'audit interne et s'appuie sur le réseau des coordinateurs Audit-Risques-Contrôle interne (ARC) qui couvre la maison mère et les filiales.

Nos travaux en 2013

En 2013, nos travaux ont porté en particulier sur :

- le déploiement d'un questionnaire d'autoévaluation relatif à la gouvernance auprès des directeurs et des cadres stratégiques,
- l'accompagnement des directions pour constituer leur référentiel de contrôle interne relatif au pilotage et à la gouvernance de leurs activités et, ponctuellement, pour analyser leurs processus métiers afin d'en renforcer le contrôle interne,
- l'accompagnement des directions pour l'obtention de la certification de leurs systèmes de management, notamment la direction de l'aéroport Paris-Orly,
- la nomination d'un unique propriétaire pour chaque risque Groupe pour renforcer le dispositif de gestion des risques.

TRANSPARENCY INTERNATIONAL FRANCE, UN PARTENARIAT RÉUSSI

Six ans de collaboration entre Aéroports de Paris et Transparency International France se sont révélés très positifs. Accompagnés par l'expertise de cette ONG, nous nous sommes dotés de dispositifs pérennes pour prévenir le risque de fraude et lutter contre la corruption. En 2013, le Groupe a tenu à promouvoir la lutte contre la corruption auprès de l'ensemble de ses parties prenantes en présentant cet engagement dans tous ses supports de communication, incluant ceux des filiales. L'intervention du délégué général de Transparency International France lors des Rencontres du Grand Roissy 2013 est emblématique de cette démarche. Ces rencontres sont organisées depuis 2009 à l'intention des TPE et PME du territoire, en présence d'autres grands groupes. En 2014, Aéroports de Paris reste adhérent à Transparency International France et souscrit ainsi aux principes de transparence associés.



REPÈRE

La charte du contrôle interne du groupe Aéroports de Paris et le référentiel de management des risques présentent les fondamentaux de l'organisation des dispositifs : cadres réglementaires de référence et normes internes, acteurs, rôles et responsabilités et gouvernance associée. La charte de l'audit interne du groupe définit la mission, les pouvoirs et les responsabilités en la matière.

RÈGLES DE BONNE CONDUITE

Le règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA définit les règles permanentes relatives à la discipline générale et fixe les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène, de santé et de sécurité au travail. Il intègre des règles de déontologie et des règles spécifiques précisées dans le code de déontologie achats, le code de bonne conduite applicable en matière boursière et le code de bonne conduite pour la sécurité de l'information. En 2013, lors de sa mise à jour, le code a intégré la politique de prévention de la fraude au préambule des règles de déontologie et introduit la notion de référent éthique. Tout salarié peut saisir le référent éthique.

+ d'infos :

dans notre document de référence 2013, disponible en ligne ou téléchargeable depuis notre site internet, www.aeroportsdeparis.fr, onglet « Groupe ».

nos réponses aux attentes de nos parties prenantes



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

salariés

ATTENTES

Nos salariés : environnement, équilibre social, parcours professionnel, motivation, santé, qualité de vie au travail – **Tous les salariés** : environnement, services sur les plates-formes

RÉPONSES

Nos salariés

- 31** — Politique sociale de développement des compétences, incitation à la mobilité
- 32** — Équité des rémunérations
- 33** — Dialogue social, innovation participative
- 34** — Politique de prévention des risques professionnels et de protection de la santé, avantages sociaux

- 35** — Accords d'entreprise sur l'égalité professionnelle hommes-femmes, sur le handicap et plan d'actions relatif à l'emploi des jeunes et des seniors

Tous les salariés

- 41** — Management environnemental
- 45** — Plans de déplacements interentreprises
- 65** — Crèches interentreprises, réseaux de transport



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

clients

ATTENTES

Passagers : sécurité, fluidité, confort – **Compagnies** : qualité des prestations aéroportuaires, contribution à leur compétitivité – **Commerces et entreprises utilisatrices des plates-formes** : qualité des prestations du bailleur, services

RÉPONSES

- 52 et 53** — Standards de qualité de service aux passagers et aux compagnies ; Université du Service
- 53 et 55** — Dispositifs collaboratifs avec les compagnies, les prestataires de services, les services de l'État

- 55** — Rénovation des terminaux et nouvelles capacités
- 56** — Services aux entreprises présentes sur les plates-formes
- 57** — Innovation



Prestataires, sous-traitants, fournisseurs.

partenaires économiques

ATTENTES

Lisibilité de nos pratiques, de nos valeurs et de nos critères de sélection, respect de leurs intérêts dans la passation des marchés

RÉPONSES

- 57** — Code de déontologie des achats
- 57** — Critères de sélection s'appuyant sur nos standards de qualité de service et les bonnes pratiques de la RSE
- 57** — Politique d'achats durables

- 57** — Charte des PME
- 63** — Animations : réseau Plato, rencontres d'affaires

nos outils de dialogue

salariés

OUTILS D'INFORMATION

- Comité de Groupe
- Sites intranet
- Journal interne, lettres d'information internes
- Livrets d'information et de sensibilisation
- Université du Service

MODES DE CONSULTATION

- Enquête annuelle de climat social
- CHSCT
- Comité d'entreprise
- Délégués du personnel
- Délégués syndicaux

clients

OUTILS D'INFORMATION

Passagers

- www.aéroportsdeparis.fr et services en ligne
- MyWay.fr, Twitter, facebook
- Guides du client
- Magazine : *Aéroports de Paris LifeStyle*
- Lettres électroniques

Compagnies

- Sites internet et intranet, lettres électroniques
- Guides du client
- Comité d'orientation aéroportuaire (COA)
- Club des acteurs aéroportuares
- Université du Service

Entreprises utilisatrices des plates-formes

- Sites internet et intranet, lettres électroniques
- Conférences

MODES DE CONSULTATION

Passagers

- Site internet aeroportdeparis.fr
- Numéro unique 3950
- Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée
- www.dites-nous.fr

Compagnies

- *Collaborative Decision Making (CDM)*
- Comités opérationnels de la qualité de service (COQ)
- Comités locaux de la qualité (CLQ)
- Réunions d'exploitation
- Enquêtes de satisfaction

Entreprises utilisatrices des plates-formes

- Réunions
- Club des partenaires environnement
- Enquêtes de satisfaction

partenaires économiques

OUTILS D'INFORMATION

- Colloques et conférences
- www.tendersmart.com
- www.aéroportsdeparis.fr
- Guide d'implantation sur les plates-formes

MODES DE CONSULTATION

- www.tendersmart.com (consultation des fournisseurs)
- Questionnaires d'autoévaluation
- Marchés et consultations
- Club des partenaires environnement

nos réponses aux attentes de nos parties prenantes



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



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



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

société civile

ATTENTES

Environnement, bruit et insonorisation, bénéfices économiques et sociaux pour les territoires associés au développement des aéroports franciliens

RÉPONSES

- 8 — Politique RSE
- 41 — Politique environnementale et systèmes de management certifiés
- 57 — Achats solidaires
- 62 — Politique de coopération économique et sociale
- 68 — Outils d'information et espaces de dialogue
- 69 — Gestion des fonds d'aide à l'insonorisation

partenaires financiers

ATTENTES

Performance économique, intérêts des actionnaires, management des risques

RÉPONSES

- 4 — Contrat de régulation économique, stratégie de développement de l'immobilier de diversification et des commerces, développement international
- 8 — Politique RSE, notation extrafinancière
- 19 — Code de déontologie, chartes de l'administrateur, chartes du contrôle interne et du management des risques
- 75 — Classement dans les indices socialement responsables

État, organismes publics

ATTENTES

Conformité aux lois, contrat de régulation économique, management des risques, coopération économique et sociale, déclinaison des politiques publiques

RÉPONSES

- 4 — Stratégie économique du Groupe
- 8 — Politique RSE, notation extrafinancière
- 19 — Code de déontologie, chartes de l'administrateur, chartes du contrôle interne et charte du management des risques, dispositif de veille et de contrôle de la conformité
- 41 — Politiques environnementale, énergétique, climatique
- 62 — Politique de promotion territoriale et soutien aux politiques de la ville

nos outils de dialogue

société civile

OUTILS D'INFORMATION

- Sites internet :
www.aeroportsdeparis.fr
www.entrevoisins.org
- Rapports annuels : rapport de responsabilité sociétale, document de référence, rapport d'activité et de développement durable, rapport de gestion.
- Presse
- Maisons de l'Environnement et du Développement durable
- Visites des plates-formes

MODES DE CONSULTATION

- Forums et expositions
- Commissions consultatives de l'environnement
- Rencontres avec les élus et les représentants des associations et des collectivités
- Fondation Aéroports de Paris

partenaires financiers

OUTILS D'INFORMATION

- Rapports annuels : rapport de responsabilité sociétale, document de référence, rapport d'activité et de développement durable, rapport de gestion.
- Lettres aux actionnaires et guide internet
- Présentations trimestrielles
- Présentation semestrielle

MODES DE CONSULTATION

- Assemblée générale des actionnaires
- Club des actionnaires
- Réunions d'actionnaires
- Visites de sites

État, organismes publics

OUTILS D'INFORMATION

- Rapports annuels : rapport de responsabilité sociétale, document de référence, rapport d'activité et de développement durable, rapport de gestion.
- www.entrevoisins.org

MODES DE CONSULTATION

- Groupes de travail
- Participation aux groupes territoriaux
- Échanges avec les ministères et agences de l'État

des projets en phase avec les enjeux de société



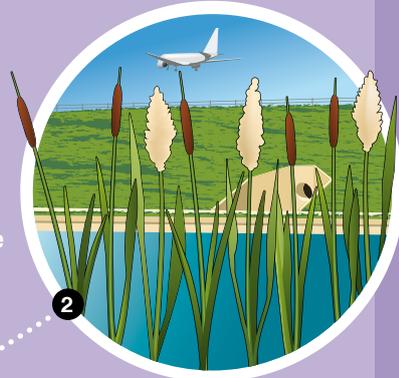


1

1 **Nouvel envol**

Ce projet de renouvellement commencé en 2013 et qui s'achèvera en 2018 portera l'aéroport Paris-Orly à un haut niveau de qualité de service (pages 5, 43, 55, 57, 67, 68).

Enjeux RSE : environnement, construction durable, qualité de service aux clients, emploi
Parties prenantes : société civile, clients



2

2 **marais filtrant**

Un système complémentaire de traitement des eaux de ruissellement de l'aéroport grâce à un marais planté de roseaux a été mis en service en 2013 (page 46).

Enjeux RSE : environnement
Parties prenantes : société civile, État

3 **Cœur d'Orly**

La construction du premier bâtiment de bureaux HQE du quartier d'affaires de Paris-Orly a été lancée en 2013 (page 56).

Enjeux RSE : construction durable, service aux entreprises
Parties prenantes : société civile



3

Paris-Orly

4 **étoile d'eau**

L'aérodrome de Toussus-Le-Noble dans les Yvelines a accueilli en 2013 la transplantation d'une fleur rare et protégée, l'étoile d'eau (page 47).

Enjeux RSE : biodiversité
Parties prenantes : société civile



4

Paris-Le Bourget
et les
aérodromes

5 **insonorisation**

Le premier plan de gêne sonore pour l'aéroport Paris-Le Bourget a été mis en œuvre en 2013 (page 69).

Enjeux RSE : aide à l'insonorisation
Parties prenantes : riverains



5

6 **50^e salon du Bourget**

En 2013, le Salon du Bourget a choisi l'emploi comme thématique de ses conférences, avec l'exposition « L'Avion des métiers » et les forums de rencontres avec des employeurs de l'aéronautique.

Enjeux RSE : promotion des compagnies et des constructeurs, emploi, recrutement
Parties prenantes : société civile, clients compagnies



6

satisfaction
des salariés





des parcours professionnels motivants et personnalisés

Shirley Ding

Agent d'accueil
à Paris-Charles de Gaulle

À la suite d'un contrat en alternance réussi avec Aéroports de Paris, Shirley Ding, 24 ans, vient d'être recrutée comme agent d'accueil. « Ce métier est une surprise permanente. »

En janvier 2013 nous étions dix jeunes recrues en CDI de la filière accueil que monsieur Augustin de Romanet a invitées à sa table pour leur souhaiter la bienvenue. Pour ma part j'étais très touchée de pouvoir converser librement avec le président-directeur général, mais ce geste m'a aussi paru souligner l'importance que l'entreprise attache à notre métier et aux jeunes embauchés.

Un message est passé au cours de cette journée : nous ne stagnerons pas dans nos carrières. Aéroports de Paris est une grande entreprise qui nous encourage à évoluer et nous y aidera grâce aux parcours professionnels qu'elle élabore, aux formations en interne adaptées à nos besoins, aux mises en situation qu'elle organise pour que nous testions nos projets de mobilité.

Cette perspective m'enthousiasme. Je n'aime pas la routine. J'ai choisi un métier d'accueil parce qu'il me met en contact avec la diversité des personnes, des cultures et des langues dans des situations toujours différentes. D'origine chinoise, j'y suis très sensible et mesure chaque jour combien les passagers qui arrivent de l'étranger comptent sur nous. Nous sommes leur premier contact avec le pays et nous serons aussi ceux qui leur diront « *au revoir* ». D'une certaine façon, nous portons l'image de la France.

Noémie Lemaire

Responsable du pôle Parcours professionnel exécution, maîtrise, haute maîtrise

En 2012 la direction des Ressources humaines a créé un pôle spécifique pour accompagner les salariés tout au long de leur carrière dans l'entreprise. « Nous souhaitons que chacun découvre son potentiel de compétences. »

Aéroports de Paris ambitionne d'être une référence dans son secteur d'activité aussi bien en termes de satisfaction de ses clients qu'en termes d'exercice de sa responsabilité sociétale. Pour cela, l'entreprise mise sur la compétence, la professionnalisation et la motivation de ses collaborateurs et leur en donne les moyens.

Le pôle Parcours professionnels que j'anime est l'une des entités mises au service de cette démarche. En complément de ses rendez-vous réguliers avec son manager et son responsable Ressources humaines, chaque collaborateur peut être accompagné par nos équipes tout au long de sa carrière. Nous étudions ensemble son profil et ses ambitions, que nous croisons avec les besoins de l'entreprise, afin de lui ouvrir des perspectives d'évolution motivantes. Nous pouvons lui proposer un bilan de compétences approfondi ainsi que des immersions découvertes destinées à le sensibiliser aux métiers éloignés du sien. Nous sommes très attachés, en outre, à l'accompagnement personnalisé, tutorat ou formation par exemple. Nous mettons systématiquement ces dispositifs en place lorsqu'un collaborateur prend ses fonctions dans un nouveau poste. C'est la garantie du succès de la mobilité pour le salarié et pour l'entreprise.

sommaire

28 — 2013 en images

30 — Nous misons
sur la performance
collective

31 — Nous préparons l'avenir
avec nos salariés

32 — Des rémunérations
équitables

32 — Intéressement et épargne

33 — Nous privilégions
la qualité du dialogue
social

33 — Nous protégeons la santé
de nos salariés

34 — Nous concilions vie privée
et vie professionnelle

35 — Promouvoir l'égalité
des chances



DIALOGUE SOCIAL

> l'innovation participative

La Journée de l'initiative a eu lieu le 13 décembre à l'Université du Service de Paris-Charles de Gaulle. Sur les 21 idées primées parmi la centaine recueillies par notre dispositif Innov'idées d'innovation participative, huit ont été sélectionnées pour concourir lors de cette journée. Un châssis antichute, adaptable aux lourdes trappes de 150 kg des galeries techniques, a reçu le prix du public. Conçu par un salarié de Paris-Charles de Gaulle, ce dispositif de sécurité sera testé prochainement par l'Apave. Le prix du jury a récompensé le fléchage lumineux d'orientation vers les passerelles d'embarquement. Réalisé par deux collaborateurs de Paris-Orly, le prototype testé pendant deux mois a prouvé son efficacité. Les passagers prennent sans hésitation la bonne passerelle.

DIALOGUE SOCIAL

innovation continue

En amont d'un challenge « Innover pour la qualité de service » organisé pour les salariés du terminal Ouest de Paris-Orly en mai 2013, un module de créativité a été proposé pour la première fois à une quinzaine de cadres. L'objectif était de fournir aux managers des méthodes simples pour faire émerger les idées au sein de leurs équipes. Un « café challenge » a réuni chaque semaine plus de 35 personnes autour de ce thème. Cette expérimentation amorce une démarche d'innovation continue.



FORMATION

> impliquer nos managers dans la RSE

Le 19 novembre, nous avons organisé le premier forum RSE à l'attention des managers. Construit autour de témoignages d'experts internes le matin, ce forum faisait découvrir ou approfondir la notion de responsabilité sociétale et sa mise en œuvre au sein de notre Groupe. L'après-midi, de grands groupes comme La Poste, EDF ou encore Orange sont venus partager avec nous leurs retours d'expérience et présenter leurs bonnes pratiques. Nos managers ont pu appréhender la diversité des approches en fonction des enjeux stratégiques propres à chaque entreprise et le caractère transversal de la démarche RSE.



FORMATION

> **les journées
d'intégration**

Chaque année nous réunissons pendant trois jours les cadres nouvellement recrutés ou promus. Ils développent leur compréhension des enjeux de l'entreprise, des réalisations et des projets au cours d'ateliers et de tables rondes mais aussi à l'occasion des moments conviviaux que sont les dîners et la soirée de clôture. En 2013, nous avons organisé sur ce modèle les journées d'intégration des agents de haute maîtrise, maîtrise et exécution.



SANTÉ

> **une conférence unique**

En septembre 2013, la direction de Ressources humaines et la direction de l'Environnement et du Développement durable ont tenu une conférence commune lors de la Semaine de la mobilité et de la sécurité routière. Cette intervention, qui s'est tenue à Paris-Orly, témoignait de l'importance que l'entreprise accorde, au plus haut niveau, à la sécurité des salariés et à la promotion de modes de transport peu polluants. La Semaine a été organisée sur nos trois plates-formes avec le concours d'une cinquantaine d'entreprises partenaires. Parmi les nombreuses animations proposées, figuraient une formation rapide aux gestes et postures de la conduite autoroutière ou la manipulation de simulateurs deux-roues et quatre-roues. Des brochures, notamment consacrées aux plans de déplacements entreprise et interentreprises, ont été distribuées.

CONDITIONS D'EMPLOI

< **l'épargne salariale**

Nous organisons des journées de formation à l'épargne salariale, ludiques et interactives qui ont réuni 188 participants en 2013. Des sessions d'information sur les retraites, animées par la Cnav, ont réuni 134 participants en 2013. Nos salariés peuvent aussi consulter la rubrique intranet « Épargne salariale » et des publications pratiques comme notre livret *Épargne salariale et retraite*.



rassembler et valoriser les collaborateurs



9 026
personnes sont salariées du Groupe au 31 décembre 2013.

BILAN SOCIAL 2013

	2013
Effectifs Groupe ⁽¹⁾	9 026
Recrutements en CDI	108
Viviers cadres ⁽²⁾	17 dont 7 recrutements
Contrats en alternance	221

(1) Hors *joint-ventures* commerciales
(2) Aéroports de Paris SA

VIVIERS

Pour attirer les compétences rares, nous disposons d'un vivier de jeunes cadres issus de grandes écoles ou détenteurs de masters. Ce dispositif propose, avant l'intégration dans un poste, un parcours professionnel transversal et pluridisciplinaire au sein de l'entreprise.



4 pôles
pour la direction des Ressources humaines

- Développement des compétences et politiques emploi
- Préventions et relations du travail
- Rémunération et avantages sociaux
- Accompagnement et recrutement des cadres stratégiques



développement professionnel

nous misons sur la performance collective

Améliorer la satisfaction des salariés

Pour porter notre projet d'entreprise, les talents et l'engagement des femmes et des hommes qui la composent sont nos meilleurs atouts. C'est pourquoi en 2013, nous avons inscrit dans nos orientations stratégiques et dans notre politique sociale l'amélioration de la satisfaction de nos salariés. Nous y parviendrons en accompagnant l'évolution de leurs emplois et de leurs compétences, induite par notre développement, et en répondant toujours mieux à leurs attentes, notamment en termes de perspectives de carrière, de qualité de vie au travail et de rémunérations plus motivantes. Nous renforçons ainsi une ligne politique éprouvée qui laisse place au dialogue et maintient des rapports sociaux équilibrés fondés sur le respect de la diversité, sur l'égalité des chances, sur la protection de la santé.

Une organisation qui évolue

Nous poursuivons la modernisation de notre organisation dans un souci de clarification et d'efficacité. Après avoir restructuré la direction des Ressources humaines en 2012 pour augmenter sa réactivité à l'égard des managers et des salariés, nous faisons évoluer la fonction Ressources humaines de proximité. Ce projet vise à unifier les pratiques, professionnaliser et responsabiliser les acteurs en leur donnant les moyens d'assurer plus facilement leurs nouvelles missions d'accompagnement et de conseil au plus près des besoins des salariés. Ce projet d'évolution, présenté en juillet 2013 au comité d'entreprise, est en cours de déploiement.

La direction des Ressources humaines intervient également à l'échelle du Groupe. Elle est épaulée par un comité des directeurs des ressources humaines des filiales qui renforce les liens entre Aéroports de Paris et ses filiales et définit des orientations communes. Un comité de Groupe présente les orientations stratégiques de l'entreprise aux partenaires sociaux.

Acteurs de la RSE

La direction des Ressources humaines s'assure du respect des droits humains et sociaux au sein du Groupe. Elle promeut ces valeurs auprès des parties prenantes de l'entreprise. Elle contribue à la déclinaison de la politique RSE grâce aux programmes coétablis avec la direction de l'Environnement et du Développement durable au sein d'un comité de pilotage mensuel. En 2013, nous avons identifié plusieurs lignes d'action : environnement et plan de déplacements entreprise ; bénévolat de compétences et congés solidaires ; objectifs et formation RSE des managers ; achats responsables. Nous avons signé en juin la charte « Entreprises et Quartiers » du ministère de la Ville (voir page 61).

nous préparons l'avenir avec nos salariés

Parcours professionnels

Nous avons engagé, en 2012, notre plan unilatéral de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Pivot d'une politique volontariste en faveur de l'emploi, la GPEC vise deux objectifs pour la période 2012-2015 : d'une part, adapter en permanence les compétences de nos salariés aux besoins de l'entreprise, en pilotant la mobilité, et sécuriser leur emploi ; d'autre part, répondre à leurs attentes en leur offrant une vision clarifiée et motivante de l'évolution de leurs métiers et de leurs parcours professionnels. Dans ce contexte, tout en renforçant les recrutements dans nos filières « cœurs de métier », comme l'accueil et la maintenance, et pour rééquilibrer la pyramide des âges, nous avons présenté aux partenaires sociaux en septembre 2013 une proposition de plan de départs volontaires qui concernerait 370 postes au maximum.

Nos leviers de performance

Notre politique sociale utilise notamment deux leviers de performance, la formation et la mobilité interne. Ces deux processus s'appuient sur l'entretien d'appréciation et professionnel (EAP) mené par les managers. Réalisé pour les cadres en 2011, l'EAP informatisé est en cours de déploiement pour les non-cadres depuis 2013. Nous pouvons ajuster ainsi les parcours de formation et de professionnalisation ou les souhaits de mobilité des salariés aux besoins de l'entreprise. En 2013, en complément d'un référentiel des métiers remis à jour, nous avons travaillé à la consolidation de filières métiers. Nous pourrions mieux piloter les déroulements de carrière par filière et rendrons plus lisibles les passerelles favorisant la mobilité interne. Les principes de la mobilité seront formalisés en 2014. Nous avons poursuivi nos échanges de personnels, au sein du Groupe, avec nos filiales et avec nos partenaires, notamment avec le groupe TAV et avec Schiphol Group.

Les outils de la mobilité

Pour accompagner les démarches de mobilité ou de professionnalisation, nous avons créé, en 2013, une fonction de responsable de parcours professionnels. Un comité des mobilités contribue à mutualiser les besoins de l'entreprise et les projets professionnels des salariés. Nos collaborateurs ont à leur disposition un site intranet dédié pour préparer leur mobilité. Ils y trouvent une bourse aux emplois, des informations sur les métiers et les compétences requises et l'offre de formation. Ils ont accès à des ateliers *curriculum vitae* et peuvent déposer le leur dans la « CVthèque ». L'outil informatique MAP (mobilité aires professionnelles) est en cours de déploiement. Il vise à recenser pour un métier donné les professions voisines aux compétences identiques.

LE PROJET « VALEURS »

Nos managers sont acteurs de nos politiques sociales. Ils contribuent à anticiper l'évolution des métiers, à développer les compétences et la professionnalisation de leurs collaborateurs. Nous les impliquons dans la réflexion sur l'évolution de nos politiques sociales afin qu'ils s'en approprient les composantes stratégiques et humaines. En 2013, nous avons lancé le « Projet Valeurs » pour renforcer notre politique managériale à travers une vision partagée des valeurs de l'entreprise et des fondamentaux du métier.



UNE ENVELOPPE ÉLEVÉE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Réussir la performance collective repose en partie sur le développement individuel. Un nouvel accord de formation a été signé. Il s'attachera notamment à favoriser le développement des compétences en fonction des besoins de l'entreprise et au bénéfice des parcours professionnels des salariés. L'accord prévoit également la création d'un comité prospectif des métiers et d'adéquation des compétences.

6%

environ
de la masse salariale
sont consacrés chaque
année à la formation.

IMAGE EMPLOYEUR

En complément d'une participation active aux forums emplois, ciblée sur nos territoires d'implantation, nous travaillons à la conception de supports de communication afin de mieux faire connaître nos métiers et au développement de nouveaux partenariats avec le monde de l'éducation.

conditions d'emploi



Notre politique salariale est fondée sur le principe d'un juste retour à hauteur de la participation de nos collaborateurs aux performances du Groupe. Elle intègre aussi des rémunérations périphériques motivantes et une bonne couverture santé/retraite. En ligne avec l'objectif stratégique de maîtrise des coûts défini en 2013, nous moderniserons les processus de rémunération. Le développement de la culture des managers dans ce domaine formera l'un des leviers de notre action.

des rémunérations équitables

Salaire des cadres

Le système de rémunération des cadres appliqué depuis le 1^{er} janvier 2011 valorise la qualité de leur contribution et prend en compte le développement des compétences. Une part variable est liée au taux de réalisation des objectifs individuels. En 2013, la surperformance a été valorisée : un objectif réalisé à 150 % a été rémunéré à 170 %. Les cadres se sont également vu proposer de fixer à leurs équipes un objectif relatif à l'un des six domaines de la politique RSE.

Accord salarial

La négociation salariale 2013 s'est traduite par un procès-verbal de désaccord avec les partenaires sociaux en février. Ainsi et conformément à l'accord salarial 2012, la part fixe de la prime d'assiduité des personnels non-cadres et de la gratification des cadres, soit 3,5 % du traitement de base, a été intégrée au traitement de base, ce qui porte l'augmentation moyenne de la rémunération annuelle fixe à 1 %.

Femmes et hommes

Nous avons, pour la troisième année consécutive, analysé les disparités salariales entre hommes et femmes et compensé les quelques écarts résiduels. Sur la durée de l'accord Égalité hommes-femmes, cette remise à niveau a concerné 225 femmes. Une étude menée par l'Apec durant l'été 2013 n'a pas fait ressortir de discrimination salariale au sein d'Aéroports de Paris SA.

