

Référentiel de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) de la branche du transport aérien



Le présent document constitue une aide pratique à la mise en œuvre d'une démarche RSE au sein des entreprises de la branche du transport aérien. Il a été rédigé dans le cadre d'un travail de co-construction avec un panel d'entreprises volontaires et de parties prenantes du secteur, notamment à l'occasion de groupes de travail qui ont eu lieu en mai et juin 2025. L'analyse de la maturité du secteur sur les différents enjeux est issue du traitement de deux enquêtes en ligne (une auprès des salariés et une auprès des entreprises du transport aérien), d'entretiens qualitatifs et de groupes de travail menés entre janvier et mars 2025.

Compte tenu de la diversité des profils des entreprises de la branche en termes de taille et de typologie (gestionnaires d'aéroports, compagnies aérienne, entreprises d'assistance en escale), ce document ne doit pas être considéré comme exhaustif. Il doit être utilisé comme un guide pratique qui devra dans chaque cas particulier être complété, adapté ou vérifié.

En aucun cas AKTO ne sera tenu responsable de l'utilisation, de l'interprétation et/ou de l'application qui en sera faite. Tout dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation du présent document technique, et/ou toute sanction prononcée par les autorités dans le cadre de dispositions réglementaires de niveau européen ou national, seront supportés exclusivement par l'utilisateur du référentiel.

Toute reproduction de la présente publication, partielle ou totale, par quelque procédé que ce soit, destinée à une utilisation commerciale est interdite sans l'autorisation d'AKTO et constitue une infraction sanctionnée par le code de la propriété intellectuelle.

Édito

Le secteur du transport aérien évolue dans un contexte de profondes transformations, marqué par des enjeux sociaux, environnementaux et numériques majeurs. Dans ce cadre, ce référentiel se veut une réponse collective, engagée et pragmatique. Les compagnies aériennes, les entreprises d'assistance en escale et les gestionnaires d'aéroports sont pleinement conscients du rôle qu'ils jouent dans cette transition. Ensemble, ils traduisent leur ambition par des actions communes pour un avenir plus durable.

Parmi les priorités identifiées par les acteurs du secteur, nous retrouvons l'amélioration des conditions de travail des salariés, la réduction de l'empreinte carbone des activités et l'accompagnement des équipes face aux défis de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Ces leviers sont essentiels pour répondre aux attentes des salariés, des passagers et de l'ensemble des parties prenantes, tout en assurant la résilience du secteur.

Ce référentiel* a été élaboré par les partenaires sociaux de la branche. Il s'inscrit dans la continuité de leur engagement, visant à favoriser des actions RSE concrètes, mesurables et transparentes. Il a été conçu pour offrir des repères communs tout en respectant la diversité des pratiques. L'ambition est double : renforcer l'attractivité du secteur et valoriser ses avancées auprès des salariés comme des usagers. Des actions concrètes y sont proposées, avec une volonté claire : obtenir des résultats tangibles au service d'une transition réussie.

Pensé comme un outil de progrès, ce référentiel aide chaque entreprise à identifier ses points forts, ses axes d'amélioration et à construire un plan d'action dans une logique d'amélioration continue. Il s'accompagne d'outils pratiques** destinés à soutenir toutes les structures, quelle que soit leur taille, dans leur démarche volontaire.

Il ne s'agit pas seulement d'un guide, mais d'un véritable appel à s'engager durablement. L'enjeu est que chaque entreprise, à son rythme, puisse s'approprier les grands défis de la transition environnementale, sociale et numérique, en trouvant des repères clairs, des pistes d'action concrètes et un cadre commun pour avancer ensemble, afin de bâtir un secteur aérien plus responsable et résilient.

- La branche professionnelle du Transport Aérien

*Ce référentiel RSE s'inscrit dans le cadre d'Air'EDEC 2025 (Engagement de développement de l'emploi et des compétences) signé par la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP), la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) et l'opérateur de compétences AKTO.

**une charte, un autodiagnostic et un guide de bonnes pratiques complètent ce référentiel

Genèse du document

L'accord-cadre en faveur du développement de l'emploi et des compétences, « Air'EDEC 2025 », signé entre la branche professionnelle du transport aérien, la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP), la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) et AKTO, inclut plusieurs axes portant notamment sur l'attractivité du secteur et l'intégration de la transformation numérique et l'éco-responsabilité dans les dispositifs certifiants. En lien avec ceux-ci, le présent référentiel fait partie des outils pratiques mis à disposition des entreprises de la branche pour qu'elles puissent concrètement mettre en œuvre ou approfondir leur démarche RSE.

Objectifs du référentiel

- ✓ Accompagner les entreprises dans la structuration de leur démarche RSE
- ✓ Donner des clés pour évaluer sa maturité sur l'ensemble des thématiques de la RSE
- ✓ Définir un parcours de progrès grâce à une échelle de maturité
- ✓ Proposer de bonnes pratiques pour permettre de mettre en place un plan d'action

Mode d'emploi

Le présent référentiel RSE est structuré en 3 thématiques présentant 13 fiches enjeux. Chaque fiche est indépendante et présente la même structure :

1. Description de l'enjeu

Cette partie explique les finalités de l'enjeu et rappelle les notions essentielles en matière de RSE. Elle permet de mieux comprendre pourquoi il est important que les entreprises du transport aérien s'engagent sur ce sujet.

2. Maturité du secteur

Cette partie permet de donner quelques clés de lecture sur la maturité des entreprises du transport aérien sur le sujet. Elle s'appuie notamment sur les résultats de l'étude réalisée au premier trimestre 2025 par le cabinet KYU Associés sur les pratiques RSE des entreprises du transport aérien.

Le niveau de maturité du secteur résulte d'une interprétation des grandes tendances et des pratiques d'un panel d'entreprises de la branche interrogé par l'intermédiaire d'une enquête en ligne, d'entretiens et de groupes de travail. Cette maturité peut ne pas toujours refléter les spécificités des entreprises (selon la typologie, le nombre de salariés ou la localisation) et peut être amenée à évoluer dans le temps.

3. Grille de maturité

Cette partie détaille 4 niveaux de maturité par enjeu, décrivant les objectifs à se fixer pour atteindre les différents niveaux. L'entreprise peut alors s'autoévaluer sur l'enjeu. L'objectif est surtout de lui permettre d'identifier et définir des objectifs et un plan de progrès pour avancer sur cette échelle de maturité.

Chaque niveau de maturité est accompagné d'une liste non exhaustive de bonnes pratiques. Cette grille est à interpréter comme une boîte à outils permettant d'identifier des actions concrètes à mettre en œuvre en fonction des ressources disponibles des entreprises. Il n'est pas attendu que les entreprises mettent en place la totalité des actions listées pour atteindre le niveau de maturité correspondant.

Il est par ailleurs entendu que les actions que peuvent mettre en place les entreprises vont dépendre des moyens à leur disposition. Certaines actions dépendent fortement de la taille de l'entreprise, et ne sont pas pertinentes pour toutes les structures.

Thème 1: Adopter une stratégie RSE transparente

Enjeu 1 : Structurer une politique RSE claire, soutenue par des moyens humains et financiers dédiés

Description

Le transport aérien fait face à des défis sociaux et environnementaux majeurs qui redéfinissent progressivement son avenir. Montée en puissance des exigences liées à la transition écologique, évolution des compétences métiers, inclusion professionnelle des publics éloignés de l'emploi, usage raisonné du numérique et de l'intelligence artificielle ; autant d'enjeux qui s'inscrivent également au cœur des préoccupations de la branche.

Pour répondre à ces transformations, la branche du transport aérien est appelée à renforcer son engagement en matière de responsabilité sociétale. Au-delà des ajustements ponctuels, c'est une approche plus globale qu'il convient

d'adopter : intégrer les principes de la RSE dans la stratégie des entreprises, dans les parcours de formation, dans les organisations d'œuvre et dans les relations avec les partenaires et les parties prenantes. Une telle dynamique a pour objectif de structurer des actions cohérentes et durables, capables de générer des impacts sociaux et environnementaux concrets, tout en consolidant la performance globale du secteur.

En misant sur cette transformation, la branche du transport aérien poursuit son travail pour devenir un terrain d'innovation responsable, au service d'un modèle plus résilient, inclusif et respectueux de l'environnement.

Maturité du secteur

Bien que les entreprises du transport aérien puissent présenter des situations contrastées en matière de mise en œuvre d'actions sociales et environnementales — en fonction notamment de leur taille ou de la nature de leur activité — elles partagent un certain nombre d'enjeux communs.

L'analyse de la chaîne de valeur du transport aérien peut constituer une piste de réflexion pertinente pour les entreprises souhaitant structurer ou approfondir leur stratégie RSE, en intégrant les attentes de leurs parties prenantes. Cette approche systémique permet d'aborder de manière cohérente les différentes dimensions sociales (diversification des profils recrutés, qualité de vie au travail, conditions d'emploi...), environnementales (réduction des nuisances, décarbonatation des activités, préservation de la biodiversité...) et économiques (pratiques commerciales responsables, gestion durable des activités...).

Trois entreprises du transport aérien sur quatre perçoivent la RSE comme un levier de développement, mais près de six sur dix n'ont pas encore formalisé de politique RSE (source : étude KYU pour AKTO, avril 2025).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Initial

L'entreprise n'a pas formalisé d'actions RSE opérationnelles permettant de répondre à des enjeux sociaux et environnementaux affectant le secteur.

Intermédiaire

L'entreprise a mis en œuvre des actions RSE qui lui permettent de répondre à des enjeux spécifiques au secteur. Ces actions font l'objet d'une réflexion qui intègre à la fois la direction et les salariés.

- ✓ Réaliser un travail de recherche documentaire et de veille pour identifier les principales priorités environnementales et sociales du secteur
- ✓ Formaliser ses valeurs et les partager auprès de son écosystème
- ✓ Mettre en place des actions RSE alignées sur ces valeurs, en intégrant les évolutions du secteur, les préoccupations sociétales et les initiatives déjà existantes au sein de l'entreprise
- ✓ Faire connaître aux parties prenantes (salariés, partenaires, actionnaires...) l'impact positif des actions mises en œuvre au sein de l'entreprise

| 8 |



INITIAL

Ce niveau correspond au respect du cadre réglementaire imposé aux entreprises. La plupart des entreprises du secteur atteignent ce niveau, qui constitue le niveau 0 et un point d'entrée dans la mise en place d'une démarche.



INTERMÉDIAIRE

Ce niveau indique une prise en compte partielle de la RSE. Des actions au-delà du seuil réglementaire sont mises en œuvre, mais ne font pas nécessairement partie d'une démarche structurée appuyée par des moyens adaptés.



AVANCÉ

Ce niveau reflète la mise œuvre d'une démarche structurée définissant des objectifs concrets et ambitieux. Les résultats des actions mises en place sont visibles.



EXEMPLAIRE

Ce niveau démontre la mise en œuvre d'une démarche complète, voire innovante.

Certaines actions listées sont spécifiques à une typologie d'entreprise en particulier : compagnies aériennes ; gestionnaires d'aéroports ou assistance en escale. Celles-ci sont identifiées directement par les icônes ci-dessus.



Compagnies aériennes



Gestionnaires d'aéroports



Assistance en escale

4. Indicateur de performance

Afin de mesurer et piloter une politique RSE, il est indispensable de définir des indicateurs de performance. Cette partie liste de manière non exhaustive quelques indicateurs identifiés comme pertinents pour structurer sa démarche.

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre de réunions annuelles du comité RSE
- ✓ Pourcentage d'objectifs RSE atteints
- ✓ Pourcentage de nouveaux objectifs annuels

5. Correspondance

Ce référentiel a été construit dans le respect des normes et standards internationaux en matière de développement durable et RSE. Cette étape est importante pour s'assurer de couvrir l'ensemble des enjeux tout en créant un référentiel adapté aux spécificités de la branche.

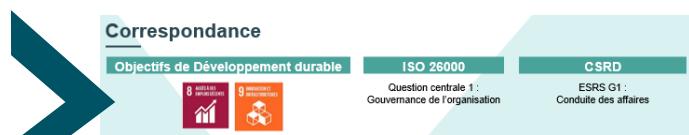
Cette partie permet d'établir une correspondance entre les enjeux définis dans ce référentiel et les cadres de référence en matière de RSE. Les correspondances avec les normes ESRS de la CSRD ont également été indiquées, car cette réglementation est structurante pour les grandes entreprises du secteur.

