

# POLITIQUES D'ENTREPRISE

AÉROPORT  
TOULOUSE-BLAGNAC



# PRÉAMBULE

Aéroport Toulouse-Blagnac affirme, à travers ses politiques d'entreprise, sa volonté de satisfaire ses clients, ses partenaires, ses riverains et ses collaborateurs.

Pour chaque collaborateur, travailler chez Aéroport Toulouse-Blagnac implique que toutes ses actions soient portées par une ambition commune : améliorer en continu la performance, tout en maîtrisant les risques.

Ces deux fondements guident nos pratiques collectives et individuelles. Ils conduisent nécessairement au respect de la réglementation, à l'anticipation, à l'écoute, à la prévention et au retour d'expérience ; ils font écho à nos valeurs d'exemplarité, de responsabilité, de sens du client, d'attachement et d'engagement.

Cette déclaration de politique générale est relayée par des politiques spécifiques (Qualité, Environnement, Sécurité, Sûreté, Achats, Systèmes d'information, etc.) afin de préciser les enjeux et les objectifs. Elles reflètent notre ambition d'être un aéroport responsable dans tous ces domaines, conformément à notre plan stratégique Grand Ciel 2014-2018.

Ces orientations nous concernent tous. Elles nous engagent et n'ont de sens que si l'on contribue activement à leur application. Nous comptons sur chacun d'entre vous pour construire, sur ces principes, l'avenir d'Aéroport Toulouse-Blagnac.

Jean-Michel Vernhes

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a smaller, more complex signature.