80 %
des salariés du groupe
Aéroports de Paris
sont actionnaires
via le FCPE Aéroports
et détiennent
1,67 % du capital
au 31 décembre 2013.

BILAN 2013

	2013
Intéressement (k€)*	13 512
Prime moyenne brute (€)	2 042
Participation (k€)	15 028
Prime moyenne brute (€)	2 271
Épargne salariale diversifiée au 31 décembre (k€)	83 833
Nombre d'épargnants	7 722
Actionnariat salarié au 31 décembre (k€)	132 867
Nombre d'épargnants	6 417

Données Aéroports de Paris SA
* Versé aux salariés au titre de l'atteinte des objectifs 2013

REPÈRE

Aéroports de Paris est membre du Club de l'épargne salariale.

intéressement et épargne

Accord d'intéressement

Au titre de l'exercice 2013, Aéroports de Paris SA a versé sa neuvième prime de participation et sa 26^e prime d'intéressement. L'intéressement négocié pour la période 2012-2014 tient compte de trois critères : la performance économique, la qualité de service et le taux d'accidents du travail avec arrêt. Un avenant à l'accord d'intéressement signé en juin 2013 améliore la rétribution liée à l'atteinte des objectifs collectifs.

L'épargne salariale

Nous avons conçu pour nos salariés une offre équilibrée et complète d'épargne salariale. Elle se compose d'un plan d'épargne groupe (PEG) et d'un plan d'épargne retraite collectif groupe (Percog). En 2011, les barèmes d'abondement des versements réalisés par le FCPE d'actionnariat salarié du PEG et dans les FCPE du Percog ont été négociés pour cinq ans.

Fonds commun de placement solidaire

Nous avons sélectionné en 2009 un fonds de placement d'entreprise solidaire, le FCPE Amundi Label Actions Solidaire. La part solidaire de ce fonds est investie dans la société d'investissement France Active qui finance notamment des projets écologiques, d'insertion et de lutte contre l'exclusion. Ce fonds bénéficie du label CIES d'investissement socialement responsable (ISR).

3

dialogue social

satisfaction
des salariés

nous privilégions la qualité du dialogue social

Un dialogue social ouvert

Nous accordons une grande importance au climat social et à la qualité du dialogue avec nos collaborateurs. Ce dialogue s'articule autour de notre comité de Groupe, du comité d'entreprise, de huit CHSCT locaux et d'un CHSCT transversal créé en 2013, d'une instance centrale de délégués du personnel et de délégués syndicaux, en application d'un accord sur le droit syndical. Depuis 2012, nous associons les managers et le réseau ressources humaines à l'élaboration et à la négociation des accords d'entreprise. Tous nos accords d'entreprise sont suivis grâce à des indicateurs dans le cadre de commissions spécifiques. En 2013, le dialogue social d'entreprise a été plus tendu dans un contexte de réduction des effectifs. Pour cette raison, quelques négociations n'ont pu aboutir (contrat de génération). Des plans d'actions se substitueront aux accords.

Notre baromètre du climat social

Cette écoute est également relayée par le baromètre social. Nos collaborateurs sont régulièrement invités à s'exprimer sur leur perception de l'entreprise par le biais d'une enquête anonyme, conduite par un cabinet extérieur. Le baromètre aide les managers à définir des actions porteuses d'engagement, de motivation et de qualité de vie au travail. En 2013, il comportait dix questions relatives aux risques psychosociaux.

Le succès de l'innovation participative

Chaque année, nos collaborateurs émettent une centaine d'idées innovantes grâce à notre dispositif d'innovation participative Innov'idées. Les meilleures sont mises en œuvre et présentées à la Journée de l'initiative. En 2013 nous avons traité 83 idées d'amélioration, dans nos domaines d'action prioritaires : l'efficacité, la satisfaction des clients, les conditions de travail, l'environnement et le développement durable. Grâce au logiciel de recueil des idées, les auteurs et leurs managers peuvent suivre, de façon transparente, le devenir des propositions. Nous envisageons de coordonner ce dispositif et ceux que déploient notre pôle Innovation et la direction de la Satisfaction clients.

4

santé et qualité de vie au travail

nous protégeons la santé de nos salariés

Notre politique de santé et de sécurité au travail est fondée sur la prévention et l'adaptation du travail à l'homme. Elle fait l'objet de communications régulières. Nos aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly sont certifiés OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail). Notre plan annuel 2013 de prévention des risques professionnels s'appuie sur le plan santé au travail 2010-2014 du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social et sur les dispositions réglementaires concernant la pénibilité au travail.



NOS PRINCIPAUX OUTILS DE COMMUNICATION

- Réseau intranet dont nos lettres électroniques internes sectorisées
- Journal interne d'Aéroports de Paris
- Guides et livrets d'information et de sensibilisation

EXPATRIÉS

Les expatriés et les personnels du Groupe en mission à l'étranger sont couverts par un dispositif de protection qui s'appuie sur une veille permanente des conditions de sécurité dans les pays concernés. Ce dispositif d'alerte fonctionne en temps réel. Expatriés et missionnaires ont à leur disposition un site intranet et sont sensibilisés à la sécurité.

COACTIVITÉ

Nous avons mis en place des consignes d'exploitation ou des plans de prévention dans les locaux loués à des tiers, notamment en zones de fret et pour les aires de tri de déchets. Les opérations de tri des bagages font l'objet de plans de prévention réalisés avec les prestataires des compagnies aériennes.

44%

**des salariés ont
répondu à l'enquête
du baromètre social**
en 2013. En 2011
ce taux était de 40 %.



-5%
c'est l'objectif de
réduction des accidents
du travail entre 2013
et 2014

REPÈRE

- Nous sommes membres d'un réseau de grandes entreprises, animé par l'Anact, autour d'échanges d'expérience sur les risques professionnels.
- Notre service de Santé au travail adhère à la démarche nationale Évolution et relations en santé au travail (Evrest).
- Le site intranet de notre comité de prévention santé délivre des conseils nutritionnels sanitaires et de remise en forme.
- Nous poursuivons le déploiement de notre outil de veille et de suivi de la conformité réglementaire dans les domaines de l'environnement, de la santé et de la sécurité au travail.

UN ACCORD POUR BIEN VIVRE AU TRAVAIL

Après la conclusion, en 2010, d'un accord de méthodologie sur la prévention des risques psychosociaux, nous avons signé, en 2013, l'accord « Bien Vivre au travail » pour la période 2013-2016. Notre dispositif de prévention repose sur l'élaboration de repères communs, sur les bonnes pratiques managériales, sur l'information et la sensibilisation des salariés et sur l'amélioration des conditions d'exercice de nos métiers. Nous mettons en place des espaces de parole et d'échanges transversaux et renforçons les outils de communication permanente. Plusieurs instances géreront la vie de l'accord : notre réseau d'alerte interdisciplinaire, composé de professionnels de santé, du service social, des managers, des représentants du personnel et d'un médiateur ; un groupe de coordination et d'appui ; une commission mixte d'experts. Un référent « prévention des risques psychosociaux et des réorganisations » pilotera les actions de communication et de sensibilisation.

Un CHSCT transversal

Huit CHSCT sont répartis sur les sites d'Aéroports de Paris et 22 animateurs sécurité sont affectés aux directions opérationnelles et fonctionnelles. Un CHSCT transversal, chargé des questions de portée générale, est opérationnel depuis 2013. Notre commission médicoteknique pluridisciplinaire, présidée par la direction des Ressources humaines, réunit notamment les médecins du travail et les intervenants en prévention des risques professionnels, et définit des axes d'étude complémentaires du plan annuel de prévention.

Prévenir les risques conventionnels

Nous disposons de la cartographie du risque amiante sur les sites des trois plates-formes aéroportuaires et nous avons mis en place une formation spécifique fin 2012. Des procédures de traçabilité sont opérationnelles pour les risques chimiques et d'exposition à l'amiante, au bruit, aux vibrations et aux rayons ionisants. Dans le cadre de la prévention des risques cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR), nos personnels sont sensibilisés au nouvel étiquetage des produits chimiques. Nous avons établi un plan de substitution des produits CMR en 2013 et achevé l'élaboration de consignes et de fiches de sécurité. En complément de notre méthodologie de traçabilité d'exposition des salariés aux produits chimiques, nous élaborons une méthodologie de contrôle des valeurs limites d'exposition. Nous avons également identifié les postes isolés dangereux. Le choix d'un matériel d'alerte pour les personnels concernés est en cours.

Pénibilité

Nous avons réalisé le diagnostic des postes susceptibles d'être exposés à un facteur de risque. Un projet d'accord « Prévention de la pénibilité » a été négocié avec les organisations syndicales en 2013. Ce projet, qui était en phase de conclusion, est actuellement suspendu aux dispositions de la nouvelle loi sur les retraites qui va introduire la création de comptes personnels de prévention de la pénibilité et pourrait remettre en cause les seuils d'exposition que nous avons définis et utilisés dans le diagnostic initial.

nous concilions **vie privée** et **vie professionnelle**

Crèches, Cesu, aide au logement

Plusieurs dispositifs concourent à favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Deux crèches interentreprises sont ouvertes depuis 2006 et 2009 à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly. Nos salariés bénéficient du chèque emploi-service universel (Cesu) attribué pour des prestations concernant la petite enfance, le logement, l'accompagnement périscolaire et le handicap.

La participation de l'entreprise représente une enveloppe financière de 450 k€.

Pour les salariés handicapés ce montant a été porté de 800 € à 1 000 € en 2013.

Nous leur attribuons aussi des aides pour aménager leur logement et leur véhicule ou pour financer un mode de transport. Nous avons créé pour nos salariés en 2012 un site internet consacré au 1 % logement qui présente une offre permanente de plus de 400 logements à laquelle ils peuvent répondre. Ils bénéficient également de la mutualisation de nos moyens avec ceux de nos filiales, d'autres grandes entreprises et du Comité Habitat, structure de Planète AIRport.

promouvoir l'égalité des chances

Nos accords d'entreprise et une politique volontariste nous engagent à promouvoir la diversité, la mixité et l'égalité des chances au travail. Nous partageons avec nos filiales nos retours d'expérience pour construire une stratégie commune dans ces domaines. Nos managers, les représentants du personnel et les correspondants Ressources humaines sont régulièrement formés. Nos salariés sont sensibilisés.

L'égalité hommes-femmes

Notre quatrième accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes couvrant la période 2014-2016 a été signé début 2014. Le bilan de l'accord précédent montre que les disparités salariales ont été traitées, la mixité aux postes à responsabilité a progressé et les promotions sont plutôt favorables aux femmes. Le futur accord a pour objectif de porter à 40 % la part des femmes cadres dans l'entreprise et des femmes dirigeantes dans les comités directeurs, d'augmenter la part des femmes dans les embauches et d'atteindre un taux moyen de mixité dans l'entreprise de 40 %.

Handicap

Le huitième accord pour l'insertion des personnes handicapées a été signé en décembre 2012 pour la période 2013-2015. Il est également applicable aux personnes qui ont à charge un enfant ou un conjoint en situation de handicap. Il prévoit des systèmes d'aide au logement et à la mobilité, un taux d'emploi de 6 % et l'intensification de nos achats aux secteurs protégé et adapté (voir page 57). Notre mission Handicap est l'interlocuteur privilégié des salariés handicapés. Des salariés volontaires sont « accompagnateurs à l'intégration » des nouveaux embauchés en situation de handicap.

Le contrat de génération

En 2013 nous avons défini un plan d'actions unilatéral qui contribuera à la lutte contre le chômage des jeunes, au maintien dans l'emploi des seniors et à la transmission des savoirs. Ce plan prévoit notamment un taux de recrutement en CDI de 30 % de jeunes de moins de 26 ans, dont 15 % choisis parmi les jeunes en contrat en alternance. Tous seront accompagnés par un référent et suivront un parcours d'accueil favorisant leur intégration. Les dispositions de l'accord seniors précédent sont reconduites avec, en particulier, un taux de recrutement de 4 %, l'aménagement du temps de travail, des dispositifs de tutorat et l'aide au rachat des points de retraite.

La diversité

En avril 2013, nous avons signé la Charte de la diversité, dont le secrétariat général est assuré par IMS-Entreprendre pour la Cité. Cette charte contient six engagements, en outre déjà inscrits dans nos pratiques. Nous avons également apporté notre contribution au guide *Diversité, emploi des jeunes, égalité des chances : des entreprises où il fait bon travailler*, publié par Nora communication, et l'avons diffusé dans l'entreprise. Nous briguerons le label Diversité en 2014. Nos outils de gestion des ressources humaines et nos procédures tiennent compte du diagnostic confié, en 2010, à l'association IMS-Entreprendre pour la Cité et contribuent au développement de la diversité dans notre entreprise.

GENRE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

En 2013, notre commission médicotechnique pluridisciplinaire a lancé une enquête sur la relation entre genre et conditions de travail : 161 entretiens individuels ont été menés auprès de 69 hommes et 82 femmes travaillant dans nos deux principaux aéroports. Les résultats seront connus au début de l'année 2014.



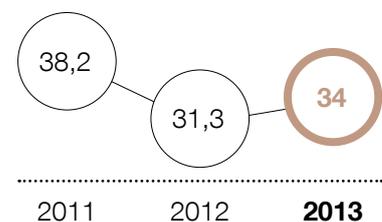
HANDICAP TRAVAILLEURS HANDICAPÉS EMBAUCHÉS (en nombre de personnes)

	Accord 2013-2015	Réalisé en 2013
CDI	15 (minimum)	4
Contrats aidés, CDD	24	11
Contrats de formation en alternance	8 (minimum)	1
Stagiaires	20	1

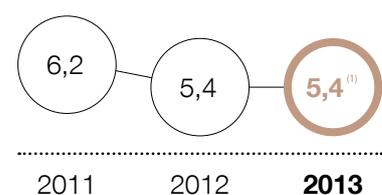
Périmètre Aéroports de Paris SA

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMMES-FEMMES

FEMMES CADRES ET HAUTE MAÎTRISE (en %)



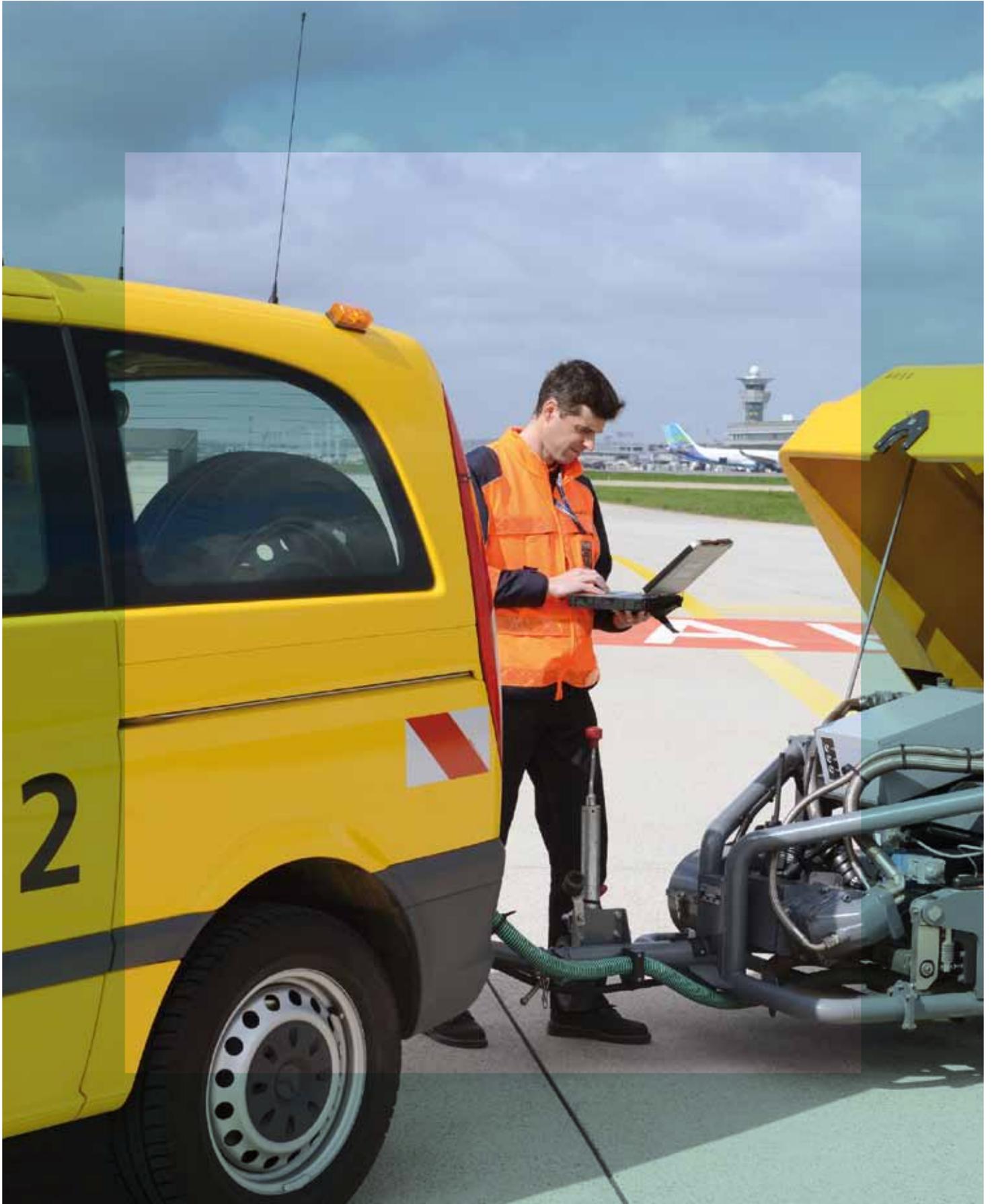
FEMMES PROMUES (en %)



Périmètre Aéroports de Paris SA

(1) Hommes promus : 4,4 %

**maîtrise
des impacts**
et amélioration
continue





un aéroport écoefficient se construit à plusieurs

Joël Davidas

Directeur du département Qualité
sûreté sécurité environnement de
WFS, activité piste

**Spécialiste de l'assistance en escale aux
compagnies aériennes et cargo, WFS mise
sur le management environnemental.**
« *Nous participerons ainsi à la construction
de l'aéroport écoefficient.* »

WFS est membre du Club des partenaires
environnement d'Aéroports de Paris depuis janvier
2013. Nous sommes un groupe français, leader
mondial des activités d'assistance aux compagnies
aériennes et cargo. Basés à Roissy et présents dans
22 pays, nous avons réalisé 580 millions d'euros
de chiffre d'affaires en 2013 pour 10 000 salariés dans
le monde. Nos principaux impacts environnementaux
sont liés à nos activités de pistes : les gaz à effet
de serre émis par nos engins de traction des avions
et par nos véhicules, la production de déchets banals
et l'épandage de fluides.

Nos premières actions de management
environnemental se sont mises en place dès
2004 dans le cadre du volet environnement de la
certification qualité ISO 9001. Aujourd'hui nous
entamons une démarche complète de management
environnemental avec pour objectif une certification
ISO 14001 en 2015. Nous avons nommé en 2012 un
responsable environnement au sein du département
que je dirige et nous avons des correspondants
environnement dans toutes nos filiales. Les échanges
que favorise le Club des partenaires environnement
et les outils que sa plate-forme www.ecoairport.fr
met à notre disposition nous aident beaucoup.
Nous pensons aussi qu'en adhérant à ce club nous
participerons très activement à l'ambition d'Aéroports
de Paris de développer des aéroports écoefficient.

Sébastien Maréchal

Manager environnement
à Paris-Charles de Gaulle

**L'aéroport Paris-Charles de Gaulle
est certifié ISO 14001 depuis presque
quinze ans.** « *Pour être écoefficients,
nous devons rassembler tous les acteurs
de la plate-forme autour des enjeux
environnementaux.* »

L'aéroport Paris-Charles de Gaulle est certifié
ISO 14001 pour son système de management
environnemental (SME) depuis 2001 et certifié pour
son système de management intégré (SMI) depuis
2008. En une quinzaine d'années, nous avons acquis
des réflexes de maîtrise des risques et de réduction
des impacts qui nous font adopter une démarche
toute naturelle de progrès et d'amélioration continue.
Ce qui, dans les premiers temps, était affaire de
spécialistes est devenu l'affaire de tous. Qu'il s'agisse
de management environnemental ou intégré, nous
travaillons à partir d'objectifs fixés chaque année
par la direction de l'Environnement et du
Développement durable en déclinaison de notre
politique environnementale d'entreprise. L'intérêt
principal du management intégré, c'est que tout
projet fait l'objet d'une analyse préventive globale,
conduite de manière décloisonnée avec toutes
les parties prenantes. Elle englobe tous les aspects
environnementaux, de qualité et sanitaires.

Mais agir seuls n'est pas suffisant pour atteindre
l'écoefficient. En tant que gestionnaires du territoire
aéroportuaire, nous devons rassembler tous ses
acteurs. C'est l'objectif du Club des partenaires
environnement de Paris-Charles de Gaulle. Faut-il
pour autant que tous les partenaires soient certifiés
ISO 14001 ? Pas nécessairement. Mais la certification,
délivrée par un tiers, est un aiguillon qui maintient
la motivation. Quand on entame une telle démarche,
on ne cesse jamais de vouloir progresser.

sommaire

- 38 — 2013 en images
- 40 — Nous visons l'excellence
européenne
- 40 — Nous affinons le pilotage
de nos installations
- 41 — Un plan de progrès
en cinq points
- 42 — Nous préparons notre
transition énergétique
- 43 — HQE et aménagement
- 44 — Nous contribuons
à la maîtrise des émissions
dans l'air
- 45 — Nous encourageons
les transports collectifs
- 46 — Nous gérons le cycle
de l'eau
- 47 — Nous réduisons
nos déchets
- 47 — Nous préservons
les espèces



TROPHÉE
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
(Ademe)

SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE – DÉCHETS

> conjuguer recyclage et économie adaptée

Notre filiale Hub One a mis en place, sur ses 4 sites à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, un système de collecte sélective des papiers usagés et des gobelets en partenariat avec une entreprise adaptée. Installée au Blanc-Mesnil, cette société emploie 80 % de personnes en situation de handicap. Récompensée par le trophée « Développement durable » 2013, cette initiative a deux objectifs : développer la valorisation matière des déchets non dangereux et soutenir les entreprises adaptées locales. En un an, ce partenariat a permis de recycler près de 5,4 tonnes de papiers, évitant ainsi la coupe de 11 tonnes de bois et l'émission de 2,7 tonnes de CO₂.

SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE – ÉNERGIE

< un balisage aéroportuaire à énergie solaire

La pose d'un balisage lumineux sur une piste non équipée requiert l'ouverture de tranchées pour l'installation de kilomètres de câbles et le raccordement au réseau électrique. Après des tests concluants menés par le service technique de l'aviation civile, nous avons installé, sur l'aérodrome de Persan-Beaumont, 36 balises à LED alimentées par des cellules photovoltaïques. Totalement autonome, ce système innovant, conçu par la société Heurtevant Aerosystems, est moins cher à l'achat, à la pose et à l'entretien que des balisages classiques.



CERTIFICAT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
(Ademe)



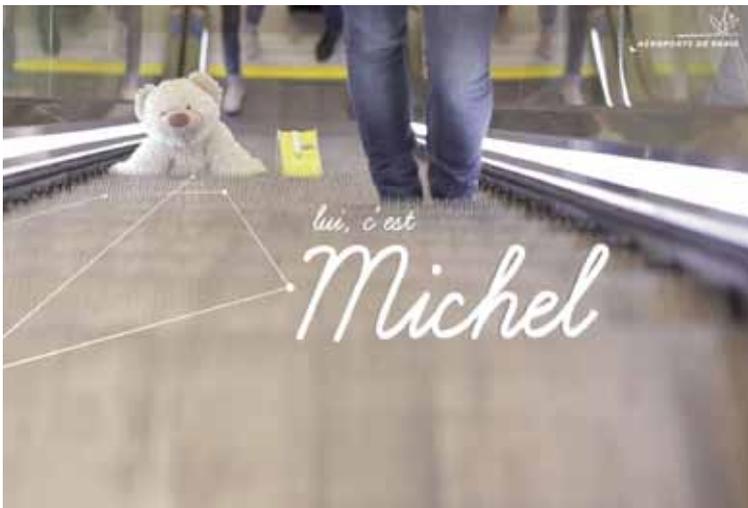
CERTIFICAT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
(Ademe)

SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE – BIODIVERSITÉ

> se mettre au vert à Paris-Charles de Gaulle

Nous avons inauguré, en 2013, un parcours de détente, situé en plein cœur de la plate-forme Paris-Charles de Gaulle. Baptisée « Aérovert », cette voie piétonne, longue de 3,7 kilomètres, serpente à travers des espaces arborés, protégée de toute circulation automobile. Facile d'accès, le chemin aménagé permet aux sportifs de courir en toute sécurité. Les marcheurs ont le loisir de découvrir les jardins, les ruches, la station de compostage et la miniferme de la Maison de l'Environnement et du Développement durable avec son installation photovoltaïque au sol.

Les trois réalisations ci-dessus ont été labellisées lors de la Semaine du développement durable à laquelle nous avons participé du 2 au 5 avril 2013. Pour sensibiliser collaborateurs, clients et riverains, nous avons organisé des spectacles, des conférences et des visites (hangar Air France de l'Airbus A380, ligne de tramway T7, piscine d'Orly qui recycle ses eaux). La semaine s'est achevée par la remise de neuf certificats et d'un trophée « Développement durable » à Paris-Charles de Gaulle, décernés en partenariat avec l'Ademe. En dix années d'engagement, nous avons réussi, avec nos partenaires, à sensibiliser aux questions d'environnement et de développement durable près de 50 000 salariés sur nos trois plates-formes.



DÉCHETS

**> les peluches
sur le podium**

En 2012, nous avons réalisé un clip vidéo présentant les nouvelles poubelles disposées en aéroport pour la collecte sélective des canettes et des bouteilles en plastique. Diffusé en ligne et en aéroport, ce film promeut de manière décalée le tri des déchets. Des peluches, issues du recyclage de bouteilles en plastique, utilisent les services de nos terminaux et sensibilisent les usagers. Ce film a reçu en 2013 le prix *Green Awards* du festival international de Deauville, au titre du meilleur film *corporate* pour l'écologie et le développement durable, et le Dauphin d'argent, lors du festival de Cannes des films d'entreprise.



