

# RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE

---



---

Septembre  
2022

---

# Table des matières

---

<b>01</b>	<b>À propos d'Aviapartner</b>	
	1.1 Valeurs de l'entreprise	04
	1.2 Certifications	06
	1.3 Partenariats	07
	1.4 Gouvernance	07
<b>02</b>	<b>Démarche de développement durable d'Aviapartner</b>	
	2.1 Engagement des interlocuteurs	07
	2.2 Matérialité	08
	2.3 Objectifs de développement durable	10
<b>03</b>	<b>Récompenses reçues par Aviapartner en matière d'Environnement et de Développement durable</b>	
	3.1 Score Développement durable	12
	3.2 Récompenses	12
<b>04</b>	<b>Les droits de l'homme</b>	
	4.1 Égalité entre les sexes	14
<b>05</b>	<b>Principes et droits relatifs au travail</b>	
	5.1 Dialogue social	15
	5.2 Conditions de travail	16
	5.3 Santé et sécurité au travail	16
	5.4 Notre réponse face au Covid-19	18
	5.5 Gestion des carrières	18
<b>06</b>	<b>Environnement</b>	19
	6.1 Nos objectifs environnementaux	20
	6.2 Gestion de l'énergie et des gaz à effet de serre	20
	6.3 Notre équipement d'assistance aéroportuaire	20
	6.4 Réduction de notre empreinte carbone interne	21
	6.5 Gestion des déchets	21
<b>07</b>	<b>Éthique</b>	
	7.1 Lutte contre la corruption	23
	7.2 Sécurité de l'information	23
	7.3 Pratiques anticoncurrentielles	24
<b>08</b>	Achats responsables	24
	Gestion de l'innovation	25
	Relations avec les clients et qualité	26
	Perspectives	27
	À propos de ce rapport	27
<b>09</b>	<b>GRI 2021</b>	29

# Préambule

---

Nous sommes ravis de partager avec vous notre deuxième Communication sur le progrès (CoP).

Dans le cadre de notre engagement envers les 10 principes du Global Compact des Nations Unies (UNGC), ce rapport constitue une nouvelle étape sur la voie qui nous conduit à devenir un leader responsable au sein de notre secteur et à contribuer à un avenir plus durable. Nous sommes déterminés à être un acteur vertueux dans la recherche de voyages durables pour les générations futures.

Au cours de l'année dernière, alors que la crise du Covid-19 continuait d'affecter lourdement nos activités et l'ensemble du secteur de l'aviation, nous avons pris des mesures importantes pour formaliser nos systèmes, en poursuivant la digitalisation de nos activités et en nous dotant d'équipements d'assistance aéroportuaire (GSE) électriques.

Nous avons publié notre première Communication sur le progrès, que nous avons mise à jour et améliorée en nous référant aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI).

Dans ce rapport, nous décrivons les mesures mises en œuvre et les indicateurs clés de performance (ICP) pertinents pour 2021. Nous sommes fiers des progrès que nous avons accomplis et souhaitons également souligner

que, aujourd'hui plus que jamais, nous sommes conscients que nous ne sommes qu'au tout début du parcours de durabilité qui nous permettra d'avoir un impact mesurable sur l'environnement, nos interlocuteurs et la société en général. Nous considérons que chaque pas compte s'il va dans la bonne direction. Le succès n'est possible que si nous collaborons avec les employés, les compagnies aériennes, les fournisseurs et les partenaires aéroportuaires tout au long de notre chaîne de valeur et au-delà.

Notre principal objectif continue d'être la fourniture de services de manutention au sol de haute qualité, sûrs, sécurisés et durables sur le plan environnemental.

L'année écoulée nous a permis d'avoir une vision plus claire de l'avenir, et nous avons fixé un objectif intermédiaire de GSE 100% électrique d'ici 2027 pour soutenir notre objectif de neutralité carbone d'ici 2030.

Nous invitons tous les acteurs de notre secteur à nous envoyer leurs avis respectifs mais aussi leurs interrogations dès la lecture de notre rapport terminée, afin de nous aider à nous améliorer. Nous sommes impatients de collaborer avec vous et de contribuer à rendre le secteur de l'aviation plus durable.

---

*Bruxelles, septembre 2022*  
*Laurent Levaux*  
*Président d'Aviapartner*

# À propos d'Aviapartner

**Fondé en 1949, Aviapartner est l'un des leaders européens en matière de services d'assistance et de logistique aéroportuaire aux compagnies aériennes.**

Le groupe Aviapartner est le premier prestataire indépendant de services d'assistance en escale en Europe. Nous assurons des opérations aéroportuaires sûres, fiables et ponctuelles pour plus de 100 millions de passagers par an dans 52 aéroports en France, Italie, Espagne, Belgique, Allemagne et aux Pays-Bas (\*). Le siège d'Aviapartner se trouve à l'aéroport de Bruxelles-National en Belgique, tout près de la capitale de l'Union européenne.

## 1.1 Valeurs de l'entreprise

Notre ADN repose sur six valeurs fondamentales qui reflètent notre vision de l'entreprise. Au début des années 2010, ces valeurs ont été étendues à la question environnementale, en prenant soin d'intégrer une vision plus durable de nos actions commerciales. Par des formations et la création de la Aviapartner Training Academy, nous nous concentrons fortement sur le capital humain. La philosophie de notre entreprise consiste à traiter tout notre personnel, nos clients et nos fournisseurs avec attention et respect. Elle nous permet d'être à l'écoute des uns et des autres, de l'environnement et de tous nos collaborateurs. Les valeurs de l'entreprise sont :

### Un focus sur les clients et les passagers

Nous sommes à l'écoute du client, en prenant soin de sa satisfaction avec la fourniture fiable de nos solutions de maintenance sur mesure. Les partenariats et la confiance avec les compagnies aériennes sont la pierre angulaire de notre entreprise en pleine croissance.

### Le développement durable

Investir dans des modalités et des technologies clés, capables de garantir le développement durable pour les générations à venir, est l'un de nos engagements en faveur d'un avenir plus durable.

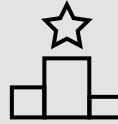
### L'affaire de tous

Nos équipes font la différence. Engagement et souplesse, esprit d'équipe, dialogue et respect mutuel, tels sont les rouages de notre entreprise. C'est aussi la raison pour laquelle nous investissons autant dans nos formations, les opportunités de carrière, un dialogue avec toutes nos équipes et un respect pour le travail de chacune et chacun d'entre nous. Telles sont les priorités que nous avons à l'esprit dans nos relations avec nos clients.

### La qualité et la sécurité

Dans toutes nos opérations commerciales, la qualité et la sécurité vont de pair. La sécurité est primordiale. Nous ne faisons aucun compromis sur la sécurité. De nouvelles normes

## En chiffres



*Aviapartner est l'un des leaders européens*



*Année 1949 : fondation d'Aviapartner*



*Aviapartner intervient dans 52 aéroports*



*Structure de 8 000 employés*



*100 millions de passagers annuels*

en qualité et en procédure sont directement intégrées à nos activités quotidiennes. Les certifications sont les facteurs clés de notre stratégie d'amélioration continue.

### La créativité

L'innovation est notre voie vers le succès. Promotion de nouvelles idées et pratiques commerciales. Nous encourageons une approche proactive et dynamique des solutions de maintenance au sol pour nos clients. Les nouvelles technologies constituent l'épine dorsale de notre organisation efficace et rationalisée.

### La compétitivité

Dans un environnement en constante évolution, la qualité, la sécurité et les clients passent avant tout. En collaboration avec ses clients, Aviapartner cherche activement à identifier de nouvelles façons dynamiques d'aborder la logistique de l'assistance aéroportuaire afin de parvenir à des avantages concurrentiels durables.



## 1.2 Certifications

Aviapartner détient diverses certifications externes, notamment ISAGO, ISO9001 et ISO14001, IS-BAH et IATA-CEIV. Nous considérons les certifications comme un précieux outil d'amélioration continue, et par conséquent nous veillons à les évaluer et à les ajuster régulièrement. En 2021, notre programme d'amélioration a été plus que jamais orienté vers nos principales thématiques matérielles.

Depuis 2009, nous sommes le premier réseau de prestataire en Europe enregistré chez ISAGO. Grâce à des audits objectifs réguliers de nos procédures et processus, nos certifications nous permettent de continuer à progresser. Malgré la poursuite de la pandémie, en 2021, avec le soutien de l'IATA, treize de nos sites ont été audités par ISAGO, y compris des sites qui n'avaient jamais été audités par l'IATA auparavant. Tous ont depuis lors été officiellement enregistrés, couvrant plus de 60 % des vols pris en charge par Aviapartner.

En plus de ces certifications, en avril 2022 Aviapartner Espagne s'est lancé dans un système de gestion R&D&I (Recherche & Développement & Innovation) - certifié UNE166002 : 2021, UNE166006:2018 et UNE166008:2012 afin d'améliorer systématiquement la R&D&I et de garantir que les efforts de surveillance et de renseignements sont axés sur les activités de R&D, y compris les transferts de technologies.

Aviapartner a également intégré la responsabilité sociale et éthique dans son système de gestion existant, qui a été certifié SGE21 par Forética en mars 2022 après l'audit de sept sites commerciaux en Espagne. Cette certification garantit que le système de gestion d'Aviapartner répond à des normes rigoureuses en matière d'éthique et de responsabilité sociale. Il s'agit de la première certification d'Aviapartner dans ce domaine et elle est censée servir de tremplin pour le réseau tout entier.



ISO 9001



ISO 14001



IS-BAH



IATA ISAGO



UNE166002



IATA CEIV Pharma



UNE166006



SGE21



UNE166008

## 1.3 Partenariats

Les solides partenariats établis avec divers tiers de notre chaîne d'approvisionnement et avec d'autres interlocuteurs telles que les aéroports et les compagnies aériennes clientes constituent les fondements de notre démarche en matière de développement durable. Nous ne pouvons contribuer à un avenir et à une industrie plus durable que si nous construisons des partenariats autour de valeurs cohérentes en vue d'adresser ensemble les problématiques liées à la durabilité.

Cette volonté est clairement reflétée dans la Politique environnementale d'Aviartner, que nous avons communiquée à l'ensemble de nos employés, clients, fournisseurs, aéroports partenaires et passagers. L'un de nos objectifs clés est d' "encourager l'adoption de principes similaires par nos fournisseurs et autres interlocuteurs".

Dans l'établissement de partenariats avec nos fournisseurs, nous avons mis en œuvre plusieurs mesures visant à faire avancer notre programme en matière de durabilité. Pour certains fournisseurs, il s'agit notamment de sensibiliser le personnel aux questions de respect de l'environnement ou d'aider nos interlocuteurs à mettre en place des mesures correctives après un audit environnemental, pour ne citer que quelques exemples. Nous souhaitons instaurer une relation gagnant/gagnant.

Aviartner établit constamment des partenariats avec de nouveaux aéroports. Après l'introduction réussie du premier bus électrique en Espagne, à l'aéroport de Séville, en coopération avec AENA et Air Rail en 2019, en 2021 Aviartner a travaillé en étroite collaboration avec l'aéroport de Rotterdam/La Haye aux Pays-Bas, en vue d'améliorer les mesures existantes et de réduire l'impact environnemental global. L'aéroport a pour ambition de devenir totalement exempt de déchets et d'émissions au plus tard d'ici 2030. Pour contribuer à cet ambitieux objectif, Aviartner a investi dans de nouvelles solutions respectueuses de l'environnement en déployant sa première unité d'alimentation électrique au sol (eGPU). Aviartner participera en outre à un projet pilote de trois mois visant à remplacer le carburant de ses autres équipements d'assistance au sol par du HVO100 (huile végétale hydrotraitée). Comme décrit plus loin dans ce rapport, d'importants efforts de collaboration ont également été déployés avec l'aéroport de Paris-Orly afin d'atteindre un parc de GSE 100% électrique en travaillant directement avec les fabricants.

Les partenariats s'étendent également au sein et au-delà de l'industrie aéronautique. Pour s'assurer que les efforts en matière de durabilité à l'aéroport de Paris-Orly, où Aviartner commencera ses activités en mai 2022, sont mis en œuvre de manière efficace, Aviartner France a rédigé une charte verte impliquant tous les acteurs clés de l'aéroport. Aviartner a consulté le personnel d'assistance au sol pour s'assurer que les nouvelles mises à niveau technologiques n'entraveraient pas les opérations quotidiennes et que l'aéroport investisse dans des technologies cohérentes pour l'ensemble de ses opérations. Aviartner partagera la charte verte avec les autorités compétentes et la direction de l'aéroport et collaborera avec toutes les parties pour trouver des solutions permettant d'harmoniser les objectifs de tous les interlocuteurs. L'aéroport de Paris-Orly s'est engagé à devenir neutre en carbone d'ici 2030.

## 1.4 Gouvernance

Le développement durable fait partie de notre entreprise à tous les niveaux. L'impact est identifié et géré par le biais d'une approche descendante dans toute l'entreprise selon le cycle d'amélioration continue "Plan-Do-Check-Act" (Planifier-Faire-Vérifier-Agir), dans lequel une stratégie est

déterminée et des objectifs mesurables sont convenus et suivis au moyen de rapports mensuels du conseil d'administration, puis examinés à intervalles réguliers avec nos différenciateurs interlocuteurs.

- Au niveau de l'entreprise, une réunion annuelle de l'équipe de direction est organisée pour discuter des priorités du groupe, des questions de durabilité, de l'innovation, des objectifs, de la rentabilité et des défis du secteur, ce afin de contribuer aux réunions stratégiques nationales. Pour les sujets spécifiques liés à la stratégie globale, des Business Reviews distinctes sont organisées pour prendre des décisions et examiner les impacts.
- Au niveau national, les équipes en charge organisent des réunions annuelles d'examen stratégique par pays et des réunions semestrielles de mise à jour de la stratégie à titre de suivi. Des réunions mensuelles du comité opérationnel garantissent que les performances sont évaluées par rapport au plan et que des mesures correctives sont prises si cela est nécessaire pour atteindre les objectifs de l'entreprise.
- Les directeurs exécutifs et leurs équipes traduisent ensuite cette démarche au niveau du site.

Globalement, notre conseil d'administration est responsable de la prise de décision et de la supervision de la gestion des impacts de l'entreprise sur l'économie, l'environnement et les personnes. Nous souhaitons intégrer encore davantage la durabilité dans nos opérations quotidiennes et encourager tous les employés à participer à des initiatives, des formations et d'autres projets contribuant à rendre nos activités plus durables.

# Démarche de développement durable d'Aviartner

Pour Aviartner, il est un devoir d'être une organisation considérée comme le partenaire idéal pour la construction d'un avenir durable. Nous voulons montrer l'exemple et aider nos employés et nos partenaires à mettre en place un environnement de travail plus durable, qui profite non seulement à la planète, mais aussi à notre entreprise et à nos interlocuteurs.

Aviartner a bénéficié d'un démarrage précoce en 2010, en choisissant consciemment d'intégrer le respect de l'environnement dans ses activités. En 2013, cette démarche de développement durable a été étendue pour inclure la dimension sociale, les questions d'éthique et les achats responsables. Aujourd'hui, elle est devenue un critère si important pour le monde dans lequel nous vivons, pour nos partenaires, clients et employés actuels et futurs, que nous sommes convaincus qu'il s'agit de la seule voie possible pour Aviartner.

Nous nous concentrons désormais sur un mode de pensée plus holistique et prenons en compte les différents aspects liés aux questions de durabilité.

## 2.1 Engagement des interlocuteurs

Dans le cadre de nos activités, nous interagissons avec diverses catégories d'interlocuteurs. Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive de nos principaux interlocuteurs internes et externes :

- Clients
- Passagers
- Équipages
- Employés
- Équipages
- Fournisseurs
- Syndicats
- Actionnaires
- Autorités de régulation
- Services aéroportuaires/partenaires extérieurs aux aéroports
- Associations professionnelles
- Concurrents
- Collectivités locales

Les interlocuteurs sont classés en deux catégories : internes et externes, en fonction de leur influence sur nos activités. Dans notre processus de matérialité, nous veillons à inclure les deux catégories afin de pouvoir compter sur une perspective complète des questions les plus pertinentes pour tous nos interlocuteurs.

Bien que notre engagement avec chaque interlocuteur puisse changer en fonction du type de relation et de l'influence de celle-ci sur nos activités, nous maintenons une collaboration honnête et solide. Chez Aviapartner, il nous importe de mener toutes nos relations commerciales en respectant les normes éthiques les plus rigoureuses et en veillant à ce que la collaboration soit fructueuse pour les deux parties. L'engagement des différents interlocuteurs nous permet ainsi de renforcer nos relations de travail avec nos partenaires, d'explorer ensemble des solutions innovantes et de répondre aux nouveaux besoins/demandes de manière rapide et efficace, de préférence en les prévoyant à l'avance..

Notre adhésion et notre respect des exigences législatives dans les différents pays où nous travaillons sont régis par nos politiques, notre code de conduite des affaires et d'éthique et les directives aux employés. Ces documents ont pour but d'expliquer en détail comment rester à jour et se conformer aux lois et réglementations en vigueur dans notre secteur.

Dans le cadre de l'engagement des interlocuteurs, nous mettons l'accent sur nos employés, qui constituent la pierre angulaire de nos activités. Chez Aviapartner, nous cherchons à donner la parole à tous les employés en leur offrant la possibilité de partager leurs expériences avec leur hiérarchie, ainsi que d'aborder les problèmes ou les défis qu'ils rencontrent au quotidien. Les employés peuvent exprimer leurs opinions et leurs préoccupations dans le cadre d'enquêtes organisées localement, par le biais de nos canaux d'alerte et de notre politique de la porte ouverte, et à tout moment auprès de leur supérieur hiérarchique ou des ressources humaines.

Lorsque nous travaillons avec nos clients, nous nous efforçons d'assurer la transparence totale de nos activités, et nous visons toujours le plus haut niveau de qualité de service en fonction de leurs besoins. Pour ce faire, nous évaluons la satisfaction des clients par le biais de réunions fréquentes, d'évaluations de la perception, d'une gestion des réclamations et d'enquêtes de satisfaction (suspendues pendant la pandémie de Covid-19). Ces mesures nous aident à comprendre l'évolution des besoins et des attentes de nos clients et nous permettent de continuer à fournir les meilleurs services et solutions possibles.

Nos fournisseurs, et plus particulièrement nos sous-traitants, jouent un rôle fondamental dans nos activités. Nous pensons

que ce n'est que grâce à une collaboration étroite avec eux que nous parviendrons à atteindre nos objectifs de durabilité. À cette fin, nous faisons preuve d'une grande rigueur dans le choix des nouveaux partenaires avec lesquels nous nous engageons à travailler. Les fournisseurs sont invités à signer notre Code de conduite des fournisseurs, s'engageant ainsi à respecter nos plans de développement durable et à s'aligner sur nos normes concernant divers sujets, allant des bonnes pratiques environnementales aux droits de l'homme. Une fois le fournisseur intégré, nous poursuivons notre engagement par des auto-évaluations et des audits. Si un fournisseur ne remplit pas les conditions requises par nos normes, nous nous engageons dans un plan d'action correctif afin de poursuivre notre collaboration.

Conformément à l'objectif 17 de l'ODD "Partenariat pour la réalisation des objectifs", Aviapartner considère que la collaboration avec les différents acteurs de sa chaîne d'approvisionnement ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs telles que les aéroports et les compagnies aériennes est essentielle pour la construction d'un avenir durable. L'approche collaborative est directement intégrée dans la structure de la procédure d'amélioration continue d'Aviapartner. Une série de réunions, appels, comptes rendus, à l'échelle du site et du réseau, permet une évaluation continue et une vérification des performances et des rendements des processus et des systèmes. Des réunions ainsi fréquentes avec nos clients, les autorités aéroportuaires et la communauté des aéroports sont des facettes nombreuses de notre approche collaborative.

Améliorer perpétuellement nos activités signifie collaborer avec d'autres services en logistique aéroportuaire, chose envisageable et encouragée dès qu'elle paraît être une source d'amélioration de nos performances commerciales. Les réunions avec les clients et les autorités aéroportuaires renforcent l'approche collaborative avec les autres acteurs sur le terrain, surtout dans la gestion des ressources aéroportuaires rares ou critiques telles que les cônes de sécurité ou les cales d'avion, les équipements mutualisés, etc.

Lorsque nous collaborons avec d'autres prestataires de services d'assistance en escale, nous veillons à ne pas nous engager dans des pratiques anticoncurrentielles et nous nous efforçons toujours d'assurer une concurrence loyale et d'éviter tout comportement contraire à l'éthique.

## 2.2 Matérialité

Les sujets matériels d'Aviapartner sont dérivés des 10 principes du Pacte mondial des Nations unies (ONU) et des critères activés lors de notre évaluation annuelle EcoVadis. Ces sujets touchent des aspects liés à la durabilité, notamment l'environnement, le travail et les droits de l'homme, l'éthique commerciale et les achats responsables. Initialement définis début 2021 avec le soutien des consultants Nexio, ces sujets ont également été revus et confirmés avec le conseil d'administration, la direction générale et le comité RSE en Espagne au quatrième trimestre.

En plus de l'analyse environnementale déjà existante, une analyse de l'impact social et éthique a été réalisée en 2021 afin de mesurer et de gérer les impacts sociaux et éthiques positifs et négatifs les plus importants pour nos interlocuteurs et nos activités.

En outre, en nous engageant continuellement avec nos interlocuteurs, nous évaluons au quotidien les sujets de durabilité qui comptent pour notre chaîne d'approvisionnement.

Les principaux sujets matériels d'Aviapartner en fonction des différents piliers stratégiques sont les suivants :



## ENVIRONNEMENT

- **Consommation d'énergie et gaz à effet de serre** : consommation d'énergie de nos équipements, dans les entrepôts et les bureaux, émissions directes et indirectes.
- **Gestion des déchets** : déchets non dangereux et dangereux générés dans le cadre des activités.
- **Pollution locale** : pollution accidentelle par déversements et fuites et impact des activités sur l'environnement local : émissions sonores, particules fines, etc.

## PRATIQUES DE TRAVAIL ET DROITS DE L'HOMME

- **Diversité et inclusion** : prévention de la discrimination et du harcèlement sur le lieu de travail.
- **Environnement de travail** : temps de travail, rémunérations et avantages sociaux accordés aux employés.
- **Travail des enfants et travail forcé** : questions relatives au travail des enfants, au travail forcé ou obligatoire au sein de la chaîne d'approvisionnement, ainsi que la traite des êtres humains.
- **Gestion des carrières** : principales étapes de la carrière, à savoir le recrutement, l'évaluation, la formation et la gestion des licenciements.
- **Santé et sécurité des employés** : problèmes de santé et de sécurité rencontrés par les employés et les travailleurs dans le cadre des activités.

- **Dialogue social** : dialogue social structuré, c'est-à-dire le dialogue social déployé par le biais de représentants des travailleurs reconnus et de négociations collectives.

## ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

- **Vie privée et sécurité des données** : protection des données et de la vie privée
- **Pratiques anticoncurrentielles** : par exemple en matière de prix, de monopoles, de non-respect de la propriété intellectuelle, etc.
- **Pratiques anti-corruption** : prévention de tous les types de corruption, dont notamment l'extorsion, les pots-de-vin, les conflits d'intérêts, la fraude et le blanchiment d'argent.

## ACHATS RESPONSABLES

- **Pratiques environnementales des fournisseurs** : Traite des questions environnementales au sein de la chaîne d'approvisionnement, c'est-à-dire des impacts environnementaux générés par les activités et les produits des fournisseurs et des sous-traitants.
- **Pratiques sociales des fournisseurs** : pratiques de travail et des questions relatives aux droits de l'homme au sein de la chaîne d'approvisionnement, c'est-à-dire des pratiques de travail et des questions relatives aux droits de l'homme soulevées par les activités ou les produits mêmes des fournisseurs et des sous-traitants.



## 2.3 Objectifs de développement durable

En adéquation avec ses valeurs fondamentales, Aviapartner a identifié les Objectifs de Développement Durable (ODD) qui ont un impact sur ses activités, la manière dont ses activités influencent les ODD et la façon dont elle peut maximiser sa contribution au développement durable.

Le tableau suivant présente un aperçu de nos réalisations en 2021 et, lorsque cela est possible, une comparaison par rapport à l'année 2020. Il liste également des références à notre contribution aux ODD. Nous avons pour objectif d'analyser à mi-parcours les répercussions principales de nos activités, mais aussi d'évaluer leur impact environnemental et sociétal à partir des critères des ODD.







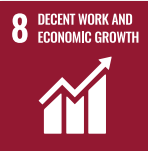






Thème-pilier du développement durable	UNGC	Résultats 2020	Résultats 2021	Engagement ODD
<b>Droits de l'Homme</b>	Principes 1, 2, 4, 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 0 incident lié aux droits de l'Homme</li> <li>▶ 96 % de nos employés ont été formés à la prévention de la discrimination dans le cadre des formations à la sécurité</li> <li>▶ 28 % d'employés issus de minorités et/ou en situation vulnérable à l'échelle de l'entreprise toute entière (&lt;26 ans/&gt;50 ans/personnes handicapées et autres nationalités)</li> <li>▶ 70 % des fournisseurs ciblés ayant fait l'objet d'une évaluation RSE couvrant les aspects relatifs aux droits de l'homme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 4 incidents en lien avec les droits de l'homme (1 discrimination, 1 harcèlement, 2 RGPD)</li> <li>▶ 98 % de nos employés ont été formés à la prévention de la discrimination lors de la formation à la sécurité</li> <li>▶ 30 % sont des employés issus de minorités et/ou des travailleurs vulnérables par rapport à l'ensemble de l'entreprise (&lt;26 ans/&gt;50 ans/personnes handicapées et autres nationalités)</li> <li>▶ 12,5 % des fournisseurs ciblés ayant fait l'objet d'une évaluation RSE couvrant des aspects liés aux droits de l'homme</li> </ul>	  
<b>Travail</b>	Principes 3, 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 36 % de femmes dans l'ensemble de l'entreprise (32% of women in management positions (excl. Boards of Directors))</li> <li>▶ 32 % de femmes occupant des postes de direction (à l'exclusion des conseils d'administration)</li> <li>▶ 98 % de la main-d'œuvre totale représentée dans des comités mixtes direction-employés sur la santé et la prévention</li> <li>▶ 98 % de la main-d'œuvre couverte par des représentants formellement élus par les employés</li> <li>▶ 98 % de la main-d'œuvre totale couverte par des conventions collectives formelles concernant les conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 37% de femmes dans l'ensemble de l'entreprise</li> <li>▶ 35% de femmes occupant des postes de direction (à l'exclusion des conseils d'administration)</li> <li>▶ 98 % de la main-d'œuvre totale représentée dans des comités mixtes direction-employés sur la santé et la prévention</li> <li>▶ 98 % de la main-d'œuvre totale couverte par des conventions collectives formelles concernant les conditions de travail</li> <li>▶ 98 % de la main-d'œuvre couverte par des représentants formellement élus par les employés</li> </ul>	  

Tableau 1 : Aperçu des principes du Pacte mondial des Nations unies en relation avec nos accomplissements en 2021 et notre contribution aux objectifs de développement durable (ODD).

# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Thème-pilier du développement durable	UNGC	Résultats 2020	Résultats 2021	Engagement ODD
<b>Travail</b>	Principes 3, 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 18 % de la main-d'œuvre ayant bénéficié d'évaluations des performances régulières</li> <li>▶ 51 % de salariés à temps partiel</li> <li>▶ 70 % des fournisseurs ciblés ayant fait l'objet d'une évaluation RSE couvrant les aspects liés au travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 9 % de la main-d'œuvre ayant bénéficié d'évaluations des performances régulières</li> <li>▶ 52 % de salariés à temps partiel</li> <li>▶ 12,5 % des fournisseurs ciblés (groupe étendu) ayant fait l'objet d'une évaluation RSE couvrant des aspects liés au travail</li> </ul>	 
<b>Environnement</b>	Principes 7, 8, 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 36 % du parc de véhicules et d'équipements est électrique</li> <li>▶ 70 % des fournisseurs ciblés ont fait l'objet d'une évaluation RSE sur l'environnement</li> <li>▶ 63% des fournisseurs ciblés ont signé des contrats incluant des clauses sur les exigences environnementales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 39% du parc de véhicules et d'équipements est électrique</li> <li>▶ 12,5 % des fournisseurs ciblés (groupe étendu) ayant fait l'objet d'une évaluation RSE couvrant des aspects liés à l'environnement</li> <li>▶ Non mesuré en 2021.</li> </ul>	 
<b>Lutte contre la corruption</b>	Principe 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 10 % du groupe cible a suivi une formation sur des questions d'éthique professionnelle</li> <li>▶ 100 % des sites opérationnels travaillant avec un fournisseur informatique certifié ISO 27000</li> <li>▶ 17 audits sur le RGPD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 92 % du groupe cible 2021 a suivi une formation sur des questions d'éthique professionnelle</li> <li>▶ 100 % des sites opérationnels travaillant avec un fournisseur informatique certifié ISO 27000</li> <li>▶ 12 audits sur le RGPD</li> </ul>	 
<b>Activité principale</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fourniture de services d'assistance aéroportuaire</li> <li>▶ Partenariats solides</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fourniture de services d'assistance aéroportuaire</li> <li>▶ Partenariats solides</li> </ul>	

# Récompenses reçues par Aviapartner en matière d'Environnement et de Développement durable

Nous nous engageons à rendre possible un futur durable, en adoptant des comportements plus responsables dans toutes nos activités commerciales. Par conséquent, nous avons mis beaucoup de volonté dans l'intégration de nouvelles démarches, stratégies et mesures en matière de développement durable dans nos opérations quotidiennes. Plusieurs prix que nous avons reçus incarnent nos résultats, notamment :

## 3.1 Score Développement durable

### Médaille d'or par EcoVadis pour la performance RSE (2021)

Aviapartner a perfectionné son système de gestion durable par rapport à l'année dernière. Aviapartner a amélioré son score de manière significative sur l'ensemble des critères de durabilité évalués par EcoVadis, notamment en ce qui concerne les achats responsables, dont le nombre de points a presque doublé. Le score total d'Aviapartner se situe dans le 95e percentile de toutes les entreprises évaluées par EcoVadis.



## 3.2 Récompenses

### Air Nostrum (2021)

Le client **Air Nostrum** a également reconnu les efforts d'Aviapartner Lanzarote et l'attention portée à ses vols en 2021 en lui remettant deux certificats de performance pour avoir atteint une ponctualité de 100 % et déploré zéro incident.

### Ahead of the Curve Award (2021)

Un an après avoir reçu le prix "**Ahead of the Curve**", Air Cargo Belgium (ACB) a décerné en juin 2021 le prix de l'Ambassadeur de l'année à un superviseur de service chargé de l'assistance informatique chez Aviapartner Cargo N.V. à Bruxelles pour être toujours ouvert à de nouvelles idées visant à optimiser davantage l'aspect opérationnel du fret aérien.

### FP Dual first Prize (2021)

En novembre 2021, Aviapartner Lanzarote a remporté le **premier prix FP Dual** décerné par la Chambre de commerce espagnole à une entreprise pour son excellence en matière de formation professionnelle duale. Il s'agit d'un prix nouvellement décerné par les Chambres de commerce qui s'inscrit dans le cadre du programme de formation professionnelle duale en entreprise et vise à récompenser la mise en place de bonnes pratiques au sein des entreprises.



FP Dual award (2021)

### Meilleur agent de manutention au sol (2021)

Aviartner Cargo B.V., à Bruxelles, a reçu de la part de Sichuan Airlines le titre de **“Meilleur agent de manutention au sol 2021”** pour ses services de manutention au sol et de fret.



Parmi les reconnaissances emblématiques obtenues au cours des dernières années, on recense :

### Pride of Ground Handling Awards (2019)

deux des quatre candidatures d'Aviartner aux Ground Handling International Awards ont atteint la finale des Pride of Ground Handling Awards. Aviartner Gérone a remporté le prix dans la catégorie **“Best station”** tandis que Aviartner Nice a été nominé dans la catégorie **“Ramp Safety”**. Le site de Gérone a prouvé dans la candidature soumise qu'il a dépassé les attentes en termes de sûreté, d'indicateurs clés de performance et de satisfaction des clients ! L'équipe a décrit le succès de sa campagne FOD en coopération avec AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea), la culture exemplaire en matière de reporting, les services hautement personnalisés, la collaboration avec les aéroports et les concurrents et les résultats probants obtenus en termes de satisfaction des clients ainsi que l'excellente relation avec les clients et les solides résultats en termes de sécurité et de qualité.

### Safety Award (2019-2020)

**Safety Award 2019-2020** pour Aviartner Rome pour son système fiable de gestion de la sécurité et de reporting.



Safety award (2019-2020) Aeroporti di Roma

### Brussels Airport Environment Award (2019)

Aviartner a remporté pour la seconde fois le prix Brussels Airport Environment Award (le premier lui ayant été attribué en 2012). Ce prix est une reconnaissance précieuse pour le renouvellement électrique de sa flotte de véhicules de manutention et pour la Charte Green Partner qui encourage la prise de conscience environnementale de ses fournisseurs.



Brussels Airport Environment Award (2019)

Consécutivement à tous ces résultats positifs, nous sommes déterminés à faire encore mieux. L'amélioration continue est notre priorité absolue lorsqu'il s'agit de répondre à l'évolution des besoins de nos clients, passagers, collectivités locales et autres interlocuteurs. Le fait de placer la barre toujours plus haut et de chercher à constamment améliorer nos résultats nous pousse à optimiser notre potentiel en posant les jalons d'une croissance durable.

# Les droits de l'homme

➔ **Principe 1 :** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

➔ **Principe 2 :** Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

➔ **Principe 4 :** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

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

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

En tant qu'Aviapartner, nous avons la responsabilité de traiter nos interlocuteurs internes et externes comme des êtres humains, indépendamment de leur nationalité, de leur sexe, de leur origine nationale ou ethnique, de leur couleur, de leur religion, de leur langue ou de tout autre statut. Aviapartner a pour objectif de rendre les conditions de travail propices à la diversité, à l'inclusion et à l'égalité des chances pour tous les employés. Nous voulons nous assurer de la disparition de toute forme de travail forcé ou obligatoire, comme celui des enfants. Aviapartner s'engage à protéger la dignité et les droits des membres de son personnel et de toute personne avec laquelle elle exerce ses activités. Tout individu avec lequel Aviapartner travaille sera traité avec respect et équité.

Les principes évoqués apparaissent dans notre politique sur le respect de l'homme qui met en garde contre tout type de harcèlement, interdit selon les lois de la Convention Européenne et des pays européens dans lesquels nous travaillons. Celle-ci prévoit également des recours pour les plaignants en reconnaissance des impacts liés au harcèlement et décrit les procédures à suivre en cas de harcèlement. En outre, favoriser l'égalité des chances est directement intégré à nos stratégies et procédures en ressources humaines, lesquelles sont aux fondements mêmes de nos processus de recrutement.

Dans le cadre de nos activités quotidiennes, nous avons mis en place plusieurs mesures pour prévenir toute violation des droits de l'homme.

Dans nos stratégies et procédures en ressources humaines, par exemple, nous demandons une vérification généralisée de l'âge de nos nouveaux employés lors des phases de recrutement. Notre position sur le travail des enfants et le travail forcé est également clairement exposée dans notre code de conduite à l'intention des fournisseurs, lancé en 2021, auquel tout nouveau fournisseur est tenu de souscrire. Ce point est également vérifié lors de nos audits réguliers des fournisseurs.

L'importance de la diversité et de la lutte contre la discrimination est abordée dans notre formation obligatoire à la sécurité, qui est dispensée à tous les membres du personnel. Ceci permet de toucher un large public à tous les échelons de l'entreprise.

En 2021, un forum de travail des représentants des employés en Belgique a créé une charte sur le respect définissant la manière dont employés souhaitent être traités par leurs collègues.

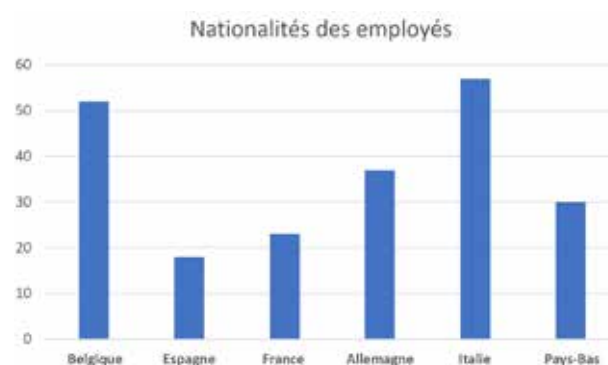
Nous étudions actuellement la possibilité d'organiser une formation plus approfondie sur ce thème pour des groupes cibles spécifiques tels que les managers et les superviseurs.

Notre code de stratégie et de procédures en ressources humaines met en lumière le processus de recrutement et les mesures prises pour prévenir la discrimination, car il implique plusieurs personnes dans le processus et se fonde sur des profils de compétences clairs par fonction. Nos conventions collectives de travail précisent en outre qu'aucune discrimination fondée sur l'âge ou le sexe ne sera tolérée. Dans le cadre de ces efforts, en 2021 Aviapartner France et Aviapartner Spain ont signé la Charte de la diversité, et d'autres pays se préparent à faire de même. Aviapartner France et Aviapartner Spain ont également effectué une analyse de l'écart salarial en 2019 et 2021.

Dans le cas d'un incident lié aux droits de l'Homme, nos employés peuvent se fier à nos instructions sur la dignité humaine qui précisent la procédure à suivre lorsque nous sommes témoins d'un comportement discriminatoire, d'un harcèlement, d'un comportement offensant ou de représailles. L'augmentation du nombre d'incidents liés aux droits de l'homme, qui est passé de zéro en 2020 à quatre (4) en 2021, est le fruit d'activités de reporting plus précises.

## 4.1 Égalité entre les sexes

Pour souligner notre engagement envers l'ODD 5, "Égalité entre les sexes", Aviapartner a rejoint le 9 avril 2021 l'initiative de l'IATA pour la diversité et l'inclusion appelée "25by2025" en tant que premier prestataire de services au sol parmi les 62 signataires, afin de promouvoir l'équilibre entre les sexes dans le secteur de l'aviation. Aviapartner croit fermement à l'importance de la pensée divergente pour instaurer une culture de l'innovation. En outre, les incertitudes liées à la pandémie ont rendu encore plus difficile qu'auparavant le recrutement de personnel pour suivre l'augmentation du trafic aérien. Dans ce contexte, il est essentiel de créer un environnement plus favorable aux femmes afin d'attirer davantage de femmes vers les emplois liés aux activités côté piste, tels que le chargement des bagages et la conduite d'équipements spécialisés autour des avions, actuellement perçus comme typiquement masculins. Les grands changements commencent par de petits pas, c'est pourquoi deux objectifs de 25 % d'augmentation ont été fixés.



- Porter à 48 % la proportion de femmes dans les fonctions de direction d'ici 2025. Une augmentation de 3% par rapport à 2020 a été constatée fin 2021.
- Faire passer de 10 à 13 % la proportion de femmes dans les activités côté piste, qui sont actuellement majoritairement masculines.

Un tableau de bord de l'égalité des sexes a été mis en place pour suivre les résultats et stimuler les actions. Cet outil contribue à l'apprentissage et à l'inspiration grâce aux bonnes pratiques du groupe.

Enfin, la diversité de nos équipes démontre que nos politiques et mesures ont un impact positif, avec plus de 100 nationalités différentes représentées dans nos effectifs.

En décembre 2021, l'Espagne a lancé une enquête auprès des employés pour évaluer l'égalité entre les sexes sur le lieu de travail. Les réponses ont été utilisées pour élaborer un plan d'égalité dans le but de promouvoir l'égalité des chances pour nos employés.

Voir le tableau 2 ci-dessous



# Principes et droits relatifs au travail

## 5.1 Dialogue social

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

Après plus de 70 années de services en handling, Aviapartner a construit des liens de confiance avec ses partenaires. L'équipe de direction d'Aviapartner s'efforce d'encourager le dialogue social, car un climat social positif est considéré comme essentiel pour fournir des services haut de gamme à nos clients.

Notre stratégie et nos procédures en matière de ressources humaines décrivent notre approche au dialogue social structuré, et nos conditions de travail sont résumées dans des conventions collectives de travail.

En tant que société multinationale ayant des activités dans toute l'Europe, Aviapartner a mis en place un comité d'entreprise européen (CEE). L'objectif de ce comité d'entreprise européen est de réunir des représentants des employés de différents pays européens. Lors des réunions du CEE (4 en 2021), ces représentants sont informés et consultés par la direction centrale sur les questions transnationales qui concernent tous les employés d'Aviapartner

L'impact des actions susmentionnées est clair : nos employés peuvent jouir de la liberté d'association et de négociation liée aux accords d'entreprise. Surtout, une rémunération équitable doit être rendue possible grâce aux conventions collectives. Nos ICP ci-dessous illustrent ce dialogue social :

Voir le tableau 3 ci-dessous

No.	ICP	2020	2021
1	0 incident lié aux droits de l'homme	0	<b>4</b>
2	% du personnel formé à la prévention de la discrimination lors de la formation à la sécurité	96%	<b>98%</b>
3	% d'employés issus de minorités et/ou en situation vulnérable à l'échelle de l'entreprise toute entière (<26 ans/>50 ans/personnes handicapées et autres nationalités)	28%	<b>30%</b>
4	% des femmes salariées à l'échelle de l'entreprise toute entière	36%	<b>37%</b>
5	% de femmes occupant des postes de direction (à l'exclusion des conseils d'administration)	32%	<b>35%</b>

Tableau 2 : ICP liés aux droits de l'homme

No.	KPI	2019	2020	2021
1	% de la main-d'œuvre totale représentée dans des comités mixtes direction-employés sur la santé et la prévention	Aucune donnée	98%	<b>98%</b>
2	% de la main-d'œuvre totale couverte par des conventions collectives formelles concernant les conditions de travail	Aucune donnée	98%	<b>98%</b>
3	% de la main-d'œuvre totale couverte par des représentants formellement élus par les employés	Aucune donnée	98%	<b>98%</b>

Tableau 3 : ICP liés au dialogue social

## 5.2 Conditions de travail

Nos procédures et stratégies en ressources humaines sont utiles en tant qu'elles sont nos principales lignes directrices aux conditions de travail. Chez Aviapartner, organisation visant un service client d'excellence, nos équipes sont nos principaux atouts. À son tour, chaque employé est responsable de la transmission des valeurs fondamentales de l'entreprise à nos clients et aux collectivités que nous servons. La sélection, le développement et la motivation des employés sont des sujets prioritaires pour nous. Nous nous efforçons en permanence d'être une entreprise où il fait bon travailler en encourageant la créativité, l'apprentissage et la promotion du travail d'équipe interfonctionnel et transfrontalier.

Conformément à notre politique salariale et aux conventions collectives, une rémunération équitable est jugée essentielle pour la motivation du personnel. Afin de déterminer des rétributions plus justes, nous donnons de la valeur à la qualification du poste au sein de l'entreprise et à la performance du salarié. Ceci conduit à un salaire minimum et à une fourchette minimum-maximum pour chaque poste afin de lier la rémunération aux performances individuelles.

Les accords sectoriels dans les différents pays précisent la politique en matière de congés annuels. En outre, nous offrons des congés additionnels pour des équipes qui ont besoin d'adapter leurs besoins à des impératifs personnels, nous permettant d'améliorer positivement l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les employés plus âgés peuvent par exemple demander des jours de congés supplémentaires, et des dispositions spéciales sont prises pour les mères qui allaitent. Pour certains postes au sein de l'entreprise, la flexibilité des horaires est actée dans les conditions d'emploi. Au cours de la pandémie de Covid-19, nous avons augmenté le nombre d'employés travaillant à domicile. En Italie, une politique de travail à distance a été mise en œuvre. Ce n'est pas encore le cas pour la Belgique et l'Allemagne. En Espagne, des accords individuels ont été conclus avec le personnel concerné, tandis qu'en France, cette question n'est pas considérée comme pertinente pour le moment, car très peu de personnel est concerné. Nos salariés profitent enfin d'aide à la santé, classée comme des aides salariales dans notre politique des salaires.

Nous encourageons nos sites à communiquer ouvertement les conditions de travail et les politiques à tous les employés lors des réunions d'information du personnel. Nous cherchons activement à obtenir un retour d'information de la part des membres de notre personnel en menant régulièrement des enquêtes de satisfaction. Au cours des dernières années, nous avons lancé des études sur la pression au travail et l'analyse des risques sociaux dans tous les pays, à l'exception de l'Allemagne, afin de mieux comprendre comment nos employés perçoivent leur satisfaction au travail.

En décembre 2021, Aviapartner Spain a lancé une enquête pour évaluer les risques psychosociaux parmi ses employés, une liste de contrôle prédéfinie par les autorités espagnoles a été utilisée.

En octobre 2021, Aviapartner a organisé un "Rebound Meeting" avec les 25 principaux dirigeants pour discuter de la stratégie et des pratiques environnementales et sociales mises en œuvre à l'échelle du groupe. L'objectif de la réunion était de permettre aux managers de partager leurs expériences et de s'aligner sur les bonnes pratiques mises en œuvre à l'échelle du groupe. Dans un souci de transparence quant aux décisions stratégiques discutées lors de la réunion, les managers ont été encouragés à partager leurs idées avec leurs subordonnés directs locaux. Cette réunion a constitué une étape importante pour s'assurer que tous les sites Aviapartner appliquent les bonnes pratiques en matière de soutien du personnel et de réduction de l'impact de nos activités sur l'environnement.

Pour promouvoir une communication ouverte entre tous nos employés, nous utilisons un outil interne appelé Yammer.

Cet outil permet aux employés de lancer des conversations de groupe (ou "communautés") sur des sujets spécifiques, et les employés sont libres de rejoindre les conversations qui les intéressent. En 2021, nous avons mesuré qu'un utilisateur de courriel sur quatre visites régulièrement la plateforme Yammer, qui se compose de 17 communautés.

Grâce à ces mesures, nous voulons favoriser une influence positive sur la satisfaction professionnelle de nos employés.

## 5.3 Santé et sécurité au travail

La sûreté et la sécurité de notre personnel, des aéronefs des clients et de leurs passagers, ainsi que des bagages, du fret et du courrier sont une priorité absolue pour Aviapartner. Nous nous engageons à améliorer continuellement nos performances, en nous conformant aux lois et règlements applicables en matière de santé, de sûreté et de sécurité, ainsi qu'aux exigences de nos interlocuteurs.

Conformément à sa politique de sécurité, Aviapartner s'efforce d'atteindre l'objectif de zéro accident de travail et d'avion et surveille en permanence ses performances par rapport à ses objectifs et cibles à long terme afin de prendre les mesures correctives appropriées qui s'imposent. Nous promouvons une culture de l'équité où chaque personne est encouragée à signaler tous les accidents, incidents, risques et dangers opérationnels ou autres manquements observés. Le reporting est utilisé dans le but de rendre compte de ces événements, et aucune sanction disciplinaire ne sera prise dans des cas d'omission ou de choix délibérés considérés comme raisonnables compte tenu de l'expérience et de la formation de leurs auteurs. En revanche, les cas de négligence délibérée, les manquements volontaires aux règlements, les fautes répétées, les comportements illicites, les actes destructeurs ou le fait de ne pas signaler intentionnellement un accident ne sont pas tolérés.

Notre principal document d'orientation en matière de santé et de sécurité est le manuel de notre système de gestion de la sécurité (SGS). Le SGS porte spécifiquement sur la sécurité opérationnelle, y compris la sécurité autour des avions, la sécurité et la sûreté du personnel, des passagers, des sous-traitants, des équipages et du fret, mais il traite également d'aspects généraux relatifs à la santé et à la sécurité. Notre système de gestion de la sécurité va ainsi au-delà de ce qui est requis par la loi et répond aux exigences actuelles et futures en matière de sécurité dans le secteur de l'aviation (telles que la réglementation de l'AESA). En 2021, le SGS a également été entièrement revu afin d'inclure des sections supplémentaires pertinentes en matière de santé et de sécurité au travail.

Les obligations et les responsabilités en matière de santé et de sécurité sont bien définies à tous les échelons de l'entreprise. Le modèle de gouvernance sur la sécurité chez Aviapartner est représenté ci-dessous :





Toutes les questions liées à la santé et à la sécurité sont abordées lors des conférences téléphoniques hebdomadaires se tenant sur la gestion de la sécurité au niveau du groupe. Les résultats en matière de sécurité et les indicateurs clés de performance sont examinés avec les responsables de la sécurité dans les pays lors de réunions mensuelles, et des examens trimestriels de la sécurité sont effectués par le comité d'examen de la sécurité, qui est dirigé par le PDG.

En tant que partie intégrante de notre SGS, nous analysons et gérons constamment les risques liés à la santé et à la sécurité. La gestion des risques est fondamentale pour nos politiques de prévention des incidents et nos méthodes prédictives, proactives et réactives de résolution des risques. Les risques identifiés et les mesures d'atténuation sont ensuite consignés dans notre document d'évaluation des risques, qui est mis à jour régulièrement et à chaque fois qu'un changement est introduit, et les risques sont communiqués à tous les employés dans le cadre des formations à la sécurité. Notre programme de formation est sujet aux directives d'Aviapartner Corporate Training et du code Aviapartner Corporate Training, consignées dans l'intranet aux formations Aviapartner sur Aviapartner Academy. La formation à la sécurité d'Aviapartner est entièrement conforme au cahier des charges de la formation à la sécurité d'ISAGO et tient compte à la fois des réglementations de l'UE et des procédures locales des pays et des aéroports. Afin de garantir la cohérence de nos mesures de santé et de sécurité au travail, en septembre 2021 Aviapartner a organisé une formation à l'intention des responsables de la sécurité des différents pays où l'entreprise a des activités.

Pour nous assurer d'être aux normes de sécurité, nous avons mis en place plusieurs procédures opérationnelles et des consignes de travail. Celles-ci s'appuient sur des critères légaux et des normes industrielles que nous avons traduites dans plusieurs langues et mises à disposition de l'ensemble de nos employés sur notre réseau intranet.

Bien sûr, Aviapartner fournit un équipement de protection individuelle (EPI) pour toutes nos équipes qui ont besoin d'un EPI pour leur travail. Nous fournissons des EPI à toutes nos équipes avant de commencer toute activité, et nous assurons le remplacement des EPI usés. À Rome Fiumicino, un distributeur d'EPI est utilisé pour délivrer les équipements de protection nécessaires tels que des vestes haute visibilité, des protections auditives et des gants de protection pour les activités de chargement et de déchargement. Nous cherchons continuellement à améliorer le confort des EPI, comme par exemple des protections auditives moulées individuellement pour tout le personnel de piste en France. Pendant la pandémie de Covid-19, nous avons fourni des masques et du gel désinfectant à tout notre personnel.

Dans le cadre de notre système de gestion de la sécurité, nous disposons également d'un plan d'intervention d'urgence (PIU) afin d'être prêts en cas d'urgence. Tout le personnel suit une formation au PIU qui est menée en coopération avec d'autres acteurs telles que les compagnies aériennes et les aéroports. Les managers et les dispatchers reçoivent une formation en ligne sur le PIU d'Aviapartner qui explique l'organisation pratique active au niveau du site dans le cadre du système de gestion de la sécurité. Toute la documentation relative à l'ERP est établie par site et disponible en ligne sur l'intranet d'Aviapartner pour que le personnel puisse y accéder facilement. Lors de nombreuses situations d'urgence, telles que l'attaque terroriste à l'aéroport de Bruxelles, le crash mortel de la Germanwings et la tragédie du vol MH17 de Malaysia Airlines, le personnel d'Aviapartner a mis sa formation au PIU en pratique en gérant les situations au mieux de leurs possibilités.

Dans le cadre de notre programme d'assurance de la sécurité, nous menons régulièrement des audits et des inspections, des contrôles de sécurité sur les pistes et des examens de sécurité au niveau du site, du pays et du réseau afin d'identifier les causes possibles des lacunes observées et les mesures correctives envisageables. En 2021, Aviapartner a effectué plus de 10 000 inspections de sécurité au niveau de l'entreprise toute entière. Depuis 2009, Aviapartner utilise ISAGO, les audits

de sécurité des opérations au sol de l'IATA, et depuis 2018 la norme IS-BAH (International Standard for Business Aircraft Handling) comme moyen de promouvoir la sécurité au sein de son réseau. Au-delà de l'obtention de la certification, cet outil nous permet d'améliorer sans relâche nos déploiements de procédures, toutes alignées sur l'IATA comme base d'exigence minimale, de manière cohérente sur l'ensemble du réseau. Le processus d'implémentation, l'audit initial et le renouvellement de l'audit tous les deux ans sont des outils essentiels pour maintenir des niveaux élevés de sensibilisation à la sécurité.

Les performances de chaque site sont évaluées au moyen d'indicateurs de performance en matière de sécurité (IPS) et sont publiées sur le QualityNet interne et examinées mensuellement avec la direction du pays.