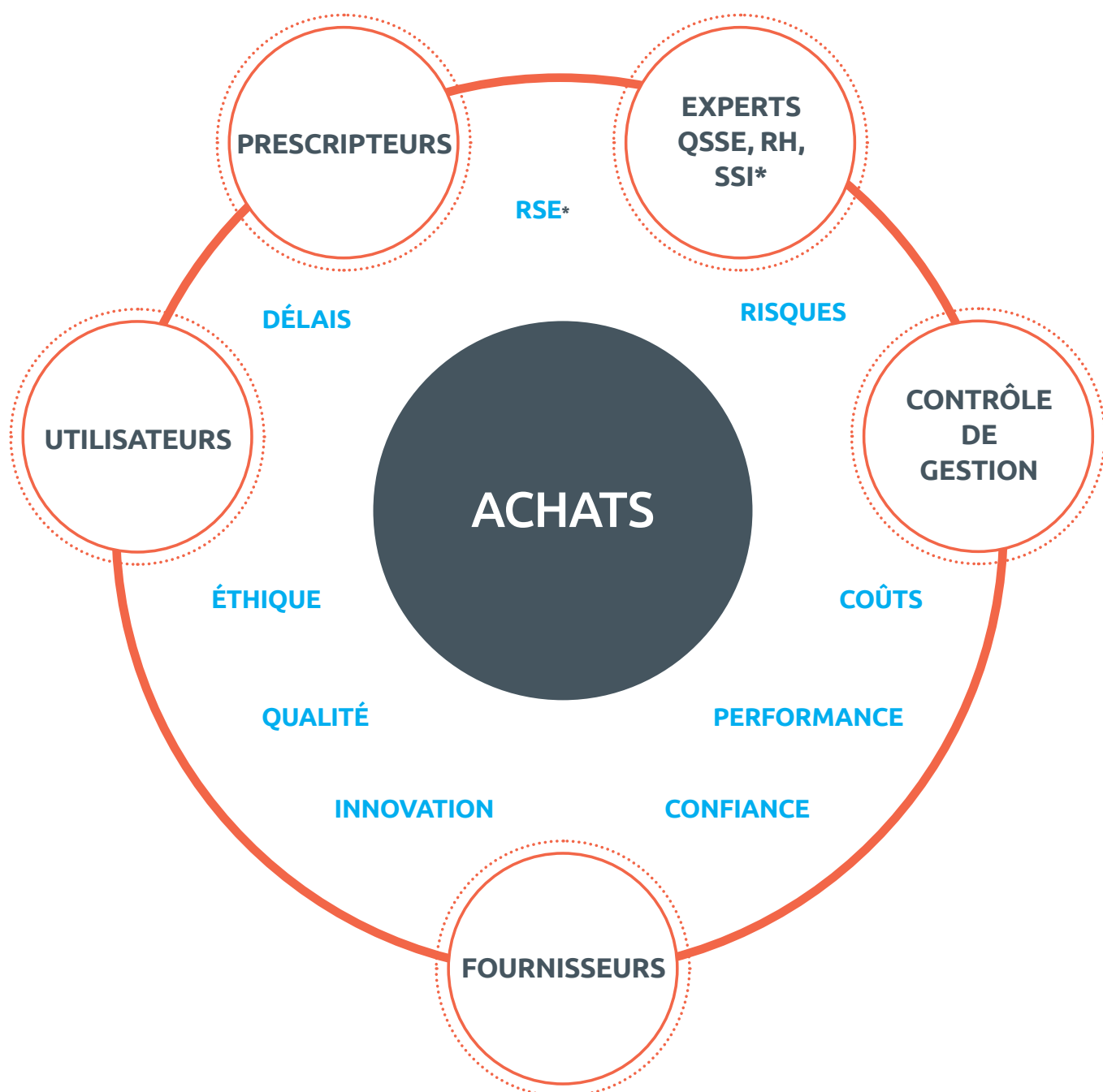
Alain de la Meslière

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'A' and 'M'.

Thierry Bonneville

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'T' and 'B'.

# POLITIQUE ACHATS



\* QSSE : QUALITÉ, SÉCURITÉ, SÛRETÉ, ENVIRONNEMENT  
RH : RESSOURCES HUMAINES  
SSI : SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATIONS  
RSE : RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Les achats sont un enjeu stratégique au cœur de l'activité d'Aéroport Toulouse-Blagnac.

Notre objectif est de **satisfaire nos clients et partenaires en offrant un bon niveau de qualité de service tout en améliorant le coût total d'exploitation** de nos différentes activités.

A ce titre, il est fondamental de nouer des relations durables avec nos fournisseurs.

La politique des achats s'articule autour de deux axes :