✓ Les Objectifs de développement durable (ODD) : adoptés en septembre 2015 par les Nations Unies (193 pays signataires), les ODD définissent les 17 enjeux sociaux qu'il est nécessaire de prendre en compte pour construire une société plus durable, plus prospère et plus inclusive à l'échelle mondiale. Les ODD s'adressent à l'ensemble des acteurs, dont les entreprises.



✓ **La norme ISO 26 000 :** unique norme internationale définissant les principes et thèmes que recouvre la RSE et décrivant de quelle manière les organisations peuvent contribuer au développement durable.

✓ **La CSRD :** Toutes les entreprises entrant dans le champ d'application de la CSRD doivent répondre aux normes européennes de reporting sur le développement durable en accord avec les ESRS adoptés par la Commission européenne en juillet 2023 et transposés en droit français par l'ordonnance publiée au Journal officiel le 7 décembre 2023. Les ESRS sont les normes européennes en matière de reporting, c'est-à-dire les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de reporting européens.



6. Réglementation en vigueur

Cette partie recense certains cadres réglementaires régissant les enjeux RSE correspondants. L'objectif est de rappeler les seuils minimaux réglementaires pour valoriser les pratiques qui vont au-delà des obligations.

Cette liste reste non exhaustive et ne remplace pas une veille réglementaire. Par ailleurs, le référentiel étant réalisé en juin 2025, les réglementations peuvent être amenées à évoluer.

Réglementation

- ✓ La Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES) est un accord international entre les gouvernements, auquel doivent se conformer les aéroports, qui vise à assurer que le commerce international des spécimens d'animaux et de plantes sauvages ne menace pas la survie des espèces.
- ✓ La Directive Cadre sur l'Eau (2000/60/CE) vise à protéger les eaux de surface et les eaux souterraines en Europe. Les aéroports doivent veiller à ce que leurs opérations ne polluent pas les ressources en eau locales.
- ✓ La Directive Habitats (92/43/CEE), agit pour la protection des habitats naturels et les espèces de faune et de flore sauvages en Europe. Les aéroports doivent évaluer l'impact de leurs activités sur les habitats naturels et prendre des mesures pour minimiser cet impact.

Ressources complémentaires



- ✓ ADEME, « Pour une communication sensible aux enjeux de la transition écologique »
- ✓ ADEME, « L'outil en ligne anti greenwashing »
- ✓ BPI France, « Rapport RSE : comment et pourquoi le rédiger pour son entreprise ? »
- ✓ France Travail, « Qu'est-ce que la Marque employeur ? »
- ✓ UAF & FA, « Comment éviter les pièges du greenwashing ? »
- ✓ Portail RSE, « Comprendre la directive européenne et ses enjeux pour la durabilité »

7. Ressources complémentaires

Cette partie rassemble une sélection de documents utiles pour aider les entreprises à s'approprier les enjeux et mettre en œuvre concrètement les actions proposées.

Sommaire

Les 13 engagements RSE des entreprises du transport aérien

EDITO	3
GUIDE MÉTHODOLOGIQUE	4
THÉMATIQUE N°1 : ADOPTER UNE STRATÉGIE RSE TRANSPARENTE AU SERVICE DES TERRITOIRES ET DES USAGERS	7
ENJEU 1 : Structurer une politique RSE claire, soutenue par des moyens humains et financiers dédiés	8
ENJEU 2 : Entretenir une gestion responsable des affaires	10
ENJEU 3 : Assurer une communication transparente de nos objectifs RSE, résultats et axes de progrès	12
ENJEU 4 : Maintenir une dynamique collaborative au sein de la communauté aéroportuaire	15
THÉMATIQUE N°2 : RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DES ACTIVITÉS AÉRIENNES ET AÉROPORTUAIRES	17
ENJEU 5 : Accélérer la décarbonation et renforcer l'adaptation des activités aériennes et aéroportuaires au changement climatique	18
ENJEU 6 : Prendre en compte les nuisances pour les populations locales	21
ENJEU 7 : Préserver la biodiversité sur les zones aéroportuaires et les zones protégées avoisinantes	23
ENJEU 8 : Innover dans les services commerciaux pour répondre aux préoccupations environnementales	25
THÉMATIQUE N°3 : RENFORCER NOTRE IMPACT SOCIAL ET SOCIÉTAL AUPRÈS DE L'ÉCOSYSTÈME AÉROPORTUAIRE	27
ENJEU 9 : Sensibiliser et former les salariés aux enjeux du secteur et aux nouvelles compétences	28
ENJEU 10 : Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail (QVCT), et tenir compte des attentes de nos salariés	30
ENJEU 11 : Favorisant la diversité des profils recrutés	32
ENJEU 12 : Renforcer notre ancrage territorial et notre engagement sociétal	35
ENJEU 13 : Garantir la sécurité des passagers, du personnel et l'accessibilité des infrastructures	37
REMERCIEMENTS ET CONTRIBUTEURS	39

Thématique 1

**Adopter une
stratégie RSE
transparente au
service des
territoires et des
usagers**

Enjeu 1 : Structurer une politique RSE claire, soutenue par des moyens humains et financiers dédiés

Description

Le transport aérien fait face à des défis sociaux et environnementaux majeurs qui redéfinissent progressivement son avenir. Montée en puissance des exigences liées à la transition écologique, évolution des compétences métiers, inclusion professionnelle des publics éloignés de l'emploi, usage raisonné du numérique et de l'intelligence artificielle : autant d'enjeux qui s'inscrivent désormais au cœur des préoccupations de la branche.

Pour répondre à ces transformations, la branche du transport aérien est appelée à renforcer son engagement en matière de responsabilité sociétale. Au-delà des ajustements ponctuels, c'est une approche plus globale qu'il convient

d'adopter : intégrer les principes de la RSE dans la stratégie des entreprises, dans les parcours de formation, dans l'organisation du travail et dans les relations avec les territoires et les parties prenantes. Une telle dynamique a pour objectif de structurer des actions cohérentes et durables, capables de générer des impacts sociaux et environnementaux concrets, tout en consolidant la performance globale du secteur.

En misant sur cette transformation, la branche du transport aérien poursuit son travail pour devenir un terrain d'innovation responsable, au service d'un modèle plus résilient, inclusif et respectueux de l'environnement.

Maturité du secteur



Bien que les entreprises du transport aérien puissent présenter des situations contrastées en matière de mise en œuvre d'actions sociales et environnementales — en fonction notamment de leur taille ou de la nature de leur activité — elles partagent un certain nombre d'enjeux communs.

L'analyse de la chaîne de valeur du transport aérien peut constituer une piste de réflexion pertinente pour les entreprises souhaitant structurer ou approfondir leur stratégie RSE, en intégrant les attentes de leurs parties prenantes. Cette approche systémique permet d'aborder de manière cohérente les différentes dimensions sociales (*diversification des profils recrutés, qualité de vie au travail, conditions d'emploi...*), environnementales (*réduction des nuisances, décarbonation des activités, préservation de la biodiversité...*) et économiques (*pratiques commerciales responsables, gestion durable des activités...*).

Trois entreprises du transport aérien sur quatre perçoivent la RSE comme un levier de développement, mais près de six sur dix n'ont pas encore formalisé de politique RSE (source : étude KYU pour AKTO, avril 2025).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise n'a pas formalisé d'actions RSE opérationnelles permettant de répondre à des enjeux sociaux et environnementaux affectant le secteur.



Intermédiaire

L'entreprise a mis en œuvre des actions RSE qui lui permettent de répondre à des enjeux spécifiques au secteur. Ces actions font l'objet d'une réflexion qui intègre à la fois la direction et les salariés.

- ✓ Réaliser un travail de recherche documentaire et de veille pour identifier les principales priorités environnementales et sociales du secteur
- ✓ Formaliser ses valeurs et les partager auprès de son écosystème
- ✓ Mettre en place des actions RSE alignées sur ces valeurs, en intégrant les évolutions du secteur, les préoccupations sociétales et les initiatives déjà existantes au sein de l'entreprise
- ✓ Faire connaître aux parties prenantes (salariés, partenaires, actionnaires...) l'impact positif des actions mises en œuvre au sein de l'entreprise



Avancé

L'entreprise a formalisé une politique RSE qui lui permet de répondre à ses enjeux sociaux, environnementaux et économiques et qui s'intègre pleinement dans sa stratégie globale.

- ✓ Désigner un référent RSE afin de coordonner et suivre les actions mises en œuvre
- ✓ Réserver un budget cohérent aux différentes actions RSE à mettre en œuvre dans le cadre de cette stratégie
- ✓ Formaliser un plan d'action stratégique RSE avec des objectifs sociaux (*parité, diversité*) et environnementaux (*économies d'énergie, réduction des émissions de CO₂, réduction des déchets*)
- ✓ Créer des indicateurs de suivi (*sociaux, environnementaux, économiques*) pour mesurer l'impact des actions RSE et les intégrer dans les reportings de performance
- ✓ Former les décideurs clés (*dirigeants, managers*) aux enjeux RSE pour qu'ils intègrent ces aspects dans leur prise de décision
- ✓ Impliquer régulièrement les différentes parties prenantes (*partenaires, équipes*) sur les axes RSE prioritaires



Exemplaire

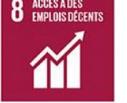
L'entreprise est précurseur dans la mise en œuvre d'actions RSE à fort impact dans le secteur et possède une politique dynamique, qui intègre régulièrement de nouveaux enjeux et de nouveaux objectifs.

- ✓ Mettre en place un comité RSE composé de différents représentants internes pour superviser et piloter la stratégie RSE
- ✓ Arbitrer entre des exigences parfois contradictoires liées aux enjeux sociaux, environnementaux, économiques dans le périmètre de l'entreprise et trouver des compromis (*par exemple : évaluer les coûts en termes d'emploi et les bénéfices pour l'environnement d'une modification de l'activité aérienne...*)
- ✓ Structurer sa politique environnementale de sorte à prendre en compte les limites planétaires (*changement climatique, érosion de la biodiversité, cycle de l'eau douce...*)

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre de réunions annuelles du comité RSE
- ✓ Pourcentage d'objectifs RSE atteints
- ✓ Pourcentage de nouveaux objectifs annuels

Correspondance

Objectifs de Développement durable	ISO 26 000	CSRD
 	Question centrale 1 - Gouvernance de l'organisation	ESRS G1 - Conduite des affaires

Ressources complémentaires

- ✓ [ICAO – Skyward Action, Realizing Aviation's Sustainable Future](#)
- ✓ [United Nations – The Sustainable Development Goals Report 2024](#)
- ✓ [FNAM, France Hydrogène, GIFAS, UAF, UFE, UfipEM – Feuille de route de décarbonation de l'aérien](#)
- ✓ [Académie de l'Air et de l'Espace – Vers un transport aérien décarboné](#)

Enjeu 2 : Entretenir une gestion responsable des affaires

Description

La **gestion responsable des affaires, et plus largement la loyauté des pratiques**, constitue un levier essentiel pour déployer une stratégie RSE fondée sur la transparence. Dans le secteur du transport aérien, cela suppose une évaluation approfondie et un encadrement strict des processus commerciaux, **intégrant des bonnes pratiques en matière d'éthique et de transparence**. La sélection des fournisseurs, en particulier, doit s'inscrire dans une logique de responsabilité sociétale, en intégrant des critères environnementaux et sociaux dans la perspective d'une **politique d'achats responsables** structurée. De manière générale, l'entreprise doit

veiller à la probité de ses pratiques commerciales, en prévenant la corruption et en évitant toute forme de concurrence déloyale. Bien que la transparence et l'éthique dans les relations avec les parties prenantes soient encadrées par la réglementation, il est possible d'aller au-delà des obligations légales **en affirmant clairement ses valeurs** et en les intégrant pleinement dans sa culture d'entreprise et vis-à-vis des partenaires externes. Dans ce secteur à forte visibilité publique, la gestion responsable des affaires dépasse la simple conformité réglementaire : il s'agit d'un enjeu stratégique pour les entreprises du transport aérien, souvent exposées médiatiquement.