ÉNERGIE

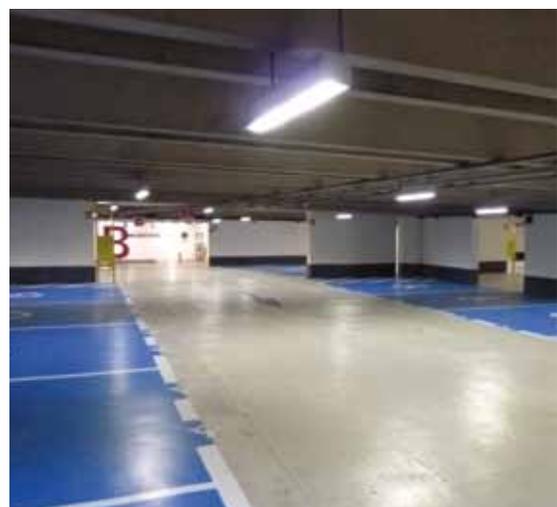
> à Raspail, on chasse le « gaspi »

La sensibilisation des collaborateurs est essentielle à la réussite de programmes d'économie d'énergie. Au mois de mars 2013, nous avons organisé un challenge au siège de l'entreprise. Un système d'analyse précis des consommations électriques du troisième étage a été installé. Les relevés ont montré que l'éclairage et l'informatique sont les deux principaux postes de consommation d'électricité. Deux semaines durant, les occupants de l'étage ont donc été invités à réduire leurs consommations en éteignant la lumière dans les pièces inoccupées et les ordinateurs en fin de journée. Objectif de l'expérience : diminuer d'un tiers la demande en énergie. Finalement, l'objectif global a été atteint : la consommation de l'éclairage a été réduite de 28 % et de 6 % pour le système informatique.

ÉNERGIE

pour un éclairage plus performant

Représentant 21 % de notre consommation d'électricité, l'éclairage est un gisement d'économie prioritaire. Notre pôle Énergie a engagé une première réflexion en 2013, afin de déterminer la meilleure stratégie de transition technologique pour remplacer l'éclairage existant. Des appareils à LED amélioreraient significativement l'efficacité du poste éclairage d'Aéroports de Paris. Une nouvelle étude détaillée associée à une batterie de tests sur nos plates-formes aidera à définir les modalités de déploiement de cette opération.



alléger notre empreinte environnementale



MARIANNE D'OR

Pendant le Salon des maires de France 2013, nous avons reçu la Marianne d'Or du développement durable dans la catégorie « entreprises, établissements et services publics ». Ce prix couronne notre politique de développement durable, notamment le développement des énergies renouvelables dans nos aéroports, et les autres actions engagées pour réduire les émissions de gaz à effet de serre.

5,1 M€
ont été alloués
en 2013 à la **surveillance
environnementale.**

REPÈRES

- **10** animateurs environnement à Paris-Charles de Gaulle et **12** à Paris-Orly.
- **149** personnes ont suivi le parcours de formation technique en environnement en 2013.

nous visons l'excellence européenne

Un engagement durable

Depuis une vingtaine d'années, nous contribuons à réduire les impacts environnementaux, directs et indirects, de nos activités et de celles de nos partenaires. Le système de gestion de l'environnement de nos trois plates-formes aéroportuaires est certifié selon la norme internationale ISO 14001. Dans notre plan stratégique 2011-2015, nous ambitionnons d'être la référence européenne, en matière de développement durable et de responsabilité sociétale d'entreprise.

Une équipe mobilisée

La concrétisation de notre politique environnementale repose sur l'implication quotidienne de nos unités et de nos collaborateurs, mais aussi sur la pérennité des moyens qui lui sont alloués. Avec l'appui d'un réseau d'animateurs environnement, de managers énergie et de managers environnement, la direction de l'Environnement et du Développement durable, directement rattachée au secrétariat général du Groupe, assure le management transversal de notre politique environnementale. Elle produit une revue de performance annuelle et réalise un tableau de bord trimestriel. Construit autour de plusieurs indicateurs, cet outil est examiné par les membres du comité exécutif. Créé en 2010, le comité directeur du Développement durable est l'instance décisionnelle pour l'application de cette politique.

nous affinons le pilotage de nos installations

Pour assurer la performance environnementale de nos plates-formes, nous adoptons une vision globale, avec l'objectif de maîtriser l'ensemble des risques dans le respect des exigences légales et réglementaires qui encadrent nos activités. C'est dans cette perspective que Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly mettent en œuvre un système de management intégré (SMI). Transversale, cette organisation vise une amélioration continue et une capitalisation des meilleures pratiques professionnelles.

Une approche transversale

Le SMI intègre les exigences des normes internationales de gestion de la qualité (ISO 9001), de protection de l'environnement (ISO 14001), de management de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001). Il prend aussi en compte les règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires établies par la Direction générale de l'aviation civile (DGAC). Le SMI est certifié depuis mai 2008 à Paris-Charles de Gaulle et depuis le 22 octobre 2013 à Paris-Orly. La certification ISO 14001 des systèmes de management environnemental (SME) de Paris-Le Bourget et de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux a été renouvelée pour trois ans.

Des collaborateurs engagés

Tous les personnels appelés à intervenir dans le domaine de l'environnement suivent un parcours de formation technique. Cette formation se compose d'une présentation du cadre réglementaire et de modules relatifs à la gestion des déchets, à la qualité de l'air, aux installations classées, aux sols pollués et à la maîtrise de l'énergie. Les managers et les nouveaux embauchés sont sensibilisés aux questions environnementales. En complément, certains animateurs environnement et sécurité au travail ont diffusé dans leurs unités opérationnelles des brochures sur le tri et la gestion des déchets, les impacts environnementaux des chantiers ou la conduite à tenir en cas de pollution.

Surveiller

Nous poursuivons le déploiement de notre outil de veille et de suivi de la conformité réglementaire dans les domaines de l'environnement, de la santé et de la sécurité au travail. Adoptée en 2011 par la direction de l'Environnement et du Développement durable et la direction des Ressources humaines, cette application est complémentaire du futur logiciel de gestion de l'environnement et de l'énergie dont la mise en chantier a été engagée en 2013.

Mesurer, quantifier

Évaluer la performance, c'est aussi la mesurer. Les ingénieurs et techniciens de notre laboratoire surveillent la qualité de l'air extérieur et notamment les émissions gazeuses des centrales thermiques. Ils vérifient l'état des digues des bassins de stockage d'eaux pluviales et dressent des cartographies du bruit. Ils analysent également la qualité de l'air intérieur des aéroports, contrôlent les eaux des systèmes de climatisation ou les rayonnements des tomographies du système de contrôle des bagages.



un plan de progrès en cinq points

Notre politique environnementale et énergétique se décline en cinq thématiques : énergie, eau, air et émissions, déchets, biodiversité. Elle sera complétée par une stratégie d'urbanisme durable. En outre, un système de management de l'énergie conforme à la norme ISO 50001 est en cours de déploiement.

nos objectifs 2015



énergie

- **-25 %** d'émissions de CO₂ interne (par rapport à 2009).
- **-12,5 %** de consommation interne d'énergie primaire par mètre carré (par rapport à 2009).
- Développer au moins **15 %** d'énergies renouvelables dans la consommation interne finale.



eau

- Diminuer de **5 %** les consommations internes par passager (par rapport à 2010).
- Compenser les nouvelles surfaces imperméabilisées par des capacités de stockage.
- Améliorer la gestion des eaux pluviales.



air, émissions et climat

- **-10 %** d'émissions de CO₂ pour notre flotte de véhicules légers et utilitaires (par rapport à 2010).
- Déployer des plans de déplacements interentreprises.
- **-10 %** de temps de roulage des avions à Paris-Charles de Gaulle (par rapport à 2007).
- Contribuer à limiter l'usage des groupes auxiliaires de puissance des avions (APU).
- Renouveler les accréditations de l'*Airport Carbon Accreditation* pour les trois aéroports.
- Surveillance en continu de la qualité de l'air ambiant des plates-formes ; information en temps réel en collaboration avec Airparif.



déchets

- Réduire à la source l'ensemble de nos déchets.
- **30 %** des déchets non dangereux valorisés.
- **-5 %** de consommation de papier (par rapport à 2010) et approvisionnement en papier écologique uniquement.



biodiversité

- Recenser la faune et la flore sur nos principaux sites.
- **-5 %** de produits phytosanitaires (par rapport à 2010).
- Intégrer des préconisations sur la préservation de la biodiversité dans les guides d'aménagement.

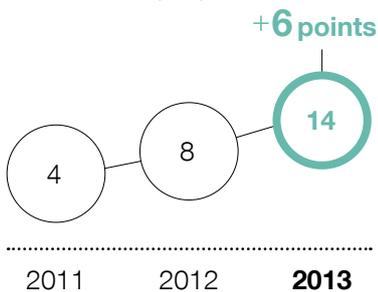


énergie



Les deux chaudières à bois de la centrale biomasse de Paris-Charles de Gaulle fournissent environ 25 % de la chaleur nécessaire à la plate-forme sans émettre de CO2 fossile.

ÉNERGIES RENOUVELABLES DANS NOTRE CONSOMMATION INTERNE FINALE (en %)



REPÈRES

- Depuis décembre 2012, **480 000 euros** ont été économisés à la suite des audits énergétiques de nos installations.
- La consommation d'électricité de Paris-Charles de Gaulle est comparable à celle d'une ville de plus de **125 000 habitants** (source Ademe).

ÉLECTRONS VERTS

Le tiers de l'électricité que nous avons consommée en 2013 est d'origine renouvelable. Nous avons, en effet, souscrit une offre par laquelle GDF Suez s'est engagé à ce que 30 % de l'électricité qu'il nous fournit soit d'origine renouvelable et française. Cet engagement se traduit sous la forme de certificats verts qui attestent de l'origine hydraulique de ces 30 %. Il sera reconduit en 2014.

nous préparons notre transition énergétique

Notre ambition

Conformément aux objectifs nationaux fixés par le Grenelle Environnement, nous nous sommes volontairement engagés à réduire de 25 % nos émissions de CO2 entre 2009 et 2015. Pour cela, nous travaillons sur deux fronts : développer les énergies renouvelables et diminuer nos consommations. D'ici à 2015, nous entendons porter à 15 % la part des énergies renouvelables dans notre *mix* énergétique. Nous ambitionnons également de réduire de 12,5 % la consommation d'énergie primaire par mètre carré de bâtiment à la même échéance.

Le management de l'énergie

Pour améliorer notre performance énergétique, nous renforçons le management de l'énergie. Le pôle Énergie de la direction de l'Environnement et du Développement durable élabore un système de management de l'énergie, le SMÉ, complémentaire de nos SME, qui répondra aux spécifications de la norme internationale ISO 50001. Ce SMÉ s'appuiera sur un manuel énergie. Préparant la mise en œuvre de la norme ISO 50001, ce document définit l'organisation du management de l'énergie et décrit les processus et les actions qui conduiront à l'amélioration de notre performance. Il rappelle également l'importance de la sensibilisation des parties prenantes aux questions énergétiques.

Des audits fructueux

Notre plan d'actions énergie comporte systématiquement des audits énergétiques pour identifier clairement les actions à fort potentiel d'économie d'énergie. Depuis décembre 2012, notre direction de l'Immobilier a déjà procédé au diagnostic de 385 000 mètres carrés, grâce auquel nous avons pu mener des actions dédiées et réduire de 5 à 10 % le montant de la facture énergétique pour la centaine de bâtiments inspectés. Le retour sur investissement des actions menées est inférieur à un an.

Géothermie et chaudières à bois

Pour diversifier notre bouquet énergétique, nous avons mis en service en 2011 une centrale à géothermie profonde d'une capacité de 10 MWth à Paris-Orly. Installation unique dans le monde aéroportuaire, elle produit 32 500 MWh d'énergie thermique par an. Elle couvre 60 % de nos consommations de chaleur propres, tout en évitant l'émission de 9 000 tonnes de CO2 par an. En 2012, nous avons inauguré les deux chaudières à bois d'une capacité unitaire de 7 MWth de la centrale biomasse de Paris-Charles de Gaulle. Elles fournissent environ 25 % de la chaleur nécessaire à la plate-forme sans émettre de CO2 fossile. Elles consomment quotidiennement en moyenne 80 tonnes de plaquettes de bois, produites dans les forêts franciliennes. Les deux projets de centrales géothermique et biomasse ont bénéficié de subventions de l'Ademe. Le développement des chaudières à bois entraine également dans le cadre d'un partenariat avec l'Office national des forêts (ONF). Pour l'approvisionnement en bois, nous avons créé spécialement un poste de gestionnaire.

Une ferme solaire à Paris-Charles de Gaulle

En 2013, nous avons inauguré une centrale photovoltaïque au sol de 190 kilowatts crête (kWc) de puissance. Ses 792 panneaux solaires produisent 157 MWh en moyenne annuelle. Elle fournit, sans émission de gaz à effet de serre, l'équivalent de la consommation en électricité de la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle.

HQE et aménagement

Nous inscrivons notre politique de développement immobilier dans le cadre de la Ville aéroportuaire. Ce concept désigne les développements urbains qu'un grand aéroport suscite sur son emprise et à son contact : activités liées au trafic aérien (parkings, fret, *catering*, maintenance, activités supports, hôtels) et à la proximité d'une plate-forme aéroportuaire (logistique, centres de congrès ou d'expositions, bureaux d'entreprises internationales).

Nous construisons et réhabilitons nos principaux bâtiments en respectant une démarche exigeante qui suit les règles de la haute qualité environnementale (HQE) et du bâtiment basse consommation (BBC).

Nous encourageons nos partenaires et les investisseurs à faire certifier les bâtiments qu'ils réalisent sur l'emprise de nos plates-formes.

REPÈRES

- Le hall M, salle d'embarquement du terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle, a obtenu, fin mai 2013, la certification HQE® bâtiments tertiaires : une première pour une aérogare.
- L'immeuble Altaï, livré en 2012 à Paris-Charles de Gaulle, a le double label HQE® et BBC Effinergie®.



HQE

un siège économe en énergie

Le 12 novembre 2013, après une large consultation des salariés, le comité exécutif a sélectionné l'un des trois projets de futur siège social d'Aéroports de Paris qui sera construit à Paris-Charles de Gaulle. Conçu par les architectes et les ingénieurs de l'entreprise, le bâtiment sera certifié HQE®. Le siège sera situé à proximité des transports en commun desservant la plate-forme (RER, future gare CDG Express, etc.). Sa réception est prévue pour 2016.

GÉOTHERMIE POUR AÉROVILLE

Le centre commercial Aéroville ouvert cette année par Unibail-Rodamco à Paris-Charles de Gaulle est chauffé par géothermie à très basse énergie sur nappe peu profonde. Les calories récupérées vont alimenter les 174 pompes à chaleur du bâtiment.

HQE

Nouvel envol pour Paris-Orly

Le projet « Nouvel envol » de Paris-Orly prévoit la construction d'un bâtiment de jonction entre les terminaux Orly Sud et Orly Ouest, une nouvelle salle d'embarquement internationale et le réaménagement complet des abords des terminaux.

Les passagers disposeront, en tout, de 100 000 m² de surfaces d'accueil supplémentaires. Forts de l'expérience acquise avec le dernier terminal livré à Paris-Charles de Gaulle, nous briguerons une certification HQE®.

Parmi les cibles prioritaires de cette certification figurent, en plus des performances énergétiques et environnementales, la maintenance, la gestion des déchets et la qualité sanitaire de l'eau.

Images de synthèse d'étude





nous contribuons à la maîtrise des émissions dans l'air

Le cinquième rapport du Groupement d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec), publié en septembre 2013, souligne à nouveau combien il est urgent de réduire, collectivement, nos émissions de gaz à effet de serre. Cet objectif est l'un des piliers de notre politique de développement durable.

Réduire les émissions des avions

Décarboner nos activités, c'est réduire les émissions que nous maîtrisons mais aussi agir avec nos partenaires. En collaboration avec Eurocontrol, organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne, nous avons mis en œuvre un concept d'approche collaborative (*Collaborative Decision Making-CDM*). Grâce à cet outil, nous contribuons avec la DGAC et les compagnies aériennes à optimiser la circulation des avions au sol à Paris-Charles de Gaulle. À Paris-Orly, le CDM est en cours de déploiement.

Test d'éco-roulage

Depuis plusieurs années, nous participons à l'optimisation des temps de roulage des avions – phase de déplacement au sol – afin de réduire les émissions. Grâce au CDM notamment, le temps de roulage moyen a diminué de 10 % entre 2007 et 2011 à Paris-Charles de Gaulle, ce qui réduit de 17 000 tonnes les émissions indirectes de CO₂. En 2013, nous avons réalisé des simulations pour évaluer les effets des systèmes d'éco-roulage conçus par plusieurs équipementiers. Avec ces dispositifs, intégrés à l'avion ou mis en œuvre à la demande, les émissions liées au roulage diminuent notablement.

Pour un trafic plus fluide

Nous sommes engagés dans le dispositif du Ciel unique européen dont la Commission européenne a décidé le renforcement au mois de juin 2013. Ce train de mesures fluidifiera le trafic aérien. Il réduira les consommations de carburant des avions avec un objectif de diminution de 10 % par vol à l'horizon 2020.

Des prises électriques pour les avions au sol

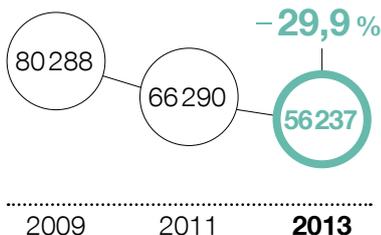
En escale, un avion consomme encore de l'énergie pour satisfaire ses besoins en électricité, en climatisation et pour le redémarrage des moteurs. Trois types d'approvisionnement sont possibles : le moteur auxiliaire embarqué dans l'aéronef (APU), le groupe électrogène au gazole au sol (GPU) ou une prise électrique de 400 Hz au sol, seul dispositif n'engendrant aucune pollution locale. À Paris-Charles de Gaulle, les rejets de CO₂ imputables aux APU ont représenté jusqu'à 6 % des émissions de la plate-forme. Faisant écho à la révision du plan de protection de l'atmosphère de l'Île-de-France, nous poursuivons le déploiement de prises sur les postes non encore équipés : 100 % des postes au contact sont équipés à Paris-Orly et 90 % à Paris-Charles de Gaulle.

Notre accréditation ACA renouvelée

L'ensemble de ces efforts, qui implique aussi une collaboration étroite avec nos partenaires, a été récompensé. Le 28 juillet 2013, nos accréditations au niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* pour les aéroports Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, et au niveau 2 pour Paris-Le Bourget, ont été renouvelées. L'ACA figure parmi les trois finalistes du concours « *A World You Like* » de la Commission européenne.

ÉMISSIONS INTERNES DE CO₂

(en tCO₂)⁽¹⁾



Nos émissions équivalentes à notre consommation d'énergie interne ont diminué de 29,9 % en 2013 par rapport à 2009, pour un objectif 2015 de 25 %.

(1) d'après les données 2011 du Syndicat national du chauffage urbain et de la climatisation urbaine.

QUOTAS

Grâce à la production d'énergies renouvelables sur nos sites et à une bonne gestion des émissions de CO₂ de nos centrales de production d'énergie, nos émissions annuelles ne dépassent pas le volume de quotas d'émissions de gaz à effet de serre qui nous est alloué.

S'ADAPTER AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Dans le cadre du Programme national d'adaptation au changement climatique, le service technique de l'aviation civile (Stac) a été chargé d'évaluer la vulnérabilité des aéroports français aux conséquences des vagues de chaleur, de la montée du niveau de la mer, des événements climatiques extrêmes et de l'évolution du régime des vents. En croisant leur probabilité d'occurrence et leur impact potentiel sur les infrastructures (allongement des distances de décollage, dégradation accélérée des chaussées aéronautiques), le Stac a établi une « matrice » d'évaluation de la vulnérabilité climatique des plates-formes aéroportuaires. Déjà testée sur l'aéroport de Nice, cette méthode est en cours d'analyse pour Paris-Orly.

La qualité de l'air lisible en ligne

Le plan régional santé environnement prévoit d'étudier l'impact du trafic aérien autour de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Dans le cadre de l'étude Survol menée par la préfecture de région, nous avons participé à la modélisation de la qualité de l'air autour de nos trois plates-formes aéroportuaires. Cet important travail était réalisé par Airparif, le réseau francilien de surveillance de la qualité de l'air. Les données quotidiennes de la qualité de l'air (dioxyde d'azote, particules fines, ozone et benzène) sont désormais consultables sur un site internet spécifique. Notre propre laboratoire publie également, sur notre site internet <http://www.entrevoisins.org>, principalement à l'attention des riverains, les résultats du suivi de la qualité de l'air sur nos trois plates-formes. Cette mission lui est impartie par l'État dans le cadre de notre cahier des charges.

+ d'infos :

sur la qualité de l'air – www.entrevoisins.org



nous encourageons les transports collectifs

En France, les transports sont le premier secteur émetteur de gaz à effet de serre. Maîtriser les questions de mobilité, c'est agir pour décarboner son activité. À l'occasion de la Semaine de la mobilité et de la sécurité routière, du 13 au 20 septembre 2013, nous avons fait la promotion de moyens de transports alternatifs au véhicule individuel. Avec l'aide de nos 43 partenaires, nous avons organisé plusieurs conférences sur les enjeux de la mobilité ou les transports solidaires comme notre dispositif Papa Charlie. En collaboration avec la RATP, nous avons invité les participants à visiter la ligne du tramway T7 qui relie, depuis le mois de novembre 2013, Vitry-sur-Seine à Athis-Mons. Elle comporte quatre arrêts sur la plate-forme Paris-Orly à Orlytech, Orly fret, Cœur d'Orly et Orly Sud.

Dynamiser PDE et PDIE

Plus de 80 % des salariés des plates-formes se rendent à leur travail en voiture. Nous avons engagé dès 2005 un plan de déplacements entreprise (PDE) afin de réduire l'empreinte environnementale des déplacements domicile-travail. Cette démarche a été ouverte aux entreprises présentes sur les plates-formes aéroportuaires par la mise en œuvre de plans de déplacements interentreprises (PDIE), à Paris-Charles de Gaulle en avril 2011, Paris-Orly en septembre 2012 et depuis 2013 à Paris-Le Bourget. Nous participons également au PDIE de l'aérodrome de Toussus-Le-Noble (Yvelines). Nous avons mis à jour, en 2013, notre plan d'actions triennal PDE qui vise à réduire les besoins de mobilité (en développant le télétravail et la visioconférence), à promouvoir l'utilisation des transports collectifs (en mutualisant les navettes d'entreprises ou en développant l'auto-partage) et les modes doux (marche, vélo).

Des véhicules 100 % électriques

Nous poursuivons l'électrification de notre flotte de véhicules légers. Partie prenante de l'appel d'offres national lancé en 2010 par le groupe La Poste, nous nous sommes engagés à acquérir près de 200 véhicules particuliers Peugeot Ion et de véhicules utilitaires Renault Kangoo ZE. La totalité de la commande, grâce à laquelle nous réduirons d'un tiers les rejets carbonés de notre flotte, devra être honorée d'ici à 2015. En 2013, une cinquantaine de voitures électriques ont rejoint nos plates-formes et des bornes de recharge ont été déployées.

4

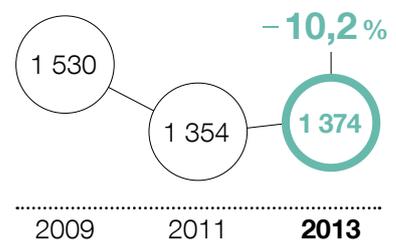
arrêts sur la plate-forme Paris-Orly font partie du trajet de la ligne du tramway T7.

LE PROJET CDG EXPRESS

Le projet de liaison rapide entre la capitale et Paris-Charles de Gaulle a été relancé. Aéroports de Paris devrait être partenaire, aux côtés de Réseau Ferré de France, de la création de cette ligne ferroviaire. L'entrée en service de cette infrastructure est prévue pour 2023.

ÉMISSIONS DE CO₂ DE NOS VÉHICULES LÉGERS

(en tCO₂)



Grâce aux véhicules électriques et au renouvellement de notre flotte, nous avons diminué de 10,2 % nos émissions de CO₂ de nos véhicules légers entre 2009 et 2013.



4 M€
ont été investis
pour réaliser le système
de **traitement**
des eaux hivernales
par marais filtrant
(dont 20 % de subventions de l'Agence
de l'eau Seine-Normandie)

Eaux Pluviales

Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly représentent, à eux deux, environ **1 500 hectares** de surfaces imperméabilisées. Les eaux de ruissellement, potentiellement chargées en pollutions, sont collectées puis épurées, si nécessaire, avant rejet dans le milieu naturel. Nous nous sommes engagés à limiter et compenser les nouvelles imperméabilisations, lors des projets d'aménagement de nos plates-formes, par la création de bassins de stockage d'une capacité de **500 m³** par hectare.

REPÈRE

Aéroports de Paris et ses partenaires consomment, sur les trois plates-formes aéroportuaires, près de **2,6 millions** de mètres cubes d'eau potable, soit près de **30 litres** par passager. En 2010, cette consommation s'élevait à **2,8 millions** de mètres cubes.

nous gérons le cycle de l'eau

Sur nos plates-formes aéroportuaires, nous assurons la gestion complète du cycle de l'eau, depuis la distribution de l'eau potable jusqu'au traitement des eaux de ruissellement. Cette responsabilité concerne nos activités propres mais aussi celles de nos partenaires. Les eaux usées collectées sont rejetées dans les canalisations départementales qui les acheminent vers les stations d'épuration de l'agglomération parisienne.

Une surveillance continue

Notre laboratoire, accrédité Cofrac, surveille régulièrement la qualité des nappes phréatiques situées sous nos trois plates-formes. Grâce à un réseau de piézomètres, nous suivons leur niveau et leur profil physico-chimique. Nous assurons également un suivi en continu de la qualité de nos rejets dans le milieu naturel.

Consommer moins d'eau potable

Nous nous sommes fixé pour objectif de réduire de 5 % la consommation interne d'eau potable entre 2009 et 2015. À cet horizon, notre demande ne devra pas excéder l'équivalent de 16,7 litres par passager. Nous avons développé le comptage pour mieux suivre les consommations et intervenir en cas de dérive. À Orly Sud, nous avons instrumenté 19 blocs sanitaires, sources de 70 % de la consommation d'eau potable du terminal, afin de détecter les fuites, les dysfonctionnements et les mauvais réglages. Des interventions simples, liées à cette surveillance, ont fait diminuer de moitié la consommation par passager dans certaines zones publiques. Nous avons également recours à la réutilisation des eaux de pluie, comme à Paris-Orly où elles alimentent le système de refroidissement de la centrale de production de froid. Chaque année, cette réutilisation économise environ 70 000 mètres cubes d'eau. (Voir tableau page 79, consommations d'eau.)

Un marais filtrant pour les eaux pluviales

Après deux ans d'essais, nous avons mis en service à Paris-Orly en 2013 un système innovant de filtration des eaux de ruissellement de l'aéroport. Les eaux chargées en produits de dégivrage des avions et de déverglaçage des pistes (propylène glycol et formiate de potassium) sont envoyées dans un bassin tampon de 13 000 m³ où elles subissent un premier traitement bactériologique et d'oxygénation. La dépollution est achevée dans un marais filtrant de 6 500 m², planté de roseaux. Les eaux sont rejetées dans le milieu naturel après dépollution.

Un écosystème industriel pour nos effluents

Conformément à une convention signée en 2013 avec le Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne (Siaap), nous envoyons les effluents les plus concentrés de Paris-Charles de Gaulle dans l'une de ses stations d'épuration. Chargées en produits hivernaux, ces eaux apportent à l'installation du Siaap le carbone et l'azote dont elle a besoin pour dépolluer nos eaux résiduelles et les eaux urbaines.