Outre les mesures de gestion de la sécurité opérationnelle, nous gérons aussi activement les questions générales liées à la santé et à la sécurité. Notre comité d'évaluation de la sécurité se rencontre tous les trimestres pour faciliter la coopération entre cadres administratifs et salariés dans le développement et la promotion des contrôles et des mesures. Ces contrôles et initiatives comprennent :

- L'évaluation des risques de santé et sécurité des employés ;
- Une formation en matière de santé et de sécurité s'appuyant sur des messages ciblés, l'intranet, des campagnes, etc. ;
- Un programme de gestion des risques liés à la fatigue ;
- Une évaluation des risques psychosociaux effectuée par des experts externes ;
- Des mesures actives de prévention du bruit, dont une formation sur les conséquences du bruit et la fourniture de protections auditives ;
- Des mesures de radioprotection pour protéger le personnel travaillant à proximité de générateurs de rayons X ;
- Des procédures et formation au TMD pour la manipulation des marchandises dangereuses lors du chargement et du déchargement ;
- Une procédure de travail en solitaire ;
- Une formation pour la prévention des troubles musculo-squelettiques ;
- Un contrôle médical dans tous les pays, à l'exception des Pays-Bas. En Espagne, où la loi ne l'exige pas, Aviapartner a choisi de néanmoins en faire profiter l'ensemble du personnel ;
- Une procédure de gestion des changements avec des instructions spécifiques à suivre en cas de changements ayant un impact sur la santé et la sécurité.

Nos instructions en santé et sécurité s'appliquent non seulement à nos propres employés, mais aussi à l'ensemble des acteurs impliqués dans notre chaîne de valeurs. C'est pourquoi nous proposons des formations sur la santé et la sécurité à nos sous-traitants lorsque cela est nécessaire et avons mis en place des plans de prévention en accord avec tous les sous-traitants, les autorités aéroportuaires et les compagnies aériennes que nous servons. Les sous-traitants font également l'objet d'un audit régulier afin de veiller à ce qu'ils respectent nos normes de santé et de sécurité.



En reconnaissance de nos efforts, nous avons reçu les certifications ISAGO et IS-BAH. Aviapartner Rome s'est également vu décerner le Safety Award 2019-2020 pour notre système de gestion de la sécurité et notre système de reporting.

## 5.4 Notre réponse face au Covid-19

Tout comme l'année 2020, l'année 2021 a été marquée par de nombreuses incertitudes liées à la pandémie, qui se sont avérées particulièrement difficiles pour Aviapartner. Avec une reprise lente du trafic aérien, la pandémie de Covid-19 a eu un impact négatif notable sur nos activités. Pour traverser la tempête et reprendre nos activités en toute sécurité, nous avons préparé une évaluation détaillée des risques en 2020, en mettant en œuvre un vaste plan d'action face au Covid-19 avec des mesures qui ont été maintenues en 2021. Afin d'assurer la continuité, de garantir la sécurité de nos employés au travail et de faire en sorte que les avions puissent décoller en toute sécurité, nous avons procédé à des ajustements et à des mises à jour en fonction de l'évolution de la situation, en accordant une grande attention aux circonstances locales au niveau de chaque site. Ceux-ci ont été communiqués à l'ensemble du personnel et comprennent entre autres :

### SÉCURITÉ

- Mesures sanitaires liées au Covid-19 (masques, distance, désinfection fréquente, etc.)
- Assistance médicale en ligne en France et assistance psychologique pour le personnel
- Mesures relatives aux équipements d'assistance aéroportuaire (GSE) pour le stockage et le retour à l'exploitation
- Utilisation responsable des véhicules utilitaires
- Inspections de sécurité, mises à jour selon l'évolution des mesures sanitaires à l'échelle nationale
- Évaluations des risques
- Mesures sanitaires Covid-19 locales, préparées pour chaque pays avec le soutien organisationnel
- Suivi par pays en raison des différentes exigences de sécurité/législations/progression du virus (comme par exemple les distances de sécurité, les masques, etc.)

### QUALITÉ

- Mesures de qualité
  - Les audits de certification ont été reportés (p. ex. plusieurs audits ISAGO) en 2020, mais ont repris en 2021.
  - Le plan d'audit interne pour la qualité et la sécurité a été adapté en 2021 pour reprendre après avoir été interrompu brusquement en raison de la pandémie en 2020.
  - La validité des audits de sous-traitance a été prolongée jusqu'à fin 2022.
  - La validité des qualifications des auditeurs a été prolongée jusqu'à la fin de 2022, tandis que de nouveaux auditeurs ont été formés.
  - Le suivi des questions de ponctualité a été facilité par des rapports automatisés.
- Communication with staff via existing channels

## FORMATION

- Révision du manuel de formation de l'entreprise (CTM) et des procédures de formation suite à l'évaluation des risques.
- Promotion de méthodes de formation innovantes et alternatives, telles que les formations en ligne, les formations virtuelles suivies d'un test en ligne, les formations dispensées via des appareils mobiles et d'autres types d'apprentissage à distance.

Avec l'intention d'améliorer continuellement ces mesures, nous nous évertuons à réduire au mieux les impacts négatifs associés aux problèmes de santé et de sécurité. En suivant les ICP pertinents, nous nous engageons à améliorer nos performances en matière de santé et de sécurité.

Voir le tableau 4 ci-dessous

## 5.5 Gestion des carrières

Parce que nous considérons nos employés comme les forces majeures de notre chaîne de valeur, il est de notre devoir de mettre en lumière continuellement leur développement professionnel. Nous offrons une formation technique à nos employés afin qu'ils soient en mesure de développer et d'améliorer leur professionnalisme et leurs compétences tout au long de leur carrière. Notre manuel de formation d'entreprise explicite les critères et l'organisation de la formation utilisés par Aviapartner pour répondre aux normes législatives et aux exigences des clients.

Pour mettre en œuvre les directives définies dans notre manuel de formation, nous disposons d'une "équipe de formation européenne". Cette équipe se compose de responsables de formation spécialisés dans chaque pays. L'équipe gère le plan de formation, organise des séminaires et des ateliers de formation, échange les meilleures pratiques et coordonne le déploiement des initiatives de formation au sein du réseau. Les besoins et programmes de formation individuels sont identifiés et organisés sur une base annuelle et chaque fois que des changements dans la législation ou les besoins des interlocuteurs l'exigent. Pour les formations spécifiques telles que la formation aux normes ISO, l'audit, la formation à la sécurité de l'IOSH (Institution of Occupational Safety & Health), le dialogue social, etc., nous faisons également appel à des formateurs externes pour dispenser des formations en interne. L' "Aviapartner Academy", notre centre de formation virtuel, assure un niveau de qualité constant dans la formation à travers le réseau et améliore l'efficacité en apprenant les uns des autres et en évitant les répétitions et les doublons.

Les temps forts de ces dernières années sont les suivants :

- Formation intensive à la sécurité IOSH (gestion des risques, etc., de l'Institution of Occupational Safety & Health) avec le soutien de notre compagnie d'assurance. Ceci a été un investissement majeur visant à intégrer davantage la sécurité dans l'exploitation et donner plus d'outils à la direction et aux postes clés pour la gestion de leur site.

No.	ICP	2019	2020	2021
1	Santé et sécurité des employés - fréquence des blessures	64.95	47.87	<b>51.24</b>
2	Santé et sécurité des employés - gravité des blessures	1.70	1.91	<b>1.7</b>
3	Nombre de jours perdus suite à un accident	16.584	7.422	<b>8.547</b>
4	% des inspections de sécurité sur pistes effectués	4%	5%	<b>5%</b>

Tableau 4 : ICP liés à la santé et la sécurité au travail

- Déploiement et mise au point d'un nouveau système de formation en ligne, Moodle. Une nouvelle mise à niveau est prévue pour 2022.
- Formation sur les passagers perturbateurs pour protéger le personnel contre les passagers agressifs et/ou indisciplinés en France. Aviapartner a également augmenté le nombre de rapports sur les passagers perturbateurs pour aider à protéger son personnel, les équipages et la sécurité des avions.

Pour encourager les apprentissages collaboratifs, nous favorisons des rotations latérales. Nous avons la conviction que la rotation des postes est un contributeur clé au développement et à la motivation de nos employés. En plus d'offrir plus de flexibilité, la rotation latérale est typique entre les départements opérationnels. Sur la base du volontariat, les employés peuvent être transférés, de manière permanente ou temporaire, d'un site à un autre au sein du réseau Aviapartner. Plusieurs exemples de rotation latérale ont eu lieu aux Pays-Bas, en Italie et en Espagne, où le personnel a la possibilité de travailler dans d'autres sites pendant l'été, pendant les périodes plus calmes avec moins de travail, pendant la pandémie de Covid-19, les besoins opérationnels, etc.

Chez Aviapartner, nous priorisons le recrutement en interne. Les postes vacants sont d'abord publiés en interne et sont pourvus par des candidats internes dans la mesure du possible. Ceci inclut également des possibilités de carrière pour le personnel interne afin de leur permettre de monter en grade. Notre propre personnel est encouragé à présenter des candidats valables et se voit même offrir une récompense lorsqu'un candidat présenté est engagé avec succès. Une coopération étroite avec les écoles est un autre outil précieux pour promouvoir le secteur de l'aviation auprès des étudiants et attirer de jeunes employés potentiels en leur proposant des apprentissages au sein de notre entreprise. En 2021, Aviapartner Lanzarote a reçu un prix de la Chambre de commerce en Espagne pour ses efforts dans ce domaine.

Aviapartner Spain organise et participe à des "Journées Portes Ouvertes" pour des chercheurs d'emploi, au cours desquelles ces derniers sont invités à rejoindre notre équipe de direction pour une séance d'information suivie d'activités ludiques.

Dans le cas d'une séparation à l'amiable avec un employé, nous avons intégré des instructions sur la réduction des impacts négatifs associés aux licenciements. Selon notre convention collective, un service de reclassement peut être envisageable.

**Voir le tableau 5 ci-dessous**



# Environnement

➔ **Principe 7** : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

➔ **Principe 8** : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité environnementale.

➔ **Principe 9** : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Nous sommes entièrement engagés dans la réduction de notre empreinte environnementale en nous conformant aux lois et aux besoins environnementaux applicables. Nous avons préparé une stratégie environnementale avec des objectifs et des cibles à long terme afin de devenir durablement un prestataire en handling responsable de l'environnement. Un développement dit durable fait partie intégrante de notre ADN. Par conséquent, nous ne faisons pas que réduire l'impact de nos opérations mais aussi nous jouons un rôle fédérateur et meneur en encourageant nos collaborateurs et nos partenaires à faire de même.

Nous avons développé une stratégie environnementale efficace. Les points clés de notre stratégie sont les suivants :

- Protection de l'environnement
- Prévention des polluants à tous niveaux
- Réduction de nos déchets en éliminant les plastiques à usage unique
- Réutilisation ou recyclage autant que faire se peut
- Réduction des émissions de gaz à effet de serre en se concentrant sur le remplacement des équipements d'assistance aéroportuaire, la consommation d'énergie et les technologies innovantes.
- Incitation à l'utilisation de moyens de transport alternatifs et au covoiturage
- Promotion de l'adoption des principes environnementaux chez nos fournisseurs et autres interlocuteurs

Nous surveillons de très près toutes nos impacts sur l'environnement, car nous sommes convaincus qu'il est impossible de gérer ce que l'on ne sait pas quantifier. Tous nos sites sont tenus de rendre compte régulièrement sur une vaste gamme d'ICP environnementaux, notamment en ce qui concerne la consommation de carburant, d'électricité, d'eau, de papier et la production de déchets. Surtout, nous faisons attention à doter nos collaborateurs en compétences environnementales pour nous aider à atteindre nos objectifs. Chaque membre du personnel suit une formation de sensibilisation à l'environnement lors de son entrée en fonction et d'une remise à niveau tous les trois ans. En 2021, 77 % du personnel a ainsi été formé, ce qui représente une augmentation de 7 % par rapport à 2020. Pour nos experts en environnement, des formations supplémentaires telles que la surveillance et les rapports environnementaux, les normes ISO14001 et la formation des auditeurs internes sont organisées afin de garantir que notre système de gestion environnementale est mis en œuvre et géré correctement.

No.	ICP	2019	2020	2021
1	Personne ayant reçu une formation de carrière ou de compétence	81%	78%	<b>94%</b>

Tableau 5 : ICP liés à la gestion des carrières

## 6.1 Nos objectifs environnementaux

Nous avons ciblé une liste de besoins minimaux auxquels nos sites doivent se conformer :

- Aucun problème lié à la non-identification d'une exigence légale ou réglementaire
- 100 % d'audits et d'inspections légales réalisés en temps opportun
- Aucun dépassement à des non-conformités liées à l'environnement
- Maintenance de la certification ISO14001
- Fixation d'objectifs clairs en vue de l'accomplissement des objectifs climatiques d'Aviapartner, à savoir la transition vers des équipements au sol électriques et des opérations neutres en carbone d'ici 2030
- Augmenter le pourcentage d'employés utilisant des moyens de transport alternatifs d'année en année.
- Réduire la consommation de carburant à 1000 vols, année après année
- Réduire l'utilisation de papier et augmenter le pourcentage de papier FSC 70gm/m2 utilisé d'année en année.
- Interdiction de l'utilisation de plastiques à usage unique
- Recyclage à 100 % des déchets en papier d'ici à la fin 2022
- 100 % du personnel sensibilisé aux questions environnementales

## 6.2 Gestion de l'énergie et des gaz à effet de serre

En tant qu'acteur clé de l'industrie aéronautique, nous sommes parfaitement conscients des pressions que subissent les compagnies aériennes et les aéroports pour réduire leur empreinte carbone. Nous considérons qu'il est de notre responsabilité commune de réduire et de contribuer à minimiser l'impact de cette industrie. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre de nombreuses mesures pour réduire notre empreinte carbone, non seulement au niveau de notre flotte de véhicules et de nos équipements d'assistance aéroportuaire, mais aussi dans nos bureaux, nos entrepôts et dans d'autres domaines de nos activités. Nous recherchons en permanence des moyens innovants de réduire nos émissions, par exemple grâce à des audits réguliers de nos activités et dans le cadre de partenariats avec nos fournisseurs et fabricants. Il s'agit d'un processus continu.

## 6.3 Notre équipement d'assistance aéroportuaire

En tant que leader des services d'assistance et de logistique aéroportuaire, notre contribution aux objectifs de développement durable (ODD) est particulièrement pertinente pour l'ODD 13 "Lutte contre les changements climatiques" en raison des émissions de carbone de notre flotte d'équipements d'assistance aéroportuaire (GSE) qui sont directement liées au volume des vols traités. Depuis plusieurs années, nous choisissons d'électrifier nos GSE de base (tracteurs, chargeurs à bande, etc.) et nos véhicules lorsque cela est possible. Cette transition s'est intensifiée et nous avons désormais fixé un objectif ambitieux : électrifier l'ensemble des GSE d'ici 2027 et atteindre la neutralité carbone d'ici 2030. Le calendrier de ce projet d'électrification s'étend sur plusieurs années et son

rythme est conforme aux exigences de nos parties prenantes, notamment les aéroports et les compagnies aériennes clientes. Une veille technologique est réalisée au niveau des fabricants. Notre objectif est d'acquérir des GSE propulsés par des moteurs électriques dès que les fabricants seront en mesure de proposer un produit adapté à nos activités. Une coopération étroite avec les partenaires aéroportuaires concernés est essentielle pour garantir la disponibilité des infrastructures nécessaires, telles que les points de charge et des espaces adéquats.

À ce jour, nous disposons d'équipements électriques en service sur l'ensemble de notre réseau dans différents aéroports :

- Petites voitures (dans plusieurs aéroports)
- Vans (Terminal Aviation Affaires de Nice)
- Chargeurs à bande (dans plusieurs aéroports)
- Escaliers pour passagers (dans plusieurs aéroports)
- Chariots élévateurs à fourche (dans plusieurs aéroports)
- Palettes de transport (Bruxelles)
- Tracteurs à bagages (dans plusieurs aéroports)
- Lèves-roue (Amsterdam, Bruxelles, Ibiza, Marseille, Nice, Palma, Séville)
- Tracteurs pushback (Lille, Séville, Ténériffe)
- Bus (Séville)
- Chargeurs (Ténériffe, Bordeaux)
- Réchauffeurs (Amsterdam)

Cette liste comprend 37 GSE & véhicules électriques ajoutés en 2021. D'autres ont été commandés pour 2022. Nous sommes fiers d'être à l'avant-garde de l'électrification des équipements d'assistance aéroportuaire. En 2019, nous avons introduit le premier bus électrique dans un aéroport espagnol à Séville, en partenariat avec AENA et Air Rail, et nous avons été le premier opérateur de services logistiques à utiliser un tracteur pushback à l'aéroport de Tenerife. Puis, nous avons acheté 48 voitures électriques et vans en 2018 pour nos opérations à Bruxelles, nous permettant de parvenir à nos objectifs de réduction de gaz à effet de serre de 14 % pour 2025 dès la première année d'opération dans cet aéroport. Actuellement, 39 % de la flotte d'Aviapartner est électrique. Nous continuons à augmenter ce pourcentage au fur et à mesure que les véhicules atteignent leur fin de vie ou lorsque cela s'avère judicieux sur le plan environnemental et économique pour nous et nos partenaires.

Pour réduire la consommation d'énergie et de carburant, nous avons également recours à Adveez, une plateforme de gestion de flotte permettant de planifier et d'optimiser les itinéraires afin de minimiser les distances parcourues, de contrôler en permanence la consommation de carburant et d'identifier les habitudes de conduite inefficaces.

Notre travail avec l'aéroport de Paris-Orly est un exemple emblématique des efforts d'Aviapartner en vue d'électrifier les GSE. Aviapartner travaille avec l'aéroport pour atteindre 100 % de GSE électriques. Différents facteurs rendent cette tâche difficile :

- L'aéroport de Paris-Orly est vaste, et un système de recharge robuste doit être mis en place pour garantir que les GSE électriques puissent fonctionner toute la journée pour tous les manutentionnaires, à savoir qu'il faut compter entre 4 et 6 heures pour une recharge complète des batteries.
- Les batteries de nouvelle génération pourraient être rechargées plus rapidement, mais ceci fait appel à des technologies coûteuses.
- Les fabricants de GSE doivent trouver un équilibre entre le coût des investissements pour les nouveaux équipements et leur capacité à rester compétitifs sur les coûts de leurs services.
- L'aéroport doit quant à lui se conformer à de nombreuses lois lorsqu'il apporte des améliorations durables à ses infrastructures.
- Il doit investir dans de lourds travaux d'infrastructure pour fournir suffisamment d'électricité pour tous ces nouveaux besoins.

Aviapartner a fait des progrès considérables pour aider l'aéroport à relever ces défis. Nous avons par exemple proposé d'investir dans des GSE hybrides (équipements comportant à la fois des composants électriques et des composants thermiques) en tant que technologie transitoire qui sera ensuite remplacée par des équipements entièrement électriques. Aviapartner a proposé de tester la possibilité d'utiliser l'électricité de l'aéroport pour alimenter les avions en stationnement qui, autrement, utilisent des générateurs au kérosène, et certains des équipements de l'aéroport sont déjà entièrement électriques. À Paris, tous nos escaliers passagers tractables fonctionnent ainsi à l'énergie solaire.

En outre, Aviapartner travaille avec une start-up française pour remettre à neuf les batteries usagées et leur donner une nouvelle vie. Ceci permet d'économiser de l'argent et de réduire l'impact environnemental global.

## 6.4 Réduction de notre empreinte carbone interne

Bien que la majeure partie de nos émissions soit imputable à notre flotte de GSE, nous nous efforçons continuellement de réduire l'impact d'autres aspects de nos activités. Les mesures prises en ce sens concernent :

- Des audits énergétiques réguliers sur l'ensemble de notre réseau afin d'identifier des mesures supplémentaires et de quantifier la réduction potentielle de notre impact. Ces deux dernières années, peu de mesures ont été mises en œuvre en raison de l'attention portée à la crise du Covid-19, mais 84 % des lumières des bureaux d'Aviapartner Cargo N.V. à Bruxelles ont par exemple été équipées d'un éclairage LED (100 % sont prévus d'ici fin 2022). Des murs de séparation en verre permettent de faire entrer la lumière naturelle autant que possible. Les éclairages des entrepôts sont également progressivement remplacés par des LED.
- Dans l'ensemble de notre réseau, les surfaces de bureaux ont également été réduites en raison de la baisse des vols opérationnels pendant la pandémie.
- Des enquêtes et des études ont révélé qu'actuellement, seuls 8 % de nos employés utilisent des moyens de transport alternatifs tels que le train, le bus ou le vélo pour leurs déplacements domicile-travail. Bien que les résultats varient selon les pays et les sites, cette base de référence nous aide à déterminer un plan d'action. Nous souhaitons encourager nos employés à utiliser d'autres moyens de transport.
- Utilisation de sources d'énergie renouvelable lorsque cela est possible. À Amsterdam et Rotterdam, le Royal Schiphol Group fournit de l'énergie éolienne 100 % néerlandaise pour les bureaux et la recharge des équipements électriques au sol. La coopération avec l'aéroport de Bruxelles nous a permis de recharger nos voitures électriques avec de l'électricité issue de sources d'énergie renouvelables. Dans le cadre de notre ambition de neutralité carbone, nous sommes résolus à passer à des énergies renouvelables lorsque cela est possible.
- Pour 2021, tous les sites ont rendu compte de leur empreinte carbone, à l'exception de deux aéroports dans notre activité salons (lounge) (à Paris et à Cagliari). Le système de gestion environnementale est déployé dans l'ensemble de notre réseau, mais dans ces salons, qui ont été fermés pendant longtemps en raison de la pandémie, la mise en œuvre n'a pas encore débuté. Le système a toutefois été mis en œuvre en 2021 dans nos salons de Rome et sera ensuite étendu à nos autres salons.

## 6.5 Gestion des déchets

Depuis 2010, notre programme Go Green promeut la hiérarchie des déchets : réduire, réutiliser et recycler. Le meilleur déchet est celui qui n'est pas produit. Nous veillons également à ce que tous les déchets inévitables soient gérés de la manière la plus écologique possible. L'illustration présentée ci-jointe de notre hiérarchie des déchets met en avant nos actions en la matière, prises à chaque niveau.

Tout d'abord, nous nous efforçons toujours de prévenir le gaspillage. En 2021, des efforts importants ont été entrepris pour numériser les flux de papier existants dans les départements administratifs et pour passer à des inspections électroniques.

Un impact positif a été obtenu lorsque nos sites en Espagne ont fait don de toutes leurs bottes de pluie, qui auraient autrement été jetées, à une organisation qui organise des activités de jardinage pour les personnes handicapées.

Nous cherchons également à prolonger la durée de vie des produits en réparant ou en réutilisant des éléments tels que le papier ou les équipements électroniques tels que les ordinateurs portables et les PC qui ne sont plus adaptés aux besoins mais qui peuvent être nettoyés et réutilisés par d'autres. Fin 2021, en France, avec une start-up locale, nous avons commencé des essais pour régénérer les batteries utilisées pour les bandes transporteuses électriques au lieu de les remplacer.

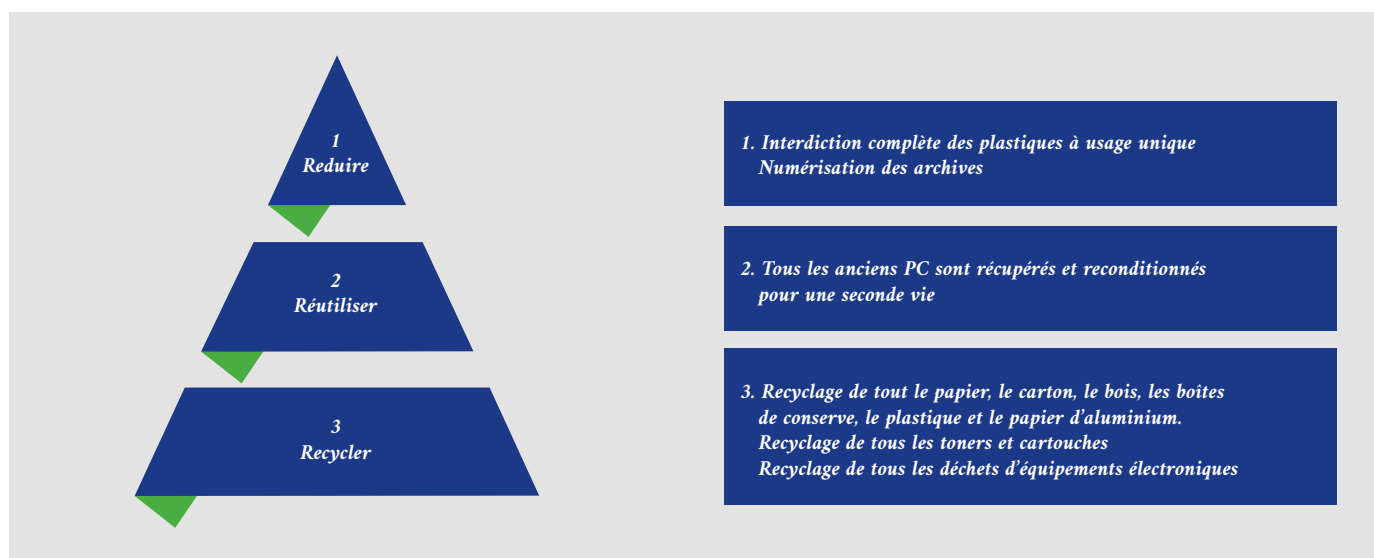
Nous disposons de poubelles de tri dans la plupart des sites et le personnel est formé, lors de la formation environnementale, à recycler correctement les déchets (papier et carton, bois, plastique, etc., y compris les emballages). Les déchets résiduels qui ne peuvent être valorisés sont éliminés en conséquence. Dans cette catégorie, les déchets provenant des avions restent les plus difficiles à gérer. Nous ne pouvons résoudre ce problème qu'en travaillant en étroite collaboration avec nos partenaires aéroportuaires, nos clients et nos fournisseurs de services de gestion des déchets. En 2019, nous avons signé la charte des déchets de l'aéroport de Bruxelles, qui vise à réduire de 50 % les déchets dans les aéroports et à doubler le taux de recyclage. En 2021, en collaboration avec un client et un fournisseur clé, une tonne de déchets plastiques provenant de vols entrants a ainsi été recyclée.

Alors que pendant longtemps, la surveillance des flux de déchets était limitée à certains sites dotés d'un système de gestion environnementale certifié, en 2021, Aviapartner a commencé à collecter des données sur les flux de déchets - lorsqu'elles étaient disponibles - de manière plus systématique. Il reste du chemin à parcourir, mais des progrès considérables ont été réalisés dans ce domaine et se poursuivront en 2022. Nous sommes convaincus que nous ne pouvons gérer que ce que nous mesurons.