Maturité du secteur



La gouvernance responsable, fondée sur la transparence, l'éthique et la redevabilité, **demeure un axe encore peu structuré dans de nombreuses entreprises de la branche**. En particulier, les interactions avec les fournisseurs et partenaires sont rarement encadrées par une politique d'achats responsables formalisée : seules 30 % des entreprises déclarent en avoir mis une en place. Ce sont principalement les grandes structures, de plus de 500 salariés, qui se distinguent en la matière, avec 69 % d'entre elles ayant adopté ce type de démarche. Cependant, au-delà de la seule question des achats, **les critères de gouvernance responsable, de loyauté des pratiques ou encore de respect de l'intérêt des consommateurs tendent à s'imposer progressivement**, y compris dans les entreprises qui ne les formalisent pas encore dans une stratégie RSE explicite. 44 % des entreprises interrogées indiquent, par exemple, avoir mis en place une politique anti-corruption (Source : Étude KYU pour AKTO, avril 2025).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise ne met pas en place d'actions particulières au-delà du socle réglementaire (**conformité RGPD pour le traitement des données personnelles, devoir de vigilance pour les grands groupes, veille au respect du droit de la concurrence...**).



Intermédiaire

La direction de l'entreprise intègre la RSE dans ses discussions stratégiques. L'entreprise veille à diffuser les principes éthiques dans l'ensemble des fonctions concernées.

- ✓ S'assurer de l'accessibilité de son site internet et de la clarté des Conditions Générales de Ventes
- ✓ Assurer la transparence tarifaire et contractuelle vis-à-vis des clients, qu'ils soient passagers ou partenaires commerciaux (ex. : *conditions d'annulation, frais annexes, devis cargo, etc.*)
- ✓ Créer un guide de conduite éthique pour guider les interactions commerciales avec des définitions claires des attendus notamment en matière de transparence et d'éthique
- ✓ Mettre en place un suivi des délais de paiement pour garantir le respect des obligations contractuelles



Avancé

L'entreprise a mis en place des actions structurées et régulières lui permettant d'être dans une posture d'amélioration continue et de renforcer l'éthique de ses relations avec ses diverses parties prenantes.

- ✓ Réaliser des audits internes réguliers pour évaluer la conformité des pratiques commerciales aux valeurs de l'entreprise (*transparence, équité, responsabilité*)
- ✓ Former ses équipes commerciales à l'éthique
- ✓ Cartographier les parties prenantes et les classer selon leur degré d'implication stratégique pour son entreprise
- ✓ Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans le processus de sélection des fournisseurs
- ✓ Faire preuve de transparence sur les engagements RSE auprès de l'ensemble des parties prenantes



Exemplaire

L'entreprise a une politique de gouvernance responsable, avec une approche collaborative et innovante. Elle impose un critère de réciprocité en matière d'éthique à ses parties prenantes.

- ✓ Mettre en place un système d'évaluation et de notation (avec des *indicateurs précis et chiffrés*) des fournisseurs basés sur des critères sociaux et environnementaux
- ✓ Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans le processus de réponse aux appels d'offres clients
- ✓ Obtenir une certification éthique (*Ekitia sur la gestion des données, ISO 37001 sur l'anticorruption...*)
- ✓ Créer ou adhérer à une Charte éthique de respect mutuel avec ses parties prenantes

Indicateurs de performance

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de salariés formés à l'éthique commerciale ✓ Taux de fournisseurs certifiés RSE ✓ Nombre de litiges commerciaux annuels | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pourcentage de paiements fournisseurs/partenaires effectués dans le respect du délai contractuel ✓ Nombre de contrats intégrant des clauses éthiques (<i>prise en compte par le fournisseur des engagements de l'entreprise en matière d'éthique, de RSE, de santé-sécurité...</i>) |
|--|--|

Correspondance

Objectifs de Développement durable	ISO 26 000	CSRD
 	Question centrale 1 - Gouvernance de l'organisation	ESRS G1 - Conduite des affaires

Réglementation

Les éléments relatifs au cadre réglementaire sont donnés à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

- ✓ Pour les entreprises de plus de 500 salariés : la Directive européenne 2014/95/UE impose la publication d'informations extrafinancières sur la gouvernance et les pratiques responsables.
- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : la Loi Sapin II (2016) sur la transparence et la lutte contre la corruption impacte la gouvernance éthique.

Ressources complémentaires

- ✓ [ESG Act, « Qu'est-ce que la gouvernance RSE ? »](#)
- ✓ [OCDE – Conduite responsable des entreprises](#)

Enjeu 3 : Assurer une communication transparente de nos objectifs RSE, résultats et axes de progrès

Description

Dans un contexte où les préoccupations environnementales croissent et dans lequel le transport aérien est soumis à de nombreuses attentes, le suivi et la formalisation des actions RSE par les entreprises du secteur deviennent essentiels. Cela leur permet d'assurer une communication claire et ciblée auprès de leurs parties prenantes (passagers, fournisseurs, salariés...). La communication représente un enjeu majeur pour améliorer la marque employeur d'une entreprise et renforcer son attractivité, tant interne qu'externe.

La communication doit intervenir après la mise en place effective d'actions RSE, de sorte à valoriser ces dernières, tout en contribuant à leur formalisation.

Une communication claire sur les axes de progrès de l'entreprise ainsi que ses objectifs est également un levier important dans la progression de la RSE au sein de la structure.

L'engagement de la branche du transport aérien s'inscrit dans la certitude qu'une communication vide de sens, sans lien avec une véritable politique RSE, aurait un effet contre-productif sur le recrutement et la fidélisation des salariés, ainsi que sur la réputation globale de l'entreprise auprès de ses parties prenantes en raison d'une absence de cohérence entre ses actions et sa communication.

En insistant avec clarté sur les actions menées, la communication des entreprises de la branche doit s'inscrire dans une stratégie globale de lutte contre le greenwashing.

Maturité du secteur



Les entreprises du secteur ont déjà réalisé des efforts notables, notamment en matière de communication externe pour les entreprises les plus engagées. Cependant, des écarts sont observés selon la taille des entreprises. 42 % des entreprises de 250 salariés et plus déclarent communiquer les résultats de leur politique RSE et leurs axes de progrès à l'ensemble de leurs parties prenantes, contre seulement 21 % des entreprises de moins de 250 salariés (Source: Étude KYU pour AKTO, avril 2025). Concernant la communication interne, 55 % de entreprises interrogées indiquent sensibiliser leurs salariés sur l'ensemble des volets de la RSE (environnemental et social) et 71 % sur au moins un des deux volets. Un des enjeux principaux de la communication interne réside dans le fait de réussir à cibler et adapter les informations transmises aux professionnels exerçant différents métiers. En effet, une hétérogénéité persiste dans l'accès à l'information, car les métiers de terrain peuvent être plus difficiles à atteindre (absence d'accès à un ordinateur).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise n'a pas formalisé de rapport RSE et ne communique que très rarement auprès de ses salariés ou de ses parties prenantes externes sur les actions mises en œuvre. Celles-ci sont éparses et ne s'inscrivent pas dans une stratégie globale faisant l'objet d'un suivi.



Intermédiaire

L'entreprise a initié un suivi de ses actions RSE et communique régulièrement auprès de ses salariés sur son engagement.

- ✓ Recenser les actions RSE mises en œuvre dans l'entreprise
- ✓ Signer la Charte RSE de la branche du transport aérien
- ✓ Présenter régulièrement les engagements RSE à ses salariés
- ✓ Réaliser des campagnes d'affichage valorisant les actions RSE dans les locaux



Avancé

L'entreprise communique à la fois auprès de ses parties prenantes internes et externes sur ses actions et objectifs RSE. Les actions sont suivies par de premiers indicateurs de performance et formalisées dans un rapport RSE régulièrement mis à jour.

- ✓ Mettre en place un tableau de bord avec des indicateurs clés pour suivre les performances sociales et environnementales (ex. : consommation énergétique, empreinte carbone)
-  ✓ Publier des informations transparentes à la population locale concernant les nuisances liées à l'activité
- ✓ Publier un rapport annuel détaillant les actions, résultats et axes de progrès en matière de RSE
- ✓ Mobiliser les salariés dans la réalisation d'actions RSE afin qu'ils soient informés des valeurs de l'entreprise et qu'ils les incarnent au quotidien
- ✓ Adapter sa communication à son interlocuteur selon le contexte et sa compréhension des enjeux RSE



Exemplaire

L'entreprise applique une grande transparence auprès de ses parties prenantes sur sa stratégie RSE et les implique dans l'identification des axes d'amélioration. L'efficacité des actions est systématiquement mesurée par des indicateurs de performance.

- ✓ Mettre en place un plan stratégique avec des objectifs mesurables et des échéances pour chaque axe RSE (social, environnemental, économique)
-  ✓ Créer des comités consultatifs ou groupes de travail avec les salariés et des parties prenantes locales pour co-construire la stratégie RSE
- ✓ Obtenir une certification RSE (IEnvA (IATA Environmental Assessment), Certification B Corp...)
-  ✓ Mettre à disposition un outil de visualisation du trafic aérien (ex. : AEROVISION), améliorant l'accès à l'information pour les riverains

Indicateurs de performance

- ✓ Fréquence des publications sur les objectifs RSE, résultats et axes de progrès
- ✓ Nombre d'indicateurs RSE suivis
- ✓ Taux de satisfaction et de confiance des parties prenantes sur la démarche RSE, récolté via des enquêtes
- ✓ Pourcentage d'objectifs RSE atteints

Correspondance

Objectifs de Développement durable	ISO 26 000	CSRD
  	Question centrale 1 - Gouvernance de l'organisation	ESRS G1 - Conduite des affaires ESRS S3 – Communautés affectées

Réglementation

Les éléments relatifs au cadre réglementaire sont donnés à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

- ✓ Pour les entreprises de 500 salariés et plus : la [Loi Grenelle II \(2010\)](#) oblige les structures à publier des informations précises et transparentes sur les impacts environnementaux et sociaux.
- ✓ Les normes SASB (Sustainability Accounting Standards Board) pour le secteur du transport aérien incluent des directives sur la divulgation d'informations pertinentes pour les investisseurs concernant les pratiques de durabilité.
- ✓ Principalement axé sur la réduction des émissions de CO₂, CORSIA (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation) exige également une démarche de transparence dans la communication des émissions et des mesures de compensation mises en place par les compagnies aériennes.
- ✓ Les règlements de l'OACI (Organisation de l'Aviation Civile Internationale) encouragent les États membres à adopter des pratiques de gestion environnementale et à rendre compte des progrès réalisés dans la réduction des impacts environnementaux de l'aviation

Ressources complémentaires

- ✓ [ADEME, « Pour une communication sensible aux enjeux de la transition écologique »](#)
- ✓ [ADEME, « L'outil en ligne anti greenwashing »](#)
- ✓ [BPI France, « Rapport RSE : comment et pourquoi le rédiger pour son entreprise ? »](#)
- ✓ [France Travail, « Qu'est-ce que la Marque employeur »](#)
- ✓ [UAF & FA, « Comment éviter les pièges du greenwashing ? »](#)
- ✓ [Portail RSE, « Comprendre la directive européenne et ses enjeux pour la durabilité »](#)

Enjeu 4 : Maintenir une dynamique collaborative au sein de la communauté aéroportuaire

Description

La communauté aéroportuaire est un environnement complexe, qui mobilise de nombreuses parties prenantes internes à la branche du transport aérien (gestionnaires d'aéroport, entreprises d'assistance en escale, compagnies aériennes), mais également externes à celle-ci (partenaires, fournisseurs, sous-traitants...). Cette cohabitation de multiples parties prenantes nécessite une mise en œuvre cohérente et concertée de la démarche RSE, afin de permettre le ruisseaulement des actions et la sobriété globale de la plateforme aéroportuaire et de ses acteurs. En effet, il est essentiel que les différentes parties prenantes se concertent afin de définir les enjeux prioritaires, mais également les

prérequis nécessaires à la mise en œuvre de ces actions. À titre d'exemple, l'électrification des véhicules de piste par les entreprises d'assistance en escale n'est possible que si les infrastructures aéroportuaires le permettent ; des bornes de recharge doivent ainsi être disponibles. De même, la mutualisation des bonnes pratiques au sein d'une même communauté aéroportuaire peut permettre des économies d'échelle et un impact positif augmenté (formation de l'ensemble des agents d'escale à la gestion des incivilités, absorption partagée des coûts de l'électricité...). De même, il est essentiel d'adopter une communication commune auprès des parties prenantes externes à la communauté aéroportuaire comme les institutionnels, les associations ou les riverains.