#### **Performance des achats**

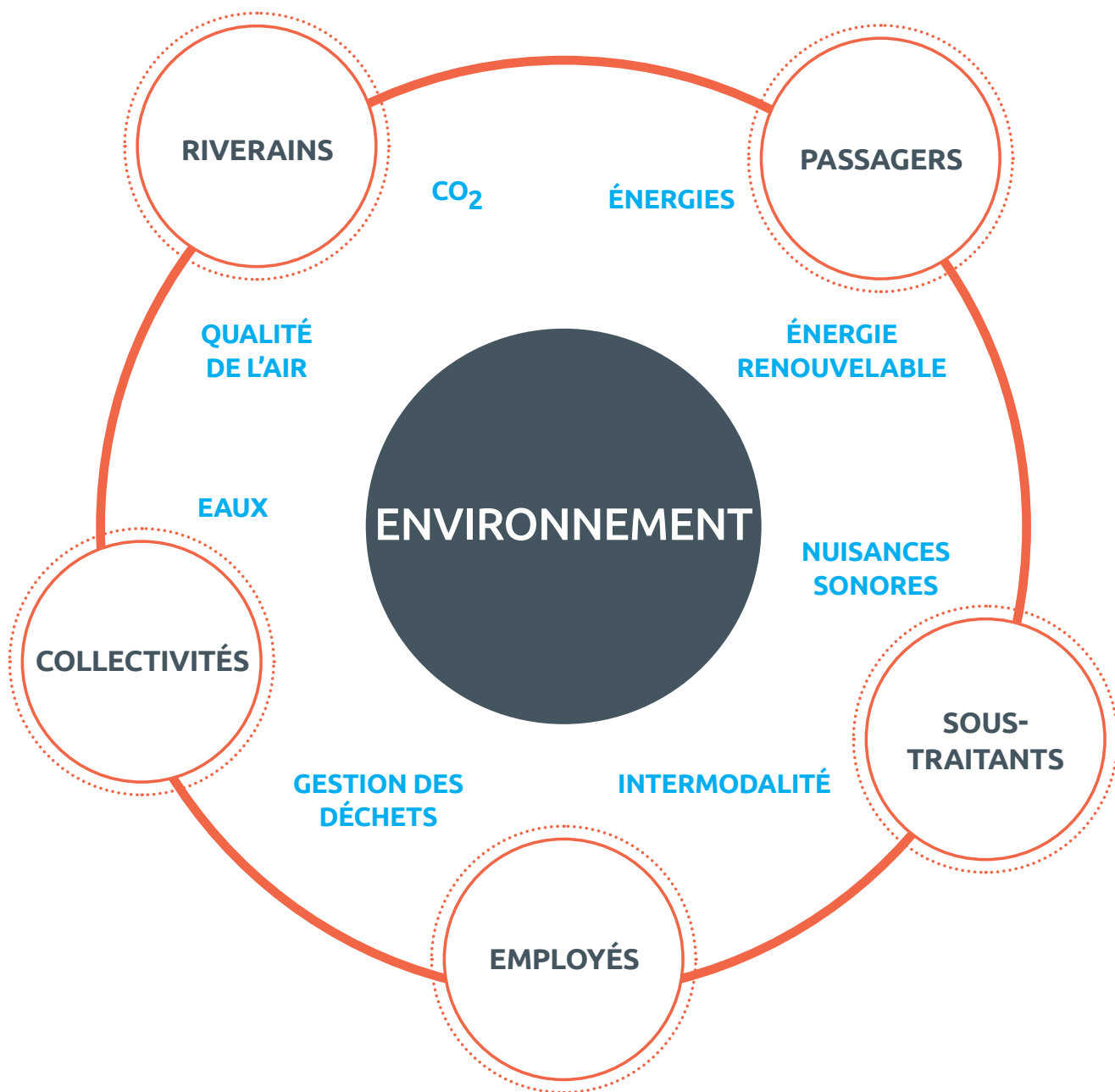
- **Contribution à la performance** des activités de l'entreprise, notamment à la satisfaction des clients et partenaires de l'aéroport
- **Efficacité économique** : qualité au meilleur prix
- **Maîtrise des risques achats**
- **Respect de la réglementation** et des principes fondamentaux (liberté d'accès, égalité de traitement des fournisseurs et transparence des procédures)
- **Renforcement des pratiques d'achat** de droit privé
- **Optimisation du processus d'achat**
- **Encouragement et participation à l'innovation**

#### **Achats responsables**

- Etablissement d'une **relation de confiance** réciproque avec les fournisseurs (Charte des Relations Fournisseur Responsables)
- Développement de la **collaboration avec les fournisseurs stratégiques**
- **Engagement dans la démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise**
- **Respect de l'éthique achat** (Charte déontologique achats)

Pour réussir, nous définissons la stratégie achats la plus adaptée aux exigences de l'entreprise avec la volonté de maîtriser les dépenses et de rendre le meilleur service à nos clients et partenaires.

# POLITIQUE ENVIRONNEMENT



Le développement d'Aéroport Toulouse-Blagnac accompagne celui de notre territoire.

Afin d'assurer la croissance durable à la fois de notre entreprise et de la plateforme aéroportuaire, nous devons être à l'écoute de nos parties prenantes, en particulier les employés de la plateforme et les riverains, et nous devons limiter les impacts de nos activités au niveau local et global (gaz à effet de serre).

La prise en compte des enjeux environnementaux est une des conditions de l'acceptabilité sociétale de notre activité et de notre développement.