Depuis 2012, des dispositions spécifiques en matière de déchets sont incluses dans notre Charte verte à l'intention des partenaires, étendue en 2021 à un code de conduite des fournisseurs, décrit dans le chapitre sur les achats responsables.

Nous avons la ferme conviction que la société a besoin de passer d'un modèle économique linéaire à un modèle économique circulaire. Ainsi, nous avons mis en place plusieurs mesures de réduction des déchets pour améliorer la circularité de nos opérations. En mars 2021, Aviapartner a signé un engagement en faveur de l'économie circulaire avec différents interlocuteurs au sein et au-delà du secteur de l'aviation : l'aéroport de Bruxelles, les compagnies aériennes clientes, notre fournisseur d'énergie, etc. Ce réseau d'apprentissage entre pairs fait partie des groupes de transformation durable de l'Antwerp Management School, dont l'engagement vise à créer des systèmes en boucle fermée et à mener la transition vers une économie à faible émission de carbone. Il nous offre un espace favorable pour apprendre et discuter.

[Voir l'image sur la page suivante](#)



## ICP environnementaux

Pendant la crise du Covid-19, les confinements et les restrictions de vol dans le monde entier ont entraîné une baisse significative du nombre de vols tout au long de 2020 et 2021. Bien que nous nous efforcions continuellement de réduire notre impact environnemental, l'évolution des indicateurs

dans le tableau ci-dessous est fortement influencée par le fait que notre processus de collecte de données est devenu plus structuré, ce qui nous permet d'obtenir une image plus précise de la situation.

No.	ICP	Unité	2019	2020	2021
<b>1</b>	Consommation de diesel	L	3 192 561	1 510 423	<b>1 837 403</b>
<b>2</b>	Consommation d'essence	L	117 797	52 906	<b>60 363</b>
<b>3</b>	Consommation de kérosène	L	3 085	659	<b>174</b>
<b>4</b>	Consommation de gaz naturel	m <sup>3</sup>	307 010	179 513	<b>286 773</b>
<b>5</b>	Consommation de carburant pour 1000 vols (manutention)	L	6 903 (petite correction)	7 617 (petite correction)	<b>7 279</b>
<b>6</b>	Total en utilisation électricité	kWh	7 168 122	5 192 652	<b>8 254 509</b>
<b>7</b>	Total émission carbone de type 1	Tonnes de CO2	9 372	4 520	<b>5 925</b>
<b>8</b>	Total émission carbone de type 2	Tonnes de CO2eq	1 253	856	<b>1 543</b>
<b>9</b>	Total émission carbone de type 1 et 2	Tonnes de CO2	10 625	5 376	<b>6 078</b>
<b>10</b>	Total en déchet produit	kilos	1 260 332 (données incomplètes)	443 725 (données incomplètes)	<b>2 360 380</b>
<b>11</b>	Déchets produits pour 1000 vols (manutention)	kilos	2 154 (données incomplètes)	1 424 (données incomplètes)	<b>9 519</b>

Tableau 6 : ICP environnementaux

# Éthique

## 7.1 Lutte contre la corruption

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

Notre charte d'éthique et de conduite des affaires nous permet d'opérer de manière à la fois déontologique et professionnelle dans nos activités quotidiennes. Pour prévenir la corruption et les pots-de-vin, le code de conduite fournit des conseils sur les transactions sensibles, notamment en ce qui concerne les cadeaux.

Le code de conduite est disponible sur l'intranet d'Aviapartner pour tout le personnel. En 2021, 89 % de la direction a signé cette politique au moyen de notre outil en ligne Read&Sign (Sunrise). Nous avons l'intention de l'étendre à davantage de personnel. Fin 2021, Aviapartner Spain a commencé à étendre cette procédure à l'ensemble de son personnel avec un taux d'adhésion de 67 %.

Afin de sensibiliser le personnel à nos principes d'éthique commerciale, le groupe cible identifié pour participer à une formation sur le respect et l'éthique commerciale, y compris la lutte contre la corruption et les pots-de-vin, a été progressivement étendu des seuls cadres supérieurs aux cadres et au personnel clé. Pour les cadres supérieurs, la formation est annuelle et a eu lieu en 2021 lors de la réunion Rebound, une conférence sur la stratégie de l'entreprise destinée aux 25 principaux cadres d'Aviapartner. 92% de ce groupe a été formé en 2021. En 2022, le groupe cible étendu sera formé.

Le code de conduite prévoit un mécanisme permettant de signaler les irrégularités. Fin 2019, un mécanisme en ligne a été lancé pour permettre le signalement de tout incident lié à la corruption, aux pots-de-vin, au blanchiment d'argent ou à la fraude, en utilisant un QR code pour accéder à notre système Q-Pulse Web Reporting. Cet outil est également utilisé pour signaler d'autres types d'incidents. En 2021, aucun rapport n'a été soumis. En 2022, une politique spécifique en matière de dénonciation est prévue, avec un communiqué à tous les interlocuteurs.

Tous les incidents signalés font immédiatement l'objet d'une enquête et si un comportement contraire à l'éthique, illégal ou non conforme au code de conduite est confirmé, des mesures disciplinaires et juridiques sont appliquées jusqu'au licenciement, sans préjudice du droit d'Aviapartner à une indemnisation. Aviapartner n'autorise aucune mesure de représailles à l'encontre de toute personne agissant de bonne foi en signalant une telle violation et lui se porte garant d'un anonymat et d'une immunité totale.

**Voir le tableau 7 ci-dessous**

No.	ICP	2019	2020	2021
1	Pourcentage du groupe cible formé aux questions d'éthique commerciale	0%	10%	<b>92%</b>

Tableau 7 : ICP liés à la lutte contre la corruption

## 7.2 Sécurité de l'information

Aviapartner maintient et communique un programme de sécurité de l'information qui consiste en des politiques, des normes, des procédures et des directives spécifiques à chaque sujet :

- Servir à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des ressources d'information maintenues au sein de l'organisation en utilisant des contrôles administratifs, physiques et techniques
- Apporter de la valeur à la manière dont nous menons nos activités et soutenir les objectifs institutionnels
- Observer toutes les exigences réglementaires et légales
- Appliquer les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information, notamment la norme ISO 27002 et le NIST CSF. Notre fournisseur informatique externe est certifié ISO27001.
- Respecter les accords contractuels
- Respecter toutes les autres lois ou réglementations en vigueur

Dans le cadre des bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information, Aviapartner a mis en place des outils et des procédures permettant d'identifier, de détecter, de répondre, de prévenir et de résoudre les violations de sécurité des données.

Ceux-ci incluent notamment :

- Une procédure de réponse aux incidents
  - Une procédure de réponse aux incidents de sécurité avec des scénarios prédéfinis
- Des audits de sécurité informatique
  - Un auditeur informatique externe effectue des analyses de vulnérabilité pour l'infrastructure hébergée
  - Des évaluations des risques liés à la sécurité de l'information
  - Une évaluation de Microsoft 365
  - Une évaluation de McAfee par l'EPO (annuelle)
- La protection des serveurs
  - Antivirus Norton
  - SecureDNS (inspection des URL)
  - Sweepstic (gestion des surfaces d'attaque)
  - Azure Advanced Threat Protection
  - Azure AD Identity Protection
- Des protections au niveau des utilisateurs finaux
  - Logiciel antivirus McAfee
  - Microsoft Advanced Threat Protection (ATP) pour Office365
  - Microsoft Defender pour Endpoint

Les résultats des évaluations, des audits et des analyses sont évalués par Aviapartner et ses prestataires de services selon une approche fondée sur les risques. Sur la base des résultats et des alignements, des améliorations sont proposées et mises en œuvre dans les systèmes, les logiciels et les procédures.

En 2021, Aviapartner a été spécifiquement visé par diverses cyberattaques, telles que le phishing, le vol d'identifiants, l'usurpation d'identité de marque, etc. Grâce aux différentes couches de sécurité en place, à la détection précoce et à la réponse rapide de nos équipes, ces attaques ont pu être contenues et aucune faille de sécurité n'a été déplorée.

Afin de sensibiliser les utilisateurs et de les faire participer, un programme de cybersécurité a été élaboré pour 2022, comprenant une formation en ligne pour le personnel concerné et des tests de pénétration et d'hameçonnage par courriel effectués par notre fournisseur de solutions de cybersécurité.

Afin de pouvoir collecter des données personnelles et confidentielles de la part des clients, des accords de traitement des données (DPA) sont signés tant avec les clients qu'avec les fournisseurs.

Depuis la mise en place du RGPD (Règlement général sur la protection des données) en mai 2018, nous avons fait appel à un partenaire formateur capable de fournir en anglais du eLearning. Au début de l'année 2020, nous avons développé un programme d'e-learning spécifiquement adapté aux besoins de notre personnel et de nos activités commerciales, disponible en six langues. Aviapartner France, Spain et Belgium ont réussi à donner le coup d'envoi en 2021 en formant ensemble les 560 premiers employés. Des bandes dessinées et des affiches dans nos bureaux sensibilisent en permanence aux questions de sécurité des données.

En 2019, sur la base des retours du personnel, nous avons étendu nos procédures RGPD existantes avec des procédures RGPD spécifiques adaptées aux besoins de notre personnel, notamment la manière de traiter les données personnelles lors des audits et des enquêtes de sécurité, la manière de détruire correctement les dossiers de vol et les documents papier confidentiels, etc. Ce dernier point fait également partie de nos audits de qualité réguliers et fait l'objet d'un rapport annuel.

Toute faille dans les données liées au RGPD est publiée via l'outil Q-Pulse Web Reporting ou directement au coordinateur en protection de données RGPD.

Voir le tableau 8 ci-dessous

## 7.3 Pratiques anticoncurrentielles

Dans sa politique en matière de droit de la concurrence antitrust, Aviapartner a défini des lignes directrices sur la manière de prévenir les pratiques anticoncurrentielles. À l'image des autres politiques déontologiques, nos employés doivent approuver cette pratique en signant une convention.

Tout incident lié à la question concurrentielle peut être signalé en ligne à partir de l'outil Q-Pulse Web Reporting et est immédiatement examiné.

Comme pour les questions de corruption, nous sensibilisons le personnel par le biais de formations destinées à un groupe spécifique. Comme indiqué précédemment, le groupe cible identifié pour suivre la formation sur le respect et l'éthique commerciale, y compris la tarification anticoncurrentielle, est étendu des cadres supérieurs - 92 % formés en 2021 - aux cadres et au personnel clé qui suivront la formation en 2022.

# Achats responsables

Nous nous efforçons de n'utiliser et d'acheter que des produits durables, et nous considérons qu'il est tout aussi important que les fournisseurs d'Aviapartner adhèrent à notre approche de la durabilité. Par conséquent, nous demandons à nos fournisseurs de biens et services de s'engager à respecter les principes environnementaux d'Aviapartner énoncés dans notre Code de conduite des fournisseurs. De cette manière, les fournisseurs contribuent à intégrer les objectifs environnementaux stratégiques à long terme d'Aviapartner dans leur propre politique d'entreprise. Ce Code de conduite ne contient pas seulement nos principes environnementaux, mais traite également d'aspects sociaux et de conformité tels que les conditions de travail, le harcèlement, les droits de l'homme, la lutte contre la corruption, les lois anti-trust et la gestion responsable des informations.

En 2021, Aviapartner a lancé ce nouveau code de conduite pour remplacer la précédente Charte verte à l'intention des partenaires, qui ne sera plus utilisée ni mesurée. Son lancement a été retardé en raison de la pandémie de Covid-19. Seuls les nouveaux fournisseurs et les fournisseurs critiques en Espagne ont signé le Code de conduite en 2021. Ce processus se poursuit en 2022.

Aviapartner se doit non seulement d'effectuer des audits et des enquêtes sur la validité d'une mise en application de sa charte de conduite, mais aussi l'entreprise doit faire la demande des documents nécessaires à la vérification de conformité des évaluations autonomes des fournisseurs participants.

Une autre politique essentielle pour travailler avec nos fournisseurs est la politique d'Aviapartner en matière d'équipements d'assistance aéroportuaire (GSE). Cette politique détaille nos principes environnementaux liés à l'approvisionnement en GSE et énumère nos normes en matière de santé, de sécurité et d'ergonomie.

Pour mettre en pratique nos principes environnementaux et sociaux, décrits dans nos politiques, plusieurs mesures ont été mises en œuvre au cours des dernières années, notamment une évaluation de l'impact sur l'environnement qui porte sur tous les risques liés à l'achat et à la location de GSE (notre principale catégorie d'achat) et à d'autres fournisseurs critiques (sous-traitants). En 2021, ce processus a été étendu pour inclure une analyse de l'impact social et éthique.

Les contrats et les accords de niveau de service avec nos fournisseurs essentiels font référence à nos normes environnementales, sociales et éthiques. Pour ces fournisseurs critiques, nous visons à organiser une auto-évaluation au moins une fois tous les trois ans et à chaque fois que des changements surviennent. Ceci nous donne une vue d'ensemble du système de gestion, de la performance environnementale, de la responsabilité sociale et du statut de conformité au RGPD et nous permet de fixer des priorités lors de la planification des audits.

No.	ICP	2019	2020	2021
1	Pourcentage des sites opérationnels travaillant avec un fournisseur informatique certifié ISO27000	100%	100%	<b>100%</b>
2	Nombre d'audits liés au RGPD	0	17	<b>12</b>
3	Nombre de rapports liés au RGPD	5	6	<b>4</b>

Tableau 8 : ICP liés à la sécurité de l'information



Des réunions régulières sont organisées avec nos sous-traitants pour discuter des performances qui sont suivies au jour le jour par le biais du contrôle de la ponctualité, des incidents et des plaintes enregistrés dans l'outil d'entreprise Q-Pulse utilisé pour les rapports. Lorsque cela a été convenu, des évaluations annuelles ont lieu sur la base de ces données. En 2021, nous nous sommes organisés pour mettre l'outil de reporting à la disposition de nos sous-traitants disposant d'un contrat avec Aviapartner. Un essai pilote a été organisé à Bruxelles.

Les réunions et évaluations critiques des fournisseurs sont complétées par un audit de la sous-traitance réalisé par un auditeur qualifié à l'aide d'une liste de contrôle spécifique. Celle-ci contient des sections sur l'approche environnementale, les conditions de travail, la sécurité et les aspects liés au RGPD. Les résultats de nos audits sont résumés dans un rapport d'audit des fournisseurs et des actions correctives sont identifiées. Le site assure un suivi actif auprès du fournisseur afin d'identifier les domaines de soutien possibles, tels que la formation, etc.

Voir le tableau 9 ci-dessous

## Gestion de l'innovation

Puisque la créativité est l'une des valeurs principales d'Aviapartner, nous encourageons activement l'émulation de nouvelles idées et pratiques commerciales. Nous invitons nos collaborateurs à des attitudes proactives et dynamiques pour nos clients, dans nos solutions en services aéroportuaires. Les nouvelles technologies constituent l'épine dorsale de notre organisation efficace et rationalisée. Cependant, nous n'inventons ni ne mettons en place de nouvelles technologies de manière autonome, mais nous sommes des acteurs clés des aéroports de demain et nous croyons fermement en une approche multipartite.

L'audit de sécurité de l'IATA pour les opérations au sol (ISAGO) est un exemple de projet multipartite. Aviapartner est membre du groupe ISAGO IATA depuis 2009 et a été le premier gestionnaire de réseau en Europe à figurer sur le registre ISAGO avec Amsterdam. À la suite de cette première escale, Aviapartner a été le premier réseau dans tous les pays d'Europe (sauf en Espagne, dont l'ouverture date seulement de 2015). Aviapartner était également membre du comité de surveillance d'ISAGO (GOC).

Un projet similaire a été la certification IATA-CEIV pour notre premier Pharmahub au transport de marchandises de

Bruxelles, en printemps 2014. Selon un audit GDP à partir des directives de l'UE sur les pratiques de distributions de biens médicaux à usage humain, nous étions sur le point d'être auditionnés par les autorités belges lorsque la certification IATA-CEIV est apparue. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec l'aéroport de Bruxelles et avec l'IATA pour obtenir cette certification IATA-CEIV qui aide les acteurs et l'ensemble de la chaîne logistique du fret aérien à se mettre sur la bonne voie pour atteindre l'excellence en matière de manutention de produits pharmaceutiques. CEIV Pharma répond aux besoins de l'industrie en matière de sûreté, de sécurité, de conformité et d'efficacité en créant une certification de manutention des produits pharmaceutiques cohérente et reconnue au niveau mondial.

Parmi les autres projets multipartites, on recense :

- Une option de limitation de vitesse sur les équipements au sol avec Adveez, mise en œuvre dans plusieurs aéroports.
- Des kiosques libre-service pour les objets perdus où les passagers peuvent signaler la perte de leurs bagages.
- Un projet d'intelligence artificielle visant à introduire des lunettes intelligentes dans le secteur du fret aérien, en collaboration avec Air Cargo Belgium et VLAIO, l'agence flamande pour l'innovation et l'entrepreneuriat (non mis en œuvre)
- Un projet test à Rotterdam de véhicules autonomes dans le triage des bagages, avec Vanderlander et Schiphol Airport Group (non mis en œuvre)
- Un premier bus électrique pour tester l'état de préparation des aéroports espagnols à un avenir sans carbone à Séville en 2019.
- À Ténérife, en Espagne, premier tracteur pushback d'Espagne
- Une application mobile (MRS-Arion) permettant de digitaliser les processus réalisés autour de la rotation d'un avion. Ce projet clé a été lancé en 2021 avec une équipe d'experts en informatique et de fournisseurs. L'application sera entièrement déployée sur l'ensemble du réseau en 2022.

Pour récompenser nos efforts en digitalisation, Aviapartner a été primé du Airport Safety Award 2019/2020 de ADR Aeroporti di Roma. Rome Fiumicino a remporté le prix sur la base des inspections et des audits de conformité du système de gestion de la sécurité et pour l'introduction d'un QR code "We are Safety" (lié au logiciel Q-Pulse Web Reporting) pour un signalement volontaire plus accessible et immédiat.

La pensée innovante est la clé de l'adaptabilité dans un environnement changeant et incertain. Au cours des années 2020 et 2021, nous nous sommes concentrés sur la transition des flux de travail "papier" vers des plateformes numériques qui travaillent avec de multiples interlocuteurs (aéroports, manutentionnaires, compagnies aériennes, etc.). À l'heure actuelle, nous nous concentrons sur le parcours du client en contribuant à la fluidité des flux de passagers dans les aéroports, à l'expérience des passagers, à la ponctualité et au suivi des bagages en temps réel. L'industrie n'a de cesse

No.	ICP	2019	2020	2021
1	Pourcentage des fournisseurs ciblés ayant signé la Charte verte à l'intention des partenaires (qui sera remplacée par le Code de conduite des fournisseurs à partir de 2021).	43%	30%	<b>22%</b>
2	Pourcentage des fournisseurs ciblés ayant effectué une évaluation RSE	64%	71%	<b>12,5%</b> (groupe cible étendu))
3	Pourcentage des fournisseurs ciblés ayant suivi un audit RSE sur site	74%	80%	<b>34%</b>
4	Pourcentage de fournisseurs ciblés (critiques) dont les contrats comportent des clauses relatives aux exigences en matière d'environnement, de travail et de droits de l'homme.		63%	Non mesuré en 2021

Tableau 9 : ICP liés aux achats responsables

d'évoluer, et nous aussi. À l'avenir, les tabliers deviendront zéro carbone en utilisant des sources d'énergie durables. Les GSE automatisés tels que les tracteurs pushback, les escaliers pour passagers et les chargeurs à bande seront partagés. Il y aura également des équipements automatisés qui réduiront la pression exercée sur les personnes dans les halls à bagages, des véhicules autonomes pour le transport des passagers, de l'équipage, des bagages et du fret, et la technologie de conduite automatisée (telle que Mototok) sera généralisée dans les stands des aéroports.

## Relations avec les clients et qualité

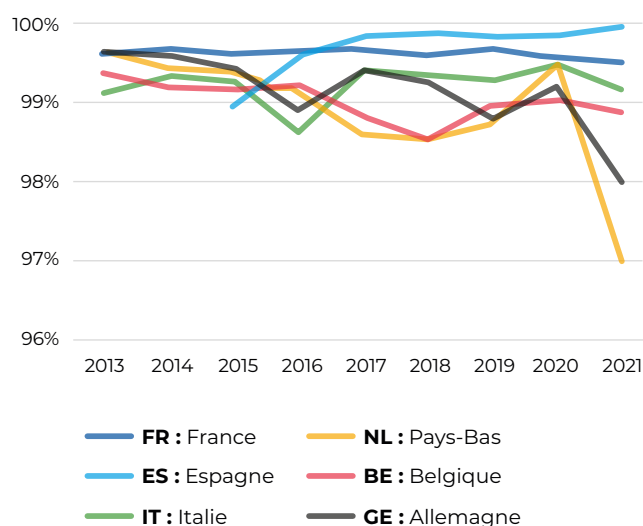
Chez Aviapartner, nous avons pour vocation de fournir de la valeur ajoutée à tous nos interlocuteurs, à savoir les aéroports partenaires, les fournisseurs et les compagnies aériennes. Il est de notre devoir de proposer un service fiable, sécurisé et rapide pour les passagers que nous servons en manipulant leurs bagages. Ces dernières années, l'accent a été mis sur la sécurité de notre personnel et des avions de nos compagnies aériennes clientes, car dans cette industrie, qualité rime avec sécurité. Notre manuel d'assurance qualité (MAQ), qui constitue notre cadre de travail principal, décrit notre structure organisationnelle en matière de qualité, les niveaux de service minimum, le contrôle de la qualité, les instruments et les mesures de benchmarking que nous appliquons à toutes nos activités.

Pour garantir le respect des rigoureuses normes de service décrites dans ce manuel, nous effectuons régulièrement des audits et des inspections. Le principal objectif du contrôle qualité est d'identifier les non-conformités afin de déterminer leurs causes profondes et de prendre les mesures correctives nécessaires, en analysant les risques et en identifiant les opportunités. Aviapartner contrôle sans relâche les points clés du niveau de service minimum d'Aviapartner, définis comme des indicateurs clés de performance en matière de qualité. Outre ce suivi des performances, Aviapartner effectue un suivi de la perception de la qualité au moyen d'évaluations de la perception, de la gestion des réclamations et d'enquêtes régulières sur la satisfaction des clients (reportées en raison de la pandémie de Covid-19). Ce suivi est complété par un suivi de la propre surveillance du client, lorsqu'elle est disponible, et par une surveillance temporaire des points clés spécifiés dans les accords de niveau de service. Le suivi donne lieu à divers types de rapports destinés à différents utilisateurs (groupes). Le programme de surveillance du contrôle de la qualité d'Aviapartner est déployé dans tous les sites du réseau Aviapartner par le biais du service Organisation de la qualité. Afin de garantir une amélioration continue de la qualité de nos services, le manuel d'assurance qualité a été entièrement révisé en mai 2021.

Aviapartner utilise plusieurs indicateurs clés de performance de la qualité pour mesurer son niveau de service. Outre la sécurité, l'une des normes les plus importantes du niveau de service d'Aviapartner, et donc également un indicateur clé de performance en matière de qualité, est la ponctualité à 15 minutes. L'objectif ultime est toujours de n'avoir aucun retard causé par Aviapartner, bien que la sécurité passe toujours en premier. Un seuil de 99 % est utilisé pour l'évaluation (cela signifie que pour tous les 100 vols, au maximum 1 vol peut être retardé de plus de 15 minutes). Le graphique ci-dessous montre les résultats par pays, de 2013 à 2021.

### On Time Performance 15'

Résultats au niveau national 2013-2021



Les programmes de certification sont le principal outil de notre programme d'amélioration continue. Nous avons donc veillé à ce que toutes nos certifications soient maintenues, malgré la pandémie de Covid-19 :

- Toutes nos certifications ISBAH ont été promues au rang 2
- Un cycle complet d'audit ISO9001-14001 a eu lieu à l'automne 2021.
- Tous les audits ISAGO prévus ont dû être annulés au début de la pandémie, mais le programme a repris en décembre 2020 et 13 sites ont été audités en 2021, ce qui a porté le nombre de sites du registre ISAGO à 14, représentant plus de 60 % des vols pris en charge.
- La certification IATA-CEIV Pharma pour Aviapartner Cargo N.V. à Bruxelles a été renouvelée fin février 2021.
- Notre système de gestion éthique et socialement responsable a été audité pour la première fois en janvier 2022 en Espagne. Ceci a marqué le coup d'envoi d'un ambitieux programme de certification pour 2022.

# Perspectives

---

Nous sommes fiers d'avoir pu poursuivre notre démarche de durabilité, y compris le déploiement de nos projets de digitalisation, malgré les défis auxquels notre secteur est confronté. Nous sommes conscients du fait que nous avons encore un long chemin à parcourir et de nombreuses autres étapes à franchir. À l'avenir, nous souhaitons poursuivre l'amélioration de nos efforts en les concentrant de plus en plus sur la durabilité sociale. Nous envisageons d'obtenir des certifications supplémentaires pour nos sites et de renforcer notre coopération avec les sous-traitants et autres fournisseurs critiques. Nous sommes également signataires de l'initiative 25by2025 de l'Association internationale du transport aérien, qui vise à améliorer la représentation des femmes dans le secteur de l'aviation. Pour continuer à réduire notre impact environnemental, nous nous concentrerons dans les années à venir sur plusieurs initiatives clés. Nous nous sommes fixé pour objectif d'électrifier 100 % de nos GSE d'ici 2027 et de passer à des opérations neutres en carbone d'ici 2030, ce qui constitue un objectif très ambitieux et à très fort impact en termes de réduction des émissions de carbone. Nous nous préparons également à introduire nos premières unités d'alimentation électrique au sol (GPU) à l'aéroport de Rotterdam. Pour réduire notre impact en matière de déchets, nous prévoyons d'augmenter l'utilisation de batteries recyclées pour nos GSE électriques et d'exclure toute utilisation de plastiques à usage unique. En matière d'éthique commerciale, nous avons lancé un nouveau programme de cybersécurité qui sera entièrement déployé en 2022 pour nous protéger contre les violations de données. Nous continuerons à proposer des formations sur la corruption, les pots-de-vin, les pratiques anticoncurrentielles et la sécurité de l'information pour compléter les formations initiées ou pour les proposer à davantage d'employés à l'avenir.

Nous avons confiance dans notre capacité à apporter des améliorations continues, et sommes impatients de présenter les progrès d'Aviapartner en matière de développement durable dans nos prochains rapports.