PRÉVENIR LA POLLUTION DES SOLS

Éviter, prévenir ou traiter les pollutions des sites et des sols, c'est préserver la ressource en eau. Piloté par la direction de l'Environnement et du Développement durable, un groupe de travail a réuni les directions de l'entreprise concernées par cette question. Ce groupe a réalisé de nouveaux protocoles. Une nouvelle formation sera élaborée pour ces sujets. Deux *vade-mecum* opérationnels, l'un pour la prévention, l'autre pour la dépollution, ont été réalisés et diffusés.

9

déchets

maîtrise
des impacts
et amélioration
continue

nous réduisons nos déchets

Propriétaire et exploitant des plates-formes aéroportuaires, nous gérons les déchets générés par nos activités et ceux que produisent nos partenaires. Les lois Grenelle prévoient de réduire de 15 % la production de déchets envoyés en décharge ou à l'incinération et de recycler 75 % des résidus non dangereux d'ici à 2020. Nous avons pour objectif de valoriser 30 % de nos déchets à fin 2015.

Partager de bonnes pratiques avec nos partenaires

Nous organisons la collecte des déchets non dangereux et nous définissons les règles de tri, les emplacements des conteneurs et les consignes de transport. Nous proposons une gestion collective des déchets dangereux. Nous incitons nos partenaires à adopter les meilleures pratiques en faveur de la réduction à la source et de la valorisation matière de leurs déchets.

Favoriser le bon tri

Des régisseurs de quai, issus d'une entreprise d'insertion, aident les producteurs de déchets du terminal 2E et du terminal 1 de Paris-Charles de Gaulle à accomplir le bon geste de tri. Leurs conseils ont permis d'accroître de 5 points en quelques mois le taux de valorisation matière des déchets. À Paris-Orly, les quais ont été réaménagés au mois de juin 2013 pour faciliter le tri. En 2013, nous avons reçu plusieurs trophées pour notre clip de sensibilisation des passagers au tri des déchets, qui fait intervenir des peluches (voir page 39).

Tonte et fauchage écologiques

Nous possédons de grandes surfaces de pelouses et produisons d'importantes quantités de déchets verts que nous valorisons (700 tonnes valorisées en 2013). À Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, les déchets de tonte sont compostés et réutilisés ensuite sur nos espaces verts. En été, des agriculteurs franciliens récupèrent gratuitement jusqu'à 350 tonnes de foin sur les bandes enherbées autour de la zone réservée.

Biodéchets

L'article 204 de la loi Grenelle II impose progressivement aux gros producteurs de trier et de valoriser les biodéchets. Fidèles à nos principes d'anticipation, nous commençons à collecter les biodéchets dans nos restaurants d'entreprise et nous étendrons cette collecte aux restaurants des aéroports. À terme, environ 1 400 tonnes pourraient être recueillies à Paris-Charles de Gaulle.

10

biodiversité

nous préservons les espèces

Propriétaires de plus de 6 000 hectares en Île-de-France, nous avons finalisé notre politique biodiversité en 2012 et nos guides d'aménagement intègrent des préconisations spécifiques. La France s'est engagée depuis 2008 à diminuer de moitié en dix ans l'utilisation des produits phytosanitaires. Nous participons activement à cet effort national. Nous avons pour objectif de réduire l'utilisation des produits phytosanitaires de 5 % entre 2010 et 2015. Depuis 2012, nous utilisons à Paris-Orly un dispositif de désherbage qui détecte, par laser infrarouge, les mauvaises herbes sur les voies de circulation des avions et n'applique le désherbant que là où poussent ces végétaux indésirables. Le système mémorise également, au mètre près, les lieux où le traitement a déjà été réalisé. Jusqu'à 95 % de produits phytosanitaires peuvent être économisés.



TRANSPLANTER UNE FLEUR PROTÉGÉE : UNE OPÉRATION EXCEPTIONNELLE

L'étoile d'eau (*Damasonium alisma*) est une fleur extrêmement rare, inscrite sur la liste rouge européenne de l'Union internationale pour la conservation de la nature. Sur le plateau de Saclay, l'une de ses principales « stations » franciliennes était menacée par l'ouverture d'un chantier. Dans le cadre d'une convention signée avec l'établissement public Paris-Saclay et en collaboration avec le bureau d'études Ecosphère, nous avons reconstitué les petites mares appréciées de l'étoile d'eau sur l'emprise de l'aérodrome de Toussus-le-Noble. Plusieurs centaines de mètres cubes de terres riches en semences de la fleur y ont été implantées. Durant l'été 2013, les étoiles d'eau se sont adaptées dans leurs nouvelles « mouillères », confirmant le succès de cette opération exceptionnelle.

REPÈRE

Nous sommes adhérents d'Ecofolio, l'éco-organisme chargé par l'État de faire progresser le recyclage des papiers.

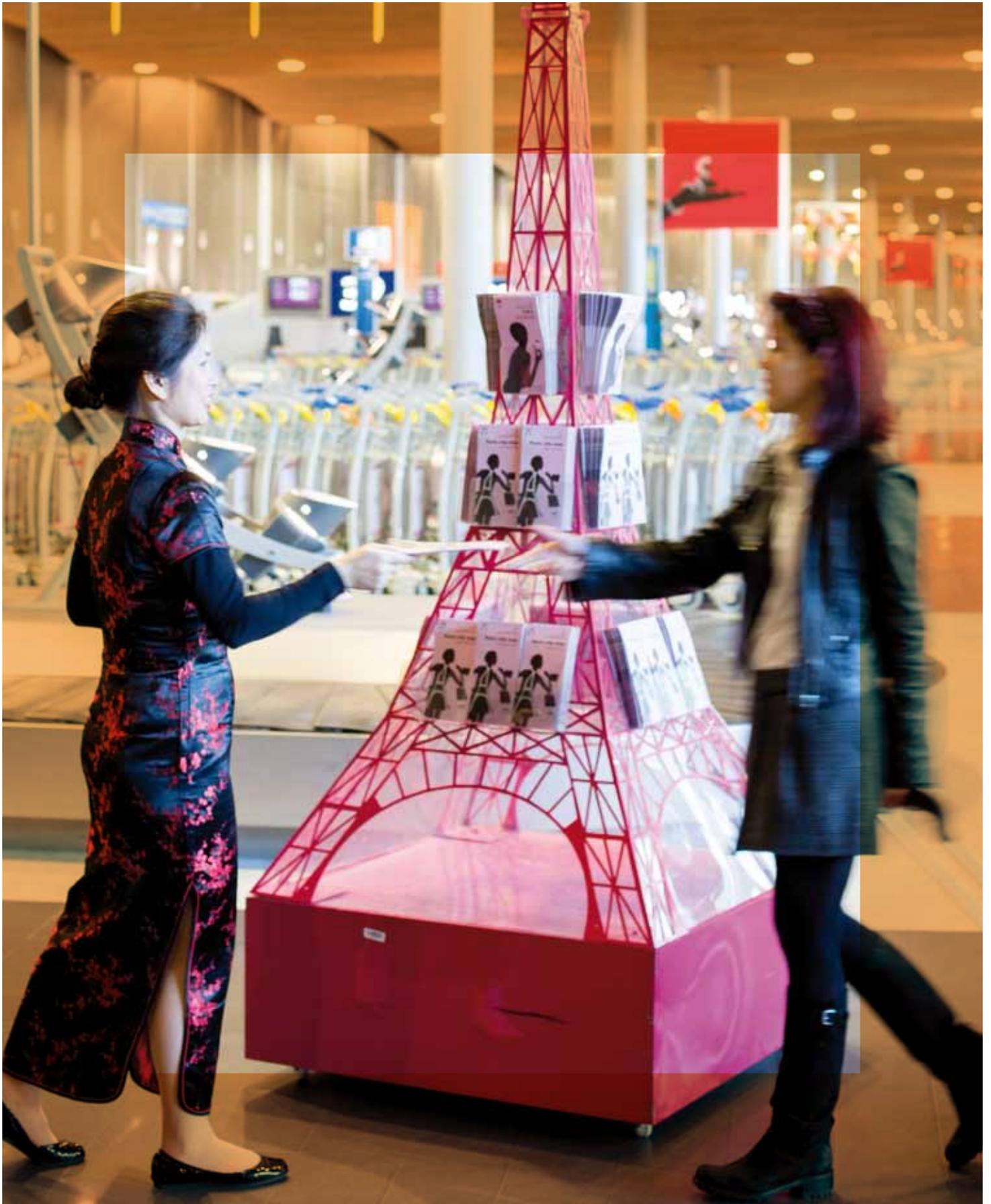
AUX CÔTÉS DE L'ESSONNE

Lors de la Semaine du développement durable, nous avons signé la chartre départementale de prévention des déchets du conseil général de l'Essonne.

ÉCOPÂTURAGE

À Paris-Charles de Gaulle, neuf moutons de race solognote entretiennent en broutant un espace vert clôturé d'environ 4 000 m², situé entre les pistes et le terminal 2F.

**satisfaction
des clients**
et éthique des
achats





innover ensemble au service du client

Pierre Marol

Président-directeur général
d'Alstef

Fournisseur d'Aéroports de Paris depuis 1997, Alstef a contribué au succès du système de dépose bagage automatique installé à Paris-Orly depuis 2012. « L'expérience est enrichissante. »

Alstef a plus de 50 ans, elle emploie 200 personnes pour un chiffre d'affaires 2013 de 40 millions d'euros. Nous sommes spécialisés dans la conception et la maintenance de systèmes automatisés clés en main de manutention et de tri des bagages en aéroport et de manutention et de stockage de palettes en entrepôt. En 1997, nous avons livré l'un des premiers systèmes intégrant le contrôle automatique des bagages de soute à Orly Ouest.

Nous avons commencé à réfléchir à la conception d'un système de dépose automatique de bagages lorsque nous avons été sélectionnés par Aéroports de Paris pour participer au développement de son produit. À partir du concept et du cahier des charges définis par ses ingénieurs et par les équipes d'Air France, nous avons assuré la conception mécanique, électrique et des automatismes. Aéroports de Paris a réalisé le design, l'interface avec le passager et l'intégration informatique. Les tests en aérogare ont duré deux ans et demi. Le résultat est un succès : une excellente ergonomie et une grande fiabilité.

En tant que constructeur, nous avons beaucoup apprécié la qualité et le haut niveau des échanges avec les ingénieurs d'Aéroports de Paris. Si l'investissement dans l'innovation avec une grande entreprise a un coût non négligeable pour une PME comme la nôtre, nous en retirons des bénéfices en termes d'image, de notoriété et d'acquisition de compétences. Aéroports de Paris nous fait également bénéficier d'un accord de licence de distribution exclusive de ce produit pour l'Europe pendant une durée de cinq ans.

Charles Telitsine

Directeur du terminal
Orly Ouest

C'est dans le terminal Orly Ouest que le système de dépose automatique des bagages est installé. « Ce produit innovant est le fruit d'une collaboration étroite entre nos ingénieurs, la compagnie aérienne et notre fournisseur. »

Proposer des produits innovants est l'une des clés de la satisfaction clients. C'est aussi l'héritage naturel de l'esprit pionnier de l'aéronautique. Pour identifier les besoins et faire émerger nos idées, nous utilisons plusieurs canaux : il peut s'agir d'une demande des compagnies aériennes, du résultat des enquêtes qualitatives mensuelles menées auprès des passagers, d'idées provenant par exemple de nos agents d'accueil ou de nos partenaires. Nous ne travaillons jamais seuls. L'innovation est un état d'esprit collectif, qui engage tous les acteurs d'un projet, depuis le porteur de l'idée ou du besoin jusqu'à l'utilisateur final.

C'est ainsi que nous avons défini, conçu, testé la dépose bagage automatique installée à Orly Ouest. Né d'une demande d'Air France, cet équipement est le fruit de la collaboration entre notre pôle Innovation, nos ingénieurs et ceux de la compagnie, nos techniciens d'exploitation-maintenance et le constructeur Alstef. Nous avons travaillé sur ce produit et l'avons testé pendant plus de deux ans.

Aujourd'hui cinq machines sont installées à Orly Ouest. Les passagers en sont extrêmement satisfaits. J'aimerais souligner d'une part que l'entreprise donne à son pôle Innovation des moyens financiers suffisants pour que nous puissions assumer les prises de risques sereinement et, d'autre part, que nous sommes ravis que le constructeur soit français.

sommaire

50 — 2013 en images
52 — Un service global
53 — Un parcours serein
54 — Un aéroport à vivre

55 — Un échange permanent
avec les compagnies
56 — Entreprises : un service
en progrès

57 — Une politique d'achats
responsables



PASSAGERS

> un modèle d'ambiance au satellite 5

Complètement rajeuni, le satellite 5 du terminal 1 de Paris-Charles de Gaulle a ouvert ses portes en juin 2013. Les zones de contrôle de sûreté ont été optimisées pour réduire les temps d'attente. Dans les 2 400 m² du niveau embarquement, l'ambiance sonore et lumineuse a été repensée, la couleur a remplacé le béton brut. Les trois salles d'embarquement ont été réunies en une seule, spacieuse et confortable, d'une capacité de 340 sièges. Plus de 250 m² de surfaces commerciales et de restauration accueillent le voyageur. Premier satellite du terminal 1 rénové selon ces standards de qualité, le satellite 7 a, pour sa part, remporté le trophée argent du cadre de vie au palmarès du festival Fimbacte, en octobre 2013.

PASSAGERS

à l'arrivée, un parcours complet d'information

Nous testons, à Paris-Orly, un système d'information complet pour le passager à l'arrivée. Dès la sortie de son avion, le passager est accueilli par de grands écrans lui souhaitant la bienvenue dans sa langue et délivrant des informations pratiques. En salle de livraison des bagages, trois nouveaux écrans lui indiquent où et quand seront livrés ses bagages, quels moyens de transport seront à sa disposition, dans quels délais et dans quel ordre de prix. En zone publique, il accède à un espace « info transports » où il pourra, grâce à des bornes interactives, sélectionner le mode de transport adapté à ses besoins et à son budget, le localiser et éditer sa feuille de route. Il pourra ensuite acheter un ticket dans une billetterie automatique. Tout au long de ce parcours il aura toujours la possibilité de s'informer auprès de nos personnels d'accueil.



PASSAGERS

> Airport Helpers, des volontaires pour guider le passager

Toute personne travaillant sur un aéroport peut devenir un relais d'information auprès des clients des terminaux. Selon ce principe, les *Airport Helpers*[®] renseignent ou rassurent les passagers, leurs accompagnants ou ceux qui les attendent. Porteurs d'un badge « *Happy to help you* », ils sont aujourd'hui 600 salariés volontaires de 35 entreprises, dont Aéroports de Paris, à assurer cette mission. Dans ce but, ils se sont familiarisés avec le parcours du passager et ont suivi une session de sensibilisation. Plus d'un millier de ces ambassadeurs seront présents sur chacun des aéroports à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle en 2014.



COMPAGNIES AÉRIENNES

> échanges sur mesure

En mai 2013, le séminaire « Stratégies et perspectives de développement des compagnies aériennes » a réuni 66 responsables opérationnels et managers du terminal Orly Sud, 10 compagnies aériennes, des experts de la DGAC et des représentants de l'association pour la coordination des horaires (Cohor). Cette rencontre sur mesure avait été souhaitée par nos équipes, désireuses de mieux cerner les attentes et les *business models* des compagnies qui opèrent dans leur terminal. La qualité des échanges avec les compagnies présentes a suscité des demandes de la part d'autres unités opérationnelles pour que l'opération soit reconduite à Paris-Orly et lancée à Paris-Charles de Gaulle.



CULTURE CLIENTS

> apprendre le service en jouant

Pour faire découvrir à nos salariés la variété des services offerts par nos aéroports, notre Université du Service a conçu un jeu en ligne à vocation didactique. En moins de 20 minutes, « Services Gagnants » confronte le joueur aux demandes de plusieurs catégories de passagers virtuels : comment s'orienter, s'informer sur un vol, trouver un bureau de change, une borne d'appel pour passager handicapé. Depuis le lancement de « Services Gagnants », plus de 2 000 personnes se sont connectées au site.

ACHATS

un lien étroit avec les PME innovantes

Notre pôle Innovation s'appuie régulièrement sur des PME innovantes pour développer de nouveaux services et dispose d'une enveloppe budgétaire qui lui permet de mettre en place avec elles des expérimentations en aéroport. Partenaire de l'association francilienne Paris Région Lab, le pôle a pris de nombreux contacts avec des *start-up* d'Île-de-France. Nos bornes d'information et d'orientation pour les passagers ou notre application de géolocalisation en aéroport, « MyWay », sont le fruit de ces coopérations. En 2013, nous avons mis en œuvre un dispositif de qualification des fournisseurs grâce auquel ils peuvent prendre connaissance des thématiques d'innovation sur lesquelles nous travaillons. Nous avons également cofondé un incubateur dédié spécifiquement au tourisme régional.



nous plaçons nos clients au cœur de notre stratégie



11

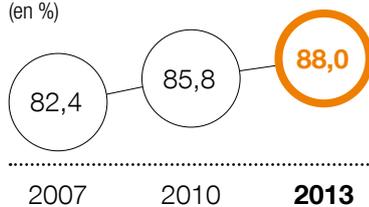
satisfaction clients

un service global

Nous plaçons la satisfaction de nos clients au premier rang de nos objectifs stratégiques. Gérer des aéroports est une activité complexe. Nous intégrons une multitude de services pour le compte et avec l'appui de très nombreux partenaires. Cette prestation globale s'adresse à la fois aux passagers, aux compagnies aériennes et aux entreprises basées sur nos aéroports. Notre performance économique et sociétale repose sur son haut niveau de qualité.

SATISFACTION DES PASSAGERS

(en %)



Le CRE 2 prévoit d'atteindre un taux de **87,1 %** en 2015.

RÉCOMPENSE

Aéroports de Paris a été élu « Service client de l'année » pour 2013 et 2014, dans la catégorie « aéroports », par Viséo Conseil.

REPÈRE

- En 2013, nous avons créé un pôle « Orientation » au sein de la direction de l'Aménagement et du Développement.
- Nous avons rejoint en 2013 le dispositif « Médiation tourisme et voyage » (MTV), destiné à régler les litiges entre opérateurs du tourisme et consommateurs.

NOUVEAUX LOCAUX

En 2013, l'Université du Service s'est installée dans 2 000 m² d'espaces collaboratifs dans l'immeuble de bureaux Aéronef à Roissy. Ces locaux se partagent entre salles de conférences, espaces multimédias et *showroom* d'innovations technologiques. Une antenne a également été ouverte à Paris-Orly pour intensifier les échanges localement. Entre 2011 et 2013, la participation des partenaires externes a progressé de 22 à 45 %.

Nos fondamentaux

Nos plans de progrès s'appuient sur des programmes stratégiques et opérationnels, sur le respect de standards de qualité et sur le référentiel de services P'RéfèresCiel dont nous poursuivons l'élaboration depuis 2012. Ce document comporte un volet « exploitation » et un volet « infrastructures ». Il décrit le niveau de service et de qualité auquel le passager peut prétendre tout au long de son parcours dans l'aéroport, à l'arrivée, au départ et en correspondance. Le référentiel « Arrivées » est complet et opérationnel. Nous avons finalisé en 2013 le volet infrastructure du référentiel « Départs ». La partie « exploitation » est en cours de conception ainsi que le volet « Correspondances ». L'entreprise s'assure ainsi que ses engagements sont tenus, mesure ses améliorations et fait évoluer ses objectifs selon les résultats obtenus.

Notre organisation

Notre direction de la Satisfaction clients pilote nos plans de progrès avec un objectif : faire d'Aéroports de Paris l'une des références européennes reconnues en matière de qualité de service d'ici à 2020. Au sein de chacune des directions de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, un directeur de la Qualité clients porte localement cette ambition.

Des actions collectives au service d'intérêts communs

Depuis 2011, des comités opérationnels de la qualité de service réunissent les compagnies, les sociétés d'assistance en escale et Aéroports de Paris. Ils suivent au sein de chaque unité opérationnelle les indicateurs de notre second contrat de régulation économique (CRE 2) et pilotent des plans d'actions. Plus généralement, nous coordonnons des actions communes avec nos partenaires pour améliorer ensemble la qualité de service au passager ou aux compagnies. Ainsi, nous menons depuis 2010 l'opération Smart qui réunit les personnels de la Direction de la police aux frontières (DPAF), de plusieurs compagnies aériennes et prestataires de services aéroportuaires et nos propres collaborateurs. Avec des compagnies comme Emirates, Air Canada, easyJet, nous avons créé en 2012 l'opération « Mon vol préféré » : nos équipes suivent la rotation complète de vols importants avec les entreprises intervenantes pour améliorer les modes de fonctionnement.

Notre Université du Service

Notre Université du Service (UDS) invite tous les acteurs aéroportuaires de la chaîne de service au client à travailler ensemble pour partager les bonnes pratiques. Elle propose des programmes dynamiques d'entraînement régulier et d'immersion en situation réelle. Ses forums « approche culturelle », conçus avec les compagnies aériennes, sensibilisent les participants aux codes culturels étrangers. Après les cultures russe, chinoise, maghrébine, japonaise et indienne abordées en 2012 et 2013, le programme se tournera, en 2014, vers la culture brésilienne à l'occasion de la coupe du monde de football. L'Université du Service organise également des conférences, des rencontres, des journées portes ouvertes thématiques et des forums.

12

passagers

un parcours serein

Au départ comme à l'arrivée, les passagers désirent un parcours facilement identifiable, sans encombrements ni retard, calme, confortable et distrayant. Pour répondre à cette attente, nous améliorons sans cesse la qualité de chaque étape de leur séjour dans nos aéroports.

Un accueil de qualité

Nous développons un accueil de qualité pour répondre à un besoin complexe d'information, d'orientation et de contact humain. Afin que le passager ait le sentiment d'être toujours et partout accueilli de la même façon, nous avons formé nos équipes à l'accueil et menons, avec nos prestataires et nos partenaires, des campagnes de sensibilisation de leur personnel. Cette démarche, en cours depuis deux ans avec les sociétés de sûreté, vient d'être transposée aux agents de régulation de la clientèle dans les stations de taxi. Une charte engage aussi dans ce sens, depuis 2011, les agents des postes d'inspection filtrage. Nous avons mis en chantier, en 2013, un référentiel des bonnes pratiques de l'accueil, renforcé nos équipes et harmonisé les tenues des personnels de l'aéroport via le port d'une cravate ou d'un foulard orange pour qu'ils soient facilement identifiables.

Un parcours fluide pour gagner du temps

La fluidité du parcours est une attente majeure du passager. Nous la favorisons en rendant les étapes de formalités plus aisées. Les compagnies aériennes mettent à la disposition des voyageurs des bornes d'enregistrement en libre-service. Le passager peut imprimer sa carte d'embarquement et, depuis 2013, son étiquette bagage. Notre dépose bagage automatique complète ce dispositif. Nous réorganisons les zones de contrôles de police et de sûreté en les agrandissant et en les mutualisant le plus possible. Pour les citoyens européens de l'espace Schengen en transit, nous avons généralisé le poste d'inspection filtrage unique (Pifu), qui évite un second contrôle de sûreté entre deux avions, et le système automatisé de reconnaissance biométrique Parafe qui réduit à 30 secondes le temps de contrôle. Des tables de dépose ergonomiques aux postes d'inspection filtrage et la présence de personnels d'accueil chargés d'aider les passagers à se préparer abrègent l'attente. En période de grands départs, une file est réservée aux familles.



POUR LES AGENTS D'ACCUEIL EN MOBILITÉ

Nos agents d'accueil ont testé dans le terminal Orly Sud une application pour tablette grâce à laquelle ils disposent d'informations proches de celles qu'ils reçoivent aux comptoirs. Ils sont ainsi en mesure de renseigner et orienter les passagers à partir de n'importe quel endroit de l'aéroport.

ATTENTIFS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Nous assurons l'accueil et l'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite (PHMR). En 2013, nous avons notamment modifié l'ergonomie des bornes d'information extérieures. Nous travaillons sur un standard de banque d'enregistrement adaptée aux personnes en fauteuil roulant. De nouveaux espaces d'attente ont été créés dans les zones de correspondance pour les PHMR. Nous avons également uniformisé les procédures d'accompagnement des PHMR dans tous nos terminaux et renforcé les équipes d'accueil.

PHMR

- Assistance à la personne entre la borne d'appel dédiée et le siège de l'avion et inversement.
- Parkings et lieux de dépose : **92** bornes interactives, adaptées à tous les handicaps, pour se signaler.
- Espaces d'accueil dans chaque terminal.
- Comptoirs d'accueil, postes d'inspection filtrage et salles d'embarquement adaptés.



La qualité des salles d'embarquement de Paris-Charles de Gaulle est plébiscitée par les passagers par comparaison avec les aéroports européens de taille comparable selon une étude 2013 de l'*Airports Council International*.

DES AGENTS POLYGLOTTES

En 2013, plusieurs commerces ont recruté des personnels parlant des langues rares et modifié leurs horaires pour garantir l'ouverture des points de vente du premier au dernier vol. Nos aéroports comptent **56 700 m²** de surfaces commerciales, soit **33 %** de plus qu'en 2007.

PARKINGS ET ACCÈS

Dans la plupart de nos parkings, un dispositif de guidage à la place affiche les places disponibles, niveau par niveau et allée par allée. Grâce à notre système « Retrouver ma place », les voyageurs de Paris-Orly peuvent aussi repérer leur voiture en saisissant le numéro de leur plaque d'immatriculation sur des bornes de géolocalisation.

DÉSENCOMBRER L'ESPACE MÉTHODIQUEMENT

Les passagers apprécient les espaces nets. En 2013, nous avons mené une opération pilote de désencombrement des zones d'enregistrement d'Air Caraïbes, au terminal Orly Sud. Les acteurs intervenant dans cette zone y ont travaillé ensemble : la compagnie aérienne, ses assistants et les responsables du nettoyage, des bornes d'enregistrement et du recyclage chariots. La méthode de *lean management* utilisée, inspirée du monde de l'automobile, repose notamment sur deux principes : « trier, ranger, nettoyer, standardiser et respecter » ; préparer l'action en réunion plénière quotidienne. Les participants analysent les dysfonctionnements, proposent et testent des solutions simples qui feront ensuite office de standards pour tous. Aujourd'hui, les agents d'accueil, qui soulevaient quotidiennement 4 600 kg de cordons de guidage pour file d'attente, en déplacent moitié moins. La zone est devenue accueillante et lisible pour les passagers.

La bonne information au bon moment

Nous améliorons aussi la fluidité grâce aux systèmes d'information et d'orientation mis en œuvre au départ et à l'arrivée. Nous déployons des bornes tactiles d'information et d'orientation des passagers et des services mobiles « m.adp.fr » pour portable et « My Airport » pour *smartphone*. Disponibles en neuf langues, ces services gratuits délivrent des informations pratiques en temps réel. L'application de géolocalisation « My Way » aide à se repérer dans l'aéroport. En complément de la signalétique et des annonces sonores, nous systématisons l'affichage des temps d'attente aux postes d'inspection filtrage ou en salle de livraison des bagages. En 2013, nous avons particulièrement développé l'information des passagers à l'arrivée, depuis la descente d'avion jusqu'à la sortie de l'aéroport.