Maturité du secteur



Les entreprises du transport aérien sont conscientes de l'importance d'un travail concerté sur la RSE au sein d'une même communauté aéroportuaire. Des actions collaboratives peuvent ainsi être mises en œuvre, souvent à l'initiative des gestionnaires d'aéroports car ceux-ci sont au cœur de cette communauté. Toutefois, la zone aéroportuaire demeure un environnement concurrentiel. Les entreprises admettent que la communication entre les différents acteurs peut s'avérer difficile, d'autant plus que tous n'ont pas la même vision ni la même maturité sur les sujets de RSE. Ainsi, 51 % des entreprises interrogées admettent ne pas prendre en compte la RSE pour le moment dans les interactions avec leurs parties prenantes. Il convient donc de procéder par étapes, en provoquant des instances de communication, définissant des enjeux communs dans le respect des moyens de chacun des acteurs et en adaptant sa communication à la compréhension de tous, cela afin de démultiplier son impact environnemental, social ou sociétal positif. (Source : Étude KYU pour AKTO, avril 2025)

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise n'intègre pas la RSE dans les interactions avec ses diverses parties prenantes, et ne met pas en œuvre d'actions collaboratives avec les autres acteurs de la zone aéroportuaire.



Intermédiaire

L'entreprise a entamé une discussion avec les parties prenantes internes et externes à la branche, afin de réfléchir à la mutualisation d'actions RSE et à la mise en œuvre d'un travail collaboratif.

- ✓ Mettre en place une plateforme de discussion avec les parties prenantes de la zone aéroportuaire
- ✓ Contribuer à l'organisation de moments de convivialité avec les parties prenantes de la zone aéroportuaire
- ✓ Réfléchir à une ligne de communication commune aux différentes parties prenantes de la plateforme aéroportuaire vis-à-vis des institutionnels, résidents et associations locales
- ✓ Participer à des salons de recrutement ou à des journées portes ouvertes communes à tous les acteurs de la plateforme aéroportuaire



Avancé

L'entreprise communique régulièrement et au sein d'instances formalisées avec ses parties prenantes, afin de dialoguer sur les enjeux RSE de chacune et de prendre des initiatives communes.

- ✓ Collaborer avec les parties prenantes internes à la plateforme aéroportuaire afin d'améliorer le parcours salarié, au-delà du parcours passager (*rapprochement des parkings, mise en place de solution commune de mobilité durable...*)
-  ✓ Formaliser un comité de parties prenantes, mobilisant les parties prenantes à la fois internes et externes à la plateforme aéroportuaire (*entreprises du transport aérien, sous-traitants, associations...*)
- ✓ Co-définir les enjeux RSE prioritaires à aborder selon les parties prenantes mobilisées (*infrastructures, énergie, QVCT...*)



Exemplaire

L'entreprise est totalement proactive dans la vie de la communauté aéroportuaire. Le travail mené avec les parties prenantes permet de faire de la plateforme une zone d'expérimentation et d'innovation technologique, environnementale et sociale.

-  ✓ Mettre en place le pooling (*mutualisation du parc de véhicules de piste*)
- ✓ Proposer des formations accessibles aux salariés des différentes entreprises intervenant sur la plateforme aéroportuaire
-  ✓ Mutualiser les équipements et initiatives permettant d'améliorer les conditions de travail des personnels au sol (*exosquelettes, EPU...*)
- ✓ Revendre ou réemployer des équipements aéroportuaires reconditionnés (*via la création d'une plateforme de revente, d'une ressourcerie ou technotèque sur la zone aéroportuaire*)
- ✓ Organiser des expérimentations d'initiatives RSE au sein d'une même plateforme aéroportuaire (*par exemple, prêt de véhicules de piste électriques pour achat si satisfaction*)

Indicateurs de performance

- ✓ Nombre de parties prenantes dans le Comité de parties prenantes
- ✓ Nombre d'actions collaboratives menées au sein de la plateforme aéroportuaire
- ✓ Bilan carbone de la plateforme aéroportuaire

Correspondance

Objectifs de Développement durable	ISO 26 000	CSRD
  	<p>Question centrale 1 - Gouvernance de l'organisation</p> <p>Question centrale 7 - Les communautés et le développement local.</p>	<p>ESRS G1 - Conduite des affaires</p> <p>ESRS S2 - Salariés de la chaîne de valeur</p> <p>ESRS S3 - Communautés affectées</p>

Ressources complémentaires

- ✓ [Code des Transports, définition des communautés aéroportuaires, Article L6363](#)
- ✓ [FNAM, Lancement du Collectif Sécurité Circulation Aéroportuaire \(CSCA\), janvier 2024](#)
- ✓ [MEDEF, Guide RSE : Le dialogue avec les parties prenantes, octobre 2022](#)

Thématique 2

Réduire l'empreinte environnementale des activités aériennes et aéroportuaires

Enjeu 5 : Accélérer la décarbonation et renforcer l'adaptation des activités aériennes et aéroportuaires au changement climatique

Description

La décarbonation et l'adaptation du transport aérien aux effets du changement climatique constituent l'un des **engagements RSE majeurs de la branche**, en cohérence avec l'objectif européen de neutralité carbone à l'horizon 2050. Historiquement, les entreprises du secteur ont intégré des principes de sobriété énergétique, d'abord pour des raisons économiques liées à la maîtrise des coûts en carburants. Aujourd'hui, la **transition vers une aviation plus durable s'accélère**, portée par des **attentes environnementales croissantes** et un cadre réglementaire en constante évolution, comme le règlement AFIR, les arrêtés du 28 juillet 2023 sur l'usage des moteurs auxiliaires (APU) ou encore le règlement RTE-T. En s'engageant pleinement dans cette transformation,

le secteur aérien **réaffirme sa volonté de réduire son empreinte carbone** et de **renforcer sa résilience face aux dérèglements climatiques**, tant dans les airs qu'au sol. Cet engagement se traduit par le recours accru aux carburants d'aviation durables (SAF), l'électrification des véhicules de piste, l'amélioration de l'efficacité énergétique des infrastructures et l'intégration des risques climatiques dans la conception et l'exploitation des sites.

Au-delà des obligations réglementaires, la branche promeut des pratiques partagées **en matière de décarbonation et d'adaptation**, et encourage des initiatives collectives au sein des zones aéroportuaires. La transition écologique doit ainsi être perçue comme une opportunité d'innovation et de résilience pour l'ensemble du secteur.

Maturité du secteur



La réglementation reste un levier essentiel dans la mise en œuvre des actions de décarbonation au sein des entreprises du transport aérien : 48 % des entreprises interrogées déclarent être soumises à des obligations réglementaires, contractuelles, ou les deux (un taux qui atteint 77 % pour celles de 250 salariés et plus). L'obligation de reporting portée par la CSRD, notamment pour les plus grandes structures, contribue à la formalisation d'indicateurs et d'engagements RSE. Bien que la réglementation soit perçue comme contraignante, les entreprises conservent une vision globalement positive de la transition environnementale, qu'elles considèrent davantage comme une opportunité de développement (37 %) que comme une menace (20 %). L'enquête révèle néanmoins un écart notable entre les petites structures, plus souvent dans l'incertitude, et les grandes entreprises, dont 50 % perçoivent cette transition comme une opportunité. Cet écart s'explique notamment par des ressources plus importantes mobilisables par les entreprises de 250 salariés et plus pour comprendre et mettre en œuvre des actions RSE, en particulier sur le volet décarbonation : achat de SAF, installation de bornes de recharge, électrification des tarmac et des véhicules, optimisation des trajectoires ou encore amélioration du taux de remplissage des vols.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise respecte la réglementation, mais ne met pas en place d'actions complémentaires afin de décarboner ses activités.



Intermédiaire

L'entreprise met en œuvre de premières initiatives complémentaires à la réglementation permettant d'accélérer la décarbonation de ses activités.

- ✓ Etudier la chaîne de valeur de son activité afin d'identifier les étapes les plus émettrices de carbone
- ✓ Identifier les véhicules d'assistance en escale pouvant être décarbonés et étudier les alternatives (HVO, électricité...)
- ✓ Encourager l'utilisation des transports en commun, lorsque cela est possible, pour les salariés
- ✓ Sensibiliser les salariés aux écogestes et au tri des déchets
- ✓ Augmenter le taux de remplissage des avions
- ✓ Optimiser les trajectoires de vol



Avancé

L'entreprise a intégré des initiatives complémentaires à la réglementation et possède des objectifs ambitieux de décarbonation de ses activités.

-  ✓ Calculer le bilan carbone de ses activités sur l'ensemble de la chaîne de valeur
-  ✓ Électrifier les tarmac (branchement des avions, recharge des véhicules de piste...)
-  ✓ Installer des zones protégées pour le travail en extérieur (abris, zones couvertes)
-  ✓ Utiliser du carburant d'aviation durable (SAF)
- ✓ Optimiser la consommation énergétique des bâtiments et des infrastructures
- ✓ Former les salariés aux nouvelles compétences en lien avec la décarbonation des activités (écopilotage, optimisation des trajets, réduction de la consommation énergétique...)



Exemplaire

L'entreprise a intégré sa stratégie de décarbonation à la stratégie globale de développement de son activité et est un modèle en matière de mise en œuvre d'actions et de diffusion de bonnes pratiques au sein de la communauté aéroportuaire.

-  ✓ Investir dans les énergies renouvelables au sein de la zone aéroportuaire pour alimenter les infrastructures, en tenant compte de la biodiversité
- ✓ Proposer des solutions de mobilité durable pour les salariés travaillant sur la plateforme (bus 24h/24, voitures électriques, covoiturage...)
-  ✓ Utiliser une partie du prix du billet pour contribuer au financement d'un projet de développement d'aviation durable (carburant SAF, hydrogène...)
-  ✓ Adapter les infrastructures au changement climatique (meilleure isolation des locaux...) pour améliorer les conditions de travail des salariés, notamment ceux travaillant en extérieur
-  ✓ Réduire l'utilisation des APU avions (diminution du bruit et du CO₂) en déployant des équipements au sol et en concevant des messages de sensibilisation pour les pilotes
-  ✓ Optimiser la gestion de l'énergie dans les systèmes de bord pour minimiser sa consommation (chauffage, climatisation, éclairage...)

Indicateurs de performance

- | | |
|---|--|
| ✓ Bilan carbone de l'entreprise (scope 1, scope 2 et scope 3) | ✓ Consommation énergétique de l'entreprise |
| ✓ Émissions de CO ₂ par passager km | ✓ Part de carburants durables |

Correspondance

Objectifs de Développement durable	ISO 26 000	CSRD
   	Question centrale 4 - La responsabilité environnementale	ESRS E1 - Changement climatique ESRS E2 - Pollution ESRS E5 - Utilisation des ressources et économie circulaire

Réglementation

Les éléments relatifs au cadre réglementaire sont donnés à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

- ✓ **Règlement « ReFuel EU Aviation », 2023** : Ce règlement impose des objectifs progressifs d'incorporation de carburants d'aviation durables (CAD) dans le kérósène utilisé dans les aéroports européens progressivement à partir de 2025.
- ✓ **Directive ETS Aviation 2003/87/CE** : Cette directive intègre l'aviation au système d'échange de quotas d'émission de CO₂ (EU ETS) et renforce progressivement le coût des émissions dans l'espace européen.
- ✓ **Règlement « AFIR » (Alternative Fuels Infrastructure Regulation), 2023** : Ce règlement fixe des objectifs de déploiement d'infrastructures de ravitaillement en carburants alternatifs, notamment dans les aéroports européens.
- ✓ **Règlement RTE-T (Réseau transeuropéen de transport), 2024** : Ce règlement impose la modernisation des infrastructures aéroportuaires appartenant au réseau principal, notamment en matière de connectivité ferroviaire, d'alimentation électrique au sol et d'accueil des carburants alternatifs.
- ✓ **Arrêté du 28 juillet 2023 relatif à l'utilisation des moteurs auxiliaires de puissance des aéronefs en Île-de-France** : cet arrêté de la DGAC fixe des limites de temps strictes pour l'utilisation des APU (moteur auxiliaire de puissance) au sol, souvent remplacés par une alimentation électrique externe (GPU) plus propre.