## À propos de ce rapport

---

Ceci est le premier rapport de développement durable d'Aviapartner. Dans le cadre de notre engagement envers le Pacte mondial des Nations unies, nous nous sommes engagés à publier un rapport de communication des progrès (COP) sur une base annuelle.

À partir de cette année, Aviapartner entend utiliser le cadre de la Global Reporting Initiative (GRI) pour aligner ses pratiques de reporting.

Ce rapport décrit notre démarche de durabilité pour la période courant de janvier 2021 à décembre 2021.

Ce compte rendu a été rédigé en collaboration avec le cabinet de conseil Nexio Projects.

Imprimé  
Communication des Nations Unies sur les progrès réalisés -  
Deuxième rapport  
Groupe Aviapartner  
Luchthaven Brussel Nationaal  
Zaventem  
Belgique  
[www.aviapartner.aero](http://www.aviapartner.aero)



10180

AVIAPARTNER

**GRI**

---

RAPPORT  
DEVELOPPEMENT  
DURABLE 2021



GRI 2 Informations générales		
<b>2-1 Informations sur la société</b>	a. Dénomination légale	Le groupe Aviapartner possède deux entités belges, Aviapartner Holding NV et Aviation Ground Handling Services NV.
	b. Mode de propriété et forme juridique	Le groupe Aviapartner est détenu à 99,99 % par un particulier, M. Laurent Levaux, et à 0,01 % par l'équipe de direction. Ses deux sociétés holding sont des sociétés à responsabilité limitée.
	c. Localisation du siège social	Le siège social de la société est situé à Zaventem/Bruxelles (Belgique). Aéroport national de Bruxelles - B-1930 Zaventem - Belgique
	d. Pays d'activité.	Le groupe Aviapartner exerce des activités en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne, en France, en Italie et en Espagne.
<b>2-2 Champ d'application du rapport</b>	a. Entités incluses dans son rapport sur le développement durable	<p>Aviapartner BV                      Aviapartner Belgium N.V.                      Aviiartner Cargo N.V.                      Aviapartner Group Shared Services NV                      Aviation Services Ostend NV                      Aviapartner Liège S.A.                      Aviapartner Liège PAX SRL                      Aviapartner Dusseldorf GmbH &amp; Co KG                      Aviapartner Hannover GmbH                      Aviapartner GmbH                      Aviapartner Holding Deutschland GmbH                      Aviapartner Merignac SAS                      Aviapartner Lille SAS                      Aviapartner La Rochelle SAS                      Aviapartner Lyon SAS                      Aviapartner Marseille SAS                      Aviapartner Montpellier SAS                      Aviapartner Nice SAS                      Aviapartner Nantes Atlantique SAS                      Aviapartner Toulouse SAS                      Aviapartner S.p.A                      Aviapartner Handling S.p.A                      Aviapartner Sicily S.R.M                      Aviapartner Palermo S.R.L                      Aviapartner Malaga FBO S.A                      Aviapartner Fuerteventura S.A                      Aviapartner Girona S.A                      Aviapartner Lanzarote S.A                      Aviapartner Menorca S.A                      Aviapartner Sevilla S.A                      Aviapartner Tenerife S.A                      Aviapartner Malaga Handling S.A                      Aviapartner Ibiza FBO S.A                      Aviapartner Menorca FBO S.A</p> <p>Les salons (lounges) ne sont actuellement pas pris en compte dans le rapport sur le développement durable.                      Les coentreprises avec Strasbourg Handling SAS et Argos VIP Private Handling S.R.L, toutes deux conclues à la mi-2021, n'ont pas encore été incluses dans le rapport sur le développement durable.</p>
	b. Informations financières	Les entités opérationnelles sont incluses dans le rapport sur le développement durable.
	c. Approche utilisée pour la consolidation des informations	Les sociétés importantes sur lesquelles Aviapartner exerce un contrôle exclusif direct ou indirect ont été totalement intégrées. Elles regroupent celles de la société, de ses filiales et de ses participations dans des sociétés prises en compte selon la méthode de la mise en équivalence. Toutes les écritures intra-groupe et l'application des normes de consolidation sont prises en compte pour garantir l'intégrité des informations. Aucune différence dans l'approche des différents points.
<b>2-3 Période de déclaration en cours</b>	a. Reporting sur le développement durable	Période : 2020-2021 - Fréquence : annuelle
	b. Informations financières	Période : 2020-2021 - Fréquence : annuelle
	c. Date de publication	Septembre 2022
	d. Personne de contact	Eva Vanallemeersch <Eva.Vanallemeersch@aviapartner.aero>

<b>2-4 Période de déclaration précédente</b>	a. Retraitements de rapports	Ce rapport est le premier rapport GRI produit par Aviapartner.
<b>2.6 Activités et employés</b>	a. Secteur	Aviapartner est une société privée indépendante de manutention aéroportuaire opérant en Europe.
	b. Description de la chaîne de valeur	<p>En amont : fabricants d'équipements d'assistance aéroportuaire (GSE), fournisseurs d'équipements d'assistance aéroportuaire et d'équipements informatiques, de glycol pour les opérations de dégivrage, d'uniformes, etc.</p> <p>Au cœur de notre chaîne de valeur, nous distinguons 4 activités principales ayant lieu dans un environnement aéroportuaire :</p> <p>Manutention au sol pour vols commerciaux : (et les passagers de ces vols)  Manutention au sol pour vols d'affaires : (et les passagers de ces vols)  Entreposage de fret  Manutention au sol pour vols cargo complets : (et le fret de ces vols)</p> <p>Les services sont fournis en aval aux :</p> <p>Compagnies aériennes commerciales/passagers  Opérateurs de jets privés/passagers  Passagers d'avions privés  Opérateurs de fret</p> <p>Les services de manutention au sol, qui aident les compagnies aériennes à gérer les avions, les passagers et le fret dans les aéroports, sont fournis à l'aviation commerciale et privée dans 48 aéroports situés dans 6 pays européens (Pays-Bas, Belgique, France, Allemagne, Italie et Espagne).</p> <p>Notre portefeuille de services comprend des services haut de gamme tels que l'aviation générale et les salons pour passagers.</p> <p>Aperçu des services de manutention au sol :</p> <p>Services aux passagers :</p> <p>Billetterie  Enregistrement  Embarquement  Système de fermeture au départ  Assistance spéciale / PMR (Passagers à Mobilité Réduite)  Services VIP  Salons de passagers  Coordination entre sites  Service de conciergerie (*)  Filtres de sécurité pour les passagers (*)</p> <p>Services de piste :</p> <p>Triage des aéronefs  Remorquage et déplacement d'aéronefs  Opérations sur escaliers et ponts  Alimentation électrique, climatisation et chauffage  Services de ravitaillement en eau et toilettes  Logistique et transport des équipages  Nettoyage de cabines  Logistique de services de restauration  Manutention de fret ventral  Dégivrage  Ravitaillement d'aéronefs (*)</p> <p>Activités :</p> <p>Documentation de vols  Planification de vols  Briefing d'équipages  Pesage et équilibrage  Plans de chargement et feuilles de chargement  Communication avec l'équipage au sol</p>



		<p>Supervision des vols Salons d'équipages (*) Coordination des créneaux aéroportuaires/aériens (*) Droits de trafic et permis d'atterrissage (*) Réservation d'avions (*)</p> <p>Services de bagages : Chargement / déchargement Transport de bagages Tri de bagages Réconciliation de bagages Objets perdus et trouvés Traçage de bagages</p> <p>(*) Services spécifiques aux activités de l'aviation générale et privée</p> <p>Services de fret : Opérations de terminaux de fret Entreposage et contrôle des stocks, sécurité du fret Assemblage et désassemblage d'unités de chargement Manutention de marchandises dangereuses et d'animaux vivants Documentation pour l'importation et l'exportation, dédouanement Transport de marchandises vers/depuis un aéronef, traçage, services de camionnage de fret aérien Plateformes pharmaceutiques Centres de denrées périssables</p> <p>2021 201668 Vols de passagers pris en charge 7203 Vols de fret pris en charge 352995 tonnes de fret prises en charge</p> <p>La chaîne d'approvisionnement est constituée de contractants tiers. Les principales catégories sont les sous-traitants spécialisés dans le nettoyage de cabines, le nettoyage de bureaux, la manutention au sol et les services de personnel intérimaire, ainsi que les équipements d'assistance au sol et les services de maintenance, les services informatiques et les fournisseurs de glycol pour le dégivrage.</p> <p>Les uniformes, les fournitures de bureau et les services de conseil sont également achetés en Europe.</p> <p>Principalement des services contractuels à long terme.</p> <p>Les services sont fournis en aval aux : Compagnies aériennes commerciales Opérateurs de jets privés Passagers d'avions privés Opérateurs de fret</p> <p>Principalement dans le cadre de relations contractuelles à long terme, mais aussi dans le cadre d'événements</p>
	c. Autres relations d'affaires pertinentes	Joint venture avec Strasbourg Handling SAS Joint venture avec Argos VIP Private Handling S.R.L.
	d. Changements par rapport à la période de déclaration précédente	Sans objet
<b>2-7 Employés</b>	a. Nombre total d'employés - par sexe et par région	Voir le tableau de la page 54 (Déclaration 2-7 Employés)
	b. Employés permanents, employés temporaires, employés à heures garanties, employés à temps plein, employés à temps partiel.	Voir le tableau de la page 54 (Déclaration 2-7 Employés)
	c. Méthodologies et hypothèses utilisées pour la compilation des données	Effectifs (HC), équivalent temps plein (ETP) : Voir le tableau de la page 54 (Déclaration 2-7 Employés)
	d. Fournissez les informations contextuelles nécessaires à la compréhension des données rapportées sous 2-7-a et 2-7-b ;	Chaque entité a fourni des données à la fois en ETP et en HC. Nous avons souligné dans le tableau les cas où les données ont été calculées sur la base d'une moyenne annuelle ou à la fin de la période de déclaration. Nous cherchons à aligner les calculs pour l'année prochaine.

	e. Variations significatives du nombre d'employés pendant et entre les périodes de reporting.	Sans objet, car il s'agit de la première année de reporting en conformité avec la GRI.
<b>2-8 Travailleurs non salariés</b>	a. Nombre total de travailleurs non salariés	Voir le tableau de la page X (Déclaration 2-8 Travailleurs non salariés) i. Les types de travailleurs les plus courants qui ne sont pas des employés sont les techniciens, les employés de bureau, les consultants, les consultants engagés directement par Aviapartner, les travailleurs intérimaires recrutés par une agence d'intérim. ii. Type d'activités exercées : Manutention d'aéronefs, manutention de bagages, prise en charge de passagers, contrôles de chargements et travaux opérationnels
	b. Méthodologies et hypothèses utilisées pour la compilation des données	Voir le tableau de la page 55 (Déclaration 2-8 Travailleurs non salariés) Effectifs (HC), équivalent temps plein (ETP) . Veuillez noter que nous n'avons pas inclus le personnel des sous-traitants dans notre calcul.
	c. Variations significatives du nombre de travailleurs non salariés pendant et entre les périodes de reporting	Sans objet, car il s'agit de la première année de reporting en conformité avec la GRI.
<b>2-9 Structure de gouvernance</b>	a. Structure de gouvernance, dont les comités de l'instance supérieure de gouvernance	Notre conseil d'administration est l'organe suprême et se compose de deux directeurs : Lys Conseil SRL, représenté par les deux membres du conseil d'administration.
	b. Comités de l'instance supérieure de gouvernance en charge de la prise de décision	Globalement, notre conseil d'administration est en charge de la prise de décision et de la supervision de la gestion des impacts de l'entreprise sur l'économie, l'environnement et les personnes.
	c. Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	L'instance supérieure de gouvernance est le conseil d'administration, qui compte deux membres exécutifs masculins. Le conseil d'administration est assisté par un directeur général. Il n'y a pas de groupes sous-représentés, car la structure est très légère.
<b>2-10 Instance supérieure de gouvernance</b>	a. Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance et ses comités	Notre structure, composée de 2 membres, est très légère, et donc limitée. Ceci ne s'applique pas.
	b. Critères utilisés pour la nomination et la sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance	Sans objet
<b>2-11 Cadre supérieur de l'organisation</b>	a. Le président de l'instance supérieure de gouvernance est-il également un cadre supérieur de l'organisation ?	Le 1er membre du conseil d'administration 1 est un administrateur non exécutif avec plusieurs mandats d'administrateur au sein du groupe. Le 2e membre du conseil d'administration est un directeur exécutif agissant en tant que conseiller juridique.
	b. Expliquez la fonction du président au sein de la direction de la société, les raisons de cet arrangement et la manière dont les conflits d'intérêts sont évités et atténués.	La structure fonctionne généralement sans aucun conflit d'intérêts. En cas de conflit, la procédure appropriée telle que décrite dans l'art. 7:96 du CCA (Code des sociétés et associations) est appliquée.
<b>2-12 Rôle de l'instance supérieure de gouvernance</b>	a. Rôle de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres supérieurs dans l'élaboration, l'approbation et la mise à jour des déclarations d'objet, de valeur ou de mission, des stratégies, des politiques et des objectifs de l'organisation en matière de développement durable.	La responsabilité ultime incombe au conseil d'administration. Les membres seniors sont impliqués lorsque cela est nécessaire et/ou approprié. Ceci est réalisé à l'occasion de la réunion OPSCOM par pays. (Directeur général (DG) et son équipe, Finances, Conseiller général, PDG et Président).
	b. Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans la supervision du processus de diligence raisonnable de l'organisation et des autres processus visant à identifier et à gérer les impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes, à savoir.	L'impact est identifié et géré à différents niveaux par le biais d'une approche descendante dans toute l'organisation selon le cycle d'amélioration continue "Plan-Do-Check-Act" (Planifier-Faire-Vérifier-Agir), dans lequel une stratégie est déterminée et des objectifs mesurables sont convenus et suivis au moyen de rapports mensuels du conseil d'administration et examinés à intervalles réguliers avec les différents interlocuteurs. En définitive, c'est le conseil d'administration qui est responsable. <b>Au niveau de l'entreprise :</b> Réunion annuelle de l'équipe de direction pour partager les priorités du groupe, discuter des innovations, de la durabilité, des objectifs, de la rentabilité, des défis du secteur, afin de contribuer aux réunions stratégiques nationales. Pour les sujets spécifiques liés aux stratégies globales, des revues d'affaires distinctes sont organisées pour prendre des décisions spécifiques et les examiner. Conseils trimestriels d'examen des questions de qualité et de sécurité Réunion annuelle d'évaluation des performances des personnes (n'a pas eu lieu pendant Covid) <b>Au niveau du pays :</b> Réunion annuelle d'examen stratégique national avec l'équipe de pays Réunion semestrielle de mise à jour de la stratégie pour suivre et revoir ce qui a été convenu lors de la réunion stratégique. Réunions OPSCOM mensuelles (DG avec leur équipe, le directeur financier, le directeur juridique, le PDG, le président, etc.) pour veiller à ce que les performances soient évaluées par rapport au plan et que des mesures correctives soient prises si nécessaire pour atteindre les

		objectifs de l'entreprise. Processus d'établissement du budget de la stratégie annuelle au quatrième trimestre <b>Au niveau du site:</b> Les directeurs généraux (DG) transposent ce processus au niveau du site. Des réunions fréquentes ont lieu avec les clients, les autorités, les fournisseurs. En interne, il y a des réunions OPSCom mensuelles avec la direction, et au moins une fois par an avec le Conseil des travailleurs européens et la direction générale. Les réunions incluent les points de vue des principaux interlocuteurs internes dans les différentes régions.
	c. Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'examen de l'efficacité des processus de l'organisation décrits au point 2-12-b, et fréquence de cet examen.	Voir le point 2-12 b ci-dessus
<b>2-13 Responsabilités de l'instance supérieure de gouvernance</b>	a. Décrire comment l'instance supérieure de gouvernance délègue les responsabilités de la gestion des impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes, notamment :	Les ambitions globales du groupe en matière de PPP sont fixées au niveau du groupe et déléguées aux managers seniors et aux équipes opérationnelles, soutenus par les cadres supérieurs du groupe : responsable de la sécurité et santé au travail, responsable qualité et environnement, directeur juridique, directeur informatique du groupe. Les directeurs généraux délèguent la responsabilité de la gestion des impacts à l'équipe de gestion de leur pays respectif.
	b. Processus et fréquence des rapports destinés à l'instance supérieure de gouvernance concernant la gestion des impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes.	Nous bénéficions d'une culture ouverte dans laquelle les sujets peuvent être proposés à tout moment et non selon un calendrier fixe.
<b>2-14 Examen et approbation des informations communiquées</b>	a. Si l'instance supérieure de gouvernance est responsable de l'examen et de l'approbation des informations communiquées.	Il n'existe pas actuellement de comité de reporting sur le développement durable au niveau de l'entreprise. Le premier "comité RSE" régional a été formé fin 2021 en Espagne, où une politique de responsabilité sociale a été signée. Ceci est censé servir de tremplin pour un déploiement ultérieur dans le reste du groupe. Ce processus a été initié avec le soutien et le suivi étroit du Conseil d'administration.
	b. Si l'instance supérieure de gouvernance n'est pas responsable de la révision et de l'approbation des informations rapportées, expliquez-en la raison	Sans objet
<b>2-15 Conflits d'intérêt</b>	a. Processus visant à garantir la prévention et l'atténuation des conflits d'intérêts	S'il y a des conflits d'intérêts, cela sera notifié. Des conseils pertinents sont donnés par le service juridique. La structure fonctionne généralement sans être confrontée à des conflits d'intérêts, mais si tel était le cas, la procédure appropriée de l'art. 7:96 du CCA (Code des sociétés et associations) est appliquée.
	b. Si les conflits d'intérêts sont communiqués aux interlocuteurs	Sans objet
<b>2-16 Signalement de problèmes critiques</b>	a. Si et comment les problèmes critiques sont communiqués à l'instance supérieure de gouvernance	Un ensemble de mécanismes de réclamation pour les interlocuteurs à la fois internes et externes est en place dans le cadre de nos politiques et procédures (formulaire de reporting dans notre système logiciel Q-Pulse, adresses postales spéciales, enquêtes, etc.) Un ensemble de réunions, du niveau du site jusqu'au niveau du pays, permet de communiquer toute préoccupation critique à l'instance supérieure de gouvernance. En 2022, une politique de signalement au niveau du groupe est prévue pour renforcer les questions de sensibilisation et de transparence.
	b. Nombre total et nature des problèmes critiques rencontrés pendant la période de déclaration.	Quatre problèmes critiques ont été soulevés au cours de la période de déclaration : (Deux rapports liés au RGPD, un lié à la discrimination et un lié au harcèlement)
<b>2-17 Promotion du développement durable</b>	a. Mesures prises pour faire progresser les connaissances, les compétences et l'expérience collectives de l'instance supérieure de gouvernance en matière de développement durable.	Une réunion de la direction s'est tenue en octobre 2021. Une enquête a été organisée en amont de la réunion. Plusieurs ateliers et présentations ont été consacrés à des sujets matériels ainsi qu'aux progrès et aux actions nécessaires pour progresser en matière de développement durable. Le développement durable est également abordé lors de réunions externes avec nos interlocuteurs : clients, aéroport et fournisseurs
<b>2-18 Évaluation des performances en matière de développement durable</b>	a. Processus d'évaluation des performances de l'instance supérieure de gouvernance dans le suivi des impacts de l'organisation	Sur une base annuelle, des indicateurs clés de performance RSE sont rapportés par site/pays en coopération avec les ressources humaines, l'équipe de formation européenne, l'équipe de sécurité européenne et les pilotes et responsables qualité/éco, puis consolidés au niveau de l'entreprise dans un rapport annuel sur les indicateurs clés de performance RSE qui est disponible en interne sur notre intranet pour tous les employés. Ce dernier traite à minima des sujets suivants : Certifications, audits énergétiques, indicateurs sociaux, gestion des risques, éthique, gestion de la formation, achats responsables, sécurité et environnement. Il constitue également la base du rapport destiné aux interlocuteurs externes dans le cadre de la communication des progrès/du rapport sur le développement durable.
	b. Si les évaluations sont indépendantes et la fréquence des évaluations	Les évaluations de l'instance supérieure de gouvernance sont réalisées en interne sur une base annuelle.

	c. Mesures prises en réponse aux évaluations.	Investissements. Fixation d'objectifs, création d'un premier comité RSE. Des certifications en matière de développement durable ont été lancées dans un pays pour servir de tremplin au reste du réseau. Veuillez consulter notre rapport sur le développement durable pour connaître toutes les mesures prises en 2021.
<b>2-19 Politiques de rémunération</b>	a. Décrire les politiques de rémunération des membres de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres supérieurs	La rémunération est conforme aux pratiques du marché. Une rémunération fixe et des primes en fonction des résultats mais qui ne sont pas documentées. Les indemnités de licenciement sont conformes à la législation belge.
	b. Décrire comment la rémunération est liée aux objectifs et aux performances en ce qui concerne la gestion des impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes.	Sans objet
<b>2-20 Politiques de rémunération</b>	a. Décrire le processus de conception des politiques de rémunération et de détermination des rémunérations, notamment :	En définitive, c'est le conseil d'administration qui est responsable de toutes les questions de rémunération.
	b. Indiquer les résultats des votes des interlocuteurs (dont les actionnaires) sur les politiques et propositions de rémunération, le cas échéant.	Sans objet
<b>2-21 Rémunération de la personne la mieux payée</b>	a. Rapport entre la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation et la rémunération annuelle totale médiane de l'ensemble des employés	Non disponible - Contraintes de confidentialité
	b. Rapport entre le pourcentage d'augmentation de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux payée de l'organisation et le pourcentage médian d'augmentation de la rémunération totale annuelle de l'ensemble des employés.	Non disponible - Contraintes de confidentialité
	c. Informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées.	Non disponible - Contraintes de confidentialité
<b>2-22 Stratégie de développement durable</b>	a. Déclaration de l'instance supérieure de gouvernance ou du plus haut dirigeant de l'organisation concernant la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie pour contribuer au développement durable.	Voir le Rapport sur le développement durable 2021, Page 3
<b>2-23 Engagements stratégiques</b>	a. Des engagements stratégiques pour une conduite responsable des affaires, à savoir :	<p>Aviapartner s'engage à ne faire des affaires que de manière responsable et légale. Le principe sous-jacent de l'engagement est la législation. Notre activité est auditée conformément à la législation. La protection de l'environnement fait partie de la politique environnementale d'Aviapartner, dont la dernière révision remonte au 2 mars 2021. Elle est disponible sur le site Internet d'Aviapartner.</p> <p>La sûreté et la sécurité de notre personnel, des aéronefs des clients et de leurs passagers, ainsi que des bagages, du fret et du courrier sont une priorité absolue pour Aviapartner. Il existe un processus continu d'identification des dangers et de gestion des risques de sécurité dans le but de réduire les risques, comme décrit dans la politique de sécurité, dont la dernière révision date du 8 juin 2021.</p> <p>Aviapartner considère comme une responsabilité sociale le fait de contribuer à la sûreté de toutes les parties prenantes des aéroports en créant un environnement sécurisé, garantissant leur protection maximale ainsi que celle des biens et données confiés par ses clients, des actifs de l'entreprise et des informations.</p> <p>À cet égard, toutes les mesures nécessaires sont prises en compte pour atteindre cet objectif tout au long de ses opérations. Ceci est inclus dans la version de la politique de sécurité d'Aviapartner du 12 décembre 2019. Toutes les politiques sont signées par le PDG</p> <p>Aviapartner s'est engagé à respecter le Pacte mondial des Nations unies en janvier 2021.</p> <p>Les droits de l'homme se reflètent dans les politiques d'Aviapartner, telles que la stratégie et les procédures en matière de ressources humaines, les politiques en matière de sûreté, de sécurité et d'environnement, la politique de respect de la personne, etc.</p>
	b. Engagement spécifique pour le respect des droits de l'homme	<p>Aviapartner s'engage à respecter tous les droits de l'homme.</p> <p>Comme spécifié dans la stratégie et les procédures RH d'Aviapartner, Aviapartner soutient et respecte la protection des droits de l'homme proclamés au niveau international, conformément au principe 1 du CGNU. L'engagement couvre également le fait qu'elle ne sera pas</p>

		<p>complice de violations des droits de l'homme, conformément au principe 2 du Pacte mondial des Nations unies.</p> <p>La stratégie RH a également pour objectif de contribuer à des conditions de travail et de traitement égales et équitables, ainsi qu'à un recrutement inclusif.</p> <p>Aviartner applique une politique de tolérance zéro en matière de discrimination et s'efforce d'éviter tout incident lié à la nationalité, au sexe, à l'origine nationale ou ethnique, à la couleur, à la religion, à la langue ou à tout autre statut.</p> <p>Aviartner exige que tous ses employés, au même titre que toutes les personnes avec lesquelles elle entretient des relations commerciales, soient traités avec respect, équité et dignité.</p> <p>La version du 12 septembre 2019 de la politique de respect de la personne couvre les principes de non-discrimination, encourage l'égalité des chances et la valorisation de la diversité.</p> <p>Elle fait spécifiquement référence à l'article 1 du Code des droits de l'homme, qui prévoit que toute personne a droit à un traitement égal en matière de services, de biens et d'installations, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état civil, le statut de partenaire de même sexe, la situation familiale, le handicap ou le fait de bénéficier d'une aide publique.</p> <p>Le code de conduite des fournisseurs aborde également les principes des droits de l'homme en ce qui concerne le respect de la personne, l'égalité des chances, le comportement équitable et éthique, le travail des enfants, le travail forcé, les données personnelles.</p> <p>Les interlocuteurs considérés dans les engagements sont les consommateurs (passagers, y compris les passagers à mobilité réduite, les mineurs non accompagnés et les autres groupes vulnérables), les clients, les fournisseurs, les employés (potentiels), les travailleurs non salariés et toute personne avec laquelle nous entretenons des relations commerciales et/ou qui pourrait avoir un impact.</p> <p>Fin 2021, Aviartner Spain S.A. a été la première à signer une politique de responsabilité sociale pour l'Espagne dans le but de montrer la voie au groupe Aviartner pour qu'il devienne une source de bien en soutenant les voyages durables pour les générations à venir.</p>
	c. Liens vers les engagements politiques s'ils sont disponibles publiquement.	Toutes les politiques en place sont disponibles sur demande.
	d. Niveau auquel les engagements stratégiques ont été approuvés au sein de l'organisation.	Les engagements stratégiques sont approuvés par le directeur juridique du groupe Aviartner, au niveau le plus élevé, et, le cas échéant (politique en matière de sûreté, de sécurité, de qualité et d'environnement), également signés par le PDG.
	e. La mesure dans laquelle les engagements politiques s'appliquent aux activités de l'organisation et à ses relations commerciales.	Applicable à l'ensemble de l'organisation et à tous les partenaires commerciaux avec lesquels Aviartner entretient des relations commerciales.
	f. Comment les engagements politiques sont communiqués aux interlocuteurs concernés	<p>Toutes les politiques et procédures sont partagées avec les employés par le biais de différents canaux de communication internes tels que l'intranet d'Aviartner.</p> <p>Au cours de la formation de base sur la sécurité pour tous, à laquelle participent tous les employés et, dans certains cas, des travailleurs n'appartenant pas à Aviartner, comme les employés des partenaires commerciaux et les employés des sous-traitants/fournisseurs, les principes de respect de la personne et de tolérance zéro en matière de discrimination sont communiqués.</p> <p>Une formation sur l'éthique professionnelle, destinée à 270 employés clés de l'organisation, aborde également ces principes ainsi que les mécanismes permettant de signaler les infractions à la politique.</p> <p>Les politiques en matière de qualité, de sûreté, de sécurité et d'environnement sont affichées dans les bureaux et les départements, sur des panneaux d'affichage et des écrans numériques dans toute l'organisation pour les parties prenantes qui visitent les opérations.</p> <p>Les révisions sont communiquées en interne par le biais d'alertes numériques et de plus en plus également diffusées via un outil de communication en ligne récemment lancé, Sunrise.</p> <p>Les clients et les aéroports sont informés lors de réunions et par courrier.</p> <p>Les fournisseurs sont invités à signer le code de conduite des fournisseurs d'Aviartner.</p>
<b>2-24 Engagements</b>	a. La manière dont l'organisation intègre chacun de ses engagements stratégiques en matière de conduite responsable des affaires dans l'ensemble de ses activités et de ses relations commerciales.	<p>Afin de garantir que tous les employés agissent de manière responsable, en étant conscients des droits de l'homme et en les respectant, la responsabilité est confiée à chacun au sein de l'entreprise par le biais du contrat de travail. Le conseil d'administration exerce une surveillance de haut en bas, par le biais du pays, de la direction du site jusqu'au niveau du superviseur en charge du suivi quotidien sur le lieu de travail.</p> <p>La conduite responsable des affaires est un sujet fixe dans les réunions de la direction générale, au cours desquelles le directeur juridique, également membre du conseil d'administration, fait le point chaque année avec les différents participants.</p> <p>Les engagements actualisés seront mis à jour dans les stratégies, les politiques opérationnelles et les procédures opérationnelles.</p>