Accueillir les passagers étrangers

Pour les passagers de langues chinoise, coréenne et japonaise qui ne maîtrisent pas les langues anglaise ou française, nous testons le système de traduction instantanée « My Speech » grâce auquel ils peuvent converser avec un agent d'accueil dans leur langue maternelle. En 2012, nous avons développé une application en mandarin, disponible sur *smartphone*, qui comprend une bibliothèque embarquée de traduction de plus de 150 panneaux signalétiques. Il suffit de prendre la photo du panneau pour que la traduction s'affiche.

un aéroport à vivre

Confort, propreté, netteté

Notre programme d'amélioration du confort se poursuit avec des espaces désencombrés, l'augmentation du nombre de sièges, de nouvelles ambiances en salle d'embarquement et de nouveaux blocs sanitaires. Ces actions reposent sur des standards de qualité, des méthodes et des outils de suivi en plein développement. Les blocs sanitaires font l'objet d'un référentiel de nettoyage et de maintenance. Nous avons assorti nos marchés de nettoyage de contraintes de qualité exigeantes. Depuis 2012, nous utilisons un outil d'évaluation de la performance du nettoyage, le *Schiphol Performance Measurement (SPM)* qui s'inspire du système de notre partenaire et homologue néerlandais Schiphol, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam. Nous promovons une culture de la responsabilité auprès des acteurs de terrain.

Détente

Nous offrons une grande variété de services dans nos zones d'embarquement : home cinéma, détente musicale, jeux pour les enfants et jeux vidéo, cybercafés, bornes wifi, prises pour la recharge d'ordinateurs et de *smartphones*.

En 2013, des espaces de lecture, un salon de coiffure express, un service de cirage gratuit sont venus compléter notre gamme. Environ 56 700 m² sont consacrés au shopping. Nous avons inauguré notre Espace Musées au terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle. Après l'exposition Rodin, en janvier, le musée a présenté « Jean Dubuffet – L'Hourloupe, de la peinture au monument ». À Paris-Orly, depuis 2011, les passagers ont rendez-vous chaque semaine avec les Jeudis Jazz.

Une restauration de meilleure qualité

Nous privilégions la qualité gastronomique. En 2013, attentifs à l'amélioration continue de cette offre, nous avons inauguré avec nos concessionnaires les premiers ateliers de la satisfaction clients, destinés aux bars et restaurants. Un plan d'actions et une charte d'accueil ont été définis et nos premiers awards de la restauration ont récompensé les meilleurs points de vente en octobre.

13

compagnies

un échange permanent avec les compagnies

Les compagnies aériennes attendent de nous une écoute attentive, des prestations aéroportuaires de haut niveau et des services de qualité à l'égard de nos clients communs, les passagers. Nous répondons à ces attentes en nous appuyant sur la concertation et l'échange permanents.

L'efficacité opérationnelle

Nous mettons en œuvre depuis 2010, à Paris-Charles de Gaulle, un outil de concertation quotidienne avec les compagnies et la Direction de la navigation aérienne. L'*Airport-CDM* (*Airport Collaborative Decision Making*) aide à la prise de décisions opérationnelles collectives. Il garantit la disponibilité des infrastructures et concourt au renforcement de la culture de la sécurité. Jusqu'ici appliqué côté pistes, l'*Airport-CDM* concernera, en 2014, les processus en aérogare. Paris-Charles de Gaulle est certifié *Airport-CDM* depuis 2010. L'outil est en déploiement à Paris-Orly qui briguera cette labellisation en 2015. Depuis mars 2013, un site internet *CDM* informe tous les partenaires en temps réel. Plus généralement, nous avons mis en place des dispositifs de communication pour gérer collectivement les aléas ou les situations particulières et informer rapidement les passagers.

Autour des grands projets structurants

Les compagnies souhaitent être associées à nos grands projets. Lors des projets d'amélioration des aérogares, nous prenons en compte leurs remarques pour définir nos programmes. En 2013, le projet « Nouvel envol » a réuni 70 partenaires au cours de 27 ateliers afin d'intégrer leurs attentes dans le programme d'extension de la jetée Est d'Orly Sud.

Mieux connaître nos clients compagnies

Chaque année, un organisme indépendant mène une enquête de satisfaction auprès des compagnies. Les résultats sont transmis aux compagnies et à nos équipes opérationnelles. Cette enquête, souple et évolutive, est un outil précieux de pilotage de nos plans de progrès. Nous avons également créé des fiches de synthèse relatives aux compagnies et constitué une banque de données, ouverte à nos unités opérationnelles, afin que toutes disposent des mêmes éléments d'appréciation sur le *business model*, les attentes et les stratégies des compagnies. En amont de chaque saison, nous tenons des réunions d'échanges sur ces stratégies. En 2013, nous avons organisé au terminal Sud de Paris-Orly, un séminaire intitulé « Stratégies et développement des compagnies aériennes » (voir page 51).



GRAND PRIX

Nous avons reçu le Grand Prix Stratégies Amaury Médias du Luxe 2013, dans la catégorie « dispositif sur les médias sociaux », pour notre promotion digitale des plates-formes sur les grands réseaux sociaux en Chine. Cet événement mettait en valeur l'attractivité commerciale de Paris-Charles de Gaulle pour la clientèle chinoise.

11

nouvelles lignes
régulières
ont été ouvertes en 2013

OUVRIR DE NOUVELLES ROUTES

En 2013, nous avons mis en place une mesure incitative pour aider les compagnies qui lanceront de nouvelles routes au départ de nos plates-formes. En 2012, nous avons ouvert à leur intention une rubrique professionnelle en anglais, « *Route Development* », sur notre site internet.

PLUS DE RÉACTIVITÉ

De nouveaux bureaux ont été attribués aux personnels des compagnies et à leurs assistants aux terminaux 2C et 2D à proximité de leurs zones d'exploitation. Cette disposition raccourcit leur trajet et les rend plus réactifs vis-à-vis des clients.

REPÈRE

75 % des compagnies sont satisfaites de leurs relations avec Aéroports de Paris, notamment de la relation au quotidien, selon le baromètre BVA 2013 de satisfaction des compagnies aériennes.



ACTIVITÉS DES ENTREPRISES UTILISATRICES DES PLATES-FORMES

- activités tertiaires
- commerces
- hôtellerie
- fret
- industrie
- services aéroportuaires
- prestations de sûreté et de maintenance

REPÈRE

- 937 000 m² de surface louée
- 412 hectares de réserves foncières

Anticiper l'évolution du secteur aérien à long terme

Pour fiabiliser notre connaissance des compagnies et de leurs stratégies économiques, nous avons conçu un outil grâce auquel nous croisons des données de flux mondiaux et pouvons mener en un temps très court des études ciblées. Ce système, qui facilite l'analyse rapide des marchés du transport aérien, donne à nos équipes une bonne vision des opportunités de marché pour les compagnies aériennes à moyen et long termes.



entreprises

un service en progrès

Nous accueillons près de 1 000 entreprises sur nos trois plates-formes parisiennes, soit plus de 114 000 salariés. Cette fréquentation va s'accroître avec le développement des quartiers d'affaires et des commerces autour de nos aéroports : ouverture du centre commercial Aéroville en 2013 et densification de Roissy-pole pour Paris-Charles de Gaulle ; Cœur d'Orly à l'horizon 2015 pour Paris-Orly. Nous prenons une part active à tous ces projets de développement en tant qu'aménageur, développeur ou investisseur. Bailleurs de locaux professionnels, nous nous attachons à fournir un service de qualité aux entreprises clientes, au plus près de leurs attentes. Cette attention porte sur le suivi des baux comme sur la qualité intrinsèque des bâtiments.

Des rénovations aux meilleurs standards

La rénovation de notre patrimoine bâti demeure l'une de nos priorités. Nous remettons progressivement à niveau nos actifs immobiliers (bureaux, gares de fret, entrepôts et locaux commerciaux) à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Outre des mises en conformité, ces rénovations apportent un confort climatique et une sobriété énergétique aux meilleurs standards de qualité environnementale. Ces choix, en accord avec notre politique environnementale et énergétique, ont des effets positifs non seulement sur la qualité de vie mais aussi sur le montant des charges locatives. En 2013, nous avons également poursuivi l'aménagement paysager des abords des bâtiments, mis en place une signalétique routière efficace et sécurisé les accès.

Un dialogue renforcé avec les entreprises

Notre direction de l'Immobilier développe une politique de proximité auprès des entreprises installées sur nos plates-formes grâce à des visites sur site, des réunions régulières et par le biais d'un site extranet dédié. Des visites mystères mesurent la conformité à nos standards de qualité des prestations fournies. Notre quatrième enquête annuelle de satisfaction des entreprises a eu lieu du 25 septembre au 15 octobre auprès de 194 clients. Le taux de satisfaction globale s'est élevé à 81 % en 2013 (77 % en 2012).

AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DE NOS PARTENAIRES

La direction Marketing et Commerces a mené, en 2013, un audit des distances que parcourent les personnels des commerces entre leurs bureaux, les réserves et les points de vente. Une réaffectation de locaux a réduit ces trajets piétons. Des places de stationnement et des horaires spécifiques ont été alloués aux livraisons pour améliorer les conditions de travail des magasiniers, des livreurs et des transporteurs. Des places PHMR ont été réservées aux personnels des opérateurs.

Les premières « Rencontres de l'immobilier »

En 2013, notre direction de l'Immobilier a organisé, fin septembre à Roissy-pole, les premières « Rencontres de l'immobilier » pour les clients locataires à Paris-Charles de Gaulle. Plus de 150 personnes, représentant 80 entreprises, ont pu échanger et dialoguer avec nos équipes commerciales et techniques.

une politique d'achats responsables

Éthique des achats

Notre politique d'achats a été formalisée en 2012. Nous y associons étroitement l'excellence économique, éthique, environnementale et sociale dans une perspective de développement durable. Un code de déontologie des achats, annexé à notre règlement intérieur, définit nos règles d'éthique vis-à-vis des fournisseurs et des prestataires. Nos collaborateurs s'engagent individuellement et par écrit à en respecter les termes. Nos filiales ont élaboré leur propre code, en partenariat avec l'ONG Transparency International France (voir page 19).

Nos plans d'actions

La direction des Achats décline notre politique sous forme de plans d'actions dans le périmètre d'Aéroports de Paris SA. À terme, ses compétences s'étendront au Groupe. En 2013, nous avons concentré notre action sur les achats durables et solidaires et sur l'accès des PME à nos marchés. Nous avons poursuivi les campagnes de formation et de sensibilisation de nos acheteurs et prescripteurs aux enjeux RSE avec notamment un module spécifique prévu dans la nouvelle formation des cadres à la RSE, lancée en 2013. Nous avons également renforcé nos outils de gestion et de traçabilité des contrats, en particulier pour lutter contre la corruption et le travail dissimulé.

Des critères RSE dans nos marchés

Nos consultations et nos cahiers des charges intègrent progressivement des clauses environnementales et sociales. Les clauses sociales concernent le droit du travail. Les clauses environnementales traitent des déchets, des transports, de la gestion de l'eau et de l'énergie. En 2013, nos grilles d'évaluation des fournisseurs ont été finalisées en tenant compte du poids de ces enjeux selon les segments d'achat. Nous mènerons en 2014 des audits sociaux pour les segments stratégiques. Depuis 2012, nous disposons d'un outil de vérification de la conformité des informations sociales qui nous sont présentées.

Clauses d'insertion

Nous appliquons des clauses d'insertion sociale à certains marchés, aux termes desquelles le prestataire s'engage à réaliser une action d'insertion durant l'exécution du marché. En 2013, deux marchés tests ont été conduits à Paris-Orly. Dans le cadre du projet « Nouvel envol » de cet aéroport, qui débutera en 2014, plusieurs marchés intégreront de telles clauses.

Notre engagement vis-à-vis des PME

Dans le cadre du projet « Nouvel envol » à Paris-Orly, nous nous efforçons de rendre accessible une partie de nos marchés aux PME. Régulièrement, nos acheteurs rencontrent les PME pour présenter nos politiques d'achats. Quelle que soit leur taille, les fournisseurs peuvent répondre à nos marchés grâce à notre plate-forme internet TenderSmart. Membres de l'association Pacte PME depuis 2012, nous soutenons les PME innovantes. Notre pôle Innovation identifie les PME aptes à développer avec nous des solutions d'avant-garde.

RESPONSABLES VIS-À-VIS DE NOS FOURNISSEURS

Signataires de la charte Relations fournisseur responsables depuis 2010, nous avons reçu en 2014 le label correspondant qui atteste de notre respect des engagements de la charte (voir www.entrevoisins.org). Cette charte du ministère du Redressement productif a été conçue en 2010 afin d'inciter les entreprises à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de leurs fournisseurs et à construire, dans un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée entre ces deux parties. La charte compte aujourd'hui plus de 455 entreprises et organismes signataires, ce qui représente un volume d'achats de plus de 450 milliards d'euros. Seules vingt sociétés ont obtenu le label à ce jour.



AVEC LES SECTEURS ADAPTÉS ET PROTÉGÉS

En 2013, nous avons renouvelé notre partenariat avec le groupement d'entreprises adaptées Gesat qui nous aide à identifier les établissements pouvant répondre à nos besoins pour de nouveaux marchés stratégiques. Nous faisons régulièrement appel aux Esat, à Paris-Orly comme à Paris-Charles de Gaulle, pour l'entretien de parcelles fleuries ou le nettoyage de véhicules, la distribution de courrier multisite ou encore la maintenance d'équipements de balisage.

387 k€
de chiffre d'affaires
ont été réalisés en 2013
avec les secteurs adaptés
et protégés.

EN CHIFFRES

- 3 000 fournisseurs
- 687 contrats par an
- 1 393 M€ d'achats

REPERE

- Nous sommes membres de l'Observatoire des achats responsables (Obsar).
- Nos fournisseurs ont répondu en 2013 à une enquête-baromètre sur leur perception de nos pratiques d'achats. Ils ont été interrogés sur la qualité des relations contractuelles, les délais de paiement et la clarté des processus.





des dispositifs bénévoles d'aide au retour à l'emploi

Maria Gomes de Barros

Agent de sûreté aéroportuaire
chez Alyzia Sûreté

À l'issue du cursus gratuit proposé par AERO Compétences, groupement solidaire piloté par l'association AIR et soutenu notamment par Aéroports de Paris, Maria Gomes a été recrutée en CDI. « J'ai apprécié le haut niveau de l'enseignement dispensé. »

Pendant mon séjour de onze ans aux États-Unis, j'avais tenté une formation pour travailler en aéroport. Je parle cinq langues dont l'anglais, l'espagnol, le portugais et le capverdien. L'aéroport m'attire parce qu'il est international. À mon retour en France, j'étais inscrite comme demandeur d'emploi et j'ai eu la chance de participer à des réunions d'information sur les métiers aéroportuares, organisées par Pôle emploi à la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly.

C'est ainsi que j'ai déposé un dossier auprès de l'association AIR pour suivre le cursus gratuit de formation aux métiers aéroportuares d'AERO Compétences. La formation, très dense, a duré six mois avec une remise à niveau puis un apprentissage intensif du métier d'agent de sûreté. J'ai découvert l'importance de cette profession dans la vie des aéroports. J'ai été engagée en CDI par Alyzia Sûreté après un stage de trois semaines et deux CDD.

J'ai fait partie des premiers agents de sûreté certifiés en 2013. Agent de sûreté est un travail difficile qui engage notre responsabilité et nous oblige à rester constamment en éveil tout en conservant de la bienveillance quand les situations sont tendues. Mais c'est un travail vraiment passionnant. J'aimerais souligner à la fois le haut niveau de l'enseignement que j'ai reçu et la qualité de l'aide que l'association AIR nous apporte pour gérer nos dossiers ou organiser la recherche de stages. Il faudrait vraiment que l'information délivrée sur ce dispositif soit plus largement diffusée.

Patrick Dugard

Responsable des partenariats
RSE et du mécénat social

Depuis bientôt vingt ans, le pôle Partenariats de la direction de l'Environnement et du Développement durable participe intensément aux dispositifs d'aide au retour à l'emploi dans les territoires d'ancrage d'Aéroports de Paris. « Nous redonnons l'envie, les moyens et l'espoir de rejoindre le monde de l'entreprise au plus tôt à ceux qui en sont éloignés. »

Aéroports de Paris participe à une dynamique économique tournée vers les bassins de vie proches, riches de leur diversité mais abritant une importante population défavorisée. Notre rôle est de travailler à l'employabilité de ces publics, de révéler les talents, de « réparer » si nous le pouvons et d'offrir des perspectives.

Nous participons à la création et au pilotage de dispositifs innovants qui donnent ou redonnent à ces personnes, jeunes et moins jeunes, l'envie et les moyens de rejoindre au plus tôt le monde de l'entreprise et contribuent aussi à retisser le lien social. Nous nouons des partenariats avec tous ceux et celles qui peuvent contribuer financièrement et/ou par leurs compétences et leur disponibilité à conduire des projets collectifs bénévoles. Aéroports de Paris mobilise ainsi pour sa part les équipes de ses Maisons de l'Environnement et du Développement durable, de sa direction des Ressources humaines et de ses filiales.

Depuis 1996, notre partenariat avec le tissu associatif n'a cessé de se développer au sein d'une offre de services très complète sous la marque Planèt'AIRport. Dans cette continuité est né le groupement solidaire d'organismes de formation, AERO Compétences, membre de Planèt'AIRport. Le groupement propose l'offre la plus large de formation gratuite et qualifiante aux métiers aéroportuares, pour les demandeurs d'emploi. Cette offre est conventionnée par la région Île-de-France. En 2013, nous avons enregistré un taux de sortie positive de 45 % malgré la crise.

sommaire

- 60 — 2013 en images
- 62 — Notre stratégie d'aide et de coopération économique et sociale
- 62 — Des observatoires pour suivre l'emploi
- 63 — Nous soutenons l'accès à l'emploi

- 64 — Nous contribuons à l'insertion
- 65 — Vivre sur nos plates-formes
- 66 — Le Grand Roissy et le Pôle d'Orly
- 67 — Nous accompagnons les PME

- 68 — Vivre en confiance avec les riverains
- 69 — L'aide à l'insonorisation
- 70 — La Fondation Aéroports de Paris
- 70 — Nos mécénats en nature et en compétences



2013
en images



TERRITOIRES
> **pour des places aéroportuaires durables**

Construire un meilleur futur pour le territoire et ses habitants, c'est le sens du séminaire international dédié aux places aéroportuaires durables qu'organise annuellement l'alliance Hubstart Paris Région®. Sa troisième édition s'est déroulée, en 2013, à Paris-Charles de Gaulle dans notre Université du Service. Les participants ont échangé visions et expériences au cours d'ateliers et de conférences consacrés aux nouvelles filières économiques, à la création d'emplois, à l'aménagement et à l'urbanisme durables, à l'ancrage territorial et aux bonnes pratiques de développement durable. Plusieurs interventions concernaient l'Asie. Un *business tour* du Grand Roissy concluait ce séminaire qui a réuni 250 participants et 50 conférenciers dont 25 internationaux.

STRATÉGIE SOCIÉTALE

un trophée
pour Planèt'AIRport

En avril 2013, le programme Planèt'AIRport s'est vu décerner le trophée des premiers Défis RSE 2013 dans la catégorie « Dialogue avec les parties prenantes ». Trente entreprises ont concouru à ce challenge proposé par l'agence de conseil en communication sociale et mécénat social Nora communication. Le prix a été remis par le comité RSE du parlement sous le haut patronage du ministre du Travail et du ministre du Redressement productif. À la suite de cet événement, nous avons participé à la création du club des entreprises responsables.



EMPLOI ET TERRITOIRES
> **création d'un fonds de dotation territorial**

Adife, anciennement groupement d'intérêt public (GIP) de développement social urbain, est devenu fonds de dotation territorial en mars 2013. La communauté d'agglomération Val-de-France et la ville de Gonesse sont présentes dans sa gouvernance aux côtés d'Aéroports de Paris. Créé pour une durée de cinq ans renouvelable, Adife reste sous la marque Planèt'AIRport et conserve la même mission : « agir pour le développement d'initiatives de formation et d'emploi dans l'est du Val-d'Oise ». Le fonds a vocation à cofinancer des projets territoriaux d'actions locales reliées à l'activité aéroportuaire. Adife disposera, en 2013, d'un budget de 80 000 euros. Nous y contribuons à hauteur de 40 000 euros.



HANDICAP > un forum pour l'emploi

Comme chaque année, depuis quatre ans, à l'occasion de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, la délégation Environnement et Développement durable sud a organisé son quatrième forum Emploi Handicap en présence de Miss Handi France, marraine de l'événement : 350 riverains en situation de handicap ont rencontré 30 exposants – entreprises et acteurs de l'emploi – et 200 offres d'emploi leur ont été présentées. Ce forum est annoncé par les Maisons de l'emploi, les missions locales de l'emploi et par notre site www.entrevoisins.org. Un « café des réussites » a abordé le thème de la mobilité dans les transports. Le forum est couplé à Handisport où l'on s'initie au foot-fauteuil, à la sarbacane, au sport japonais chanbara ou encore à la danse handi-country.



EMPLOI ET PME > la charte « Entreprises et Quartiers »

Nous avons signé, en juin 2013, la charte « Entreprises et Quartiers » du ministère de la Ville, aux côtés de 39 autres entreprises. Nous nous engageons à agir pour l'accès à l'emploi ou la création d'entreprises et pour le développement économique, social et culturel dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Nos actions s'appuieront sur les dispositifs existants de notre stratégie de coopération avec les territoires. Nous participerons également au nouveau réseau interentreprises de soutien à la création et au développement d'entreprises souhaité par le plan d'action gouvernemental associé à cette charte.

INSERTION des jouets solidaires

Partenaire de l'association porteuse du chantier d'insertion Rejoué, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle a collecté les jouets appartenant aux enfants des familles riveraines et des salariés de l'aéroport. Les jouets remis à neuf sont revendus de -50 % à -70 % du prix du neuf. Près d'une tonne de jouets a été collectée en 2013.



écouter, dialoguer, construire ensemble



2,2 M€
sont alloués chaque
année à nos actions
d'engagement sociétal.

Notre activité et celle des acteurs aéroportuaires dans leur ensemble conditionnent directement le développement de l'économie locale et le cadre de vie. Nos plates-formes génèrent plus de 8 % de l'emploi salarié francilien avec plus de 340 000 emplois directs, indirects, induits et catalytiques (données 2011). Plus de 114 000 personnes y travaillent dans près de 1 000 entreprises. Pour ces raisons, nous avons organisé notre relation avec ces territoires afin que les richesses produites par notre secteur profitent le plus possible aux populations qui nous entourent.

Trois enjeux et une ambition pour 2015

Aménageur et acteur économique majeur en Île-de-France, nous avons structuré notre engagement sociétal autour de trois enjeux majeurs :

- le soutien aux politiques d'accès à l'emploi des habitants des départements d'emprise de nos plates-formes ;
- le développement et la promotion économique des territoires du Grand Roissy et du Pôle d'Orly aux plans régional, national et international ;
- une relation de confiance réciproque avec les élus locaux, les associations et les riverains.

Chaque année, nous investissons environ 2,2 millions d'euros dans nos partenariats avec les collectivités, les acteurs socio-économiques des bassins aéroportuaires, les associations, les élus et les représentants de l'État. Nous ambitionnons de devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise.

Une organisation de proximité

Pilotée par la direction de l'Environnement et du Développement durable, notre politique de coopération économique et sociale se déploie grâce à deux délégations – l'une pour Paris-Orly et l'autre pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget – qui la déclinent auprès des collectivités territoriales et des acteurs socio-économiques. Nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable sont nos principaux relais d'information et de dialogue direct avec les riverains et les associations. La Fondation Aéroports de Paris soutient des projets solidaires dans nos domaines d'intervention prioritaires. Ces instances sont épaulées par toutes nos directions dans les domaines où elles sont compétentes.

NOTRE STRATÉGIE D'AIDE ET DE COOPÉRATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

Partenariat pour l'emploi – accès des riverains aux métiers aéroportuaires

- Soutien à l'accès à l'emploi
- Formation professionnelle
- Insertion par l'activité économique ; économie sociale et solidaire
- Mobilité

Attractivité et promotion des territoires

- Marketing territorial, tourisme
- Incubateurs, aide à l'innovation et à la création d'entreprise
- Accompagnement et coaching PME/PMI

Salariés des aéroports – qualité de vie

- Crèches
- Transport
- Logement

Mécénats et soutien aux projets associatifs

- Fondation Aéroports de Paris
 - Handicap et maladie
 - Insertion et formation – lutte contre l'échec scolaire
 - Citoyenneté et lutte contre l'exclusion
- Fonds de dotation territorial Adife
- Mécénats en nature et de compétences

Des observatoires pour suivre l'emploi

Les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation facilitent la visibilité de l'emploi et de son évolution dans les aéroports franciliens. Ils assurent et publient :

- tous les deux ans, un recensement complet auprès des entreprises et des services publics présents sur les trois plates-formes aéroportuaires ;
- des études prospectives des tendances futures de l'emploi dans les grands secteurs d'activité des plates-formes.

Ils nouent des partenariats avec d'autres observatoires comme l'Observatoire régional de l'emploi, avec les acteurs socio-économiques des territoires riverains comme le Pôle d'Orly ainsi qu'avec le GIP Emploi Roissy CDG. En 2013, les observatoires ont publié une étude sur l'emploi et l'activité aéroportuaires en Europe. Ils ont contribué aux travaux de l'Observatoire de l'emploi du Grand Roissy, animé par le GIP Emploi Roissy CDG et participé à un atelier de conjoncture organisé par le conseil général de Seine-Saint-Denis. Ils sont intervenus aux conférences sur l'emploi proposées par nos deux Maisons de l'Environnement et du Développement durable.

nous soutenons l'accès à l'emploi

Une grande part de notre budget de coopération économique et sociale est consacrée à l'accès à l'emploi aéroportuaire des riverains. Nous investissons ainsi depuis une vingtaine d'années dans des dispositifs d'aide à l'emploi, adaptés aux spécificités aéroportuaires. Nous relayons aussi les politiques publiques en signant les conventions proposées par l'État. Nous avons notamment, à l'issue du Plan Espoir Banlieues (2008-2011), signé en 2012 l'engagement national triennal pour l'emploi des quartiers prioritaires. Nous avons prolongé ces engagements en signant la charte « Entreprises et Quartiers » du ministère délégué à la Ville en juin 2013 et sa convention d'application 2014-2015 en décembre 2013.

Séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires »

En 2013, nous avons réorganisé nos séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires » pour mieux répondre aux besoins des demandeurs d'emploi. Leur durée a été raccourcie mais leur fréquence augmentée. Les ateliers ont été renforcés et recentrés sur des thèmes peu abordés par les acteurs de l'emploi : l'anglais aéroportuaire, l'image, le comportement. Le fond du programme n'a pas changé : information sur les métiers aéroportuaires et rencontres individuelles en fin de parcours avec les entreprises et organismes de formation partenaires susceptibles d'accompagner les projets professionnels. En 2013, 222 stagiaires ont suivi ces séminaires à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Planèt'AIRport Un passeport pour l'emploi aéroportuaire

Offre globale de services, Planèt'AIRport accompagne ou facilite l'accès à l'emploi aéroportuaire de 2 000 riverains chaque année depuis les années 1990. Ce programme stratégique couvre des prestations de formation à la carte, d'évaluation des connaissances, de diagnostic social, de suivi, de conseil et d'accompagnement socioprofessionnel. Mobilisant six structures partenaires que nous animons, il inclut également des dispositifs d'insertion, d'aide à la mobilité et au logement. Sa proposition de cursus de courte durée, Teach'AIR®, s'est enrichie, en 2013, d'une offre de téléenseignement. Le groupement d'intérêt public Adife est devenu fonds de dotation territorial en 2013. Dans le cadre des emplois d'avenir, notre direction des Ressources humaines s'est engagée à privilégier, dès 2013, les stagiaires accueillis par ces dispositifs de formation. Planèt'AIRport aide aussi les entreprises à recruter, à travailler leur image ou à gérer des tâches administratives liées à l'emploi. Ce programme a été lauréat des Défis RSE 2013 (voir page 60).

Former à l'échelle régionale

Aux côtés de nos partenaires du groupement solidaire régional AERO Compétences, nous avons soumissionné à l'appel d'offres de la région Île-de-France pour un programme régional qualifiant, « Compétences » 2014-2016, destiné aux demandeurs d'emploi. AERO Compétences propose un cursus long de formation diplômante ou qualifiante gratuite à quatorze métiers aéroportuaires, avec le statut de stagiaire rémunéré. La proposition du groupement comporte des moyens importants en termes de locaux et d'outils pédagogiques informatisés. Ce cursus intégré à l'offre Planèt'AIRport engage, au sein de notre Groupe, la direction des Ressources humaines, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable et notre filiale Alyzia Sûreté.

PHILANTHROPIE

Nous sommes coauteurs de l'ouvrage de référence *Fondations territoriales pour une philanthropie de proximité*, publié par le Centre français des fonds et fondations (CFFF) en 2013.

PART DES EMPLOIS DIRECTS PAR PLATE-FORME

Les données 2013 seront connues fin 2014.

NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS

Total 2012 : 989

	2011	2012
Paris-Charles de Gaulle	656	663
Paris-Orly	238	255
Paris-Le Bourget	75	71

EFFECTIFS TOTAUX

Total 2012 : 114 531

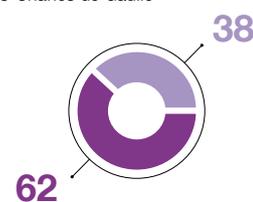
	2011	2012
Paris-Charles de Gaulle	87 200	85 000
Paris-Orly	27 200	26 200
Paris-Le Bourget	3 115	3 331

TYPOLOGIE DES SALARIÉS

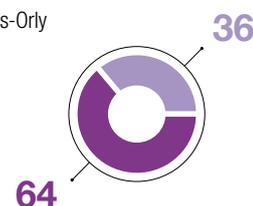
- 80 % des salariés travaillent en horaires décalés à Paris-Charles de Gaulle, 69 % à Paris-Orly et 56 % à Paris-Le Bourget.
- 96 % des personnels travaillent en CDI (hors intérimaires).

RÉPARTITION HOMMES-FEMMES (en %)

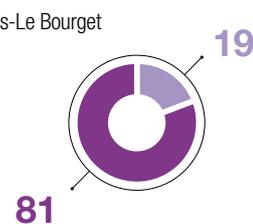
Paris-Charles de Gaulle



Paris-Orly



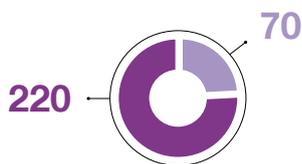
Paris-Le Bourget



● Femmes
● Hommes

LES MEMBRES FINANCEURS DU GIP EMPLOI ROISSY CDG

(en k€ par an)



- État, région Île-de-France et départements
- Aéroports de Paris SA

AERO COMPÉTENCES PARTENAIRES

AIR (mandataire et opérateur), Afpa, Camas Aéroformations, Greta BIP 93, la chambre des métiers de Seine-Saint-Denis, Prom'hôte, Aéroports de Paris

BILAN 2013

Budget : 2 215 k€

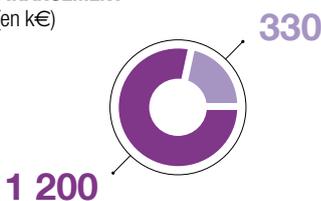
Places par an	665
Parcours préparatoires et qualifiants (2011-2013)	1 493
Qualifiés 2011-2013 (2 années scolaires)	851

PLANÈT'AIRPORT EN BREF SIX STRUCTURES PARTENARIALES

- **AIR**, association d'intérêt régional
- **AERO Compétences**, groupement solidaire en cours de renouvellement
- **Adife**, devenu fonds de dotation territorial en 2013
- **Comité Habitat**, association pour l'accès au logement

FINANCEMENT

(en k€)



- État, région Île-de-France, collectivités, CCI, Pôle emploi, entreprises
- Aéroports de Paris

Agir à l'échelle du territoire Le GIP Emploi Roissy CDG

Depuis sa création, nous sommes partenaires du GIP Emploi Roissy CDG qui agit en faveur des populations du Grand Roissy. Il met en œuvre et soutient des actions concertées pour satisfaire les besoins locaux d'emploi, d'insertion, de sécurisation des parcours professionnels et de formation. En 2013, afin d'améliorer sa réactivité et ses interventions, le GIP Emploi Roissy CDG a resserré sa gouvernance sur cinq membres financeurs et s'est doté d'un Comité d'orientation stratégique emploi formation (Cosef). Instance consultative de dialogue, de réflexion et d'échange, le Cosef rassemble les acteurs de l'emploi et de la formation du Grand Roissy. Il a poursuivi le plan d'actions défini avant la refondation : une formation certifiante à l'anglais aéroportuaire conçue avec le Greta, la CCIV et Afpa ; une plate-forme d'évolution professionnelle, le Step ; un plan alternance ; un observatoire emploi-formation du Grand Roissy. Il s'est doté de la marque Grand Roissy Emploi Formation®.

nous contribuons à l'insertion

L'éducation prioritaire

Nous soutenons les réseaux Éclair de l'éducation prioritaire, créés pour les élèves des écoles et collèges des quartiers prioritaires de la ville. En cinq ans, pour plus de 8 500 élèves du Grand Roissy, nous avons organisé des visites de Paris-Charles de Gaulle, des conférences et des ateliers pédagogiques, scientifiques et ludiques sur les thématiques du secteur aérien et de la RSE. Nous accueillons les élèves de 3^e lors de la semaine de découverte professionnelle. Nous sommes partenaires de l'Éducation nationale pour Sarcelles, Villiers-le-Bel, Garges-lès-Gonesse et Goussainville dans le Val-d'Oise, pour Meaux et Mitry-Mory en Seine-et-Marne et depuis 2013, pour Pierrefitte-Villeteuse en Seine-Saint-Denis.

Les Écoles de la deuxième chance

Nous avons signé en 2010 une convention de partenariat avec l'École de la deuxième chance du Val-de-Marne. Un premier site a été créé à Orly en 2011 et un second à Créteil en 2012 : 250 jeunes ont intégré ou poursuivi ce parcours en 2013. Nous sommes cofondateurs d'Écoles de la deuxième chance à La Courneuve, Cergy-Pontoise, Argenteuil, Sarcelles. Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an.

L'insertion par l'activité économique

Nous agissons pour l'insertion par l'activité professionnelle depuis de nombreuses années. First Stade, entreprise d'insertion agréée par l'État, emploie des personnes en grande difficulté sociale. Cette structure de Planète Airport leur confie une mission de coursiers de proximité au service des 26 entreprises adhérentes en 2013. First Stade dispose de trois véhicules. Depuis sa création par AIR en 2009, 44 riverains ont accédé à un emploi. Par ailleurs, depuis 2012, nous incluons des clauses d'insertion dans nos marchés.

BILAN 2013

Nombre total de bénéficiaires : 5 793

Mobilité	277
Accueil information conseil	4 284
Accompagnement vers l'emploi	421
Formation professionnelle	763
Logement	48

Nous soutenons aussi plusieurs initiatives, comme le chantier d'insertion social La Recyclerie porté par la régie des quartiers Les Portes de l'Essonne : nous mettons à la disposition des personnels de ce chantier des meubles et des fournitures de bureau réformés qu'ils peuvent valoriser et revendre.

VIVRE SUR NOS PLATES-FORMES

Nos crèches

Nos aéroports possèdent deux crèches interentreprises et intercommunales, créées à notre initiative : les P'tits Loup'ings à Paris-Orly (60 berceaux) et une Maison de l'enfance, les Globe-Trotteurs (100 berceaux), à Paris-Charles de Gaulle. Les Globe-Trotteurs se compose de l'Ombraïe, qui fonctionne en horaires atypiques, et de l'Envol, ouverte aux horaires administratifs. En 2013 les Globe-Trotteurs a accueilli une moyenne mensuelle de 212 enfants et les P'tits Loup'ings 185 enfants. Ces crèches sont ouvertes en priorité aux parents qui travaillent en horaires décalés, résident à plus de deux heures de leur lieu de travail ou n'ont pas de structure d'accueil proche de leur domicile. Elles sont gérées par les collectivités territoriales, la DGAC, les services publics, les entreprises des plates-formes et Aéroports de Paris.

Notre offre de logement social

Structure de Planète Airport, le Comité Habitat a élaboré une offre de logement social autour des trois aéroports pour les salariés des plates-formes et des collectivités locales adhérentes. En plus de l'offre locative, le Comité propose du conseil juridique et financier gratuit pour accéder à la propriété. Une résidence sociale de 213 logements est implantée à Paris-Charles de Gaulle depuis 2008 pour les jeunes travailleurs. Une résidence devrait être construite à Paris-Orly d'ici à 2015. Le Comité Habitat a logé 48 personnes en 2013, dont 13 jeunes embauchés, et 1 748 personnes depuis sa création en 1995.

Notre réseau de bus disponibles à la demande

Filéo, créé en 1998 par le Syndicat des transports d'Île-de-France (Stif), est un service de transport collectif à la demande destiné aux salariés de Paris-Charles de Gaulle. Complémentaire des services réguliers de transport en commun, ce réseau compte huit lignes de bus. Il est ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Seule entreprise privée à participer financièrement à l'exploitation de ces lignes (à hauteur de 329 000 euros en 2013), nous avons renouvelé notre engagement jusqu'en 2016.

Un véhicule pour l'emploi

En 2013, le Fonds social européen a accordé une subvention de 30 000 euros à Papa Charlie. Chaque année cette association vient en aide à 300 personnes sans moyen de transport collectif ou individuel, en leur prêtant un véhicule pendant une courte période à un coût modéré. Les demandeurs d'emploi et accédants à l'emploi d'Île-de-France peuvent ainsi rejoindre sans difficulté les plates-formes aéroportuaires ou leur futur lieu de travail. Le transporteur FedEx soutient l'association depuis sept ans. En 2012 et 2013, il a signé avec Papa Charlie une convention de partenariat pour aider des salariés en difficulté économique. Hors d'Île-de-France, la mission locale de l'emploi de Picardie-Pays de Valois a signé elle aussi une convention pour implanter localement ce service.

DEUX PROJETS DE CONCIERGERIE D'ENTREPRISES

Dans le cadre d'une convention avec le conseil général de Seine-et-Marne, nous élaborons un projet de conciergerie d'entreprises. Destinée aux salariés travaillant sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, elle offrira des services de proximité assurés par des salariés en insertion. Un projet identique est à l'étude pour les salariés de la plate-forme Paris-Orly.



FILÉO EN BREF

- Nos partenaires : Stif, conseils généraux de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise, communauté d'agglomération Terres de France
- **500 000** réservations dont **15 %** sur www.fileo.com
- **23 000** clients, **351 703** voyages
- taux de satisfaction générale : **90,5 %**

PAPA CHARLIE EN BREF

- Bonne pratique reconnue par le Pacte mondial
- **160** véhicules dont 50 % seront remplacés en 2014 par des véhicules à faible émission de CO2

REPÈRE

Nous étudions la création d'une Maison de l'emploi et de la formation du Grand Roissy en partenariat avec le conseil régional d'Île-de-France et le GIP Emploi Roissy CDG.

4 300
c'est le nombre
d'embauches en quinze
ans auxquelles Papa Charlie
a contribué
en Île-de-France : 92 %
sont pérennes.



le Grand Roissy et le Pôle d'Orly

Nos trois principales plates-formes – Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget – sont identifiées comme territoires économiques majeurs (TEM) par le schéma directeur régional d'Île-de-France (Sdrif). Leur activité génère plus de 30 milliards d'euros de valeur ajoutée, correspondant à 5,8 % du PIB régional (étude menée en 2011). Dans le projet du Grand Paris, les pôles de Roissy et d'Orly sont reconnus comme stratégiques. Nous contribuons au développement économique durable des territoires en siégeant au sein de plusieurs instances de gouvernance. Nous nous associons aux démarches collectives de promotion territoriale et favorisons l'implantation d'entreprises, notamment internationales.

Le Grand Roissy

Grâce au dynamisme induit par la présence des deux aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget, le Grand Roissy est un territoire en pleine expansion économique qui bénéficie de projets structurants d'envergure nationale. Nous participons à ses instances de gouvernance, à la construction des contrats de développement territorial, dont le projet « Cœur économique Roissy Terre de France » (CERTF), et aux principaux projets territoriaux. Nous apportons notre concours aux études et groupes de travail de l'EPA Plaine de France. Nous prenons part à une ambition collective : faire du Grand Roissy une place aéroportuaire de rang mondial, durable et profitable pour ses habitants.

Hubstart Paris Région® promeut le Grand Roissy à l'international

Nous soutenons activement, depuis sa création en 2009, Hubstart Paris® devenue, en juillet 2013, l'alliance Hubstart Paris Région®. Réunissant plus d'une trentaine de partenaires institutionnels, associatifs et privés, cette démarche collective vise à renforcer l'attractivité internationale du Grand Roissy face à la concurrence mondiale. Elle favorise notamment l'implantation d'entreprises internationales, grâce à une offre de services mutualisée. L'alliance mène une trentaine d'actions par an parmi lesquelles son séminaire annuel international, consacré aux places aéroportuaires durables, des opérations de promotion et de prospection dans les conférences et les salons professionnels internationaux ou encore l'organisation de *business tours* du Grand Roissy. Hubstart Paris Région® coopère avec Atlanta (États-Unis) et Shanghai-Pudong (Chine) autour de projets communs. Elle développe de nombreux outils promotionnels comme sa maquette interactive du Grand Roissy, disponible également sur tablette et sur *smartphone* depuis 2013.

Le pacte Orly Paris®

Nous participons à la gouvernance du pacte territorial pour l'emploi, la formation et le développement économique du Pôle d'Orly depuis 2009. Le pacte Orly Paris® a été reconduit jusqu'en 2015. Nous sommes signataires de sa charte de développement durable qui nous engage à poursuivre collectivement des actions ambitieuses. En 2013, Orly International, structure porteuse du pacte, a mené une série d'actions destinées à renforcer l'attractivité du territoire et à soutenir l'accès à l'emploi. La seconde édition de ses Rendez-vous pour l'Emploi, le 14 novembre, a été précédée d'une formation aux métiers aéroportuaires pour les conseillers de l'emploi. En juin 2013 se sont tenus les premiers « Rendez-vous de l'immobilier » destinés à promouvoir l'offre d'immobilier d'entreprise du pacte. Orly Paris® était présent en décembre au Simi, salon spécialisé dans ce domaine.

886 k€

**c'est le budget 2013
de l'association
Hubstart Paris Région®.**
Aéroports de Paris
y contribue pour 140 k€
et par le prêt gratuit
de locaux.

LE GRAND ROISSY ÉCONOMIQUE

- Plus de **200 000** emplois publics et privés.
- Plus de **6** milliards d'euros investis d'ici à 2025, par des acteurs privés pour **100 000** créations d'emplois.

REPÈRE

Hubstart Paris Région® réunit les collectivités territoriales, l'État, les agences de développement, les chambres de commerce et d'industrie, les pôles de compétitivité, les établissements publics d'aménagement, des entreprises et des associations. Sous présidence régionale, elle est pilotée par l'Agence régionale de développement d'Île-de-France.

+ d'infos :

www.hubstart-paris.com

AÉROPÔLE ET DATAGORA FUSIONNENT DANS HUBSTART PARIS RÉGION®

Pour concrétiser son ambitieux programme, l'alliance Hubstart Paris Région® s'appuie, depuis juillet 2013, sur l'association du même nom, formée par la fusion de deux structures partenariales : Datagora, centre de ressources du Grand Roissy (créé en 2003) et AéroPôle, pépinière d'entreprises (fondée en 2000). L'association assure la gestion de la pépinière, du Centre Hubstart Paris Région, situé à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, et appuie les actions des partenaires.

nous accompagnons les PME

Nous relayons les politiques de la ville

Dans le cadre de la charte « Entreprises et Quartiers » du ministère de la Ville (voir page 61), nous nous associons au plan d'action gouvernemental en participant notamment à la création d'un réseau interentreprises de soutien à la création et au développement des PME dans les quartiers prioritaires de la ville.

Nos acheteurs rencontrent les PME

Le 11 juin s'est tenue la quatrième édition des Rencontres du Grand Roissy que nous organisons avec la CCI régionale (Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val-d'Oise). Les services acheteurs de neuf grandes entreprises et, pour la première fois, quatre communautés d'agglomération opérant dans le périmètre du Grand Roissy, ont échangé avec plus de 150 PME et TPE. À Paris-Orly, nous avons organisé, pour une centaine de PME et TPE du Val-de-Marne et de l'Essonne, une soirée d'information sur le projet structurant « Nouvel envol » de l'aéroport Paris-Orly. Nous leur avons exposé les perspectives de marché et présenté nos acheteurs.

Jeunes entreprises innovantes du Val-de-Marne

Nous adhérons au réseau Entreprendre du Val-de-Marne qui soutient les créations d'entreprises. Nous avons renouvelé notre soutien au Fidep 94 qui aide à la reprise ou au développement de PME. Nous versons une subvention de 15 000 euros annuels, accordés pour trois ans. Nous avons complété cet engagement en participant au dispositif Cap'Jeunes de l'association solidaire Val-de-Marne actif pour l'initiative (VMAPI) qui accorde conseil et prime de démarrage aux entreprises fondées par des jeunes de moins de 26 ans. Nous envisageons le lancement d'un incubateur d'entreprises à vocation sociale sur la plate-forme Paris-Orly. Nous sommes membres fondateurs d'un incubateur pour le tourisme.

Réseaux Plato

Nous sommes membres des réseaux Plato grâce auxquels les grandes entreprises partagent leur expérience avec les PME-TPE. Le réseau Plato Grand Roissy économique pour la période 2013-2015 a été lancé en juin 2013. Interdépartemental, il réunit les CCI du Val-d'Oise, de Seine-Saint-Denis et de Seine-et-Marne, regroupées en CCI régionale. Entre septembre 2011 et décembre 2013, nous avons participé aux réseaux Plato Écométiers initiés par la CCI Paris-Île-de-France.

LA RSE À LA PORTÉE DES PME

Nous sommes partenaires du premier programme régional d'accompagnement « Entreprises responsables en Île-de-France », aux côtés de la CCI Paris-Île-de-France et de l'Agence régionale de développement (ARD) Paris-Île-de-France. Soutenu par l'Ademe, ce programme, qui dure deux ans, aidera les PME volontaires des territoires aéroportuaires à intégrer une démarche RSE dans leur modèle économique. Il se compose d'un diagnostic et d'un accompagnement vers l'intégration des préconisations de la norme ISO 26000 relative à la RSE. Deux réunions d'information se sont déroulées en décembre 2013 dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Orly.



PACTE ONLY PARIS II

Le pacte territorial Orly Paris II (2013-2016), signé en décembre 2012, réunit notamment la région Île-de-France, les conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne, l'État, les chambres consulaires, l'Ador et la direction régionale de Pôle emploi.

LES MÉCÈNES DE CAP'JEUNES

Acofi, Air France, Cofin'Audit, Memup, Société Générale et Aéroports de Paris

LES ACHETEURS DES RENCONTRES DU GRAND ROISSY

Air France, FedEx, Groupe 3S, Groupe Accor, Le Bourget, Léon Grosse, Roissy Porte de France, Servair, Terres de France, Val de France, Volkswagen, WFS, Aéroports de Paris



SÉMINAIRES « DÉCOUVERTE DES MÉTIERS AÉROPORTUAIRES »

- 4 par an
- 222 participants en 2013

CHARTES DE PARTENARIAT

- Paris-Charles de Gaulle : 39
- Paris-Orly : 18

FORUMS ET EXPOSITIONS 2013

PARIS-CHARLES DE GAULLE

- 1 forum de recrutement
- 1 forum Emplois saisonniers et jobs d'été
- 1 journée d'information pour les demandeurs d'emploi en situation de handicap en partenariat avec Pôle emploi de Roissy et Cap emploi d'Aulnay-sous-Bois
- Exposition permanente sur la responsabilité sociétale d'Aéroports de Paris

PARIS-ORLY

- 5^e forum Alternance et jobs d'été
- 4^e forum Handicap
- 2 conseils municipaux des enfants (CME)
- 12 conférences sur l'environnement et le développement durable
- 12 ateliers à thématique environnementale

www.entrevoisins.org

Le site internet www.entrevoisins.org s'adresse aux riverains, aux élus, aux entreprises et au grand public. Il relaie les résultats de la surveillance de la qualité de l'air et du bruit pratiquée par notre laboratoire. Ses rubriques informent sur le secteur aérien, sur l'actualité des trois aéroports et sur nos dispositifs de coopération économique et sociale. La rubrique Entre Jeunes propose des fiches « découverte des métiers », illustrées par des témoignages filmés.

vivre en confiance avec les riverains

Informers les riverains de nos aéroports est inscrit à notre cahier des charges. Nous avons choisi de faire mieux et d'établir, avec les collectivités territoriales, les associations et les populations, une relation de confiance et de partage. Nos principaux relais pour ces échanges de proximité sont les Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MEDD), situées au cœur de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Orly. Elles accueillent chaque année près de 30 000 riverains.

Mobiliser autour des enjeux sociétaux

Les MEDD organisent ou hébergent des séminaires pédagogiques, des forums et des conférences sur l'emploi et les opportunités professionnelles aéroportuaires. Plusieurs forums de recrutement ou d'information sur les métiers s'y tiennent chaque année. Leurs expositions-animations, permanentes ou temporaires, invitent les riverains de tous âges à découvrir les thématiques environnementales, sociales et citoyennes. Ces événements leur donnent l'occasion d'échanger avec nous sur nos pratiques de développement durable et sur leurs attentes à notre égard. En 2013, les MEDD ont organisé plusieurs expositions : « Les écosystèmes franciliens » ; « Les énergies renouvelables » ; « Quelle énergie !? », exposition coproduite avec l'Arene et assortie d'une conférence ; « Sous nos pieds, la Terre, la Vie », avec Natureparif, exposition sur le patrimoine naturel ; deux expositions sur les femmes. Une conférence sur le tramway T7 a réuni les riverains de Paris-Orly six mois avant sa mise en service en novembre.

Dialoguer et travailler avec les élus

Les MEDD participent aux travaux locaux et régionaux sur les thématiques environnementales et de l'emploi propres à nos aéroports. Régulièrement, elles organisent le dialogue avec les élus locaux. Le projet structurant « Nouvel envol » de Paris-Orly a donné lieu à plus de 60 rencontres avec les élus du Val-de-Marne et de l'Essonne et avec les associations. Les MEDD proposent couramment aux élus la visite des aéroports. En 2013, ils ont ainsi rencontré les entreprises stratégiques des plates-formes et découvert le versant économique de l'activité aéroportuaire. Depuis 2008, nos relations avec les communes qui le souhaitent sont encadrées par des chartes de partenariat qui instaurent l'échange régulier d'informations et la conduite d'actions partagées, environnementales, sociales et économiques, avec nos aéroports. Près de 60 communes ont signé en six ans les chartes pilotées par les MEDD.

Label Tourisme et handicap

Partenaires de l'Institut national des jeunes sourds, nous apportons une attention particulière au handicap. La MEDD de Paris-Orly a obtenu en novembre 2013 le label Tourisme et handicap pour son action en faveur des 4 types de handicap (auditif, visuel, moteur et mental). La MEDD de Paris-Charles de Gaulle fait appel aux personnels de l'Esat « Vivre autrement » pour entretenir ses 1 650 m² de parcelles fleuries et de potager.

Commissions consultatives de l'environnement

En 2013, 13 réunions de commissions consultatives de l'environnement (CCE) ont eu lieu : 2 pour Paris-Charles de Gaulle, 1 pour Paris-Orly, 2 pour Paris-Le Bourget et 8 pour les aéroports d'aviation générale. Ces instances de concertation locale, réunies par le préfet, sont sollicitées pour les questions relatives aux incidences sur l'environnement de l'aménagement ou de l'exploitation de l'aéroport. Le secrétariat des CCE est assuré par Aéroports de Paris.

l'aide à l'insonorisation

En France, la maîtrise et le contrôle du bruit aérien relèvent de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) c'est-à-dire de l'État. Notre responsabilité de gestionnaire d'aéroports consiste à gérer le dispositif d'aide à l'insonorisation au voisinage de nos aéroports franciliens. Un pôle spécifique au sein de notre organisation met en œuvre et coordonne ce dispositif. Notre laboratoire fournit aux autorités les mesures et analyses acoustiques nécessaires à leurs prises de décision.

Le financement

La taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) que versent les compagnies aériennes pour chaque décollage d'avion sert à financer les diagnostics acoustiques et les travaux d'insonorisation de logements ou de bâtiments tertiaires situés dans le plan de gêne sonore (PGS). En 2013, le produit de la TNSA s'est élevé à plus de 37,82 M€ d'euros. Le PGS de Paris-Le Bourget a été établi en 2012. Les PGS de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont été élargis, fin 2013, pour une application à partir de 2014, ce qui représente 30 150 logements supplémentaires potentiellement éligibles (+4 230 pour Paris-Orly et +25 920 pour Paris-Charles de Gaulle).

La prise en charge

Le taux de prise en charge est de 100 % pour les diagnostics et les travaux sous certaines conditions. Un mécanisme d'avance de fonds existe depuis 2010. Une information complète est disponible sur www.entrevoisins.org.

Assistance à maîtrise d'ouvrage et qualité

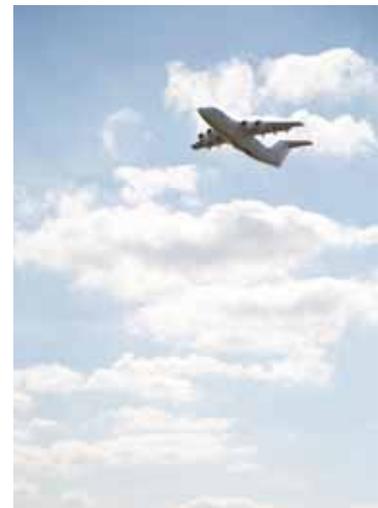
L'aide aux travaux est attribuée sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR) après réalisation d'un diagnostic acoustique. Notre service gratuit d'assistance à maîtrise d'ouvrage garantit aux riverains que les prestataires effectueront des travaux adaptés et de qualité à un coût optimisé. En partenariat avec les organismes professionnels, nous avons élaboré en 2012 un dispositif « qualité entreprises » qui encadre ces prestations. Nous l'avons complété, en 2013, par un programme de formation des prestataires. Ce programme a été conçu avec la chambre des métiers et de l'artisanat du Val-de-Marne. En trois ans, le nombre de diagnostics a presque doublé : 2 700 dossiers en 2011, 4 900 en 2012, 4 300 en 2013.