Ressources complémentaires

- ✓ [Ministère de la transition écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche : L'engagement du secteur aérien pour la décarbonation \(2025\)](#)
- ✓ [Secrétariat général à la planification écologique : Décarbonation de l'aérien \(2024\)](#)
- ✓ [DGAC et GIFAS : Feuille de route de décarbonation de l'aérien \(2023\)](#)
- ✓ [Académie de l'Air et de l'Espace – Vers un transport aérien décarboné](#)
- ✓ [Ministère de la transition écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche : Présentation de l'Observatoire de l'Aviation Durable](#)

Enjeu 6 : Prendre en compte les nuisances pour les populations locales

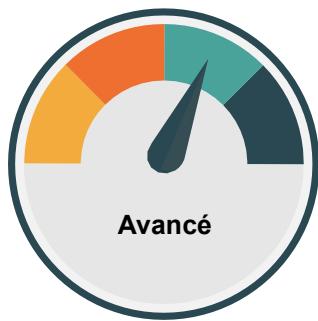
Description

Les entreprises du transport aérien entretiennent une **relation de proximité avec les territoires** sur lesquels elles opèrent. Dans ce cadre, la prise en compte des nuisances (*bruit et qualité de l'air notamment*) pouvant affecter les populations locales fait partie intégrante de leur responsabilité sociétale. Cet enjeu implique **d'écouter les attentes exprimées** par les riverains, les collectivités locales et les associations, et d'y répondre par des actions concrètes, tout en collaborant activement avec les pouvoirs publics locaux. Plusieurs leviers peuvent ainsi être mobilisés : innovations techniques, bonnes pratiques opérationnelles, dialogue régulier avec les parties prenantes, ou encore

participation active aux dispositifs de concertation existants. **Le dialogue et l'échange avec les parties prenantes** sont au cœur de cette démarche. La maîtrise de ces nuisances suppose également une **coordination étroite** entre gestionnaires d'aéroports et autorités publiques.

En intégrant cette dimension dans leur stratégie RSE, les entreprises contribuent à **préserver la qualité de vie** autour des plateformes aéroportuaires, mais également à **renforcer le lien de confiance** entre les acteurs du transport aérien et leur environnement local.

Maturité du secteur



Les entreprises du secteur mettent en œuvre de plus en plus d'actions afin d'adopter une **approche proactive auprès des riverains** : concertations, instauration de lieux d'accueils, d'informations et d'échanges, outil de mesure de bruit et de visualisation des trajectoires aériennes, restrictions d'exploitation pour réduire la gêne sonore, électrification des véhicules de piste.... Parallèlement, différents **groupes de travail** réfléchissent à des solutions complémentaires à mettre en œuvre pour diminuer les nuisances sonores de nuit, ou encore de nouvelles méthodes de pilotage pour réduire le bruit en maintenant le meilleur niveau de sécurité des vols et la fluidité du trafic. Les **métiers de la piste**, en première ligne face à ces enjeux de bruit et de pollution, sont par exemple au cœur de cette dynamique.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



L'entreprise ne prend pas en compte l'impact de ses activités sur les populations locales.

Intermédiaire

L'entreprise reconnaît les nuisances générées pour les populations locales et engage un dialogue avec les parties prenantes pour mieux les prendre en compte.

-  Mettre en place des plateformes de discussion afin de confronter les points de vue des différentes parties prenantes (institutionnels, associations, riverains...)
-  Réaliser des permanences dans les mairies les plus proches afin d'informer les habitants et répondre à leurs questions
-  Proposer des aides à l'insonorisation acoustique du logement des riverains



Avancé

L'entreprise agit concrètement pour limiter les nuisances générées par ses activités, en adaptant ses équipements et en formant ses parties prenantes.

-  ✓ Réduire l'utilisation des APU avions (*diminution du bruit et du CO₂*) en déployant des équipements au sol (*comme un groupe de conditionnement d'air en passerelle par exemple*) ou en organisant des campagnes de sensibilisation auprès des pilotes
-  ✓ Mettre à disposition des riverains un outil de visualisation du trafic aérien (*comme « AEROVISION »*), ou un outil de mesure du bruit
-  ✓ Former les PNT à de nouvelles méthodes de pilotage pour réduire le bruit en maintenant le meilleur niveau de sécurité des vols et la fluidité du trafic
-  ✓ Optimiser les trajectoires et procédures opérationnelles, en évitant les zones résidentielles
-  ✓ Optimiser les trajets des véhicules de pistes pour réduire les émissions de CO₂



Exemplaire

L'entreprise met en œuvre des solutions technologiques et innovantes pour réduire durablement les nuisances locales, et partage ces données avec les riverains.

-  ✓ Organiser des sessions d'information et de formation à destination des élus locaux sur les trajectoires aériennes et leurs impacts
-  ✓ Effectuer des travaux d'insonorisation autour des plateformes aéroportuaires
-  ✓ Électrifier l'ensemble du parc de véhicules de piste
-  ✓ Mettre en œuvre un train autonome électrique sur les avions pour gérer le roulage de l'avion au sol et réduire la consommation d'énergie fossile
-  ✓ Investir dans une motorisation avionique moins bruyante et moins polluante

Indicateurs de performance

- ✓ Temps moyen d'utilisation des APU par avion au sol
- ✓ Taux de variation du nombre de plaintes liées aux nuisances locales
- ✓ Taux d'utilisation des outils de visualisation du trafic ou de mesure du bruit
- ✓ Pourcentage de véhicules de piste électrifiés

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26 000

Question centrale 4 -
Protection de l'environnement

Question centrale 7 -
Communautés et développement local

CSRD

ESRS E2 - Pollution

ESRS S3 – Communautés affectées

Ressources complémentaires

- ✓ [Autorité de Contrôle des Nuisances Aéroportuaires – Rapports d'études](#)
- ✓ [Autorité de Contrôle des Nuisances Aéroportuaires – Rapport annuel 2025](#)
- ✓ [Ministère de la Transition Ecologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche & Ministère de l'aménagement du territoire et de la décentralisation – Aviation, prévention des nuisances et protection de l'environnement](#)
- ✓ [FNAM – Réduire l'impact du bruit aérien : perspectives et méthodes](#)

Enjeu 7 : Préserver la biodiversité sur les zones aéroportuaires et les zones protégées avoisinantes

Description

Si la biodiversité était autrefois perçue principalement comme un enjeu sécuritaire pour le secteur, les entreprises s'en saisissent comme un sujet de RSE à part entière. Bien qu'il n'existe pas encore de réglementation européenne spécifique au transport aérien sur la protection de la biodiversité, des initiatives sont prises pour préparer le terrain en vue de futures régulations. La DGAC incite fortement les entreprises à adopter des pratiques favorisant la préservation de la biodiversité, telles que l'interdiction des produits phytosanitaires dans les aéroports et le fauchage raisonnable. Des acteurs spécialisés accompagnent également les

entreprises et attribuent des labels aux aéroports engagés dans cette démarche.

Les enjeux de la préservation de la biodiversité en zone aéroportuaire sont multiples et complexes. Ils incluent la protection des habitats naturels parfois fragilisés par l'expansion des infrastructures aéroportuaires, la gestion des espèces envahissantes susceptibles de menacer les écosystèmes locaux, et la réduction des impacts environnementaux des opérations aéroportuaires, tels que la pollution sonore et lumineuse qui peuvent affecter la faune et la flore locale.

Maturité du secteur



Bien que l'enjeu environnemental occupe une place centrale dans la stratégie RSE des entreprises du transport aérien, la préservation de la biodiversité ne figure pas parmi les priorités majeures sur ce plan (26 % des entreprises la place dans leur top 3 des enjeux environnementaux). Pour les gestionnaires d'aéroport néanmoins, celle-ci se place en tête de leurs priorités : 67 % l'intègrent dans leurs actions. Les autres entreprises du secteur (compagnies aériennes, entreprises d'assistance en escale) s'y intéressent également, mais dans une moindre mesure : il s'agit d'un enjeu moins central dans le cadre de leurs activités.

Les entreprises du secteur ont déjà mis en œuvre des actions telles que le recensement des espèces locales, mais aussi la préservation et/ou création d'habitats et de couloirs spécifiques autour des aéroports pour les espèces locales. En outre, certains aéroports interdisent l'utilisation de produits phytosanitaires sur leur plateforme.

Enfin, le secteur collabore déjà avec des associations spécialisées telles qu'Aérobiodiversité. Ces partenariats contribuent à la sensibilisation des acteurs du secteur, pour les aider à intégrer des pratiques respectueuses de la biodiversité, tout en anticipant de futures exigences réglementaires (Source: Étude KYU pour AKTO, avril 2025).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise respecte les exigences réglementaires en matière de lutte contre le trafic d'espèces protégées et la préservation de l'environnement, mais n'a pas mis en œuvre d'actions complémentaires.



Intermédiaire

L'entreprise commence à intégrer des mesures pour participer à la préservation de la biodiversité.

-  ✓ Réaliser une étude pour recenser et mieux connaître les espèces présentes sur la zone aéroportuaire
-  ✓ Former les salariés aux enjeux de protection de la biodiversité et de sécurité des espèces aux abords des plateformes
-  ✓ Créer des habitats pour les oiseaux et les chauves-souris loin des zones de décollage et d'atterrissage pour réduire les risques de collision
-  ✓ Informer les passagers sur les initiatives de préservation de la biodiversité et les encourager à adopter des comportements respectueux de l'environnement



Avancé

L'entreprise structure sa politique de préservation de la biodiversité et met en place des actions, tout en suivant son niveau de progression.

-  ✓ Former des personnels spécialisés en botanique et ornithologie
-  ✓ Contribuer aux corridors écologiques respectueux du passage des espèces en journée et de nuit (*trames vertes, trames noires*)
-  ✓ Minimiser l'éclairage nocturne excessif et utiliser des lumières adaptées pour réduire l'impact sur les espèces nocturnes
-  ✓ Privilégier l'utilisation de produits écologiques et durables dans les services à bord et les opérations au sol



Exemplaire

L'entreprise s'engage en faveur de la préservation de la biodiversité et de la protection des espèces à proximité de ses activités et met en place un plan d'action innovant en ce sens.

-  ✓ Développer un indice de mesure de la biodiversité
-  ✓ Intégrer la biodiversité en amont dès la conception des projets (*concevoir des façades moins lisses pour les oiseaux*)
-  ✓ Déterminer le pourcentage de captation carbone des prairies aéroportuaires pour rendre encore plus visible l'apport de la biodiversité
-  ✓ Introduire des espèces végétales avec une forte captation de carbone
-  ✓ A partir du recensement des espèces, préserver les espaces (*en maintenant des prairies autour des aéroports avec une fauche annuelle limitée, ou bien en créant un espace tampon autour des aéroports facilitant le transfert des animaux*)
-  ✓ Privilégier des véhicules de piste électrifiés pour limiter la pollution de l'air ainsi que les nuisances sonores

Indicateurs de performance

- ✓ Indice de diversité des espèces (*l'indice de Shannon*)
- ✓ Présence d'espèces protégées ou menacées

- ✓ Surface des habitats naturels préservés ou restaurés
- ✓ Nombre et qualité des corridors écologiques

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26 000

Question centrale 4 -
Responsabilité environnementale

CSRD

ESRS E4 -

Biodiversité et écosystèmes

ESRS S3 - Communautés affectées

Réglementation

Les éléments relatifs au cadre réglementaire sont donnés à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

- ✓ La Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES) est un accord international entre les gouvernements, auquel doivent se conformer les aéroports, qui vise à assurer que le commerce international des spécimens d'animaux et de plantes sauvages ne menace pas la survie des espèces.
- ✓ La Directive Cadre sur l'Eau (2000/60/CE) vise à protéger les eaux de surface et les eaux souterraines en Europe. Les aéroports doivent veiller à ce que leurs opérations ne polluent pas les ressources en eau locales.
- ✓ La Directive Habitats (92/43/CEE), agit pour la protection des habitats naturels et des espèces de faune et de flore sauvages en Europe. Les aéroports doivent évaluer l'impact de leurs activités sur les habitats naturels et prendre des mesures pour minimiser cet impact.