Nos engagements s'articulent autour de grands principes déclinés en actions concrètes :

**Lutter contre le changement climatique et contribuer à la protection de l'atmosphère :**

- Devenir un aéroport sobre en consommation énergétique
- Réduire notre empreinte carbone
- Développer les énergies renouvelables
- Améliorer la qualité de l'air locale sur la plateforme

**Préserver la biodiversité et protéger les milieux et les ressources :**

- Optimiser la consommation d'eau et assurer une bonne qualité des rejets d'eaux
- Favoriser la valorisation des déchets de la plateforme
- Connaître et gérer la biodiversité sur notre site

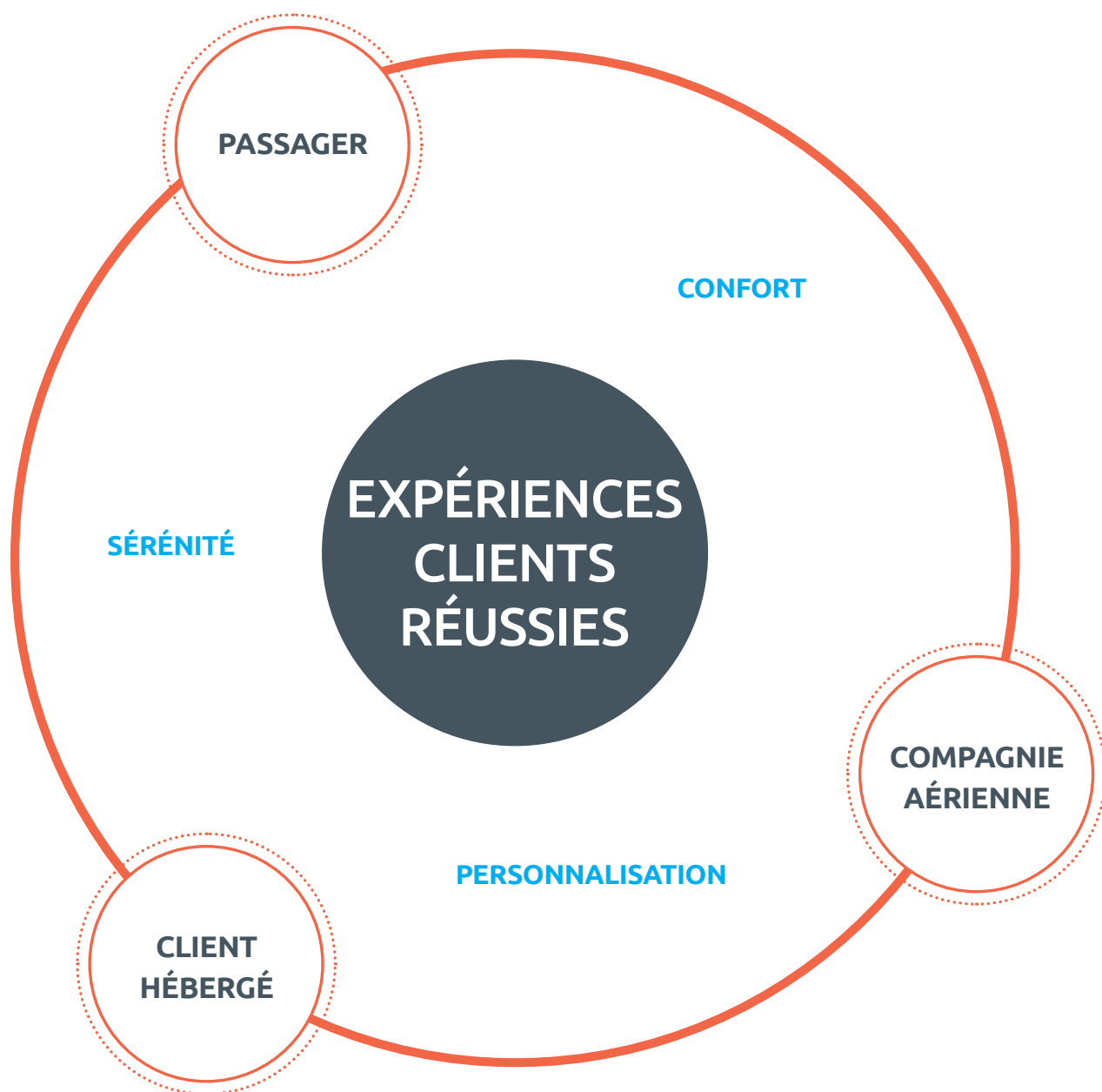
**Contribuer à l'épanouissement de nos employés, passagers et riverains :**