Notre laboratoire

Notre laboratoire effectue, pour le compte de l'État et sous contrôle de l'Acnusa, des mesures acoustiques grâce à un réseau de 50 stations de mesure permanentes et temporaires. En exploitant ces données, nous réalisons la cartographie du bruit des avions. Grâce à ces cartes, les autorités peuvent établir les plans d'exposition au bruit (PEB) destinés à maîtriser l'urbanisme autour des aéroports et les plans de gêne sonore (PGS).

S'INFORMER SUR LE BRUIT

Notre site internet www.entrevoisins.org fournit aux riverains de nos aéroports une information complète et sans cesse actualisée sur le bruit. Dans les MEDD, la DGAC renseigne les riverains sur l'environnement sonore des aéroports grâce à des logiciels de visualisation du trafic et des niveaux sonores. Parmi ces outils, le logiciel Vitrail, mis à jour en 2013, montre les trajectoires des avions avec 30 minutes de décalage. Vitrail est également installé dans 24 mairies. Le logiciel en *self-service* Visiobruit donne aux riverains de Paris-Charles de Gaulle des notions d'acoustique. Chaque année nous menons avec la DGAC une campagne d'information sur l'aide à l'insonorisation.



REPÈRE

La CCAR est composée du préfet de région, de la Direction générale de l'aviation civile, des collectivités locales, des associations et des collèges professionnels du transport aérien.

LOGEMENTS ET LOCAUX AIDÉS

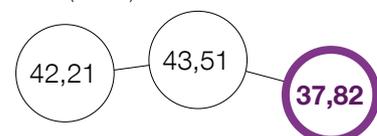
	2013	depuis 2004
Paris-Charles de Gaulle	2 835	24 488
Paris-Orly	2 187	13 464
Paris-Le Bourget	425	455

MONTANT GLOBAL DES TRAVAUX 2004-2013 (CHIFFRES ARRONDIS)

403 M€ pour 38 347 logements et 60 bâtiments tertiaires dont :

- 248 M€ pour Charles de Gaulle
- 148 M€ pour Paris-Orly
- 6 M€ pour Paris-Le-Bourget

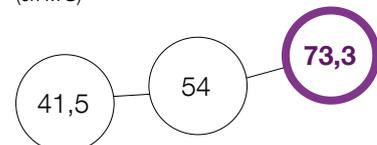
TNSA (en M€)



2011 2012 2013

BUDGET DES TRAVAUX

(en M€)



2011 2012 2013



La Fondation a accordé une bourse à Marie Bochet, quadruple médaillée d'or de ski aux épreuves paralympiques d'hiver à Sochi en 2014.

LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ À LA RENCONTRE DE LA PETITE ENFANCE

Dans quatre communes du département de l'Essonne, l'association Intermèdes Robinson que soutient la fondation va à la rencontre des familles précarisées – populations vivant en bidonville ou gens du voyage. Elle réalise pour les très jeunes enfants, de moins d'un an à six ans, des ateliers mobiles d'éveil. Ces ateliers se tiennent dans des espaces sécurisés et protégés, installés dans le milieu de vie des enfants. La commission nationale consultative des droits de l'homme a distingué d'une mention spéciale ce projet à l'occasion de la remise du Prix 2012 des droits de l'homme de la République française « Liberté – Égalité – Fraternité ».

+ d'infos :

www.aeroportsdeparis.fr, onglet « Développement durable »

la Fondation Aéroports de Paris

Nous avons développé le mécénat avec la création de la Fondation Aéroports de Paris qui a fêté ses dix ans en 2013. La Fondation cofinance des projets d'initiative locale en faveur des populations les plus fragilisées dans l'environnement des plates-formes aéroportuaires. Placée sous l'égide de la Fondation de France, elle intervient financièrement dans le domaine des solidarités de proximité. Son comité exécutif, présidé par le président-directeur général d'Aéroports de Paris, a défini trois domaines d'action prioritaires : l'insertion et la formation ; la citoyenneté et la lutte contre l'exclusion ; le handicap et la maladie. En 2013 nous avons ainsi soutenu :

- le projet Cap'Jeunes de l'association France Active, qui aide les jeunes demandeurs d'emploi de la région Île-de-France à monter leur entreprise,
- un atelier mobile d'éveil en petite enfance en milieu précaire, conçu par l'association Intermèdes Robinson,
- l'accompagnement d'enfants autistes en période de transition et d'attente d'une place dans une structure adaptée, réalisé par le réseau RÉPIES pour le département du Val-d'Oise.

Chacun de ces projets a reçu une aide moyenne de 10 000 euros de la part de la Fondation.

Lutter contre le décrochage scolaire

En 2013, nous avons également poursuivi notre soutien aux initiatives orientées vers la lutte contre le décrochage scolaire dans les collèges situés à proximité des aéroports. Dans ce cadre, 150 000 euros ont été alloués à 12 projets nouveaux conduits au profit de collèges de la communauté d'agglomération Val-de-France et des villes de Gonesse et de Goussainville.

L'accès à la culture

Pour offrir un accès à la culture aux jeunes défavorisés, la fondation a noué des partenariats avec des structures mécènes reconnues ou avec les organisateurs de festivals réputés comme la Fondation Royaumont, le festival théâtral du Val-d'Oise ou le festival d'Auvers-sur-Oise.

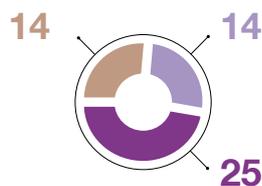
nos mécénats en nature et en compétences

Le pôle Management partenarial de la direction de l'Environnement et du Développement durable pilote le mécénat et le bénévolat de compétences ainsi que les mécénats en nature. Nous avons constitué un vivier de 150 bénévoles du Groupe mobilisables sur tout projet proposé par les structures d'utilité sociale et d'intérêt général que nous soutenons. Nos salariés participent aux réseaux Plato de conseil et d'aide aux PME (voir page 67) ou sont membres d'associations

comme Aviation sans frontières ou encore font régulièrement profiter de leurs compétences de manière bénévole des organismes d'étude et de réflexion. Les permanents des structures Planèt'Airport contribuent aussi largement au mécénat de compétences, notamment pour l'accompagnement socioprofessionnel des personnes en grande difficulté d'insertion. Nous organisons depuis deux ans un mécénat en nature qui se traduit concrètement par la collecte et la distribution de biens d'Aéroports de Paris au profit d'associations d'insertion. Nous livrons ainsi des mobiliers, des ordinateurs, des équipements agricoles ou des véhicules de secours incendie qui seront réemployés en l'état ou après remise à niveau.

BILAN DES ACTIONS 2013 DE LA FONDATION AÉROPORTS DE PARIS

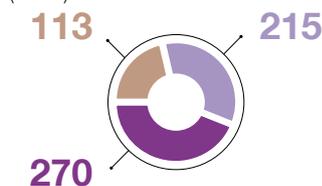
NOMBRE DE PROJETS SOUTENUS PAR AXES



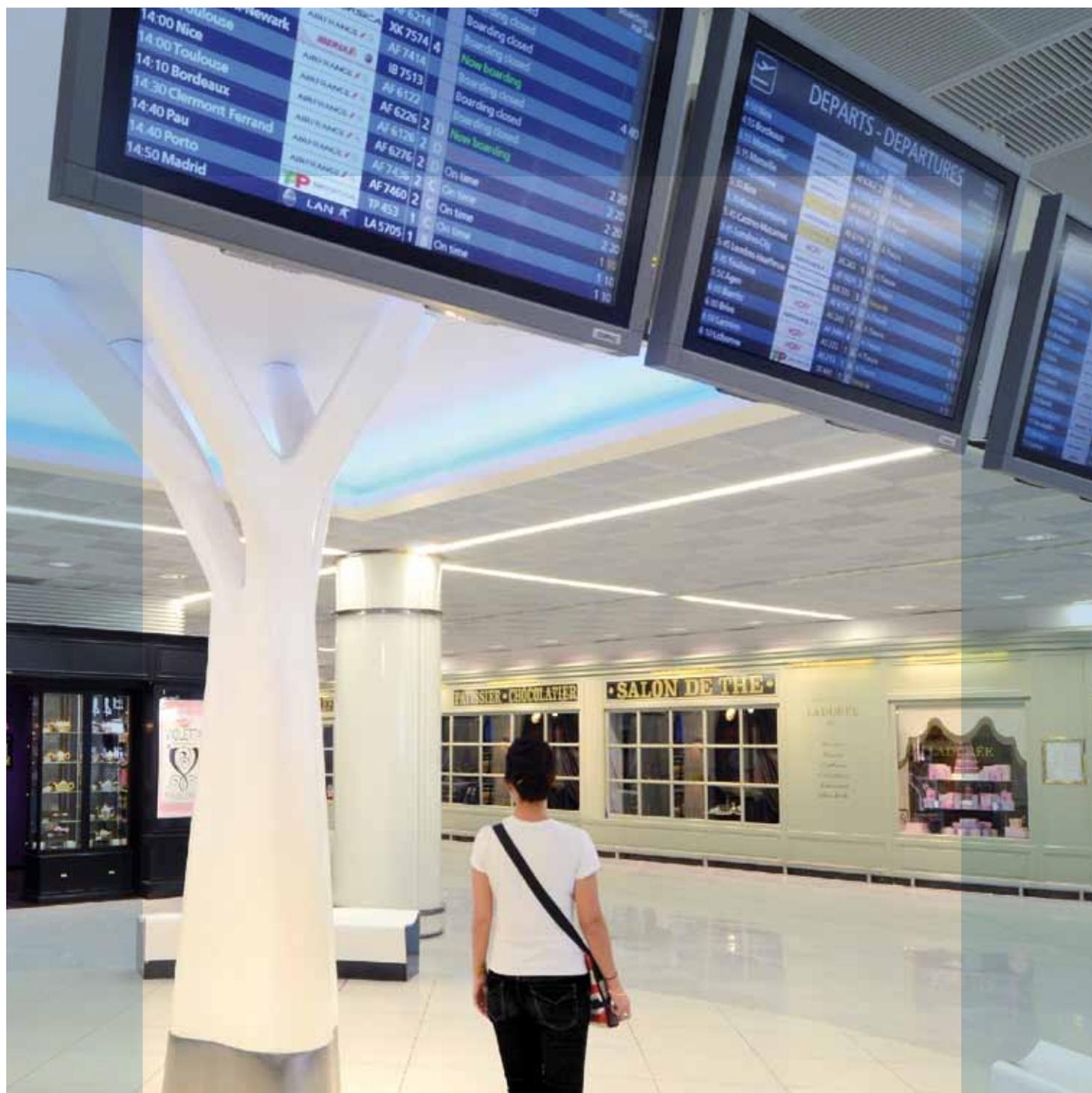
- Maladie / handicap
- Insertion / formation
- Citoyenneté et lutte contre l'exclusion

MONTANT TOTAL DES AIDES PAR AXES

(en k€)



- Maladie / handicap
- Insertion / formation
- Citoyenneté et lutte contre l'exclusion



sommaire

- 72 — Nos filiales, une démarche RSE proactive
- 73 — Les indicateurs de la gouvernance
- 74 — Les conventions internationales
- 74 — Un label responsable

- 75 — Indices et classements socialement responsables
- 76 — Avis du panel des parties prenantes
- 77 — Indicateurs – méthodologie de reporting

- 78 — Tableau des indicateurs
- 80 — Sommaire GRI
- 81 — Prix et distinctions
- 81 — Glossaire, sigles et acronymes

nos filiales

une démarche RSE proactive

Détenues à 100 % par Aéroports de Paris, Hub One, Aéroports de Paris Management et ADP Ingénierie ont engagé des démarches de responsabilité sociétale diversement avancées, notamment dans le cadre du partenariat avec Transparency International France, reconduit en 2013 pour les deux dernières. Depuis 2013, conformément aux engagements pris par le Groupe, les filiales affichent dans tous leurs supports de communication leur propre engagement dans la lutte contre la corruption.

Hub One

Hub One fédère sous une marque commerciale unique l'offre de Hub Télécom, expert en télécommunications et radiocommunications professionnelles et spécialiste des sites complexes à forte fréquentation comme les aéroports, et celle, acquise en 2012, de Nomadance, leader des solutions matérielles et logicielles de traçabilité et de mobilité professionnelle. Depuis 2008 l'entreprise sollicite une notation extrafinancière qui a marqué un net progrès en 2012 dans l'ensemble des domaines examinés. Signataire depuis 2010 de la charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable, Hub One a formalisé sa politique RSE et s'appuie sur un réseau interne de 22 personnes. Elle s'est dotée d'un code de déontologie, conçu avec l'appui de l'ONG Transparency International France, et de dispositifs de contrôle interne. L'entreprise possède un outil d'évaluation de ses fournisseurs en matière de RSE. Elle a signé en 2012 son premier accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes et un accord sur le télétravail à objectif social et environnemental. Elle a également mis en place un dispositif d'auto-partage. Elle incite ses salariés à partir en congés solidaires dans le cadre d'une convention avec l'association de solidarité internationale Planète Urgence.

ADP Ingénierie

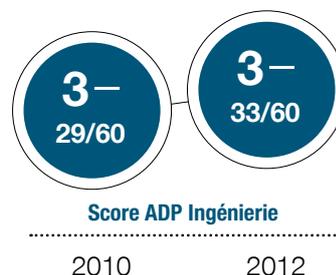
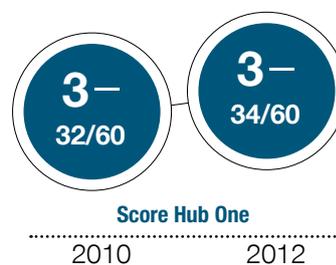
ADP Ingénierie est une société d'architecture et d'ingénierie spécialisée dans le domaine aéroportuaire. Elle conçoit et réalise des projets d'aménagement, de maîtrise d'œuvre ou d'assistance à maître d'ouvrage. Avec un chiffre d'affaires de 54,6 millions d'euros en 2013, elle compte 141 projets en cours dans le monde entier. Ses engagements RSE sont formalisés. Gouvernance et ressources humaines constituent les domaines les plus avancés. ADP Ingénierie intègre progressivement ses sites situés à l'étranger dans sa politique RSE. Elle joint systématiquement à ses contrats une étude environnementale et un plan d'actions associé. Elle promeut des démarches de construction durable à l'étranger.

Aéroports de Paris Management

Aéroports de Paris Management exploite, gère et développe directement ou indirectement 23 aéroports pour un trafic de plus de 43,3 millions de passagers. L'ACI a décerné l'*Airport Service Quality Award* 2013, qui récompense le service client, à trois des aéroports gérés par Aéroports de Paris Management et ses partenaires. La notation extrafinancière 2012 montre que sa performance globale a progressé de 4,5 points par rapport à 2010, témoignant de l'avancée de la gouvernance d'entreprise et du comportement sur les marchés grâce à de nouveaux dispositifs de contrôle et d'audit et à une politique affirmée de prévention de la corruption. L'entreprise met en place pour ses clients les certifications ISO 9001 et ISO 14001. Plusieurs aéroports en concession sont certifiés OHSAS. Elle mène aussi des actions de coopération économique et sociale.

notation extrafinancière sollicitée, réalisée par Vigeo entreprise (échelle de 1 à 4)

Depuis 2010 les filiales sollicitent une notation extrafinancière qui montrait, en 2012, pour chacune, un niveau d'engagement probant de 3- sur une échelle de 1 à 4.



TRANSVERSALITÉ AU SEIN DU GROUPE

En 2013, Aéroports de Paris SA a organisé plusieurs réunions avec ses filiales autour des enjeux de responsabilité sociétale. Pour élaborer des plans d'actions à partir des recommandations de la notation extrafinancière, la maison-mère a rencontré chacun des correspondants RSE de ses filiales en début d'année. En juillet 2013, un atelier plénier a réuni toutes les filiales pour identifier des axes de travail communs. Des réunions thématiques ont ensuite porté sur les achats durables, avec la direction des Achats et la direction des Ressources humaines, et sur le management des risques et le contrôle interne avec la direction de la Sécurité, du Management des risques et de la Conformité. Notre nouvelle direction générale Internationale et des Participations contribue au déploiement de notre politique RSE au niveau du Groupe.

les indicateurs de la gouvernance

annexes

parties prenantes

Administrateurs

Durée du mandat	5 ans
18 membres	État : 6 Désignés par l'AG des actionnaires : 6 Élus par les salariés : 6
Compétence	Inscription des administrateurs à l'IFA ⁽¹⁾
Indépendance	Rapport du président du conseil d'administration

Auditeurs

Les commissaires aux comptes ne peuvent fournir de prestations de conseil, à l'exception des prestations accessoires d'audit.	Oui
---	-----

Actionnaires

Une action est égale à un droit de vote.	Oui
--	-----

implication dans les décisions

Conseil d'administration

Nombre de réunions et taux moyen de participation	10 réunions 79 %		
Règlement intérieur et code d'éthique	Oui		
Comités	Audit et risques	Stratégie et investissements	Rémunérations, nominations et gouvernance
• Nombre de membres	4	6	4
• Nombre de réunions	9	3	5
• Taux de présence	93 %	94 %	100 %
Évaluation annuelle du fonctionnement du conseil, résultat de l'évaluation annuelle 2012 présentée en 2013	Évaluation externe, pilotée par un administrateur indépendant (questionnaire confidentiel et entretien) Satisfaction régulièrement croissante et de haut niveau		

Assemblée générale

Taux de participation à la dernière assemblée générale	88 % des droits de vote
Part des votes exprimés lors de l'assemblée générale (16 mai 2013) par les actionnaires	Résolutions adoptées à plus de 80 %

informations financières et extrafinancières

Publication des critères et du montant de la rémunération des mandataires sociaux	Oui (rapport de gestion, document de référence). Adhésion au code Afep-Medef sur la rémunération
Publication du montant des jetons de présence	Oui (rapport de gestion, document de référence)
Stock-options, attribution gratuite d'actions consenties aux mandataires sociaux	Non

(1) Institut français des administrateurs

La publication des informations concernant la structure du capital de la Société et des éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique sont mentionnés dans le rapport de gestion 2013.

- Le président du conseil d'administration assure la fonction de directeur général.
- Trois administrateurs sont indépendants au regard des critères posés par le code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef. Les administrateurs indépendants représentent la moitié des administrateurs désignés par l'assemblée générale et moins du tiers des membres du conseil.
- Le conseil d'administration est équilibré dans sa composition pour garantir aux actionnaires et au marché l'accomplissement de ses missions avec indépendance et objectivité.
- Au-delà de la qualification d'indépendance examinée au regard des critères du code Afep-Medef, il convient de noter que chaque administrateur et chaque censeur s'engage, au travers de la charte de l'administrateur figurant en annexe du règlement intérieur du conseil d'administration, à maintenir son indépendance d'analyse, de jugement, de décision et d'action (art.6 de la charte). Le questionnaire annuel d'évaluation portant sur le fonctionnement du conseil d'administration conforte Aéroports de Paris sur l'indépendance des administrateurs.
- Introduction en 2010 d'un premier critère extrafinancier dans les déterminants de la part variable de la rémunération des mandataires sociaux.
- Le dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances, la gestion des conflits d'intérêts et les compétences des administrateurs sont présentés dans le rapport du président du conseil d'administration, annexe 2 du document de référence d'Aéroports de Paris.

+ d'infos :

dans notre document de référence 2013, disponible en ligne ou téléchargeable depuis notre site internet, www.aeroportsdeparis.fr, onglet « Groupe ».

les conventions internationales

Nous respectons les principes de l'ONU et de l'OIT

Aéroports de Paris développe son activité en accord avec les principes du Pacte mondial de l'ONU dont il est signataire depuis 2003. Le Groupe confirme son adhésion aux conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) reprises par le Pacte mondial. Chaque année, nous apportons la preuve que nous tenons nos engagements en publiant nos bonnes pratiques « reconnues » par l'ONU. Elles correspondent à l'un des 10 principes du Pacte mondial et sont consultables sur notre site internet www.aeroportsdeparis.fr, rubrique « Groupe », onglet « Développement durable ».



Principes du Pacte mondial et de l'OIT	Actions engagées
DROITS DE L'HOMME	
1. Soutenir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans la sphère d'influence du Groupe.	• Code de déontologie d'Aéroports de Paris SA et codes de déontologie des 4 filiales à 100 % (ADPI, ADPM, Alyzia Sûreté, Hub One).
2. S'assurer que les sociétés du Groupe ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.	• Code de déontologie d'Aéroports de Paris SA et codes de déontologie des 4 filiales à 100 % (ADPI, ADPM, Alyzia Sûreté, Hub One).
NORME DU TRAVAIL ET PRINCIPES DE L'OIT	
3. Faire respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit aux négociations collectives.	• Droit individuel à la formation syndicale. • Accords sur le droit syndical.
4. Éliminer toutes les formes de travail forcé et obligatoire.	• Critères éthiques dans notre cahier des charges applicables à nos fournisseurs et prestataires.
5. Assurer l'abolition effective du travail des enfants.	• Code de déontologie des achats visant à prévenir le risque de travail des enfants.
6. Éliminer la discrimination dans le travail et les professions.	• Accords, régulièrement renouvelés, sur l'égalité professionnelle hommes-femmes, sur l'insertion des personnes en situation de handicap et sur l'emploi et le maintien dans l'emploi des seniors.
RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT	
7. Soutenir une approche préventive des défis environnementaux.	• Politique environnementale d'Aéroports de Paris.
8. Prendre des initiatives pour promouvoir une responsabilité environnementale plus grande.	• Formation et sensibilisation à l'environnement de l'ensemble du personnel d'Aéroports de Paris.
9. Encourager l'essor et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	• Veille technologique et innovation.
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION	
10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris contre l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	• Convention de partenariat 2011-2012 entre le Groupe et l'ONG Transparency International France sur la lutte contre la corruption. • Deuxième programme triennal de prévention de la fraude 2012-2014 pour Aéroports de Paris SA

un label responsable

Aéroports de Paris a reçu en 2014 le label Relations fournisseur responsables. L'entreprise est signataire depuis 2010 de la charte Relations fournisseur responsables du ministère du Redressement productif. Le label a été créé le 20 décembre 2012. Il est attribué pour trois ans. Il repose sur un référentiel fondé sur les 10 engagements de la charte et sur la liste des 36 pratiques commerciales abusives recensées dans le rapport Volot publié en juillet 2010.

L'obtention du label résulte d'une démarche volontaire. L'entreprise sollicite l'évaluation du cabinet Vigeo et rédige un plan de convergence qui tient compte des recommandations de l'évaluateur. Un comité d'attribution paritaire décide de l'attribution du label. Des audits de suivi ont lieu chaque année. Ces audits ont pour objectif de vérifier que les bonnes pratiques sont effectivement mises en œuvre de façon permanente par l'entreprise labellisée.



indices et classements socialement responsables

annexes

Nous sommes présents dans plusieurs indices socialement responsables, nationaux et internationaux et nous avons intégré le classement Global 100 en 2012.

Ethibel Sustainability Index

L'indice *Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe* comprend 200 entreprises, toutes leaders en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Il est fondé sur des critères éthiques et de durabilité, offre un aperçu global des prestations financières des entreprises leaders en matière d'entrepreneuriat durable. Aéroports de Paris est présent dans l'indice *ESI* depuis 2009 et a intégré en 2013 le registre d'investissement *Ethibel Sustainability Pionner and Excellence*.



Euronext Vigeo Europe 120 et Euronext Vigeo France 20

Aéroports de Paris est présent dans les indices Euronext Vigeo Europe 120 et Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis 2012 et il est entré dans l'Euronext Vigeo France 20 en 2013.

Vigeo rating a lancé en novembre 2012 une gamme d'indices distinguant les entreprises cotées en bourse qui démontrent les meilleures performances en responsabilité sociale : Euronext Vigeo World 120, Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Eurozone 120, Euronext Vigeo France 20 et Euronext Vigeo United Kingdom 20. Ces indices sont établis à partir d'un univers composé des entreprises appartenant à l'indice Stoxx 1800.

Sont admises dans un indice Vigeo les entreprises qui obtiennent les meilleures notes agrégées dans leur univers de référence. L'indice Euronext Vigeo France 20 regroupe les 20 entreprises françaises les plus avancées en matière de responsabilité sociétale et l'indice Euronext Vigeo Europe 120 regroupe les 120 entreprises européennes les plus avancées dans ce domaine. L'indice Euronext Eurozone 120 regroupe les 120 entreprises européennes de la zone euro les plus avancées dans ce domaine.



MSCI World ESG et MSCI World SRI

Aéroports de Paris est présent dans les indices *MSCI World ESG (Environment, Social, Governance – environnement, social, gouvernance)* depuis le 3 juin 2013 et *MSCI World SRI (Socially Responsible Investing – investissement socialement responsable)* depuis le 1^{er} juin 2012.

Notre note est passée de AA à AAA en décembre 2013 et nous figurons dans le top 3 du groupe « *Transportation Infrastructure* » (infrastructure de transport).



Global 100

Le classement Global 100 rassemble les 100 entreprises les plus performantes à l'échelle mondiale en matière de développement durable. Le classement est réalisé à partir de douze indicateurs clés tels que la production d'énergie, les émissions et les investissements en matière d'innovation. Aéroports de Paris a intégré ce classement en 2012 à la 39^e place et se situe au 14^e rang en 2013.



avis du panel des parties prenantes

Depuis 2006, nous demandons à un panel de parties prenantes d'évaluer la qualité de notre rapport de responsabilité sociétale d'entreprise et la qualité de la communication de notre stratégie en la matière. Le suivi des suggestions et remarques des parties prenantes, d'une année sur l'autre, illustre notre exigence méthodologique d'amélioration continue. Les membres du panel des parties prenantes sollicitées en 2013 sont trois femmes. Elles considèrent que le rapport est exhaustif et présente des éléments exacts et fiables. La majorité s'y sent bien représentée, ses avis y sont exposés et pris en compte en toute transparence et avec sincérité. Ce jugement est toutefois plus modéré de la part d'une des trois lectrices qui estime que le rapport fournit une image trop abstraite de la politique sociale de l'entreprise sans rendre compte suffisamment des réalités. Elles estiment toutes que le rapport 2013, tout en montrant la continuité des efforts menés par l'entreprise d'une année sur l'autre, marque désormais l'approfondissement de la politique de responsabilité sociétale d'entreprise du Groupe.