Ressources complémentaires

- ✓ [Ministère de la transition Ecologique, de la biodiversité, de la forêt , de la mer et de la pêche, Biodiversité Aéroportuaire](#)
- ✓ [Union des aéroports français, Préserver la biodiversité des aéroports](#)
- ✓ [Aérobiodiversité, Rapport national année 2023](#)
- ✓ [DGAC, La fauche sur les aéroports](#)

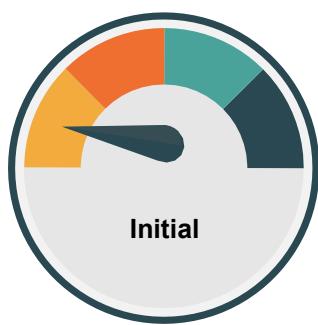
Enjeu 8 : Innover dans les services commerciaux pour répondre aux préoccupations environnementales

Description

Avec la montée des préoccupations environnementales, tant du côté des institutions que du grand public, les entreprises de transport aérien doivent faire évoluer leur stratégie commerciale. De plus en plus de passagers tiennent compte de l'impact écologique dans leurs choix de voyage. Pour rester en phase avec cette évolution, **les offres commerciales doivent s'adapter, non seulement pour répondre à la demande, mais aussi pour saisir de nouvelles opportunités.** Cela passe notamment par la mise en avant de services plus responsables : vols intégrant une part de carburant durable, pratiques au sol moins polluantes... Des produits plus ciblés, comme les billets dits « éco-responsables », peuvent également

répondre aux attentes d'une clientèle attentive à son empreinte environnementale. La communication autour de ces actions doit être claire et concrète, pour éviter le flou et renforcer la crédibilité. **Adapter son offre, c'est aussi un moyen de fidéliser les clients en créant une relation de confiance fondée sur des engagements visibles.** Dans un secteur très concurrentiel, cette évolution devient un vrai levier de différenciation. Enfin, une stratégie commerciale plus engagée sur les enjeux écologiques permet de **mieux anticiper les futures contraintes réglementaires et de s'adapter aux transformations durables du secteur aérien.**

Maturité du secteur



Le transport aérien agit depuis plusieurs années pour réduire son impact environnemental : recours progressif aux carburants durables, renouvellement des flottes, optimisation des trajectoires de vol, électrification des équipements au sol, ou encore contribution à des taxes environnementales. Pourtant, ces actions restent peu visibles pour le grand public. **Peu de passagers savent, par exemple, qu'une partie du prix de leur billet finance déjà des dispositifs environnementaux,** comme la taxe de solidarité ou le système européen de quotas carbone (ETS). Ce manque de visibilité crée un décalage entre les actions concrètes menées par le secteur et l'image qu'en ont les voyageurs. Intégrer davantage ces informations dans la stratégie commerciale permettrait de **mieux valoriser les engagements du secteur.** Expliquer clairement ce que finance un billet, proposer des options simples pour limiter son impact ou mettre en avant les progrès réalisés (*sur la flotte, les opérations au sol, etc.*) contribuerait à répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus attentive à ces questions, **tout en positionnant le secteur comme un acteur engagé dans la transition écologique.**

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



L'entreprise n'intègre pas de solutions RSE dans ses services commerciaux.

Intermédiaire

L'entreprise a entamé une réflexion sur l'intégration de solutions RSE dans ses services commerciaux, et communique auprès de ses clients sur ses actions.

-  Promouvoir des modes de transport durables auprès des passagers pour se rendre sur la plateforme aéroportuaire (*covoiturage entre passagers, transports en commun*)
-  Dématérialiser les billets d'avion
-  Suivre le taux de remplissage des vols et inciter les passagers à la flexibilité des dates de voyage, selon cet indicateur
-  Informer les passagers des écotaxes auxquelles ils participent déjà par l'intermédiaire de l'achat d'un billet



Avancé

L'entreprise sensibilise ses clients sur les possibilités éco-responsables et fait preuve de transparence sur l'impact carbone des vols.

- ✓ Travailler avec des partenaires locaux pour promouvoir l'intermodalité des transports
- ✓ Sensibiliser les clients à la prise de décisions durables via le processus de réservation (*transparence sur l'empreinte carbone des vols*)
- ✓ Mettre en avant les destinations les plus écoresponsables
- ✓ Proposer et promouvoir des produits locaux dans les commerces en aéroport, privilégier les circuits courts
- ✓ Vendre des produits éco-responsables à bord et minimiser les consommables à usage unique
- ✓ Proposer des repas végétariens (*catering*)



Exemplaire

L'entreprise propose des solutions innovantes permettant aux clients de participer à la transition écologique du secteur.

- ✓ Réaliser le bilan carbone de sa plateforme d'e-réservation
- ✓ Proposer une contribution du billet ou une souscription volontaire au financement d'un projet de développement d'aviation durable (SAF, H2, etc.)
- ✓ Proposer un don lors de l'achat du billet pour financer le voyage de personnes défavorisées
- ✓ Investir dans des services intégrant des technologies vertes, comme la gestion intelligente de l'éclairage et de la climatisation
- ✓ Transférer un billet non utilisé ou non vendu à une association caritative

Indicateurs de performance

- ✓ Pourcentage de clients ayant souscrit à une option de financement d'un projet d'aviation durable
- ✓ Taux de satisfaction client sur la dimension environnementale (*via enquêtes post-vol*)
- ✓ Taux de clics sur les contenus liés à l'environnement dans le parcours d'achat

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26 000

Question centrale 1 -
Gouvernance de l'organisation

Question centrale 4 -
Protection de l'environnement

CSRD

ESRS G1 - Conduite des affaires

ESRS E1 - Changement climatique

ESRS S4 - Consommateurs et utilisateurs finaux

Ressources complémentaires

- ✓ [Ministère de la transition écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche : L'engagement du secteur aérien pour la décarbonation \(2025\)](#)
- ✓ [Ministère de la transition écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche : Présentation de l'Observatoire de l'Aviation Durable](#)

Thématique 3

**Renforcer notre
impact social et
sociétal auprès de
l'écosystème
aéroportuaire**

Enjeu 9 : Sensibiliser et former les salariés aux enjeux du secteur et aux nouvelles compétences

Description

Les transitions environnementale, numérique, sociale et économique affectant le secteur entraînent **de nouveaux besoins en compétences parmi les métiers de la branche du transport aérien**. Les entreprises doivent ainsi accompagner leurs salariés dans la maîtrise de ces compétences et l'évolution de leur métier.

Les nouvelles attentes de la part des salariés en matière d'éthique, diversité et inclusion ainsi que de processus d'intégration entraînent un besoin de sensibilisation des managers à ces thématiques. Des formations en leadership éthique, en management responsable et en dialogue social sont essentielles afin de créer un environnement de travail plus respectueux et durable.

En outre, les objectifs environnementaux, tels que la réduction des émissions carbone, **marquent une évolution des métiers, nécessitant de nouvelles compétences, notamment dans la gestion de la maintenance, des énergies renouvelables, et la conception de solutions bas carbone**. Le changement climatique et les conséquences sur la météo entraînent également **un besoin de renforcement des compétences en sûreté et sécurité**, pour améliorer la gestion des risques.

Enfin, **l'usage croissant des outils numériques modifie les gestes métiers au quotidien**, et impose une montée en compétences ciblée. Les formations doivent donc inclure des compétences en analyse de données, en intelligence artificielle, en gestion des systèmes intelligents et en utilisation responsable de ces outils, sans oublier les enjeux de sécurité qui accompagnent ces mutations.

Maturité du secteur



Bien que les salariés s'accordent autour de l'opportunité que représentent les mutations sociales, numériques et environnementales (*plus de 40 %*), peu déclarent avoir reçu de formations pour les accompagner à l'apprentissage de nouvelles compétences. À titre d'exemple, 60 % des salariés de l'exploitation pensent que leur métier est impacté par la transition numérique, mais seuls 40 % sont formés à la maîtrise des outils numériques. **Les nouveaux besoins en formation vont de pair avec le besoin de décliner celle-ci à l'ensemble des métiers de la chaîne de valeur**, des fonctions de terrain aux fonctions supports, et d'assurer une diffusion égale de l'information à l'ensemble des salariés. L'étude a montré qu'un enjeu majeur pour le secteur réside dans la formation de l'ensemble des salariés, ceux-ci étant formés de manière hétérogène sur les différentes transitions selon le domaine métier (*Source : Étude KYU pour AKTO, avril 2025*).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise ne forme et ne sensibilise pas ses salariés aux compétences sociales, numériques ni environnementales ; aucune ressource ni contenu pédagogique n'est mis à disposition des salariés sur ces thématiques.



Intermédiaire

L'entreprise propose des ressources pédagogiques à ses salariés sur les thématiques en lien avec les mutations sociales et environnementales, de nature à les sensibiliser sur ces sujets.

- ✓ Organiser des événements et ateliers de sensibilisation avec les salariés (*Fresque du climat, Fresque du sexisme*)
- ✓ Créer des projets collectifs permettant de mobiliser les salariés (*collecte de vêtements, de denrées alimentaires...*)
- ✓ Présenter régulièrement la culture de l'entreprise (*valeurs, missions et vision*) aux salariés
- ✓ Réaliser des campagnes d'affichage dans les locaux de l'entreprise pour lutter contre les discriminations



Avancé

L'entreprise, au-delà des actions de sensibilisation, a mis en place des formations à destination des salariés exerçant des fonctions clés dans le recrutement, l'intégration ou l'encadrement des salariés.

- ✓ Proposer aux recruteurs et managers de suivre des modules d'e-learning sur des thématiques de D&I (*interculturalité, handicap, biais inconscients...*) et environnementales (*sensibilisation aux mobilités douces, écogestes...*)
- ✓ Mettre en place des indicateurs pour mesurer l'efficacité des formations
- ✓ Intégrer l'acquisition des compétences sociales aux objectifs annuels des managers et recruteurs de l'entreprise
- ✓ Mettre à disposition une bibliothèque numérique ou physique avec des ressources accessibles à tout moment par l'ensemble des salariés
- ✓ Intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans les temps collectifs, les rituels managériaux ou les dispositifs d'intégration



Exemplaire

L'entreprise a mis en place un programme de formation à destination de l'ensemble de ses salariés sur l'acquisition de compétences sociales, environnementales et numériques. La maîtrise de ces compétences fait partie des objectifs annuels de tous les salariés.

- ✓ Intégrer une ou plusieurs formations sur les compétences sociales, numériques et/ou environnementales au plan de développement des compétences de tous les salariés
- ✓ Rendre obligatoire la complétion de modules en ligne sur les thématiques sociales (*D&I, gestion du conflit...*) et/ou environnementales (*engagement de l'entreprise, écogestes...*)
- ✓ Mettre en place un système de mentorat / coaching avec des experts spécialisés sur les « soft skills »
- ✓ Proposer des journées de formation dédiée aux fonctions de terrain (piste, aérogare) sur les thématiques sociales et/ou environnementales

Indicateurs de performance

- ✓ Pourcentage de salariés ayant complété les programmes de formation sur les enjeux sociaux et environnementaux
- ✓ Taux d'utilisation des ressources de formation disponibles
- ✓ Taux de participation des salariés aux initiatives collectives (*journées citoyennes, atelier sur la Fresque du Climat...*)
- ✓ Niveau d'engagement des salariés dans les initiatives sociales et environnementales
- ✓ Nombre d'initiatives innovantes proposées par les salariés formés pour améliorer les pratiques sociales et environnementales

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26 000

- Question centrale 2 -**
Droits humains
Question centrale 3 -
Relations et conditions de travail

CSDR

- ESRS S1 - Personnel de l'entreprise**
ESRS S2 - Travailleurs de la chaîne de valeur

Ressources complémentaires

- ✓ [À compétence égale, « Les 6 réflexes du manager inclusif »](#)
- ✓ [AFPA MOOC « Agir pour la mixité »](#)
- ✓ [ANACT, Guide « Sexisme au travail : tout ce que vous voulez savoir »](#)
- ✓ [SOS Homophobie, Boîte à outils pour favoriser l'inclusion des personnes LGBTI au travail](#)
- ✓ [Ministère de l'économie, Sensibiliser aux écogestes](#)
- ✓ [BPI France, Cybersécurité en entreprise : 7 conseils pour sensibiliser vos collaborateurs](#)
- ✓ [Info.gouv.fr, IA génératives : comment bien les utiliser ?](#)

Enjeu 10 : Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail, en tenant compte des attentes des salariés

Description

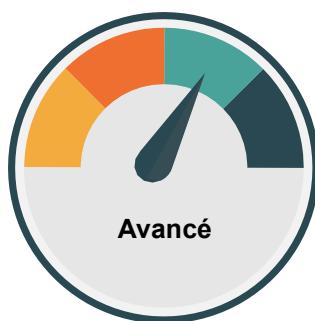
Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) est une démarche essentielle pour le secteur du transport aérien, marqué par la diversité de ses métiers et des environnements de travail. La QVCT vise à **améliorer le quotidien des salariés et leur bien-être**, en prenant en compte leur perception du métier, du collectif de travail et du sens de leur engagement.