- Poursuivre la maîtrise et la réduction des nuisances sonores
- Favoriser l'accessibilité terrestre et l'intermodalité en développant les alternatives à l'usage de la voiture en solo

**Chacun dans son métier doit contribuer au quotidien à la démarche d'un aéroport engagé et responsable.**

**Nous nous engageons à communiquer régulièrement sur les résultats annuels et chiffrés de ses actions en la matière.**

# POLITIQUE QUALITÉ





Aéroport Toulouse-Blagnac affiche **une ambition forte en matière de qualité de service pour une expérience client réussie.**

Porté par « l'esprit aéronautique au service de ses clients et du territoire », notre société a la volonté de « **Renforcer la performance au service de ses clients** ».

Ainsi, notre entreprise est toute entière tournée vers le service qu'elle souhaite offrir à ses clients.

Pour cela, elle met en œuvre un plan d'actions visant à **plus de sérénité, de confort et de personnalisation des services** :

- la sérénité par plus d'information en temps réel, des accès fluidifiés pour atteindre l'avion, une plus grande maîtrise des passages de sûreté,
- le confort par de nouveaux espaces d'attente, des sièges, des zones commerciales participant à l'amélioration de l'ambiance,
- la personnalisation de services pour les rendre plus performants et les adapter à chaque segment de clientèle.

Pour mesurer la qualité de service, notre société a sélectionné :

- des **indicateurs de satisfaction** représentatifs des attentes de ses clients passagers et compagnies aériennes, à l'appui des enquêtes réalisées ;

- des **indicateurs de performance opérationnels** correspondants à des installations et processus critiques dans le traitement des avions, des passagers et des bagages.

Afin de faire partager et animer cette ambition, notre entreprise a introduit, dans sa cartographie des processus, un processus « **Maîtriser les services aux clients** », qui doit faciliter la mise en œuvre et le suivi des actions visant à renforcer la qualité de nos services et prestations.

Pour atteindre cette ambition, nous nous engageons à soutenir et à promouvoir les initiatives et les projets permettant de développer l'écoute et la relation aux clients, l'innovation et la culture du service afin d'améliorer la satisfaction des clients et la performance de l'entreprise conformément à nos valeurs.

# POLITIQUE SÉCURITÉ



Nos activités sont régies par un cadre réglementaire exigeant en matière de sécurité, au travers de la certification aéroportuaire, des dispositions spécifiques aux établissements recevant du public et de celles relatives au Code du Travail français.

Au-delà de ces obligations, dans un univers aéroportuaire en constante évolution, il est nécessaire d'adopter des pratiques de travail rigoureuses, où les performances opérationnelles et techniques doivent s'inscrire dans un environnement sécurisé.

Garantir la sécurité des opérations aéroportuaires, du public et des professionnels est un objectif qui s'appuie sur une culture commune et partagée de la maîtrise du risque, sur l'engagement individuel et la vigilance quotidienne de chacun.

• **bien connaître nos responsabilités, contraintes et obligations et les respecter**

• **anticiper, analyser et prévenir les risques et défaillances prévisibles**

• **mettre en œuvre et promouvoir des méthodes de travail et des infrastructures sûres et ergonomiques**

• **tirer les enseignements des accidents et incidents pour faire évoluer nos pratiques**

• **offrir des services de secours et une organisation de crise efficaces,**

telles sont les bases de notre engagement en matière de sécurité.

Nous sommes attachés à ce que chacun de nos managers et collaborateurs y contribue individuellement au quotidien.

À ce titre, nous attendons de tous nos salariés :

• qu'ils soient **attentifs à leur santé, leur sécurité et à celles des autres**

• qu'ils **participent activement aux formations sécurité**

• qu'ils **respectent les règles de sécurité** et contribuent à **maîtriser les risques**

• qu'ils **signalent les anomalies** à leur manager, au service sécurité ou au CHSCT.

Nous affirmons en outre que l'exemplarité en matière de sécurité fait partie des fondamentaux du management.