Les atouts du rapport

Les lectrices jugent l'information claire et de qualité et le traitement des thèmes équilibré, pertinent et complet. Le rapport fournit les éléments de compréhension et d'appréciation nécessaires et autorise la comparaison avec les années antérieures. Parmi les points forts de l'année 2013, les parties prenantes relèvent que le document est très agréable à lire malgré un volume d'information conséquent. Elles apprécient la clarté du plan, la fluidité de la rédaction, la pertinence des illustrations et une mise en forme très aérée. Une lectrice estime que ce rapport 2013 est un véritable outil pédagogique qui donne à lire facilement la démarche d'Aéroports de Paris et fait comprendre la nature de la responsabilité sociétale à ceux qui ne connaissent pas ce sujet complexe. Elle a notamment souligné l'efficacité des tableaux et des infographies des premières pages qui fournissent une vision d'ensemble de la démarche de l'entreprise en lien avec ses parties prenantes, ses grands enjeux, ses objectifs à moyen terme et son bilan en 2013. De l'avis général, tout lecteur pourra aisément retenir l'essentiel et tirer une synthèse des éléments qui intéressent ses centres d'intérêt mais aussi une synthèse de la démarche globale du Groupe.

Les axes d'amélioration

Cette année, les trois représentantes des parties prenantes proposent trois axes d'amélioration.

- Compléter le traitement des informations concernant le dialogue social en faisant état du point de vue des salariés ou de leurs représentants et expliciter, lorsque le cas se présente, les raisons des prises de position unilatérales lorsque les échanges avec les représentants du personnel ou les organisations syndicales n'aboutissent pas à des accords d'entreprise. Par ailleurs il est proposé de mieux souligner l'engagement des personnes qui gèrent les actions en direction de la société civile.
- Organiser des présentations officielles du rapport aux collectivités locales et utiliser également le rapport pour répondre aux critiques éventuelles dont peut faire l'objet le Groupe, comme toute grande entreprise.
- Envisager une version ou des versions grand public, par thématique, par exemple.

Utilisation et prise en compte des remarques pour le prochain rapport

Ces remarques que nous avons sollicitées seront étudiées avec le plus grand soin et prises en compte, autant que possible, dans la rédaction de notre rapport de responsabilité sociétale d'entreprise 2014.

LES MEMBRES DU PANEL 2013

- Delphine DESPREZ, animatrice Développement durable chez Cofely GDF-SUEZ
- Christelle MARTIN, agent commercial chez Aéroports de Paris et secrétaire du syndicat Force Ouvrière
- Véronique SCHOENTJES-OLLIVIER, déléguée au développement régional en charge de la politique RSE chez La Poste Île-de-France.

LA PRISE EN COMPTE DES REMARQUES 2012

Le panel des parties prenantes nous invitait principalement, en 2012, à mieux différencier les axes d'engagement et l'identification des priorités de l'entreprise. Nous nous sommes appuyés sur cette suggestion pour élaborer le rapport 2013. Les pages 2 à 25 ont été organisées avec de nombreux schémas, tableaux et infographies notamment pour que les sujets suivants puissent être facilement appréhendés :

- les 20 axes de travail définis pour décliner notre politique de responsabilité sociétale ;
- nos feuilles de route et notre bilan ;
- les outils de communication et de dialogue que nous avons développés pour nos différentes parties prenantes ;
- la prise en compte, dans nos projets, des intérêts de nos parties prenantes ;
- l'amélioration constante de notre gouvernance.

MÉTHODOLOGIE

La rédaction de cet avis respecte les recommandations de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au *reporting* de la *Global Reporting Initiative (GRI)*, référentiel qui fait autorité.

La collecte de l'avis des parties prenantes

La collecte est effectuée selon quatre axes, qui servent de grille d'analyse aux parties prenantes consultées :

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

Cinq principes pour la qualité du rapport

- 1 – Son équilibre** : les informations doivent pouvoir être analysées les unes par rapport aux autres de façon objective.
- 2 – Sa comparabilité** d'une année sur l'autre.
- 3 – Son exactitude** : les informations doivent être précises et détaillées.
- 4 – Sa clarté** : les informations doivent être compréhensibles, accessibles et facilement exploitables par les parties prenantes.
- 5 – Sa fiabilité** : elle est caractérisée par la qualité de compilation.

indicateurs méthodologie de reporting

annexes

Ce rapport concerne les activités d'Aéroports de Paris du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013. Il a été réalisé en s'inspirant de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Il s'agit d'une initiative internationale et multipartite dont la mission est le développement d'indicateurs mondialement utilisables, rendant compte des performances économiques, sociales et environnementales des entreprises. Les lignes directrices proposent des principes à suivre pour aider les organisations à fournir une présentation équilibrée et raisonnable de leurs performances économique, environnementale et sociale (voir page 80).

Contrôle et consolidation

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

Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement de nos différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon les indicateurs.

Indicateurs sociaux

- Pour les indicateurs du nombre de personnes employées dans nos aéroports, le recensement est réalisé par les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.
- Les indicateurs sociaux font l'objet d'un protocole de reporting social définissant le périmètre et les modalités applicables. Ils sont transmis à la direction de l'Environnement et du Développement durable par la direction des Ressources humaines.

Indicateurs environnementaux

- Pour les indicateurs environnementaux, Aéroports de Paris dispose d'un protocole de reporting précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul. Pour 2013, la périodicité de certains indicateurs environnementaux a été ajustée à une année glissante d'octobre n-1 à septembre n. Ils sont identifiés par la note (2).
- Pour les indicateurs qualité de l'air et émissions, les données sont fournies par le laboratoire d'Aéroports de Paris, accrédité Cofrac et certifié ISO 9001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées. Elles sont ensuite transmises à la direction de l'Environnement et du Développement durable.
- Pour les émissions des avions, les calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le calcul des émissions du cycle LTO (*Landing and Take-Off*).
- Les données transport sont collectées via les enquêtes auprès des passagers dans le cadre de l'Observatoire des passagers au départ et à l'arrivée.

Indicateurs du domaine sociétal

- Les données de trafic de nuit sont collectées par Aéroports de Paris. Les données « dérogations accordées pour le couvre-feu » à Paris-Orly sont collectées par la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).
- La donnée sociétale « bénéficiaires d'aides à l'emploi » (formation, accompagnement, aide à la mobilité) est fournie par AERO Compétences (voir page 63).
- Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi en décembre 2013.

VÉRIFICATION DU RAPPORT DE GESTION

Conformément au décret du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des sociétés cotées, les informations sociales, sociétales et environnementales publiées dans notre rapport de gestion ont été vérifiées par KPMG désigné, en novembre 2013, organisme tiers indépendant en charge de la vérification des données présentes dans le rapport de gestion d'Aéroports de Paris. KPMG a mené des travaux de vérification sur les données quantitatives et qualitatives publiées dans la partie 4 « Informations sociales, environnementales et sociétales » du rapport de gestion 2013, avec un niveau d'assurance modérée ayant donné lieu au rapport figurant en annexe 3 de notre rapport de gestion.

CHANGEMENTS DE PÉRIMÈTRES

Pour la présentation des comptes, le groupe Aéroports de Paris a adopté une nouvelle présentation des comptes consolidés à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2013. Des comptes 2011 et 2012 Proforma ont été établis conformément à ces changements.

tableau des indicateurs

Aéroports de Paris en chiffres

Indicateurs		2011 proforma ^(a)		2012 proforma ^(a)		2013		RÉF. GRI
		GROUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	GROUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	GROUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	
Chiffre d'affaires	M€	2 502	2 473	2 640	2 607	2 754	2 733	EC1
EBITDA	M€	981	na	1 036	na	1 075	na	EC1
Résultat net : part du Groupe/résultat de l'exercice	M€	345	312	339	272	305	312	EC1
Investissements*	M€	687	656	647	616	444	431	EC1

données économiques

Indicateurs		2011				2012				2013				RÉF. GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
Entreprises présentes sur les aéroports	nombre	656	238	75	969	663	255	71	989	nd	nd	nd	nd	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	87 200	27 200	3 115	117 515	85 000	26 200	3 331	114 531	nd	nd	nd	nd	EC9
Fonds de compensation nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	2,80	1,77	nd	4,57	nd	nd	nd	4,57	nd	nd	nd	4,57	EC9
Fondation Aéroports de Paris : montant accordé par la fondation	€	na	na	na	573 700	na	na	na	623 650	na	na	na	597 230	EC8
PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ														
Trafic aérien de passagers	million	61,0	27,1	nd	88,1	61,6	27,2	nd	88,8	62,0	28,3	nd	90,3	EC6
Nombre de mouvements avions	millier	506,9	228,5	nd	735,4	491,3	230,6	nd	721,9	472,2	229,6	55,5	757,3	EC6

données sociales

Indicateurs		2011				2012				2013				RÉF. GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
EFFECTIF TOTAL MOYEN														
Aéroports de Paris	nombre	6 879				6 851				6 836				LA1
Filiales	nombre	2 213				2 184				2 190				LA1
Groupe Aéroports de Paris	nombre	9 092				9 035				9 026				LA1
Travailleurs handicapés ⁽²⁾	nombre	335				345				363				LA13
Moyenne d'âge ⁽²⁾	an	45,3				45,8				46,4				LA13
Taux de féminisation ⁽²⁾	%	38,3				38,2				38,1				LA13
EMBAUCHES ET DÉPARTS														
Embauches contrats CDI ⁽¹⁾	nombre	263				320				188				LA2
Embauches salariés de moins de 25 ans ⁽²⁾	nombre	35				29				17				LA2
Départs tous motifs confondus ⁽¹⁾	nombre	613				478				686				LA2
Taux de promotion ⁽²⁾	%	5,9				5,2				4,8				LA2
Taux de remplacement sur les emplois permanents ⁽²⁾	%	2,3				2,0				2,2				LA2
FORMATION														
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue ⁽²⁾	%	6,6				6,01				5,99				LA10
ABSENTÉISME														
Taux d'absentéisme toutes causes confondues ⁽²⁾	%	6,6				6,6				6,4				LA7
Absentéisme ⁽²⁾	heures	715 671				713 555				691 926				LA7
HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL														
Accidents du travail ⁽²⁾	nombre	114				141				137				LA7
Accidents mortels ⁽²⁾	nombre	0				0				0				LA7
Taux de fréquence accidents du travail ⁽²⁾	%	11,1				13,6				13,7				LA7
Taux de gravité accidents du travail ⁽²⁾	%	0,6				0,75				0,8				LA7

données sociétales

Indicateurs		2011				2012				2013				RÉF. GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
Participants aux séminaires « métiers aéroportuaires »	nombre	268				305				222				S01
Bénéficiaires d'aides à l'emploi (formation, accompagnement, aide à la mobilité)	nombre	2 002				2 972				5 793				S01

* Investissements corporels et incorporels hors acquisition de filiales (668 millions d'euros en 2012 pour l'acquisition de TAV Airports). (a) Le groupe Aéroports de Paris a adopté une nouvelle présentation des comptes consolidés à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2013. Des comptes 2011 et 2012 Proforma ont été établis conformément à ces changements. (1) Périmètre groupe Aéroports de Paris. (2) Périmètre Aéroports de Paris SA. Pour plus d'informations, voir les annexes aux comptes consolidés disponibles sur www.aeroportsdeparis.fr.

données environnementales

Indicateurs	2011				2012				2013				RÉF. GRI	
	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL		
DÉROGATIONS ACCORDÉES POUR LE COUVRE-FEU (PARIS-ORLY)														
Nombre de dérogations	nombre	na	69	na	na	na	24	na	na	na	103	na	na	S01
dont entre 23 h 30 et 23 h 45	nombre	na	45	na	na	na	15	na	na	na	32	na	na	S01
TRAFIC DE NUIT PAR TRANCHE HORAIRE (PARIS-CHARLES DE GAULLE)														
22 h - 24 h locales	nombre	27 922	na	na	na	27 126	na	na	na	27 930	na	na	na	S01
00 h - 05 h locales	nombre	21 062	na	na	na	20 371	na	na	na	21 066	na	na	na	S01
05 h - 06 h locales	nombre	10 226	na	na	na	9 847	na	na	na	9 651	na	na	na	S01
Total	nombre	59 210	na	na	na	57 344	na	na	na	58 647	na	na	na	S01
BRUIT														
Dossiers traités	nombre	1 578	1 272	na	2 850	1 445	1 204	30	2 679	2 313	2 003	290	4 606	S01
Logements ou locaux insonorisés	nombre	1 762	1 292	na	3 054	3 131	1 820	30	4 981	2 835	2 187	425	5 447	S01
Aides accordées ⁽¹⁾	M€	21,2	19,0	na	40,2	32,7	20,8	0,45	54,01	38,7	28,8	5,8	73,3	S01
QUALITÉ DE L'AIR, ÉMISSIONS ET EFFLUENTS														
Qualité de l'air sur les aéroports														
Taux de dioxyde d'azote (NO ₂)	µg/m ³	28	29	nd	na	28	28	nd	na	26,8	25,8	nd	na	/
Taux de particules (PM 2,5)	µg/m ³	19	19	nd	na	14	16	nd	na	15,4	16,9	nd	na	/
Taux d'ozone (O ₃)	µg/m ³	41	43	nd	na	40	44	nd	na	37,9	39,5	nd	na	/
Taux de monoxyde d'azote (NO)	µg/m ³	11	12	nd	na	11	13	nd	na	11,4	12,0	nd	na	/
Émissions des aéronefs														
Émissions CO ₂	tonne	894 600	301 700	nd	1 196 300	878 071	298 838	nd	1 176 909	871 300	302 700	nd	1 174 000	EN17
Émissions NOx	tonne	4 225	1 241	nd	5 466	4 225	1 217	nd	5 442	4 237	1 235	nd	5 472	EN20
Émissions des centrales														
Émissions CO ₂ ^{(2) (a)}	tonne	93 318	10 708	3 849	107 875	107 913	11 743	4 162	123 818	76 088	10 637	4 216	90 941	EN16
Émissions NOx ^(a)	tonne	67 272	6 774	2 427	76 473	88	7	2	98	203	6	2	2 011	EN16
Émissions des véhicules														
Émissions CO ₂ ^(b)	tonne	1 458	1 177	263	2 898	1 766	1 067	251	3 084	2 390	1 211	265	4 072	EN16
ÉNERGIE														
Part d'énergie renouvelable dans notre consommation d'énergie interne finale ^(b)	%	–	–	–	3,86	–	–	–	8,05	–	–	–	14,0	EN6
Production thermique ^{(2) (a)}	MWh	259 168	102 531	13 251	374 950	287 968	113 473	18 664	420 105	299 126	110 234	23 041	432 401	EN4
Production frigorifique ^{(2) (a)}	MWh	118 135	20 162	na	138 297	118 541	19 277	855	138 673	117 670	19 607	544	137 821	EN4
Part de la cogénération dans la consommation d'énergie destinée à la production thermique de Paris-Charles de Gaulle ^(a)	%	42,6	na	na	na	50,0	na	na	na	30,0	na	na	na	EN4
Achat d'électricité total par plate-forme (interne + externe) ^{(2) (a)}	GWh	329	100	29	458	338	111	28	478	349	112	26	488	EN4
Consommation énergies internes Aéroports de Paris (chaud, froid, électricité) ^(b)	GWhep	961	290	9	1 260	1 055	306	8	1 370	1 077	334,6	8,8	1 420,4	EN3
Part d'électricité verte dans nos achats d'électricité ^(a)	%	na	na	na	0	na	na	na	0	na	na	na	30	EN3
EAU														
Consommations d'eau ^{(2) (a)}	millier de m ³	2 406	492	84	2 982	2 359	519	96	2 974	1 919	580	74	2 573	EN8
dont interne Aéroports de Paris ^{(2) (b)}	millier de m ³	1 252	309	13	1 574	1 238	322	14	1 574	1 075	381	14	1 470	EN8
DÉCHETS														
Volume DND collectés ^{(2) (a)}	tonne	35 386	10 548	1 362	47 296	34 465	7 036	1 485	42 986	34 768	7 129	1 426	43 323	EN22
Volume DND internes Aéroports de Paris ^{(2) (b) (a)}	tonne	9 440	6 051	nd	15 491	9 169	5 720	nd	14 889	9 242	6 029	456	15 271	EN22
Enfouis ^{(2) (b) (a)}	%	1	6	49	3,6	1	4	nd	6,2	9,5	9,7	9,4	9,5	EN22
Recyclables ^{(2) (b) (a)}	%	22	20	23	21,7	23	22	nd	24,8	24,2	21,2	38,1	23,0	EN22
Incinérés ^{(2) (b) (a)}	%	76	75	28	74,7	76	75	nd	68,9	66,3	69,0	52,4	67,3	EN22
Volume DID collectés ^{(2) (a)}	tonne	2 208	124	70	2 402	2 484	89	21	2 594	2 364	75	27	2 466	EN24
TRANSPORT														
Part des transports en commun pour l'accès des passagers aux aéroports	%	45,3	36,6	na	42,1	45,4	36,5	na	42,3	48,0	39,0	na	45,0	EN29

na = non applicable ; nd = non disponible. (a) Aéroports de Paris SA et externes. (b) Aéroports de Paris SA. (1) Montants au 31/12/2013 ne prenant pas en compte la possible augmentation du taux de couverture pour certains dossiers. (2) Pour 2012 et 2013, données calculées d'octobre n-1 à septembre n (se référer à la note méthodologique page 77). Les données 2011 sont calculées sur l'année civile. (3) Données vérifiées par un tiers. (4) Données CDG en année civile. (5) Données LBG représentent un volume inférieur à 1% du volume ADP SA.

sommaire GRI

1. Stratégie et analyse

1.1	Déclaration du décideur	p. 1
1.2	Description des impacts, risques et opportunités majeurs	p. 4-5, 8-13, 18-25, 31, 33-34, 36-47, 52, 55-57, 72, 73

2. Profil de l'organisation

2.1	Nom de l'organisation	Couverture
2.2	Produits et services	p. 4-5, 48-57, 72
2.3	Structure opérationnelle	p. 2, 4, 8-9, 14-19, 73
2.4	Siège de l'organisation	4 ^e de couverture
2.5	Pays d'implantation	p. 2 et 4 ^e de couverture
2.6	Nature de capital et forme juridique	4 ^e de couverture, 18
2.7	Nature des marchés	p. 2-3, 4
2.8	Taille	p. 2, 4
2.9	Changements significatifs	p. 4-5, 14, 18-19, 72, 77
2.10	Récompenses reçues	p. 2, 7, 28, 38, 39, 40, 50, 52, 55, 60, 75

3. Paramètres du rapport

PROFIL DU RAPPORT

3.1	Période considérée	2013
3.2	Date du dernier rapport	2012
3.3	Cycle considéré	Annuel
3.4	Personne à contacter	M. Didier Hamon, secrétaire général Groupe

CHAMP ET PÉRIMÈTRE DU RAPPORT

3.5	Processus de détermination du contenu	p. 76, 77
3.6	Périmètre du rapport	p. 2-6, 76
3.7	Limitation du périmètre	p. 2-6, 77-79
3.8	Principes de communication des données	p. 77
3.9	Méthodes de mesure	p. 77
3.10	Nature des reformulations et conséquences	p. 18-19, 77
3.11	Changements significatifs	p. 1, 14, 18-19, 77-79

INDEX DU CONTENU GRI

3.12	Tableau d'identification de l'emplacement des informations	p. 80
------	--	-------

VALIDATION PAR DES TIERS

3.13	Politique et pratique de validation	p. 9, 77, 80
------	-------------------------------------	--------------

4. Gouvernance, engagements et dialogue

GOVERNANCE

4.1	Structure de gouvernance	p. 14, 18, 73
4.2	Président du conseil d'administration	p. 73
4.3	Indépendance du conseil d'administration	p. 18, 73
4.4	Procédures de surveillance	p. 18, 19
4.5	Dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances	p. 73
4.6	Gestion des conflits d'intérêts	p. 18-19
4.7	Compétences des administrateurs	p. 18, 73
4.8	Valeurs, codes de conduite	p. 8-9, 18-19, 57, 73, 74
4.9	Procédure de gestion des opportunités et des risques	p. 18-19
4.10	Évaluation de la performance par le conseil d'administration	p. 18, 73

ENGAGEMENTS EXTERNES

4.11	Principe de précaution	p. 8-9, 16, 18-19, 33-34, 40-41
4.12	Chartes, principes et autres initiatives	p. 8-9, 18-19, 30, 32-35, 40-41, 44-45, 47, 52-53, 55, 57, 61, 63, 66-67, 68, 70, 73
4.13	Affiliation à des associations	p. 1, 19, 34, 44, 63, 66

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

4.14	Liste des groupes de parties prenantes	p. 20-23
4.15	Sélection des parties prenantes pour le dialogue	p. 76
4.16	Dialogue (fréquence, type...)	p. 20-23
4.17	Questions et préoccupations des parties prenantes	p. 10-13, 20-23, 24-25

5. Indicateurs de performance

INFORMATION SUR L'APPROCHE MANAGÉRIALE

-	Performance économique	p. 2, 4-5, 78
-	Performance environnementale	p. 9, 11, 36-47, 78
-	Emploi, relations sociales et travail décent	p. 9, 10, 26-35, 78
-	Droits de l'homme	p. 8-9, 18-19, 26-35, 57, 62, 65, 70, 72, 74
-	Société	p. 9, 13, 58-70
-	Responsabilité du fait des produits	p. 9, 12, 48-57

REPÈRES

- Le niveau d'application du cadre de la *Global Reporting Initiative (GRI)* selon les lignes directrices version 3.1 atteint pour ce rapport est le niveau B.
- L'atteinte de ce niveau d'application a fait l'objet d'une revue externe par KPMG Audit.



Niveaux d'application du rapport

OBLIGATOIRE	OPTIONNEL		
Autodéclaré	Vérifié par un tiers	Vérifié par le GRI	

Lignes directrices de 2006

			C
RAPPORT VÉRIFIÉ PAR UN TIERS			C+
	✓		B
RAPPORT VÉRIFIÉ PAR UN TIERS			B+
			A
RAPPORT VÉRIFIÉ PAR UN TIERS			A+

Février

Prix du meilleur rapport de développement durable et de responsabilité sociétale

- Lauréat : **Rapport de responsabilité sociétale 2011 d'Aéroports de Paris**
- Catégorie : « Entreprises n'appartenant pas au CAC 40 ».
- Organisateur : Conseil supérieur de l'ordre des experts-comptables.

Avril

Trophée Défis RSE 2013

- Lauréat : **Programme Planèt'AIRport**
- Catégorie : « Dialogue avec les parties prenantes ».
- Organisateur : Nora communications.

Avril

Deauville Green Awards 2013

- Lauréat : **Clip Aéroports de Paris sur le tri des déchets dans les terminaux**, diffusé sur internet et en aérogare
- Catégorie : meilleur film *corporate* pour l'écologie et le développement durable.
- Organisateur : Festival international de Deauville 2013.

Septembre

Dauphin d'argent du Festival de Cannes

- Lauréat : **Clip Aéroports de Paris sur le tri des déchets dans les terminaux**, diffusé sur internet et en aérogare
- Catégorie : films d'entreprise.
- Organisateur : festival de Cannes 2013.

Septembre

Grand prix Stratégies/ Amaury Médias du Luxe

- **Opération de promotion numérique de Paris-Charles de Gaulle via les réseaux sociaux chinois**
- Catégorie : dispositif sur les médias sociaux.
- Organisateur : Stratégies/ Amaury Médias.

Octobre

Trophée argent du cadre de vie

- Lauréat : **Satellite 7 du terminal 1**
- Organisateur : festival Fimbacte.

Novembre

Marianne d'Or du développement durable

- Lauréat : **Politique de développement durable d'Aéroports de Paris**
- Catégorie : « Entreprises, établissements et services publics ».
- Organisateur : Mariannes d'Or de la République française.

Décembre

Élu service client de l'année 2014

- Lauréat : **Accueil téléphonique, services aux clients par internet et par mail d'Aéroports de Paris**
- Catégorie : aéroports.
- Organisateur : Viséo Conseil.

glossaire, sigles et acronymes

ACA : *Airport Carbon Accreditation*

ACI : *Airports Council International*

Adapt : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées

Adife : Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi

Ador : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis

Afnor : Association française de normalisation

Afpa : Association nationale pour la formation professionnelle des adultes

AIR : Association d'intérêt régional

Anact : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail

ARD : Agence régionale de développement

BIPE : Bureau d'information et de prévisions économiques

CCI : chambre de commerce et d'industrie

CCIP : Chambre de commerce et d'industrie de Paris

CDG : aéroport Paris-Charles de Gaulle

CDM : *Collaborative Decision Making* (prise de décision en collaboration)

Ceevo : Comité d'expansion économique du Val-d'Oise

CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

CIES : Comité intersyndical de l'épargne salariale

CO₂ : dioxyde de carbone

Cofrac : Comité français d'accréditation

CRE : contrat de régulation économique

DGAC : Direction générale de l'aviation civile

DID : déchets industriels dangereux

DND : déchets non dangereux

EA : entreprise adaptée

Éclair (programme Éclair) : (programme des) écoles, collèges et lycées pour l'ambition, l'innovation et la réussite

Esat : Établissement et service d'aide par le travail

ETI : entreprises de taille intermédiaire

FCPE : fonds commun de placement d'entreprise

GIP : groupement d'intérêt public

Greta : Groupement d'établissements locaux publics d'enseignement

Hub : plate-forme de correspondances

ISO : *International Organization for Standardization*

(Organisation internationale de normalisation)

LBG : aéroport Paris-Le Bourget

NO_x : oxydes d'azote

OHSAS : *Occupational Health and Safety Assessment Series*

(règles pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail)

Oref : Observatoire régional de l'emploi et de la formation

Parafe : Passage rapide des frontières extérieures

PDIE : plan de déplacements interentreprises

PEB : plan d'exposition au bruit

PGS : plan de gêne sonore

PHMR : personne handicapée ou à mobilité réduite

RAR : réseau ambition réussite

RRS : réseau de réussite scolaire

Sesar : *Single European Sky ATM Research*

Siepor : Syndicat intercommunal d'études du pôle Orly-Rungis

SME : système de management environnemental

SMÉ : système de management de l'énergie

SMI : système de management intégré

SO₂ : dioxyde de soufre

Survol : Surveillance sanitaire et environnementale des plates-formes aéroportuaires de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget

tep : tonnes équivalent pétrole

VAE : valorisation des acquis de l'expérience

@ aeroportsdeparis.fr

Aéroports de Paris
291, boulevard Raspail
75675 Paris Cedex 14



Société anonyme au capital de 296 881 806 euros – SIREN 552 016 626 RCS Paris – APE 5223Z – Conception et réalisation : ENERGOGRAF – Rédaction : Anne LOMBARD et Aéroports de Paris – Maquette : Pascale MICHON
Infographies Laurent RULLIER / comillus.com – Crédits photos : © Aéroports de Paris avec Eric ANCEL, S. AUBRY, Stefania BATOR, Capa Entreprises, Régis GRMAN, © INA, Jean-Marc JOUANNEAUX, Grégoire
KORGANOW, Sébastien Le Clézio – Hubstart Paris® Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE, Gil LEFALCONNIER, G. PICOUT, Nora Communication, Gilles ROLLE / REA, page 40 / © lesmariamedordelarepublique.com
Imprimerie Spéciale Aéroports de Paris. Tél. : 01 49 75 62 70 – Imprimé sur du papier labellisé PEFC.