		<p>Un accord de traitement des données est signé avec les fournisseurs qui traitent les données personnelles pour le compte d'Aviapartner.</p> <p>Sur la base de la Charte verte à l'intention des partenaires, un Code de conduite des fournisseurs a été introduit en 2021 et est progressivement déployé. Elle traite des sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des lois, règles et règlements</li> <li>• Pratiques d'embauche et d'emploi</li> <li>• Harcèlement</li> <li>• Travail des enfants</li> <li>• Travail forcé</li> <li>• Santé et sécurité</li> <li>• Test des procédures d'urgence</li> <li>• Environnement</li> <li>• Cadeaux</li> <li>• Paiements irréguliers/corruption</li> <li>• Lois antitrust et sur la concurrence</li> <li>• Conflits d'intérêts</li> <li>• Informations confidentielles</li> <li>• Données personnelles</li> <li>• Conformité et amélioration continue</li> <li>• Chaîne d'approvisionnement</li> <li>• Communication</li> <li>• Rapports de non-conformité</li> </ul> <p>Des accords de niveau de service sont également signés avec les sous-traitants pour garantir le respect des normes en matière de sûreté, de sécurité, d'environnement et de facteurs sociaux et éthiques ; Dans certains cas, des formations telles que la sécurité de base pour tous et la sensibilisation à l'environnement sont également dispensées au personnel des sous-traitants.</p> <p>Au cours de la formation de base sur la sécurité pour tous, à laquelle participent tous les employés et, dans certains cas, des travailleurs n'appartenant pas à Aviapartner, comme les employés des partenaires commerciaux et les employés des fournisseurs, les principes de respect de la personne et de tolérance zéro en matière de discrimination sont communiqués.</p> <p>Une formation de sensibilisation à l'environnement est également obligatoire pour tous les nouveaux employés, y compris parfois le personnel des fournisseurs ou des sous-traitants.</p> <p>Une formation sur l'éthique professionnelle, destinée à 270 employés clés de l'organisation, aborde également ces principes ainsi que les mécanismes permettant de signaler les infractions à la politique. Ces formations sont obligatoires et renouvelées au minimum tous les 3 ans. Les cadres supérieurs sont formés aux questions d'éthique commerciale directement par le directeur juridique et sont mis à jour chaque année. Les employés traitant des données personnelles reçoivent également une formation à distance sur le RGPD, qui a été conçue par Aviapartner sur mesure pour les situations spécifiques que le personnel est susceptible de rencontrer. Il s'agit d'une formation obligatoire, mise à jour tous les 3 ans.</p> <p>Des formations plus spécifiques existent également dans les différents pays, comme une formation sur l'égalité des chances pour un groupe cible spécifique en Espagne, etc.</p>
<p><b>2-25 Remédiation des impacts négatifs</b></p>	<p>a. Engagements à coopérer à la remédiation des impacts négatifs</p> <p>b. Approche pour l'identification et le traitement des réclamations</p> <p>c. Les procédures que l'organisation a mis en place contribuent à la remédiation des impacts négatifs</p> <p>d. Comment les parties prenantes sont impliquées dans la conception, l'examen, le fonctionnement et l'amélioration de ces mécanismes</p>	<p>Nous nous engageons à remédier à tout impact négatif identifié. Nous avons par exemple un programme GoGreen pour traiter les impacts environnementaux.</p> <p>Aviapartner a mis en place plusieurs mécanismes de réclamation. Notre principal mécanisme de règlement des réclamations au niveau opérationnel est intégré à notre système logiciel Q-Pulse, qui permet de signaler et d'enquêter sur les problèmes de sécurité, d'environnement, de sûreté, de RGPD ou autres. Ce dispositif est complété par des mécanismes régionaux de lutte contre la discrimination et le harcèlement, qui sont à la fois internes et externes. En 2021, des efforts ont été déployés pour étendre ces mécanismes à nos sous-traitants et à leur personnel.</p> <p>La culture du reporting est suivie de près et fait l'objet d'un rapport, au minimum, chaque année. L'amélioration a été considérable au cours des dernières années et s'est maintenue malgré la crise du COVID-19. L'une des pierres angulaires de notre système de gestion de la sécurité (SGS), incluse dans notre politique de sécurité, est notre "culture juste", qui est incluse dans notre Politique de sécurité. Celle-ci fait partie de la formation de base dispensée à tout le personnel, et est bien connue dans toute l'entreprise. Nous prônons une culture ouverte, dans laquelle les réclamations peuvent être facilement soumises à la direction générale ou directement au conseil d'administration.</p> <p>Les enquêtes et les mesures correctives sont confiées à des experts dans les différents domaines concernés. Aucune procédure formalisée n'est actuellement en place.</p> <p>Tous les "formulaires" sont conçus avec la participation d'utilisateurs experts et revus régulièrement. Des modifications sont apportées quand/lorsque cela s'avère nécessaire pour améliorer le reporting et rendre les seuils de reporting aussi bas que raisonnablement possible. C'est pourquoi un outil de reporting en ligne a été mis en place</p>

		en 2016 et complété par un QR code. Ceci nous a valu le prix de la sécurité aéroportuaire 2019-2020 à Rome. Voir le chapitre "Gestion de l'innovation" à la page 31 du rapport sur le développement durable
	e. Comment l'organisation assure le suivi de l'efficacité des mécanismes de réclamation et des autres processus de remédiation	Le nombre de rapports est contrôlé en permanence. Le reporting Q-Pulse et la politique de culture juste font partie de notre formation de base en matière de sécurité pour tout le personnel. La même formation inclut également les outils régionaux de signalement des actes de discrimination et de harcèlement.
<b>2-26 Mécanismes pour les personnes sur la conduite responsable des affaires</b>	a. Mécanismes permettant aux personnes de - demander des conseils sur la mise en œuvre des politiques et pratiques de l'organisation en matière de conduite responsable des affaires - faire part de leurs préoccupations concernant la conduite des affaires de l'organisation.	<p>Pour signaler des actes répréhensibles ou des violations de la loi dans le cadre des opérations ou des relations commerciales de l'organisation, que des personnes soient lésées ou non, les mécanismes internes suivants destinés aux parties prenantes internes et externes sont inclus dans les politiques concernées :</p> <p>- Code de conduite et d'éthique des affaires, révisé le 22 février 2021 : Les administrateurs, dirigeants et employés d'Aviapartner et de toutes ses filiales et autres entités commerciales qu'elle contrôle peuvent demander des conseils et/ou faire part de leurs préoccupations via un rapport Q-Pulse. Les appels, les notes détaillées et/ou les courriels sont traités de manière confidentielle. Un rapport anonyme est possible via l'outil Q-Pulse.</p> <p>Les représailles ne seront pas tolérées. Les rapports Q-Pulse peuvent être facilement suivis et les tendances contrôlées. Aucun signalement n'a été enregistré en 2021.</p> <p>- Politique de conformité aux lois sur les ententes et la concurrence, révisée le 30 septembre 2020 : elle décrit ce qu'Aviapartner attend de chacun de ses employés à cet égard, y compris une liste de ce qu'il faut et faut ne pas faire. Un chapitre entier est consacré à la conduite à tenir en cas d'enquête officielle.</p> <p>Tous les scénarios possibles sont décrits, et il est conseillé aux lecteurs de la politique d'informer le service juridique, voire le directeur juridique en cas d'enquête.</p> <p>Des conseils peuvent être obtenus auprès du CEO ou du service juridique d'Aviapartner.</p> <p>Les comportements répréhensibles ou les préoccupations doivent être signalés au service juridique d'Aviapartner.</p> <p>Les managers sont invités à relayer l'information à tous les membres du personnel susceptibles d'avoir des relations commerciales avec des concurrents.</p> <p>Une formation spécifique concernant les politiques susmentionnées est organisée chaque année pour les cadres supérieurs lors des réunions de direction et, depuis 2021, une formation en ligne est également disponible pour un groupe cible. Ce programme est étendu à 270 personnes en 2022.</p> <p>Les managers sont priés de lire et de signer les procédures mentionnées pour attester qu'ils les ont comprises. En février 2021, 89 % des managers ont apposé leur signature pour signifier leur compréhension.</p> <p>Les politiques sont disponibles (en anglais) pour tout le personnel sur l'intranet d'Aviapartner. En 2021, elles ont également été traduites en italien et en espagnol pour en améliorer l'accessibilité.</p> <p>Nos politiques comportent des principes de signalement, et nous affinons constamment les mécanismes en place pour qu'ils soient aussi efficaces que possible pour les différents interlocuteurs. Une politique distincte en matière de signalement, avec un aperçu de l'approche, des mesures à prendre en cas d'enquête, des retours d'information, etc. est en préparation en vue d'un lancement en 2022.</p> <p>Voir le chapitre Conformité et éthique des affaires à la page 23 du rapport sur le développement durable.</p>
	b. Mechanisms for individuals raise concerns about the organization's business conduct.	Individuals can freely speak to senior managers or directly to the board as to grievances.
<b>2-27 Cas de non-conformité aux lois et règlements</b>	a. Nombre total de cas significatifs de non-conformité aux lois et règlements pendant la période de déclaration.	À notre connaissance, il n'y a pas eu de tels cas.
	b. Nombre total et valeur monétaire des amendes pour des cas de non-conformité avec les lois et règlements qui ont été payées pendant la période de déclaration.	À notre connaissance, il n'y a pas eu de tels cas.
	c. Cas significatifs de non-conformité ;	Sans objet
	d. Décrire comment les cas significatifs de non-conformité ont été déterminés	Sans objet
<b>2-28 Associations et affiliations</b>	a. Associations industrielles, autres associations de membres et organisations de défense nationales ou internationales	<p>De 2015 à fin 2021, le VP Qualité et Environnement a fait partie du groupe de travail (GOC) du Conseil de surveillance ISAGO de l'IATA (Association internationale du transport aérien) pour soutenir le Conseil consultatif sur la sécurité, les vols et les opérations au sol (SFGOAC) en tant que l'un des représentants du secteur de la manutention au sol.</p> <p>Depuis le 9 avril 2021, Aviapartner est membre du programme DE&amp;I "25by2025" de l'IATA en tant que signataire et participant aux réunions trimestrielles. Voir la page 14 du rapport.</p> <p>En Belgique, Aviapartner Cargo est un membre actif d'ACB, Air Cargo Belgium, une association qui s'efforce de faire de BRUCargo la</p>

		<p>plateforme logistique la plus attrayante, la plus efficace, la plus innovante et la plus performante. Aviapartner participe à ACB (projets, groupes de pilotage), où elle tient deux rôles importants : Notre directeur de gare est le président d'ACB, qui représente tous les agents de manutention de BRUCargo. Le partenaire commercial en RH est le président du groupe de pilotage RH &amp; Formation, qui s'engage dans la coopération et la consultation entre les partenaires RH de la zone BRUCargo.</p> <p>Aux Pays-Bas, Aviapartner est membre de la WPBL, l'association des employeurs pour les conventions collectives de travail (CCT).</p> <p>En Italie, Aviapartner est membre du conseil d'administration national d'Assohandler, l'association des employeurs de la manutention, qui représente les intérêts des manutentionnaires dans les négociations nationales de la CCT auprès du gouvernement et des autorités.</p> <p>En France, Aviapartner est membre de la CSAE, Chambre syndicale de l'assistance en escale, un syndicat professionnel. Le directeur général France en est l'un des 3 vice-présidents. Aviapartner est également membre de l'A.M.A, Association des Métiers de l'Aéroportuaire en tant que Secrétaire Général Adjoint.</p> <p>Aviapartner participe également au FDCAP, Fond de Dotation de la Communauté Aéroportuaire de Paris. La vocation de la FDCAP est de soutenir les associations qui agissent en faveur des populations en difficulté à proximité des plateformes aéroportuaires d'Ile-de-France et d'agir ainsi pour une plus grande équité sociale.</p> <p>En Espagne, Aviapartner est membre de l'ASEATA, Asociacion de Empresas de Servicios de Asistencia en Tierra en Aeropuertos.</p>
<b>2-29 Engagement des interlocuteurs</b>	a. Catégories d'interlocuteurs	Voir la page 7 du rapport
	b. Objet	Voir la page 7 du rapport
	c. Engagement significatif	Voir la page 7 du rapport
<b>2-30 Conventions collectives</b>	a. Employés couverts par des conventions collectives	Belgique - 97 % / Espagne - 100 % / France - 100 % Allemagne - 95 % / Italie - 100 % / Pays-Bas - 88 %
	b. Conditions de travail des employés non couverts par des conventions collectives	La plupart des employés sont couverts par des conventions collectives de travail. Pour la partie restante, les conditions de travail et d'emploi sont applicables avec le même droit que les autres. Aux Pays-Bas, le personnel qui n'est pas couvert par la CCT est le personnel intérimaire, qui bénéficie d'une CCT spécifique (ABU CAO).

GRI 205 Anti-corrupcion 2016		
<b>205-1 Risques de corruption</b>	a. Nombre d'opérations évaluées pour les risques de corruption	Aviapartner évalue globalement les opérations pour détecter la corruption, en s'appuyant sur la représentation juridique d'Aviapartner dans chaque pays. Nous appliquons les directives anti-corrupcion à l'ensemble de l'entreprise en mettant l'accent sur la direction, de haut en bas. Les données ne sont pas disponibles actuellement.
	b. Risques significatifs liés à la corruption identifiés via l'évaluation des risques	Non disponible
<b>205-2 Politiques et formations anti-corrupcion</b>	a. Nombre de membres de l'organe de gouvernance auxquels les politiques et procédures anti-corrupcion de l'organisation ont été communiquées, ventilé par région.	Groupe total : 45
	b. Nombre total et pourcentage d'employés auxquels les politiques et procédures anti-corrupcion de l'organisation ont été communiquées, ventilés par catégorie d'employés et par région.	La politique de conformité aux lois antitrust et sur la concurrence et le code de conduite et d'éthique professionnelle sont disponibles en anglais pour tout le personnel sur l'intranet d'Aviapartner, dans le cadre du manuel de l'entreprise. Ces documents cruciaux ont été communiqués officiellement à tous les directeurs de sites, avec une demande de signature pour compréhension et acceptation le 1er février 2021, et ont été signés par 89 % d'entre eux. En 2021, Aviapartner Spain a également inclus les politiques dans son manuel du personnel, pour signature par les employés. 615 des 914 employés en Espagne l'ont signé (67 %).
	c. Nombre total et pourcentage de partenaires commerciaux auxquels les politiques et procédures anti-corrupcion de l'organisation ont été communiquées, ventilés par type de partenaire commercial et par région.	Sans objet
	d. Nombre total et pourcentage de membres de l'organe de gouvernance ayant reçu une formation sur la lutte contre la corruption, ventilés par région.	Les directeurs généraux et les cadres supérieurs sont formés chaque année par le directeur juridique. En 2021, la formation a été organisée en janvier, en ligne, et a été répétée lors de la conférence des cadres supérieurs en octobre 2021. Au total, 25 des 27 managers du groupe cible ont été formés (92 %). En 2022, le groupe cible de la formation a été étendu à un total de 270 cadres et employés clés pour 2022. La politique de conformité aux lois antitrust et sur la concurrence, le code de conduite et d'éthique professionnelle et la politique sur le respect de la personne ont également été communiqués à tous les directeurs de site, comme indiqué au point a).



	e. Nombre total et pourcentage d'employés ayant reçu une formation sur la lutte contre la corruption, ventilés par catégorie d'employés et par région.	Sans objet
<b>205-3 Incidents de corruption</b>	a. Incidents de corruption	Zéro (0)
	b. Employés licenciés ou sanctionnés pour corruption	Zéro (0)
	c. Contrats avec des partenaires commerciaux résiliés ou non renouvelés pour cause de corruption	Zéro (0)
	d. Nombre d'actions en justice en cours ou terminées au cours de la période concernant un incident de corruption.	Zéro (0)

#### GRI 206 Comportement anti-concurrentiel 2016

<b>206-1 Incidents anti-concurrence</b>	a. Nombre d'actions en justice en cours ou terminées au cours de la période concernant un comportement anticoncurrentiel	Zéro (0)
	b. Principaux résultats des actions en justice achevées	Sans objet

#### GRI 3 Sujets matériels 2021

<b>3-1 Détermination des sujets matériels</b>	a. Processus pour la détermination des sujets matériels	Voir le chapitre "Matérialité" à la page 8 du rapport.
	b. Interlocuteurs et experts impliqués dans la détermination des sujets matériels	Voir le chapitre "Matérialité" à la page 8 du rapport.
<b>3-2 Sujets matériels</b>	a. Sujets matériels	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Consommation d'énergie et gaz à effet de serre</li> <li>&gt; Pollution locale et pollution accidentelle</li> <li>&gt; Gestion des déchets</li> <li>&gt; Diversité, discrimination et harcèlement</li> <li>&gt; Conditions de travail</li> <li>&gt; Travail des enfants, travail forcé</li> <li>&gt; Gestion des carrières</li> <li>&gt; Santé et sécurité des employés</li> <li>&gt; Dialogue social</li> <li>&gt; Vie privée et sécurité des données</li> <li>&gt; Pratiques anti-concurrentielles</li> <li>&gt; Mesures anti-corruption</li> <li>&gt; Pratiques environnementales des fournisseurs</li> <li>&gt; Pratiques sociales des fournisseurs»</li> </ul>
	b. Modifications de la liste des sujets matériels par rapport à la période de reporting précédente	Voir le chapitre "Matérialité" à la page 8 du rapport.

#### GRI 302 Energie 2016

<b>302-1 Fuel &amp; energy consumption</b>	a. Consommation totale de carburant au sein de l'organisation à partir de sources non renouvelables, en joules ou en multiples du joule, et en précisant les types de carburant utilisés.	Veillez vous référer à la page 58 (Déclaration 302-1 Consommation de carburant et d'électricité).
	b. Consommation totale de carburant au sein de l'organisation à partir de sources renouvelables, en joules ou en multiples du joule, et en précisant compris les types de carburant utilisés	Zéro (0)
	c.f. consommation d'électricité (joules, wattheures ou multiples)	8254508,74 kWh
	e. Consommation totale d'énergie au sein de l'organisation, en joules ou en multiples du joule.	87151873 MJ de carburant 8254508,74 KWH d'électricité
	f. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Consommation de carburant : des données primaires ont été utilisées. Consommation d'électricité Pour les lieux où des données étaient disponibles, l'estimation était basée sur les mètres carrés. Ensuite, l'intensité de la consommation d'électricité a été utilisée pour estimer la consommation d'électricité dans les lieux où les données primaires n'étaient pas disponibles.

	g. Source des facteurs de conversion utilisés.	1 KWH (kilowattheure) = 3,6 MJ (mégaJoule) www.convertlive.com
<b>302-2 Consommation d'énergie</b>	a. Consommation d'énergie en dehors de l'organisation, en joules ou en multiples du joule.	Sans objet
	b. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Sans objet
	c. Source des facteurs de conversion utilisés.	Sans objet
<b>302-3 Ratio d'intensité énergétique</b>	a. Ratio d'intensité énergétique de l'organisation.	580
	b. Mesure spécifique à l'organisation (le dénominateur) choisie pour calculer le ratio.	Nombre de vols pris en charge
	c. Types de sources d'énergie inclus dans le ratio d'intensité, qu'il s'agisse de carburants, d'électricité, de chauffage, de refroidissement, de vapeur ou de tout autre type de source d'énergie.	Carburants : diesel, essence, kérosène, gaz Électricité
	d. Si le ratio se base sur la consommation d'énergie au sein de l'organisation, en dehors de celle-ci, ou les deux.	La consommation d'énergie au sein de l'organisation est utilisée.
<b>302-4 Réductions de la consommation d'énergie</b>	a. Réductions de la consommation d'énergie réalisées comme résultat direct des initiatives de conservation et d'efficacité, en joules ou en multiples du joule.	Informations incomplètes/disponibles
	b. Types de sources d'énergie concernées par les réductions, qu'il s'agisse de carburants, d'électricité, de chauffage, de refroidissement, de vapeur ou de tout autre type de source d'énergie.	Informations incomplètes/disponibles
	c. Base de calcul des réductions de la consommation d'énergie, telle que l'année de base ou le niveau de référence, y compris la justification de son choix.	Sans objet
	d. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Sans objet
<b>302-5 Réductions de la consommation d'énergie</b>	a. Réductions des besoins énergétiques des produits et services réalisées pendant la période de déclaration, en joules ou en multiples du joule.	Informations incomplètes/disponibles
	b. Base de calcul des réductions de la consommation d'énergie.	Sans objet
	c. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Sans objet

#### GRI 305 Émissions 2016

<b>305-1 Émissions de gaz à effet de serre de portée 1</b>	a. Émissions directes brutes de GES (portée 1) en tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub> .	Émissions de type 1 : 5925,27 tonnes de CO <sub>2</sub> Émissions de portée 2 : 1543,5 tonnes de CO <sub>2</sub> e
	b. Gaz inclus dans le calcul : CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFC, PFC, SF <sub>6</sub> , NF <sub>3</sub> , ou tous.	La tonne équivalent CO <sub>2</sub> (CO <sub>2</sub> eq), incluant tous les GES, a été utilisée uniquement pour les émissions de portée 2. Pour les émissions de portée 1, seul le CO <sub>2</sub> est inclus.
	c. Émissions biogéniques de CO <sub>2</sub> en tonnes métriques d'équivalent CO <sub>2</sub> .	Sans objet
	d. Année de base pour le calcul, le cas échéant, dont :	Sans objet
	e. Source des facteurs d'émission et des taux de potentiel de réchauffement planétaire (PRP) utilisés, ou référence à la source du PRP.	Facteurs de conversion pour l'électricité : À partir de 2021, les facteurs d'émission suivants ont été utilisés pour calculer les émissions. Ils ont été mis à jour pour la dernière fois en 2021 avec la version de l'ensemble de données de juin 2019 sur la base des données 2018 des émissions de GES du réseau électrique spécifiques à chaque pays www.carbonfootprint.com.  > France : 0,0470 kg CO <sub>2</sub> e/ kWh > Belgique : 0,1670 kg CO <sub>2</sub> e/kWh > Allemagne : 0,4690 kg CO <sub>2</sub> e/kWh

		<p>&gt; Italie: 0,3270kg CO2e/kWh  &gt; Pays-Bas : 0,4750 kg CO2e/kWh  &gt; Espagne : 0,2880 kg CO2e/kWh</p> <p>Facteurs de conversion pour les carburants :  Essence : 1 litre = 2,4 kg de CO2  &gt; Diesel : 1 litre = 2,65 kg de CO2  &gt; Gaz naturel = 2,023 kg de CO2/m3  &gt; Kérosène = 2,523 kg de CO2/l</p>
	f. Approche de consolidation des émissions, qu'il s'agisse de la participation au capital, du contrôle financier ou du contrôle opérationnel.	Contrôle opérationnel
<b>305-2 Émissions de gaz à effet de serre de portée 2</b>	a. Émissions indirectes brutes de GES (de portée 2) liées à l'énergie basées sur le lieu en tonnes métriques d'équivalent CO2.	1542 tonnes de CO2e
	b. Émissions indirectes brutes de GES (de portée 2) liées au marché de l'énergie en tonnes métriques d'équivalent CO2.	Non disponible
	c. Lorsque les données sont disponibles, les gaz inclus dans le calcul, qu'il s'agisse de CO2, de CH4, de N2O, de HFC, de PFC, de SF6, de NF3, ou de tous.	Tous les gaz sont inclus dans le calcul
	d. Année de base pour le calcul, justification, émissions pour l'année de base	Sans objet
	e. Source des facteurs d'émission et des taux de potentiel de réchauffement planétaire (PRP) utilisés, ou référence à la source du PRP.	Nous avons utilisé le CO2e comme facteur d'émission, de sorte que le PRP était déjà intégré pour les différents GES. À partir de 2021, les facteurs d'émission suivants basés sur le lieu ont été utilisés pour calculer les émissions. Ils ont été mis à jour pour la dernière fois en 2021 avec la version de l'ensemble de données de juin 2019 sur la base des données 2018 des émissions de GES du réseau électrique basées sur le lieu <a href="http://www.carbonfootprint.com">www.carbonfootprint.com</a> . > France : 0,0470 kg CO2e/ kWh > Belgique : 0,1670 kg CO2e/kWh > Allemagne : 0,4690 kg CO2e/kWh > Italie: 0,3270kg CO2e/kWh > Pays-Bas : 0,4750 kg CO2e/kWh > Espagne : 0,2880 kg de CO2e/kWh
	f. Approche de consolidation des émissions, qu'il s'agisse de la participation au capital, du contrôle financier ou du contrôle opérationnel.	Contrôle opérationnel
	g. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Des données précises sur la consommation d'électricité n'étaient pas disponibles pour tous les sites, car l'électricité est souvent incluse dans les frais de location. En l'absence d'une distinction claire entre les espaces, leurs tailles et les activités réalisées dans ces espaces, des kWh/m2 moyens ont été utilisés. Pour les sites pour lesquels des données précises sur la consommation d'électricité pour la charge des batteries manquaient, nous avons supposé que la consommation d'électricité pour les chargeurs de batterie était liée au nombre de vols, ou tonnages, pris en charge par le site. Les données primaires disponibles ont été utilisées pour calculer un facteur d'intensité électrique moyen utilisé pour estimer la consommation d'électricité des sites pour lesquels aucune donnée primaire n'était disponible. Des facteurs d'émission d'électricité basés sur le lieu ( <a href="https://www.carbonfootprint.com/">https://www.carbonfootprint.com/</a> ) ont été utilisés pour calculer les émissions de portée 2
<b>305-3 Émissions de gaz à effet de serre de portée 3</b>	a. Émissions brutes indirectes d'autres GES (de portée 3) en tonnes métriques d'équivalent CO2.	Cette information n'est pas disponible, car l'inventaire des émissions de portée 3 n'a pas encore commencé. Une évaluation préliminaire de la mobilité des employés a été réalisée en 2021 sur tous les sites en vue d'un inventaire plus poussé.
	b. Si disponible, les gaz inclus dans le calcul, qu'il s'agisse de CO2, de CH4, de N2O, de HFC, de PFC, de SF6, de NF3, ou de tous.	Non disponible
	c. Émissions biogéniques de CO2 en tonnes métriques d'équivalent CO2.	Non disponible
	d. Autres catégories d'émissions indirectes de GES (de portée 3) et activités incluses dans le calcul.	Non disponible
	e. Année de base pour le calcul, justification, émissions pour l'année de référence	Non disponible

	f. Source des facteurs d'émission et des taux de potentiel de réchauffement planétaire (PRP) utilisés, ou référence à la source du PRP.	Non disponible
	g. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Non disponible
<b>305-4 Ratio d'intensité des émissions de gaz à effet de serre</b>	a. Ratio d'intensité des émissions de GES pour l'organisation.	Pour chaque vol, nous émettons 0,037 tonne de CO2.
	b. Mesure spécifique à l'organisation (le dénominateur) choisie pour calculer le ratio.	Vols pris en charge
	c. Types d'émissions de GES inclus dans le ratio d'intensité, qu'il s'agisse d'émissions directes (de portée 1), d'émissions indirectes liées à l'énergie (de portée 2) et/ou d'autres émissions indirectes (de portée 3).	Émissions directes de portée 1 et énergie indirecte de portée 2.
	d. Gaz inclus dans le calcul : CO2, CH4, N2 O, HFC, PFC, SF6, NF3, ou tous.	La tonne équivalent CO2 (CO2 eq), incluant tous les GES, a été utilisée uniquement pour les émissions de portée 2. Pour les émissions de portée 1, seul le CO2 est inclus.