Les fonctions de terrain (*agents de piste, personnels navigants, techniciens de maintenance, agents d'escale*) sont confrontées à des conditions de travail parfois difficiles : conditions météorologiques contraignantes, travail en horaires décalés, bruit, port de charges, risques d'incivilités dans les aérogares. Pour ces salariés, la QVCT est un levier majeur de prévention, de reconnaissance et de fidélisation. Les fonctions support (*RH, finances, planification, ingénierie...*) quant à elles, sont moins

exposées physiquement, mais ne doivent pas être négligées. En effet, bien qu'elles bénéficient généralement de conditions de travail plus stables, leurs compétences transférables les rendent plus enclines à quitter le secteur en cas de perte de sens ou d'insatisfaction.

Adopter une approche d'amélioration de la QVCT dans son entreprise, c'est ainsi **s'adapter et proposer des solutions afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque métier. Cela permet de renforcer l'attractivité de son entreprise**, en interne comme en externe, prévenir les risques d'accident et psychosociaux afin de créer un environnement de travail durablement motivant pour l'ensemble des salariés.

Maturité du secteur



L'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail demeure au cœur des préoccupations des acteurs du secteur, entreprises comme salariés. En effet, plus de 60 % des entreprises interrogées, indépendamment de leur taille ou de leur secteur d'activité, indiquent que **l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail fait partie des priorités sociales de leur structure**. Ce chiffre atteint 74 % pour les entreprises d'assistance en escale, qui ont une majorité de salariés parmi les fonctions de terrain (*agents de piste, agents d'escale*). Parmi les actions pouvant être mises en œuvre par les entreprises, nous comptons l'aménagement des horaires de travail, la proposition de télétravail lorsque cela est possible, la mise à disposition d'exosquelettes pour les fonctions de terrain, l'automatisation du traitement des bagages... En écho aux actions menées par les entreprises, **la QVCT est perçue comme un critère social prioritaire par une majorité de salariés**. Ils sont en effet 61 % à vouloir « totalement » que leur entreprise favorise cet enjeu dans sa politique. La relation au manager est notamment au centre de cette QVCT, et constitue un levier social important d'intégration et de fidélisation. (Source : Étude KYU pour AKTO, avril 2025).

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise respecte la réglementation, mais n'a initié aucune mesure d'amélioration de la QVCT au-delà de ses obligations (notamment liées à la sécurité), et n'organise pas ou très peu d'échanges avec ses salariés. Ces derniers doivent se conformer à l'organisation du travail imposée par la direction, qui n'accorde pas ou très peu de temps dédié à l'optimisation de celle-ci en faveur du bien-être des salariés.



Intermédiaire

L'entreprise a mis en place une démarche QVCT afin d'améliorer le bien-être des salariés et de renforcer le collectif de travail. Les parties prenantes internes sont sensibilisées à la QVCT. Les actions n'affectent pas l'organisation du travail.

- ✓ Organiser des moments conviviaux pour les salariés (*défis sportifs, déjeuners salariés, séminaires salariés...*)
- ✓ Suivre la satisfaction des salariés au travail par le biais d'entretiens de coaching/mentoring
- ✓ Sensibiliser l'ensemble des salariés sur les sujets de QVCT (*droit à la déconnexion, risques psychosociaux, lutte contre le harcèlement et la discrimination...*)



Avancé

L'entreprise a mis en place une démarche d'amélioration de la QVCT, et propose des solutions répondant aux besoins individuels des salariés afin d'améliorer leurs conditions de travail.

- ✓ Mettre en place des accords internes (*télétravail, équilibre vie professionnelle – vie personnelle...*)
- ✓ Suivre les attentes des salariés concernant l'amélioration de la QVCT, à l'aide d'une boîte à idées anonymes
- ✓ Mettre en place des solutions pour faciliter les conditions de travail des fonctions de terrain (*exosquelettes...*)
- ✓ Favoriser le dialogue social, créer une Commission QVCT intégrant des salariés et des élus du CSE
- ✓ Organiser des échanges réguliers entre la direction et les salariés concernant la QVCT
- ✓ Former les managers aux métiers d'encadrement
- ✓ Prendre en compte les spécificités des profils séniors dans l'organisation du travail, en valorisant leur expertise et en adaptant les conditions de travail à leurs besoins

Exemplaire



L'entreprise a mis en place une démarche QVCT et réinterroge régulièrement les actions en place afin de maintenir une posture d'amélioration continue. Les salariés sont pleinement intégrés dans les décisions relatives à l'amélioration de la QVCT.

- ✓ Instaurer des mesures de déconnexion totale du travail pour les fonctions supports (*impossibilité de se connecter aux ordinateurs le week-end ou en soirée...*)
- ✓ Réaliser un bilan de santé complet des salariés dans l'entreprise
-  ✓ Adapter les infrastructures au changement climatique (*meilleure isolation des locaux...*) pour améliorer les conditions de travail des salariés, notamment ceux travaillant en extérieur
- ✓ Renforcer l'accessibilité de la plateforme aéroportuaire (*telles que les mobilités durables, l'amélioration des flux ou la signalétique*)

Indicateurs de performance

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Taux de turn-over ✓ Taux d'absentéisme ✓ Nombre de départs volontaires de l'entreprise | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fréquence des points de communication internes ✓ Nombre d'événements conviviaux annuels ✓ Nombre d'accidents du travail |
|--|---|

Correspondance

Objectifs de Développement durable	ISO 26 000	CSRD
 	Question centrale 2 - Les droits humains Question centrale 3 - Relations et conditions de travail	ESRS S1 - Travailleurs de l'entreprise

Réglementation

Les éléments relatifs au cadre réglementaire sont donnés à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

- ✓ [Loi n°2015-994 du 17 août 2015](#) relative au dialogue social et à l'emploi
- ✓ Pour les entreprises d'au moins 11 salariés : obligation de création d'un comité social et économique (CSE) qui doit se réunir au moins 1 fois par mois
- ✓ Pour les entreprises d'au moins 50 salariés : obligation de création d'un comité social et économique (CSE) dont la fréquence de réunion est fixée par un accord collectif avec un minimum de 6 réunions par an

Ressources complémentaires

- ✓ [AKTO, « L'entretien professionnel »](#)
- ✓ [Anact, Autodiagnostic QVCT](#)
- ✓ [Anact, Référentiel Qualité de Vie et Conditions de Travail \(QVCT\)](#)
- ✓ [CNIL, « Télétravail : les règles et les bonnes pratiques à suivre »](#)
- ✓ [Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, « CSE : définition et cadre de mise en place »](#)
- ✓ [Région Île-de-France, « Guide sur le télétravail »](#)
- ✓ [URSSAF, « Guide pratique 2024 sur le Comité Social et Economique \(CSE\) »](#)

Enjeu 11 : Favoriser la diversité des profils recrutés

Description

Mettre en place une politique de recrutement inclusive, inscrite dans la démarche RSE, favorise la **diversification des profils au sein du vivier de recrutement**. Cela peut se traduire par l'exploration de **nouveaux canaux de diffusion** des offres, permettant d'identifier un plus large éventail de candidatures. Cette approche contribue à **réduire les tensions** liées au recrutement tout en offrant des opportunités à des profils variés. Par ailleurs, la diversité au sein des équipes constitue un **levier de performance** et d'amélioration de la productivité, car elle multiplie les opportunités d'apprentissages et permet aux salariés de se sentir plus libres d'exprimer leurs idées.

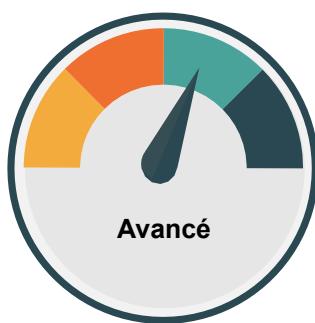
Cette politique de recrutement inclusif passe notamment par une **sensibilisation des recruteurs, une objectivation du processus de recrutement, mais, également par la formalisa-**

sation d'un processus d'intégration adapté aux besoins individuels de chacun.

Favoriser la diversité en entreprise commence par la **levée des contraintes des différents postes de travail**, pour qu'ils soient adaptés à tous les profils tout en améliorant la QVCT des salariés. Par ailleurs, le ciblage de profils locaux renforce l'ancrage territorial des entreprises.

Dans le contexte post-crise sanitaire et de pénurie de main-d'œuvre (*notamment pour les métiers de la maintenance*), les efforts pour développer l'inclusion et la **diversité des profils sont essentiels pour entretenir l'attractivité de la branche**.

Maturité du secteur



Pour les entreprises du transport aérien, l'un des enjeux RSE majeurs réside dans l'ouverture à de nouveaux profils : 46 % des entreprises interrogées tentent de diversifier leurs viviers de recrutement (*Source : Étude KYU pour AKTO, avril 2025*). Les femmes ne constituent que 40 % des effectifs de la branche et jusqu'à 7 % dans les filières les moins féminisées comme la maintenance (*Panorama 2024 de la Branche*), les **politiques de féminisation sont déjà courantes dans les entreprises de la filière**. Néanmoins, cette diversification implique également l'intégration de personnes en **situation de handicap**, de publics éloignés de l'emploi, de publics locaux... L'enjeu réside également dans la déclinaison de formations sur ces thématiques à toutes les familles de métier, des **recruteurs et managers intermédiaires aux fonctions de terrain**. Actuellement, les métiers support et de l'ingénierie sont les plus sensibilisés à la transition sociale (55 %), tandis que les autres fonctions se situent seulement entre 0 % et 33 % du personnel formé.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise n'a initié aucune mesure, au-delà des obligations réglementaires, permettant de diversifier ses recrutements.



Intermédiaire

L'entreprise a initié ou déjà mis en place des mesures permettant de diversifier ses viviers de recrutements.

- ✓ Organiser des ateliers de sensibilisation à la diversité et à l'inclusion pour tous les employés
- ✓ Décrire ses besoins, les contraintes et les compétences du poste dans les offres d'emploi
- ✓ Sensibiliser les recruteurs et les managers intermédiaires aux biais inconscients et aux bonnes pratiques de recrutement, afin d'améliorer l'expérience candidat
- ✓ Utiliser des canaux de recrutement diversifiés pour atteindre un public plus large (*sites internet d'offre d'emploi, salons, réseaux sociaux...*)



Avancé

L'entreprise a mis en place des actions pour diversifier les profils recrutés. Un processus d'intégration formalisé et tenant compte des besoins individuels est mis en œuvre.

- ✓ Inscrire son engagement en faveur du recrutement inclusif dans ses offres d'emploi
- ✓ Diffuser ses offres d'emploi sur des sites spécialisés et accessibles (AGEFIPH...)
- ✓ Elargir son sourcing en développant des partenariats à l'échelle locale, notamment des acteurs spécialisés (*associations, Missions locales...*) et des établissements scolaires
- ✓ Proposer des formations aux nouveaux arrivants dans le cadre du processus d'intégration (*présentation de l'entreprise et de ses valeurs, prise en main du poste...*)
- ✓ Réaliser un suivi de l'efficacité de son processus de recrutement en s'appuyant sur des indicateurs
- ✓ Former des managers intermédiaires à l'intégration des publics cibles



Exemplaire

L'entreprise est proactive dans son effort de diversification de son vivier de recrutement et valorise la diversité au sein de sa structure. Le recrutement inclusif fait partie intégrante de la stratégie de l'entreprise et de sa promesse employeur.