Enfin, au travers de notre démarche progressive de simplification de nos systèmes de gestion et management de la sécurité – issus des certifications aéroportuaires et OHSAS 18001 – **nous prenons l'engagement de :**

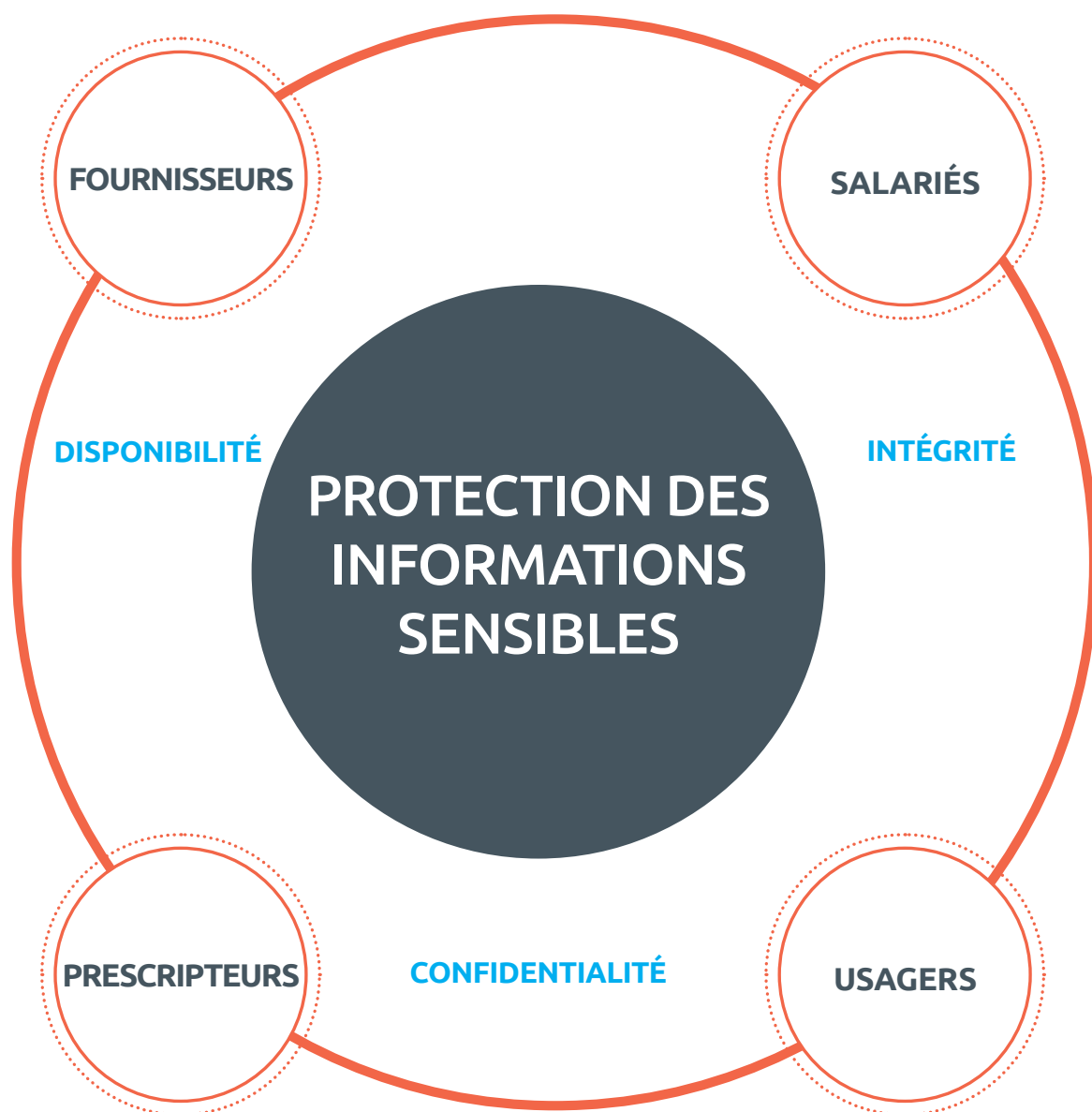
• **mesurer et suivre régulièrement les performances** en matière de sécurité

• **améliorer continuellement nos pratiques de prévention des risques et d'ergonomie**, en nous attachant à la réalité des métiers et des activités, au quotidien et dans toutes les étapes de conception

• **encourager, par l'écoute et la concertation, la remontée des anomalies et la recherche de solutions** simples et pertinentes.