GRI 306 Déchets 2020		
<b>GRI 306-1 Impacts liés aux déchets</b>	a. Impacts significatifs réels et potentiels liés aux déchets.	Impacts des déchets en fonction du type de déchets
<b>GRI 306-2 Prévention de la production de déchets</b>	a. Mesures prises pour prévenir la production de déchets dans la chaîne de valeur de l'organisation et pour gérer les impacts significatifs des déchets produits.	Voir le chapitre "Gestion des déchets" à la page 21 du rapport.
	b. Si les déchets produits par l'organisation dans le cadre de ses propres activités sont gérés par un tiers, une description des processus mis en place pour déterminer si le tiers gère les déchets conformément aux obligations contractuelles ou législatives.	Suivi des incidents environnementaux liés aux déchets pour les tiers Audits et inspections des fournisseurs/sous-traitants Auto-évaluations des fournisseurs Réunions et évaluations des fournisseurs
	c. Processus mis en place pour collecter et contrôler les données relatives aux déchets.	Le processus de collecte et de suivi des données relatives aux déchets est limité aux déchets en exploitation propre et diffère selon les sites. Toutes les données collectées dans les différents sites sont centralisées via une interface de saisie en ligne. Il en résulte des rapports sur les déchets spéciaux, consolidés par site et par pays, qui sont suivis de près et permettent d'orienter les décisions.
<b>GRI 306-3 Poids total des déchets produits</b>	a. Poids total des déchets produits, en tonnes métriques	2360,3 tonnes métriques
	b. Informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées.	Des mesures directes avec des données primaires issues des factures de déchets sont utilisées lorsque cela est possible. Dans certains cas, des estimations sont utilisées (p. ex. pour les kits de toner récupérés).
<b>GRI 306-4 Poids total des déchets évités</b>	a. Poids total des déchets détournés de l'élimination	1943,7 tonnes métriques
	b. Poids total des déchets dangereux détournés de l'élimination	7 tonnes métriques
	c. Poids total des déchets non dangereux détournés de l'élimination	1936,7 tonnes métriques
	d. Pour chaque opération de valorisation énumérée dans les rubriques 306-4-b et 306-4-c, une ventilation du poids total, en tonnes métriques, des déchets dangereux et des déchets non dangereux détournés de l'élimination :	Veillez vous référer à la page 58 (Déclaration 306 Tableau des déchets).
	e. Informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées.	Les données sont principalement basées sur les factures. Certaines des données sont extraites de notre système de suivi ISO14001. 1 tonne métrique équivaut à 1000 kilogrammes.
<b>GRI 306-5 Poids total des déchets mis au rebut</b>	a. Poids total des déchets dirigés mis au rebut en tonnes métriques	416,6 tonnes métriques
	b. Poids total des déchets dangereux mis au rebut en tonnes métriques	Zéro (0)

	c. Poids total des non dangereux déchets mis au rebut en tonnes métriques	416,4 tonnes métriques
	d. Pour chaque opération de mise au rebut énumérée dans les rubriques 306-5-b et 306-5-c, une ventilation du poids total, en tonnes métriques, des déchets dangereux et des déchets non dangereux mis au rebut sur site et hors site	Veillez vous référer à la page 58 (Déclaration 306 Tableau des déchets).
	e. Informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées.	Les données sont principalement basées sur les factures. Certaines des données sont extraites de notre système de suivi ISO14001. 1 tonne métrique équivaut à 1000 kilogrammes.

#### GRI 308 Évaluation environnementale des fournisseurs 2016

<b>308-1 Pourcentage de nouveaux fournisseurs sélectionnés selon des critères environnementaux</b>	a. Pourcentage de nouveaux fournisseurs qui ont été sélectionnés sur la base de critères environnementaux	Pourcentage non disponible
<b>308-2 Impacts environnementaux des fournisseurs</b>	a. Nombre de fournisseurs dont l'impact environnemental a été évalué.	58
	b. Nombre de fournisseurs identifiés comme ayant des impacts négatifs réels et potentiels importants sur l'environnement.	17
	c. Impacts négatifs réels et potentiels significatifs sur l'environnement identifiés dans la chaîne d'approvisionnement.	Traitement des déchets / Gestion des déchets / Selon le traitement des déchets Contamination possible du sol et des eaux souterraines selon le produit Entreprises de maintenance : traitement des déchets, huiles, pneus, etc. Nettoyage des cabines : traitement des déchets, utilisation de produits de nettoyage
	d. Pourcentage de fournisseurs identifiés comme ayant des impacts environnementaux négatifs réels et potentiels significatifs avec lesquels des améliorations ont été convenues à la suite de l'évaluation.	Pourcentage non disponible
	e. Pourcentage de fournisseurs identifiés comme ayant des impacts négatifs réels et potentiels importants sur l'environnement avec lesquels les relations ont été rompues à la suite de l'évaluation, et pourquoi.	Zéro (0)

#### GRI 401 Emploi 2016

<b>401-1 Embauche et rotation des employés</b>	a. Nombre total et taux d'embauche de nouveaux employés au cours de la période de déclaration, par groupe d'âge, sexe et région.	Veillez vous référer à la page 55 (Déclaration 401 -1 Embauche et rotation des employés).
	b. Nombre total et taux de rotation des employés au cours de la période de déclaration, par groupe d'âge, sexe et région.	Veillez vous référer à la page 55 (Déclaration 401 -1 Embauche et rotation des employés).
<b>401-2 Prestations sociales pour les employés</b>	a. Prestations standard pour les employés à temps plein	Veillez vous référer à la page 56 (Déclaration 401-2 Prestations sociales pour les employés).
	b. La définition utilisée pour "sites d'exploitation importants".	Le terme "sites d'exploitation importants" englobe tous les sites d'Aviapartner.
<b>401-3 Congés parentaux</b>	a. Nombre total d'employés ayant eu droit à un congé parental, par sexe.	Les données ne sont pas disponibles dans tous les pays du fait des différences entre les conditions s'appliquant aux congés parentaux.
	b. Nombre total d'employés ayant pris un congé parental, par sexe.	Hommes - 289 (47 %) Femmes - 323 (53 %) Veillez vous référer à la page 56 (Déclaration 401-3 Congés parentaux)

	c. Nombre total d'employés ayant repris le travail au cours de la période considérée après la fin du congé parental, par sexe.	Hommes 289 Femmes 323 Veuillez vous référer à la page 56 (Déclaration 401-3 Congés parentaux)
	d. Nombre total d'employés ayant repris le travail après la fin du congé parental et qui étaient toujours employés 12 mois après leur retour au travail, par sexe.	Hommes 256 Femmes 290 Veuillez vous référer à la page 56 (Déclaration 401-3 Congés parentaux)
	e. Taux de retour au travail et de maintien dans l'emploi des employés ayant pris un congé parental, par sexe.	Taux de retour de 100 % pour les deux sexes. 90 % des femmes sont encore employées 12 mois après la fin du congé parental, contre 89 % des hommes. Veuillez vous référer à la page 56 (Déclaration 401-3 Congés parentaux)

#### GRI 402 : Relations patronales/syndicales 2016

<b>402-1 Période de préavis pour les changements opérationnels importants</b>	a. Nombre minimum de semaines de préavis pour les changements opérationnels importants	1 semaine minimum
	b. Pour les organisations disposant de conventions collectives, indiquez si la période de préavis et les dispositions relatives à la consultation et à la négociation y sont spécifiées.	Ceci dépend du pays d'exploitation. Aviapartner respecte toutes les lois et législations pertinentes relatives aux conventions collectives. Lorsque cela est prévu par la loi, Aviapartner précise les délais de préavis et les dispositions relatives à la consultation et à la négociation.

#### GRI 403 Santé et sécurité au travail 2018

<b>403-1 Système de gestion de la santé et de la sécurité</b>	a. Déclaration indiquant si un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail a été mis en œuvre.	«Le système de gestion de la sécurité (SGS) d'Aviapartner est basé sur les bonnes pratiques du secteur en matière de gestion de la sécurité. Il répond à toutes les exigences actuelles des parties prenantes, y compris les exigences en matière de santé et de sécurité au travail des pays dans lesquels Aviapartner a des activités. Le SGS d'Aviapartner existe formellement depuis 2015 et est basé sur les éléments suivants, étendus aux exigences en matière de santé et de sécurité au travail : - Manuel des normes d'audit de sécurité pour les opérations de manutention au sol (ISAGO) de l'IATA, édition 10. - Normes et pratiques recommandées pour la manutention des avions d'affaires internationaux (IS-BAH) Le cas échéant, les exigences spécifiques du pays en matière de santé et de sécurité au travail constituent un élément essentiel du système. Les exigences incluses sont suivies au niveau national par des responsables de la sécurité qualifiés dans les pays, dans certains cas avec le soutien d'intervenants externes.
	b. Description de l'étendue des employés, activités et lieux de travail couverts par le système de gestion de la santé et de la sécurité au travail.	«Le système de gestion de la sécurité d'Aviapartner couvre les activités suivantes du réseau : Pour la manutention au sol commerciale, ceci couvre le personnel des services aux passagers en charge des tâches d'enregistrement, d'embarquement et d'autres processus en contact avec les clients, ainsi que toutes les activités liées à l'aire de trafic. Les activités en lien avec les pistes couvrent l'entretien des avions commerciaux conformément aux exigences spécifiques des clients, ce qui peut inclure le nettoyage des avions, l'approvisionnement en eau potable et le traitement des déchets jusqu'aux bagages commerciaux, au fret et aux autres types de charges utiles qui sont chargés et déchargés des avions. Pour l'aviation générale, le champ d'application des activités est plus limité aux processus de contact avec les passagers, à savoir la rencontre et l'accueil des passagers à l'arrivée et au départ, et l'assistance aux services de restauration proposés aux passagers. À titre exceptionnel, il peut être demandé au personnel d'aider au chargement et au déchargement de la charge utile des passagers à bord des avions. Pour les services de fret, outre le transport du fret vers/depuis l'aérodrome et les activités liées à l'aire de trafic décrites ci-dessus, le champ d'application comprend également les activités du terminal de fret telles que l'entreposage, le montage et le démontage des ULD, le traitement des marchandises dangereuses et des animaux vivants, des produits pharmaceutiques et des denrées périssables, ainsi que le traitement de la documentation pour l'importation, l'exportation et le dédouanement.
<b>403-2 Dangers liés au travail</b>	a. Processus mis en place pour identifier les dangers liés au travail et évaluer les risques	La déclaration des accidents, des incidents, des menaces et des dangers, entre autres, est l'un des principaux piliers du SGS d'Aviapartner. Les dangers sont signalés aux partenaires concernés par les moyens de communication habituels : canaux ou systèmes de communication établis par l'aéroport, par la compagnie aérienne, par le sous-traitant, etc. La notification de ces événements suit une classification détaillée pour distinguer les accidents, les incidents, les menaces, les dangers, les risques, etc. Pour garantir la qualité des processus, toutes les fonctions spécifiques à la sécurité sont occupées par des personnes qualifiées, conformément aux normes de l'entreprise conçues pour répondre aux exigences internes et nationales/régionales.

		<p>La validation de la qualification est effectuée dans le cadre d'audits et de contrôles réguliers.</p> <p>La gestion de la sécurité fait partie intégrante de la revue de direction de l'entreprise, qui est effectuée au niveau du groupe, des régions et des sites. Ce processus annuel consiste à examiner les principaux indicateurs de performance en matière de sécurité et les événements pertinents survenus au cours de la période afin de s'assurer que des mesures correctives et préventives sont prises de manière cohérente et que l'efficacité du système est évaluée.</p> <p>Les audits et contrôles de sécurité, réalisés à la fois par des interlocuteurs internes et externes, ainsi qu'un nombre croissant de certifications ISAGO et ISBAH, sont les moteurs de l'amélioration continue du système.</p>
	<p>b. Procédures permettant aux travailleurs de signaler les risques liés au travail et les situations dangereuses</p>	<p>Le reporting est au cœur du SGS d'Aviapartner.</p> <p>"Nous encourageons et facilitons le signalement par le personnel de tous les dangers, quelle que soit leur gravité, même si l'événement peut ne pas représenter un risque important pour la sécurité des personnes ou des vols, en proposant différents moyens de signaler les incidents et les risques, en intégrant toujours les systèmes à ceux fournis par l'aéroport." Plusieurs canaux sont à la disposition des utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporting informel : Des conseillers locaux en sécurité sont disponibles pour recevoir tout type d'information sur les accidents, les incidents et les risques, ce en toute confidentialité.</li> <li>- Signalement via les outils logiciels d'Aviapartner liés au système d'information de vol : un moyen simple, rapide et convivial de signaler les accidents, les incidents, les dangers potentiels, les défauts, les irrégularités, etc.</li> <li>- Signalement anonyme via le logiciel QPulse pour la gestion de la qualité et de la sécurité : Le système de reporting en ligne d'Aviapartner permet d'établir facilement des rapports anonymes via Internet en dehors du réseau Aviapartner. Un QR code est utilisé pour faciliter l'utilisation. Ce type de rapport est fortement encouragé.</li> <li>- Reporting confidentiel : Tous les rapports anonymes soumis via le système en ligne sont également confidentiels (le rapport n'est envoyé qu'aux responsables de la sécurité et au département juridique) selon le pays.</li> <li>- Rapports d'accidents du travail : rapportés par la/les victime(s), des témoins, un superviseur pour décrire l'événement, les circonstances, le matériel impliqué, les conséquences immédiates, etc.</li> <li>- À tout moment, le personnel peut également signaler des incidents de sécurité par courriel à l'adresse électronique de l'équipe de sécurité européenne (groupe des gestionnaires de la sécurité). L'équipe de sécurité assure le suivi de ces rapports. L'identité du rapporteur est maintenue confidentielle.</li> </ul> <p>Ces systèmes sont utilisés conjointement avec les systèmes mis en place par certains de nos interlocuteurs, tels que les aéroports où nous travaillons et/ou les compagnies aériennes que nous servons.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapports de quarts</li> </ul> <p>Aviapartner promeut une "Culture juste", pilier fondamental de son SGS. Les personnes sont encouragées à signaler tous les accidents, incidents, risques, dangers environnementaux et opérationnels ou autres déficiences, sachant que ce signalement sera utilisé à des fins d'amélioration continue en tirant des leçons de ces événements et qu'aucune sanction disciplinaire ne sera prise dans des cas d'omission ou de choix délibérés considérés comme raisonnables compte tenu de l'expérience et de la formation de leurs auteurs, mais la négligence délibérée, la violation délibérée, la mauvaise conduite répétitive, la conduite illégale, les actes destructeurs ou le fait de ne pas signaler délibérément un accident ne seront pas tolérés.</p> <p>Veillez vous référer au chapitre "Santé et sécurité au travail" à la page 16 du rapport.</p>
	<p>c. Politiques et procédures permettant aux employés de se retirer des situations de travail dangereuses</p>	<p>"Plusieurs politiques et procédures sont en place pour permettre aux employés de se retirer de situations de travail dangereuses. Veuillez vous référer au chapitre "Santé et sécurité au travail" à la page 16 du rapport.</p> <p>Les procédures de notification des événements dangereux dans le cadre de la culture juste décrite au point b. sont également essentielles.</p> <p>Les employés ont le droit de se retirer des situations de travail qui, selon eux, sont susceptibles de leur causer ou de causer à une autre personne une blessure ou des problèmes de santé.»</p>
	<p>d. Procédures mises en place pour enquêter sur les incidents liés au travail</p>	<p>«Des procédures d'enquêtes sur les incidents spécifiques à chaque pays sont mises en place afin de répondre aux exigences nationales et régionales en vigueur. Tous les incidents et accidents liés au travail sont évalués, que ce soit en interne ou par un prestataire de services de santé au travail externe, puis communiqués aux organes directeurs nationaux/ régionaux concernés.</p> <p>Le signalement, l'évaluation et la communication des accidents/ incidents liés à la santé au travail sont couverts par le programme de surveillance des audits spécifique à l'entreprise et au pays.</p>
<p><b>403-3 Services de santé au travail</b></p>	<p>a. Fonctions des services de santé au travail contribuant à l'identification et à l'élimination des dangers et à la réduction des risques.</p>	<p>Aviapartner a mis en place différentes mesures au sein de l'entreprise :</p> <p><b>BELGIQUE</b></p> <p>La composition et le fonctionnement du service interne sont décrits dans le document d'identification du service interne imposé par la loi. Ce document, ainsi que toute modification à ce dernier, doit être soumis au Comité de santé et de sécurité. Le gouvernement fédéral supervise également la présence et le contenu de ce document. Ce document est disponible sur demande.</p>

		<p><b>ESPAGNE</b></p> <p>Aviapartner Spain a un contrat avec le service de prévention des risques au travail Aspy, qui assure les fonctions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'activités préventives afin de garantir une protection adéquate de la sécurité et de la santé des employés</li> <li>- Conseil et assistance à la direction aux employés et à leurs représentants ainsi qu'aux organes représentatifs spécialisés</li> <li>- Évaluation des facteurs de risque pouvant affecter la sécurité et la santé des employés</li> <li>- Planification des mesures préventives, détermination des priorités dans leur adoption et contrôle de leur efficacité</li> <li>- Sensibilisation et formation des employés</li> <li>- Mise à disposition d'avions de premiers secours et d'urgence</li> <li>- Surveillance de la santé des employés par rapport aux risques découlant du travail</li> </ul> <p><b>FRANCE</b></p> <p>Des services de santé indépendants contrôlés par l'État ("Médecine du travail") sont présents dans chaque aéroport ; des médecins et des infirmières qualifiés sont disponibles 24h/24, 7j/7 pour le personnel des aéroports. Ces services prévoient des visites médicales d'entrée en fonction, des visites médicales récurrentes (tous les 2 ou 3 ans selon la fonction) et des visites médicales sur demande (de la direction ou de l'employé). Des visites médicales peuvent également être organisées en fonction de l'âge et des prévisions de fin de carrière. Toutes les visites médicales sont assurées sur le lieu de travail et pendant les heures de travail (elles sont inscrites dans les plannings des employés). Les médecins sont également invités à chaque réunion du Comité de santé et de sécurité et sont fortement impliqués dans la prévention et l'identification des dangers et des risques ; ils ont par exemple été systématiquement consultés lors de la pandémie de Covid-19 pour garantir que les mesures préventives étaient efficaces. Les services médicaux de l'aéroport fournissent un rapport annuel avec des détails sur leurs activités et les mesures prises, qui est utilisé pour évaluer leur efficacité. Des services d'urgence sont disponibles dans chaque aéroport 24h/24, 7j/7 au cas où un accident grave nécessiterait une intervention d'urgence et/ou un transport à l'hôpital.</p> <p><b>ALLEMAGNE</b></p> <p>0 Visites médicales préventives périodiques ou vaccinations préventives. Celles-ci sont assurées par BAD, un prestataire de services de santé industrielle et de gestion de la sécurité et de la santé au travail. Les personnes responsables sont des médecins avec des qualifications de spécialiste en médecine du travail et/ou des physiothérapeutes ou des scientifiques du sport diplômés avec une formation complémentaire appropriée.</p> <p>Les dates des visites médicales ou des vaccinations sont fixées par l'entreprise et communiquées aux employés. Ces rendez-vous ont généralement lieu pendant les heures de travail des employés, et ceux-ci sont libérés de leurs tâches et obligations pour la durée de la consultation.</p> <p>Les résultats des examens de santé au travail sont en général soumis au secret médical. Les résultats ne sont partagés avec l'entreprise que si l'employé donne son consentement explicite et si les résultats sont pertinents pour la relation de travail. Dans ce cas, les activités de l'employé seront modifiées pour ajuster la charge de travail en fonction des résultats de l'examen médical jusqu'à ce que la situation puisse être résolue. Pour les nouvelles recrues, une déficience identifiée lors de l'examen médical d'embauche peut conduire à un licenciement si l'examen montre que le nouvel employé n'est pas apte à répondre aux exigences physiques attendues du poste.</p> <p><b>ITALIE</b></p> <p>En Italie, diverses personnes sont impliquées dans le processus, comme le Medico competente (médecin spécialisé) et le RSPP (Responsable du service de protection et de prévention), qui assurent un suivi continu de la santé des employés. Un document incluant tous les risques liés à toutes les activités est préparé annuellement (DVR : Document d'évaluation des risques)</p> <p><b>PAYS-BAS</b></p> <p>Coordinateur santé et sécurité</p>
<p><b>403-4 Système de gestion de la santé et de la sécurité</b></p>	<p>a. Processus de participation et de consultation des employés dans le système de gestion de la santé et de la sécurité au travail</p>	<p>Les processus de participation des employés au développement du système de gestion de la santé et de la sécurité varient au sein du groupe. Les processus sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport mensuel du service interne pour la santé et la sécurité</li> <li>- Représentation de la main-d'œuvre aux réunions du comité de santé et de sécurité</li> <li>- Comités des travailleurs</li> <li>- Signalement constant de toute situation dangereuse ou non-conformité</li> <li>- Formation de base en matière de sécurité pour tout le personnel</li> </ul>



	<p>b. Lorsqu'il existe des comités de santé et de sécurité conjoints officiels direction-employés, une description de leurs responsabilités, la fréquence des réunions, le pouvoir décisionnel et, le cas échéant, la raison pour laquelle certains employés ne sont pas représentés par ces comités.</p>	<p>Les sites suivants ont mis en place un comité officiel de gestion de la santé et de la sécurité des employés :</p> <p><b>BELGIQUE</b></p> <p>En Belgique, la fonction du comité est définie par la loi, le fonctionnement interne est régi par le règlement intérieur du comité.</p> <p>Une réunion est organisée chaque mois avec des représentants des employés, de la direction et du service de prévention.</p> <p><b>ESPAGNE</b></p> <p>Le comité est composé d'une part des délégués à la prévention, et d'autre part des représentants de la direction, en nombre égal à celui des délégués à la prévention. Dans les réunions du Comité d'hygiène et de sécurité, les délégués syndicaux et les responsables techniques de prévention de l'entreprise qui ne sont pas inclus dans la composition visée à l'alinéa précédent, participent vocalement mais sans possibilité de vote. Dans les mêmes conditions, peuvent participer les employés de l'entreprise qui ont une qualification ou des informations particulières sur les questions spécifiques traitées dans cet organe et les techniciens de prévention externes à l'entreprise, à condition que l'une des représentations au Comité en fasse la demande.</p> <p>Le Comité de santé et de sécurité se réunit tous les trimestres et chaque fois que l'un des représentants en fait la demande. Le Comité adopte ses propres règles de fonctionnement.</p> <p><b>FRANCE</b></p> <p>Le Comité social et économique représente tous les travailleurs sans exception.</p> <p>Sa mission est de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter les réclamations collectives ou individuelles des employés à la direction.</li> <li>- Veiller à l'application de la réglementation du travail au sein de l'entreprise</li> <li>- Promouvoir l'amélioration des questions de santé et de sécurité et des conditions de travail au sein de l'entreprise et effectuer des enquêtes sur les accidents du travail ou les maladies professionnelles</li> <li>- Effectuer des enquêtes sur les accidents du travail ou les maladies à caractère professionnel ou les maladies professionnelles et alerter la direction en cas d'atteinte aux droits des personnes et en cas d'atteinte à leur santé physique et mentale</li> </ul> <p>Le comité est informé et consulté sur les questions d'intérêt pour l'organisation, la gestion et le fonctionnement général de l'entreprise. Le comité est informé et consulté dans les domaines de la santé, de la sécurité et des conditions de travail suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions d'emploi, de travail, y compris les horaires de travail, et de formation professionnelle</li> <li>- L'introduction de nouvelles technologies, tout développement majeur modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail</li> <li>- Les mesures prises pour faciliter l'emploi, le retour au travail ou le maintien dans l'emploi des travailleurs, des invalides de guerre, des invalides civils, des personnes atteintes de maladies chroniques évolutives et des travailleurs handicapés, y compris en ce qui concerne l'aménagement des postes de travail.</li> </ul> <p>En cas de litige, il peut être fait appel à des experts ou à l'inspecteur gouvernemental de santé et de sécurité. Les membres du Comité sont protégés par la loi contre toutes représailles et ne peuvent être licenciés qu'avec l'accord de ce dernier.</p> <p>Des réunions sont organisées sur une base mensuelle.</p> <p><b>ALLEMAGNE</b></p> <p>Le Comité de santé et de sécurité au travail se réunit tous les trimestres, et des représentants du comité d'entreprise (l'organe de représentation des travailleurs) y participent également. Lors de ces réunions, les évaluations des risques sont discutées et des actions sont convenues pour améliorer la gestion de la sécurité et de la santé au travail dans le cadre d'une stratégie préventive d'amélioration continue. De même, l'efficacité des mesures prises est constamment vérifiée.</p> <p><b>ITALIE</b></p> <p>Il n'existe pas de structure formelle de comités de sécurité conjoints employeur/employé en tant que tels, mais une réunion avec l'employeur et le personnel de santé et de sécurité a lieu une fois par an ou en cas de changements majeurs. Chaque site dispose d'un RLS (Délégué à la sécurité des travailleurs) dans le cadre des exigences légales, qui représente tous les employés de chaque site avec la direction et le RRSP (Responsable de la prévention et de la sécurité).</p> <p>Lorsqu'ils sont présents, comme l'exige la loi, plusieurs "RLS" travaillent ensemble mais ne constituent pas un comité.</p>
--	---	--

		<b>PAYS-BAS</b>
		Aucun comité n'est en place.
<b>403-5 Formation en matière de santé et de sécurité</b>	a. Formation à la santé et à la sécurité au travail fournie aux employés	Tous les sites proposent aux employés au moins une formation de base en matière de sécurité. Cette formation obligatoire est dispensée à tous les employés, y compris très souvent aux contractants, dans la langue locale, à une fréquence minimale d'une fois tous les deux ans (récemment modifiée, auparavant tous les trois ans). Elle contient tous les éléments de base, notamment les rapports, les responsabilités, les risques, la politique de culture juste, etc. En fonction des besoins du site, diverses autres formations spécifiques en matière de santé et de sécurité sont également proposées.  L'efficacité de la formation est évaluée lors des inspections de sécurité quotidiennes sur le lieu de travail, qui sont suivies de près par les responsables de la sécurité.
<b>403-6 Services médicaux et de santé non professionnels</b>	a. Comment l'organisation facilite l'accès des employés aux services médicaux et de soins de santé non professionnels	Les sites ont mis en place différentes mesures en fonction des réglementations pertinentes et des ressources disponibles.
	b. Services et programmes volontaires de promotion de la santé proposés aux travailleurs pour faire face aux principaux risques sanitaires non liés au travail.	Dans chaque pays, un programme concernant l'abus d'alcool et de drogues est en place. Cet aspect est également inclus dans la formation Sécurité de base pour tous destinée à l'ensemble du personnel et fait l'objet d'audits tant internes qu'externes.
<b>403-7 Prévention ou atténuation des impacts significatifs sur la santé et la sécurité</b>	a. Approche de l'organisation pour prévenir ou atténuer les impacts négatifs importants sur la santé et la sécurité au travail.	Non disponible
<b>403-8 Système de gestion de la santé et de la sécurité</b>	a. Si l'organisation a mis en place un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail basé sur des exigences légales et/ou des normes/lignes directrices reconnues.	La gestion de la santé et de la sécurité fait partie du système de gestion de la sécurité, qui est entièrement intégré au système de gestion d'Aviapartner. Elle s'applique à tous les salariés et non-salariés.  Les auditeurs qualifiés d'Aviapartner effectuent des audits de sécurité internes et des audits des sous-traitants considérés comme des fournisseurs critiques, au minimum tous les deux ans, en suivant une liste de contrôle d'entreprise adaptée aux exigences de sécurité nationales spécifiques.  Un minimum de 3 % de contrôles de sécurité des rampes d'accès (inspections) est également effectué dans tous les sites (5 % en 2021).  7 sites et le siège social, représentant au total la moitié des vols, sont certifiés ISAGO (IATA International Standard for Ground Operation) et audités au minimum tous les 2 ans par des auditeurs externes : Amsterdam, Rotterdam, Dusseldorf, Nice, Marseille, Malaga, Rome. En 2021, cette certification a été délivrée à deux sites supplémentaires (Milan et Toulouse), tandis que cinq autres (Tenerife, Lanzarote, Fuerteventura, Séville et Lyon) ont été audités en 2021 et certifiés ISAGO en 2022. Le programme sera encore étendu à d'autres sites dans le courant de l'année 2022.
	b. Employés exclus de la déclaration	Aucun employé n'a été exclu.
	c. Informations contextuelles	Non disponibles
<b>403-9 Accidents du travail</b>	a.i. Pour tous les employés - Nombre et taux de décès suite à un accident du travail ;	Zéro (0)
	a.ii. Pour tous les employés - Nombre et taux d'accidents du travail à forte gravité (à l'exclusion des décès) ;	Des données répondant à cette définition ne sont pas disponibles actuellement
	a.iii. Pour tous les employés - Nombre et taux d'accidents du travail enregistrables ;	289 accidents du travail enregistrables sur la base des données fournies par nos services en charge des questions de sécurité.
	a.iv. Pour tous les employés - Principaux types d'accidents du travail ;	Surmenage Trébuchements et chutes Pincements Chocs Contusions Entorses Lésions articulaires
	a.v. Pour tous les employés - Nombre d'heures travaillées.	5441520
	c. Actions visant à déterminer et minimiser les risques	> Contrôles sur place > Évaluation des rapports d'accidents > Évaluations des risques > Risk Assessments  > Manipulation des bagages. Programme de formation des formateurs avec des formateurs de base pour la manipulation, soutenant d'autres membres

		<p>&gt; Les mesures visant à éliminer ou à minimiser les dangers sont la formation et l'information sur la prévention des risques professionnels pour l'ensemble du personnel</p> <p>&gt; Formation basée sur une étude ergonomique ; répartition des tâches en fonction de la charge de travail et de la typologie des vols</p> <p>Dangers évalués dans les «Gefährdungsbeurteilungen» (évaluations des risques EH&amp;S), actions convenues selon l' "Approche TOP" : T = Mesures techniques ; O = Mesures organisationnelles ; P = Mesures liées au personnel.</p> <p>&gt; Contrôles de sécurité des équipements</p> <p>&gt; Discussions sur les boîtes à outils</p>
	d. Toute mesure prise ou en cours pour éliminer les autres dangers liés au travail et minimiser les risques en utilisant la hiérarchie des contrôles.	<p>Situations d'urgence, incendie et évacuation</p> <p>Régularisation des équipements de travail</p> <p>Uniformes de travail - EPI</p> <p>Structure des enquêtes sur les accidents</p> <p>Ergonomie</p>
	e. Si les taux ont été calculés sur la base de 200 000 ou d'un million d'heures travaillées.	Sans objet
	f. Employés exclus de la déclaration	Sans objet
	g. Informations contextuelles	Sans objet
<b>403-10 Maladies professionnelles</b>	a.i. Le nombre d'accidents mortels résultant de maladies professionnelles ;	Zéro (0)
	a.ii. Le nombre de cas de maladies professionnelles enregistrables ;	29
	a.iii. Les principaux types de maladies professionnelles.	<p>Perte auditive</p> <p>Troubles gastro-intestinaux dus à des horaires de travail irréguliers</p> <p>Effets psychosomatiques dus au stress, etc.</p> <p>Lésions du squelette</p>
	b.i. Le nombre d'accidents mortels résultant de maladies professionnelles ;	Non disponible
	b.ii. Le nombre de cas de maladies professionnelles enregistrables ;	Non disponible
	b.iii. Les principaux types de maladies professionnelles.	Non disponible
	c. Les dangers liés au travail présentant un risque de mauvaise santé	<p>Comment les risques ont été déterminés :</p> <p>Diffère selon le lieu. Les mesures sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluations des risques</li> <li>- Reporting du nombre d'incidents</li> <li>- Mesures de gravité des dangers</li> </ul> <p>Dangers ayant contribué à la mauvaise santé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bruit excessif</li> <li>- Poussières fines</li> <li>- Activités de chargement/déchargement</li> </ul> <p>Mesures prises pour minimiser les risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Etude par l'aéroport de la présence de poussières fines et analyse des résultats par le médecin du travail</li> <li>&gt; Sensibilisation et contrôle du port de protections auditives. Formation à l'ergonomie</li> <li>&gt; Les mesures visant à éliminer ou à minimiser les maladies professionnelles sont la formation et les informations sur la prévention des risques professionnels pour l'ensemble du personnel ainsi que la surveillance de l'état de santé des employés</li> <li>&gt; Formation basée sur une étude ergonomique ; répartition des tâches en fonction de la charge de travail et de la typologie des vols</li> <li>&gt; Surveillance de l'état de santé par des médecins compétents et limitation des activités lorsque cela est utile</li> <li>&gt; Flashs sécurité</li> <li>&gt; Discussions sur les boîtes à outils</li> </ul>
d. Toute information contextuelle nécessaire pour comprendre comment les données ont été compilées, ainsi que les normes, méthodologies et hypothèses utilisées.	Sans objet	

### GRI 404 Formation et enseignement 2016

<b>404-1 Nombre moyen d'heures de formation</b>	a. Nombre moyen d'heures de formation	Moyen* Hommes : 16,03 heures Femmes : 19,99 heures *Ces résultats reflètent tous les pays, hormis les Pays-Bas où les données ne sont actuellement pas disponibles.
	<b>404-2 Compétences et employabilité du personnel</b>	a. Programmes et assistance proposés pour améliorer les compétences des employés. Non disponible à l'échelle du groupe
<b>404-3 Examens réguliers des performances</b>	b. Programmes d'aide à la transition proposés pour promouvoir le maintien de l'employabilité et la gestion des fins de carrière résultant des départ à la retraite ou des cessations d'emploi.	Non disponible à l'échelle du groupe
	a. Pourcentage d'employés ayant bénéficié d'un examen régulier de leurs performances.	Résultat à l'échelle du groupe : 8,7 %. En raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, priorité n'a pas été donnée aux évaluations de performances.

### GRI 405 Diversité et égalité des chances 2016

<b>405-1 Diversité de l'organe de gouvernance et des employés</b>	a. Diversité de l'organe de gouvernance	Veillez vous référer à la page 57 (Déclaration 405-1 Diversité de l'organe de gouvernance et des employés).
	b. Diversité des employés	Veillez vous référer à la page 57 (Déclaration 405-1 Diversité de l'organe de gouvernance et des employés).
<b>405-2 Salaire et rémunération des femmes par rapport aux hommes</b>	a. Rapport entre le salaire de base et la rémunération des femmes et des hommes pour chaque catégorie d'employés, par site d'exploitation important.	Données non disponibles
	b. La définition utilisée pour "sites d'exploitation importants".	Sans objet

### GRI 406 Non-discrimination 2016

<b>406-1 Incidents de discrimination</b>	a. Nombre total d'incidents de discrimination	Un (1)
	b. Statut des incidents et mesures prises concernant les aspects suivants :	Incident(s) examiné(s) par l'organisation : 1 Incident(s) ne faisant plus l'objet d'une action : 1

### GRI 407 : Liberté d'association et négociation collective 2016

<b>407-1 Liberté d'association et négociation collective</b>	a. Risques pour la liberté d'association ou la négociation collective au niveau des activités et des fournisseurs	Non disponible
	b. Mesures visant à soutenir les droits d'exercer la liberté d'association et de négociation collective.	Non disponible

## GRI 408 Travail des enfants 2016

<b>408-1 Risques liés au travail des enfants</b>	a. Activités et fournisseurs présentant un risque important de travail des enfants	Zéro (0)
	b. Opérations et fournisseurs présentant un risque important de travail des enfants, que ce soit en termes de type d'activités ou de zone géographique.	Zéro (0)
	c. Mesures prises par l'organisation au cours de la période de déclaration et destinées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.	Zéro (0)

## GRI 409 Travail forcé ou obligatoire 2016

<b>409-1 Risques liés au travail forcé ou obligatoire</b>	a. Activités et fournisseurs présentant un risque important de travail forcé ou obligatoire, que ce soit en termes de type d'activités ou de zone géographique.	Zéro (0)
	b. Mesures prises par l'organisation au cours de la période de déclaration pour contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	Zéro (0)

## GRI 414 Évaluation sociale des fournisseurs 2016

<b>414-1 Nouveaux fournisseurs sélectionnés sur la base de critères sociaux</b>	a. Pourcentage de nouveaux fournisseurs qui ont été sélectionnés sur la base de critères sociaux.	Pourcentage non disponible
<b>414-2 Impacts sociaux des fournisseurs</b>	a. Nombre de fournisseurs dont l'impact social a été évalué.	51
	b. Nombre de fournisseurs ayant un impact social négatif réel et potentiel important.	10
	c. Impacts sociaux négatifs réels et potentiels significatifs identifiés dans la chaîne d'approvisionnement.	6
	d. Pourcentage de fournisseurs ayant des impacts sociaux négatifs réels et potentiels significatifs avec lesquels des améliorations ont été convenues à la suite de l'évaluation.	Pourcentage non disponible
	e. Contrats de fournisseurs résiliés en raison d'incidents sociaux	Zéro (0)

## GRI 418 Protection de la vie privée des clients 2016

<b>418-1 Fuites de données</b>	a. Plaintes reçues concernant des atteintes à la vie privée des clients	Parties externes : 2 Organismes de réglementation : 0
	b. Nombre de fuites, vols ou pertes de données clients identifiés.	2
	c. Si l'organisation n'a pas identifié de plaintes fondées, une brève déclaration de ce fait est suffisante.	Sans objet

## Déclaration GRI 2-7 Employés 2021

Équivalent temps plein (ETP)							
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Nombre d'employés (ETP)							
Hommes	816	389	969		799	220	
Femmes	337	187	660		538	258	
Total	1153	577	1629	373	1337	477	5546
Nombre d'employés permanents (HC)							
Hommes	767	231	915		715		
Femmes	326	119	630		590		
Total	1094	350	1545	361	1305	419	5074
Nombre d'employés temporaires (ETP)							
Hommes	49	158	116		86		
Femmes	11	69	103		71		
Total	59	227	219	10	157	58	730
Nombre d'employés aux heures non garanties (ETP)							
Hommes	0	0	0		0		
Femmes	0	0	0		0		
Total	0	0	0	6	0	1	7
Nombre d'employés à temps plein (ETP)							
Hommes	600	166	685		418		
Femmes	103	81	361		201		
Total	703	247	1046	495	619	231	3341
Nombre d'employés à temps plein (ETP)							
Hommes	216	223	284		381		
Femmes	234	107	299		317		
Total	450	330	583	21	698	246	2328
	Basé sur la fin de la période de déclaration	Sur la base de la moyenne annuelle	Sur la base de la moyenne annuelle	Sur la base de la moyenne annuelle	Sur la base de la moyenne annuelle		

Effectifs (HC)							
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Nombre d'employés (HC)							
Hommes	886	527	1031	636	1106	393	4579
Femmes	413	264	733	80	747	461	2698
Total	1299	791	1764	716	1853	854	7277
Nombre d'employés permanents (HC)							
Hommes	831	260		619	856		
Femmes	393	146		77	590		
Total	1224	406	1446	696	1446	757	5975
Nombre d'employés temporaires (HC)							
Hommes	55	267		17	250		
Femmes	20	118		3	157		
Total	75	385	183	20	407	97	1167
Nombre d'employés aux heures non garanties (HC)							
Hommes	0	0	0	8	0		
Femmes	0	0	0	4	0		
Total	0	0	0	12	0	239	251
Nombre d'employés à temps plein (HC)							
Hommes	600	192	685	559	418		
Femmes	103	102	361	37	201		
Total	703	294	1046	596	619	231	3489
Nombre d'employés à temps plein (HC)							
Hommes	286	335	345	77	688		
Femmes	310	162	372	43	546		
Total	596	497	717	120	1234	623	3787
	Basé sur la fin de la période de déclaration	Sur la base de la moyenne annuelle	Sur la base de la moyenne annuelle	Sur la base de la moyenne annuelle	Sur la base de la moyenne annuelle		

Édition 30/06/2022

Source : Systèmes RH d'Aviapartner

## Déclaration GRI 2-8 Travailleurs non salariés 2021

BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS
Nombre de travailleurs non salariés et dont le travail est supervisé par l'organisation					
377	0	73	17	0	97
Les types de travailleurs les plus courants et leur relation contractuelle avec l'organisation					
Techniciens Employés de bureau Consultants Consultants engagés directement par Aviapartner Techniciens/Employés de bureau employés indirectement par l'intermédiaire d'une agence de placement	Sans objet	Travailleurs intérimaires	Travailleurs intérimaires	Sans objet	Travailleurs temporaires
Le type d'activité exercée					
Identique aux employés à contrat fixe	Sans objet	Manutention	Manutention d'aéronefs Manutention de bagages Prise en charge de passagers Contrôles de chargements	Sans objet	Manutention d'aéronefs Manutention de bagages Prise en charge de passagers
Effectifs (HC), équivalent temps plein (ETP)					
Effectifs (HC)	Sans objet	ETP	ETP	Sans objet	HC
À la fin de la période de déclaration, en moyenne sur la période de déclaration					
Basé sur la fin de période de déclaration	Sans objet	Moyenne	Moyenne	Sans objet	

Édition 30/06/2022

Source : Systèmes RH d'Aviapartner

## Déclaration GRI 401-1 Embauche et rotation des employés 2021

	Nouvelles embauches (GRI 401-1 a)						
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Total (HC)	161	378	381	11	392	123	1446
% du total	12%	48%	22%	2%	21%	14%	20%

	Rotation (GRI 401-1 b)						
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
	189	403	327	72	373	184	1548
	15%	51%	19%	10%	20%	22%	21%

	Nouvelles embauches par sexe/région						
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Hommes	141	267	208	8	244	62	930
Femmes	20	111	173	3	148	61	516
Total	161	378	381	11	392	123	1446

	Rotation par sexe/région						
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
	133	275	201	56	221	95	981
	56	128	126	16	152	89	567
	189	403	327	72	373	184	1548

% Hommes	88%	71%	55%	73%	62%	50%	64%
% Femmes	12%	29%	45%	27%	38%	50%	36%

70%	68%	61%	78%	59%	52%	63%
30%	32%	39%	22%	41%	48%	37%

	Nouvelles embauches par tranche d'âge						
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
<30 ans	56	205	220	8	238	95	822
Hommes	51	147	107	6	159	45	515
Femmes	5	58	113	2	79	50	307
30-50 ans	82	156	138	2	122	19	519
Hommes	71	107	87	1	61	11	338
Femmes	11	49	51	1	61	8	181
>50 ans	23	17	23	1	32	9	105
Hommes	19	13	14	1	24	6	77
Femmes	4	4	9	0	8	3	28
Total	161	378	381	11	392	123	1446

	Rotation par tranche d'âge						
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
	65	201	111	16	188	85	666
	41	137	64	0	118	38	398
	24	64	47	16	70	47	268
	76	193	177	56	127	79	708
	58	132	107	56	65	40	458
	18	61	70	0	62	39	250
	48	9	39	0	58	20	174
	34	6	30	0	38	17	125
	14	3	9	0	20	3	49
	189	403	327	72	373	184	1548

% < 30 ans	35%	54%	58%	73%	61%	77%	57%
% 30-50 ans	51%	41%	36%	18%	31%	15%	36%
% >50 ans	14%	4%	6%	9%	8%	7%	7%

34%	50%	34%	22%	50%	46%	43%
40%	48%	54%	78%	34%	43%	46%
25%	2%	12%	0%	16%	11%	11%

Édition 30/06/2022

Source : Systèmes RH d'Aviapartner

## Déclaration GRI 401-2 a Norme de prestations sociales pour les employés à temps plein par lieu d'exploitation important 2021

	Prestations applicables à tous les employés					
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS
i. Assurance vie	*	*				
ii. Soins de santé	*	*	*			
iii. Couverture de l'incapacité et de l'invalidité	*		*			*
iv. Congés parentaux	*	*	*	*	*	*
v. Provision pour retraite	*		*	*	*	*
vi. Actionnariat						
vii. Autres	*					

\* Prestations applicables à tous les employés, y compris les employés à temps partiel.

Édition 30/06/2022  
Source : RH Aviapartner

## Déclaration GRI 401-3 Congés parentaux 2021

	Congés parentaux							
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL	%
Employés masculins ayant droit au congé parental	Données non disponibles	Données non disponibles	1021	Données non disponibles	1106	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles
Employées ayant droit au congé parental			733		747		Données non disponibles	Données non disponibles
Nombre total d'employés ayant droit au congé parental			1754		1853		Données non disponibles	Données non disponibles

	Nombre d'employés ayant pris un congé parental/par sexe							
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL	%
Hommes	72	14	162	10	30	1	289	47%
Femmes	52	4	164	6	90	7	323	53%
Nombre total d'employés ayant pris un congé parental	124	18	326	16	120	8	612	

	Nombre d'employés retournant après un congé parental/par sexe et taux de retour au travail							
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL	%
Hommes	72	14	162	10	30	1	289	47%
Femmes	52	4	164	6	90	7	323	53%
Nombre total d'employés revenant après un congé parental	124	18	326	16	120	8	612	
Taux de retour au travail Hommes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Taux de retour au travail Femmes	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

	Nombre d'employés toujours employés 12 mois après la fin du congé parental/par sexe et taux de rétention							
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL	%
Hommes	42	14	159	10	30	1	256	47%
Femmes	29	4	154	6	90	7	290	53%
Nombre total d'employés toujours employés 12 mois après	71	18	313	16	120	8	546	
Taux de rétention Hommes	58%	100%	98%	100%	100%	100%	89%	
Taux de rétention Femmes	56%	100%	94%	100%	100%	100%	90%	

Édition 30/06/2022  
Source : Systèmes RH d'Aviapartner



## Déclaration GRI 405-1 Diversité 2021

Diversité							
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL

### Diversité par sexe (Effectifs)

Hommes	886	527	1031	636	1106	393	4579
Femmes	413	264	733	80	747	461	2698
Total	1299	791	1764	716	1853	854	7277

% Hommes	68%	67%	58%	89%	60%	46%	63%
% Femmes	32%	33%	42%	11%	40%	54%	37%

### Diversité par âge

<30 ans	239	246	257	90	214	464	1510
30-50 ans	668	438	1109	472	1230	307	4224
>50 ans	392	107	397	157	409	83	1545
Total	1299	791	1763	719	1853	854	7279

% < 30 ans	18%	31%	15%	13%	12%	54%	21%
% 30-50 ans	51%	55%	63%	66%	66%	36%	58%
% >50 ans	30%	14%	23%	22%	22%	10%	21%

### Diversity Governance bodies by Gender (405-1 a)

Hommes	21	5	36	15	18	8	103
Femmes	9	3	27	1	14	1	55
Total	30	8	63	16	32	9	158

% Hommes	70%	63%	57%	94%	56%	89%	65%
% Femmes	30%	38%	43%	6%	44%	11%	35%

### Diversité des organes de gouvernance par sexe (405-1 a)

<30 ans	Données non disponibles	0	1	0	0	1	2
30-50 ans	Données non disponibles	8	23	12	18	4	65
>50 ans	Données non disponibles	0	39	4	14	4	61
Total	Données non disponibles	8	63	16	32	9	128

% < 30 ans	0%	0%	1,5%	0%	0%	11%	1,6%
% 30-50 ans	0%	100%	36,5%	75%	56%	44%	50,8%
% >50 ans	0%	0%	62%	25%	44%	44%	47,7%

Édition 30/06/2022  
Source : Systèmes RH d'Aviapartner

Échantillon réduit excluant la Belgique

## Déclaration 302-1 Consommation de carburant et d'énergie 2021

Consommation de carburant en mégajoules (MJ)							
	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL (MJ)
Carburant (diesel en litres)	25865260,08	5382591,99	15296717,3	7106484,97	9456169,02	6895655,35	70002878,75
Diesel pour chauffage	0	0	0	4754799,91	0	0	4754799,91
Essence	0	3628,28	533558,99	636824,86	890408,63	0	2064420,76
Kérosène	0	0	0	0	5925,12	0	5925,12
Gas (m³)	10323848,52	0	0	0	0	0	10323848,52

## Déclaration GRI 306 Déchets

Poids total des déchets en tonnes métriques (306-4/306-5)											
		Catégorie de déchets	Préparé pour réutilisation	Recyclage	Autres opérations de récupération	Mise en décharge	Sur site	Hors site	FRET	MANUTENTION	TOTAL
<b>Déchets non-dangereux</b>	Détournés de l'élimination	Papier et carton		x			x		29,0	1605,2	1634,2
	Détournés de l'élimination	Plastique		x	x		x		2,1	1,7	3,8
	Détournés de l'élimination	Feuille de plastique		x	x		x		87,9	0,0	87,9
	Détournés de l'élimination	Bois		x			x		173,1	17,0	190,0
	Détournés de l'élimination	WEEE		x	x	x	x		0,8	0,2	1,0
	Détournés de l'élimination	Métal			x		x		3,4	3,4	6,7
	Détournés de l'élimination	Pneus		x	x		x			0,1	0,1
	Détournés de l'élimination	Anciens GSE et véhicules		x	x		x			5,2	5,2
	Détournés de l'élimination	Autres déchets recyclés			x		x		7,2	0,5	7,7
	<b>Déchets dangereux</b>	Détournés de l'élimination	Huiles usagées		x			x			2,8
Détournés de l'élimination		Déchets dangereux		x		x	x		4,0	0,2	4,2
Détournés de l'élimination		Cartouches d'encre	x	x			x			0,1	0,1
<b>Déchets non-dangereux</b>	Dirigés vers l'élimination	Déchets résiduels			x		x		133,1	283,3	416,4
<b>Déchets dangereux</b>	Dirigés vers l'élimination								0	0	

Édition 30/06/2022  
Source : Aviapartner Finix



Rapport  
développement  
durable

---

*Septembre*  
*2022*

---