Nous poursuivons ainsi notre démarche d'amélioration continue de nos pratiques et de nos performances en matière de sécurité.

# POLITIQUE SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION



Les systèmes d'Information (SI) sont de plus en plus essentiels à nos activités alors que l'interconnexion entre les systèmes ainsi que le déploiement des nouvelles technologies exposent les SI à des risques nouveaux et croissants.

Nous nous devons de protéger notre **patrimoine informationnel** face à ces risques pouvant affecter la réalisation de nos missions de gestionnaire de l'aéroport.

En conséquence, nous nous engageons à soutenir les mesures visant à assurer une **protection appropriée de nos systèmes d'information, contre toutes les menaces, qu'elles soient d'origine interne ou externe, naturelle, accidentelle ou délibérée.**

Cet objectif de protection sera atteint par la mise en œuvre de mesures d'organisation, techniques proportionnées visant à assurer le niveau de sécurité des SI requis en terme de :

- **Disponibilité** : capacité à maintenir l'accessibilité aux informations en toute circonstance ainsi que le fonctionnement continu et fiable de nos activités.
- **Intégrité** : capacité à préserver les informations de toute altération, destruction ou modification non autorisée.
- **Confidentialité** : capacité à protéger les informations de toute divulgation non autorisée.

Nous nous engageons à prendre en compte de manière efficace les besoins en matière de sécurité de l'information tout en respectant les exigences légales et réglementaires applicables à notre activité.

Notre démarche s'appuie sur le principe d'amélioration continu et prévoit la réalisation d'analyses de risques, de revues et audits et la surveillance d'indicateurs clés de performance.

La mise en œuvre de la politique de sécurité des SI nécessite **l'implication de toutes les parties prenantes** : salariés, usagers de la plateforme, service des SI ainsi que fournisseurs et le respect d'un certain nombre de directives internes et de règles de sécurité.

# POLITIQUE SÛRETÉ



## Les enjeux

Aéroport Toulouse-Blagnac a des obligations réglementaires en matière de sûreté et de défense à respecter en vertu des règles fixées par l'Europe, la France et l'autorité locale.

Dans ce cadre, Aéroport Toulouse-Blagnac est soumis au contrôle permanent des services de surveillance de l'Europe et de la France et toute non-conformité majeure qui pourrait être constatée dans la mise en œuvre des mesures de sûreté et de défense pourrait faire l'objet de lourdes sanctions.

Pour répondre à ses obligations, Aéroport Toulouse-Blagnac a mis en place :

- **un Programme de Sûreté d'Exploitant d'Aéroport (PSEA)**

- **un Plan Particulier de Protection (PPP)**

Ce programme et ce plan ont reçu l'agrément des services compétents de l'État. L'agrément est renouvelé à période régulière mais peut être retiré à tout moment en cas d'écart constaté par les services de surveillance.

## Les objectifs

- Notre premier objectif est de garantir en permanence **le meilleur niveau de sûreté** :

- pour satisfaire aux contrôles des services de surveillance,

- pour garantir à ses clients passagers, compagnies aériennes et partenaires un niveau de sûreté optimal.

Un plan d'assurance qualité spécifique et des indicateurs de performance sûreté ont été mis en place à cet effet avec un niveau d'exigence maximal.

- Dans le même temps, notre entreprise a aussi pour objectif d'offrir à ses clients les **facilitations optimales permettant de rendre moins pesantes les contraintes de sûreté** en termes de fluidité et de qualité de service.

Pour l'atteindre, notre société est en recherche constante d'innovation et d'amélioration des process sûreté.

- Enfin, notre troisième objectif est de **maîtriser le coût de sûreté en visant le niveau le plus compétitif possible**, tout en intégrant l'évolution des exigences européennes et nationales.



**AÉROPORT TOULOUSE-BLAGNAC**  
**CS90103 - 31703 BLAGNAC CEDEX**  
**[www.toulouse.aeroport.fr](http://www.toulouse.aeroport.fr)**