- ✓ Proposer des formats d'offres d'emploi variés et accessibles, afin de toucher un large éventail de candidats, y compris ceux éloignés du numérique
- ✓ Avoir un site internet entièrement accessible
- ✓ Prendre part à des actions de recrutement innovantes pour recruter des profils éloignés de l'emploi (*événements sportifs, forum de l'emploi, aide à l'embauche, programmes de stages...*)
- ✓ Publier des rapports annuels sur la diversité et l'inclusion, détaillant les progrès et les défis rencontrés

Indicateurs de performance

- ✓ Taux de candidatures spontanées
- ✓ Taux de lisibilité des offres d'emploi (*indice de Flesch, l'indice de Gunning Fog, ou l'indice de SMOG pour évaluer la complexité du texte*)
- ✓ Taux de diversité dans les postes (*direction, intermédiaire, terrain*)

- ✓ Taux de turnover des salariés issus de groupes sous-représentés (*du fait de leur âge, leur genre, leur nationalité, leur niveau de diplôme, ayant une RQTF...*)
- ✓ Taux de conversion permettant de mesurer l'engagement (*part de candidat postulant après avoir consulté l'offre*)

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

- Question centrale 2 -**
Droits humains
Question centrale 3 -
Relations et conditions de travail

CSRDI

- ESRS S1** - Personnel de l'entreprise
ESRS S2 - Travailleurs de la chaîne de valeur

Réglementation

Les éléments relatifs au cadre réglementaire sont donnés à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel (2018) :

- ✓ Pour les entreprises de 20 salariés et plus : 6% de l'effectif doit être en situation de handicap (BOETH, Bénéficiaire de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés*)
- ✓ Pour toutes les entreprises de 250 salariés et plus : nomination d'un référent handicap
- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : calcul et publication obligatoire de l'index d'égalité professionnelle femmes et hommes
- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : rédaction d'un accord égalité professionnelle femmes-hommes et/ ou plan d'action

Réglementation

Les éléments relatifs au cadre réglementaire sont donnés à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

- ✓ Pour les entreprises de 50 salariés et plus : consultation obligatoire du CSE sur l'égalité professionnelle lors de sa consultation annuelle, selon [l'Ordonnance relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise \(2017\)](#).
- ✓ Pour les entreprises de 300 salariés et plus : Formation à la non-discrimination des personnes en charge du recrutement, selon la [Loi relative à l'égalité et à la citoyenneté \(2017\)](#).

Ressources complémentaires

- ✓ [À compétence égale, Fiches pratiques sur les différents types de discrimination](#)
- ✓ [AFMD, « Mode d'emploi : intégrer la diversité et l'inclusion dans le management »](#)
- ✓ [AGEFIPH, « Publier des offres d'emploi inclusives pour les personnes en situation de handicap »](#)
- ✓ [AGEFIPH, Fiche pratique : « Entretien de recrutement avec une personne en situation de handicap »](#)
- ✓ [Défenseur des droits, « Guide pour un recrutement sans discrimination »](#)
- ✓ [France Travail, Boîte à outils « Recruter sans discriminer »](#)
- ✓ [Les entreprises s'engagent, Replay du Workshop « Recruter autrement : comment engager mon entreprise ? »](#)
- ✓ [Portail RSE, Index de l'égalité professionnelle](#)

Enjeu 12 : Renforcer notre ancrage territorial et notre engagement sociétal

Description

Les entreprises du transport aérien jouent un rôle structurant dans les territoires où elles sont implantées, tant sur le plan économique que social. Renforcer leur ancrage territorial et leur engagement sociétal revient à reconnaître et valoriser leur contribution au développement local, à l'emploi, à la formation, ainsi qu'au tissu associatif et solidaire. Cet enjeu implique de nouer des relations durables avec les acteurs locaux (collectivités, établissements d'enseignement, structures d'insertion, associations, etc.) et de s'engager dans des démarches à fort impact local : soutien à l'emploi et à l'insertion, développement de compétences, partenariats

éducatifs, mécénat de proximité, ou encore participation aux dynamiques territoriales de transition écologique. Cet ancrage repose aussi sur une gouvernance ouverte et transparente, où les attentes des parties prenantes locales sont écoutées et prises en compte dans les décisions de l'entreprise. En intégrant pleinement les dimensions territoriale et sociétale dans leur stratégie RSE, les acteurs du transport aérien participent activement à la cohésion des territoires et renforcent leur légitimité sociale dans un contexte de transition.

Maturité du secteur



La notion d'engagement sociétal est prise en compte par une partie des entreprises de la branche, et notamment par les gestionnaires d'aéroports, qui portent une attention particulière à leur ancrage territorial. Ils sont ainsi 73 % à privilégier le travail avec des partenaires locaux et 45 % à consulter régulièrement les habitants et associations locales pour minimiser leur impact (*Source : Étude KYU pour AKTO, avril 2025*). Pour les entreprises de la branche, cet engagement sociétal passe par l'entretien de bonnes relations avec les riverains et avec les pouvoirs politiques (mairies, départements...). Des solutions sont également mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité des plateformes aéroportuaires : offres de transport collectif, développement de l'intermodalité... Pour autant, ces initiatives sont encore rarement perçues — ou structurées — comme faisant pleinement partie d'une stratégie RSE. Il reste donc un enjeu de reconnaissance, de formalisation et d'évaluation de ces actions sociétales au sein de la gouvernance des entreprises du secteur.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise ne développe pas de lien structuré avec son territoire et les populations locales.



Intermédiaire

L'entreprise amorce une démarche d'ouverture et de dialogue avec son territoire, en établissant de premières interactions avec les parties prenantes locales.

- ✓ Instaurer des partenariats avec des établissements scolaires locaux à travers des interventions, des conventions de stages, du mentorat...
- ✓ Développer une politique d'achat local, en soutien aux entreprises du territoire
- ✓ Faire découvrir l'aéroport aux riverains dans le cadre de journées portes ouvertes ou d'actions « vis ma vie »
- ✓ Travailler avec les communes locales pour développer l'offre de transports en commun autour de l'aéroport



Avancé

L'entreprise s'engage activement dans le développement territorial, en renforçant ses partenariats locaux et en contribuant concrètement à l'emploi et à la dynamique économique.

- ✓ Développer l'engagement des collaborateurs au travers d'associations du territoire : mécénat de compétences, journées citoyennes...
- ✓ Favoriser le recrutement de riverains ou de personnes du territoire
- Contribuer à la dynamique de l'emploi sur le territoire en collaborant à des événements et dispositifs
- ✓ d'accompagnement à l'insertion professionnelle : forums de l'emploi, ateliers de préparation à l'embauche, PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel), POEC / POEI (*Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective / Individuelle*)...



Exemplaire

L'entreprise agit comme un acteur clé du territoire, en favorisant la co-construction de solutions durables et en encourageant l'innovation en lien avec les besoins locaux.

- ✓ Partager avec ses différentes parties prenantes les contraintes propres au secteur et les difficultés à concilier des enjeux parfois divergents (emploi, écologie, santé...) en vue de trouver des solutions équilibrées au service du développement du territoire
- ✓ Participer financièrement à la mise en œuvre de projets locaux
- ✓ Organiser des défis d'innovation en collaboration avec les entreprises locales et/ou des étudiants pour concevoir des solutions répondant à une problématique spécifique
-  ✓ Favoriser l'intermodalité entre les moyens de transport afin d'optimiser les déplacements et améliorer la fluidité des trajets pour les usagers

Indicateurs de performance

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Part d'achats réalisés auprès d'entreprises locales ✓ Taux de participation des salariés et passagers aux alternatives de transport proposées | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Part de collaborateurs engagés dans des actions avec des associations locales ✓ Pourcentage de recrutements réalisés auprès de personnes du territoire |
|--|---|

Correspondance

Objectifs de Développement durable	ISO 26000	CSRD
 	Question centrale 7 - Communautés et développement local	ESRS S3 – Communautés affectées

Ressources complémentaires

- ✓ [ANCT \(Agence Nationale de la Cohésion des Territoires\) – Ressources documentaires](#)
- ✓ [ADEME – Favorisez la mobilité durable de vos salariés](#)
- ✓ [ADEME – Développement local](#)
- ✓ [Airports Council International – Promoting Destination](#)
- ✓ [UN Habitat & ICAO – Promoting synergy between cities and airports for sustainable development](#)

Enjeu 13 : Garantir la sécurité des passagers, du personnel et l'accessibilité des infrastructures

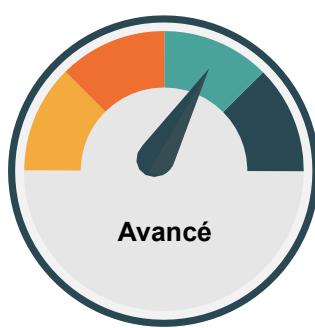
Description

Dans le transport aérien, garantir la sécurité des passagers, du personnel et l'accessibilité des infrastructures est un **enjeu RSE essentiel**. Bien que ces aspects soient encadrés par des obligations réglementaires, une démarche volontaire permet d'aller plus loin dans la prise en compte des attentes des parties prenantes : passagers, salariés, sous-traitants ou encore acteurs territoriaux.

Cette approche renforce la qualité du service rendu et contribue à créer un environnement aéroportuaire plus serein, inclusif et efficient. Sur le volet sécurité, il s'agit de protéger non seulement les voyageurs, mais aussi

l'ensemble des personnels présents sur la plateforme, qu'ils soient salariés directs ou issus d'entreprises partenaires. Cela implique une attention particulière portée aux risques professionnels, à la prévention des incivilités et à la qualité de vie au travail, dans un environnement souvent complexe et sous contraintes. L'accessibilité, quant à elle, ne concerne pas uniquement la mise en conformité pour les personnes à mobilité réduite. Elle englobe l'optimisation des parcours, tant pour les passagers que pour les salariés, en facilitant les déplacements, en améliorant la lisibilité de ceux-ci et en intégrant des solutions de transport durables et intermodales.

Maturité du secteur



Le secteur du transport aérien présente une maturité avancée sur les questions de sécurité et d'accessibilité, en notamment grâce à un cadre réglementaire exigeant. De nombreuses obligations encadrent ces enjeux, comme la réglementation européenne sur les droits des passagers (CE n°261/2004), les normes de sécurité de l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) ou encore les exigences d'accessibilité posées par le règlement UE 1107/2006 pour les personnes à mobilité réduite (PMR). Ces obligations ont permis de structurer les pratiques et de les intégrer dans les politiques RSE ou les démarches qualité des acteurs du secteur. Les gestionnaires d'aéroports jouent un rôle central dans cette démarche, car les infrastructures qu'ils opèrent sont le point de passage commun à toutes les parties prenantes. Ils agissent pour faciliter la gestion des flux aux heures de pointe, renforcer l'accompagnement des passagers en aérogare, et améliorer l'accessibilité globale des plateformes, que ce soit par l'intermodalité, les équipements ou l'accueil. Les compagnies aériennes sont aussi très concernées : elles assurent un suivi régulier des retards, veillent à réduire les délais de remboursement ou d'indemnisation et peuvent s'engager dans des actions permettant de renforcer le soutien aux passagers en situation de handicap.

Évaluer son niveau de maturité

Les bonnes pratiques ici sont données à titre d'exemple et de manière non exhaustive.



Initial

L'entreprise applique la réglementation, mais ne met pas en place d'actions complémentaires permettant d'améliorer la sécurité des infrastructures, leur accessibilité ainsi que la qualité de l'offre de service.



Intermédiaire

L'entreprise met en place des actions permettant d'améliorer la sécurité et l'accessibilité des infrastructures, et réfléchit à l'amélioration de la qualité de son offre de service.

- ➡️ Installer une signalétique routière claire et intuitive, sans omettre les aérogares, afin d'améliorer le parcours passager et salarié
- ➡️ Mettre en place un CSCA (Collectif Sécurité Circulation Aéroportuaire)
- ➡️ Former les salariés au contact des passagers à la gestion des incivilités



Avancé

L'entreprise met en œuvre des actions visant l'amélioration continue de la qualité de son offre de service, ainsi que la sécurité et l'accessibilité des infrastructures au-delà de ses obligations réglementaires.

- ✓ Sensibiliser les salariés à la diversité des besoins (*handicap invisible, personnes âgées, familles avec enfants*)
- ✓ Concevoir, en partenariat avec des associations d'usagers, des itinéraires accessibles répondant à leurs besoins
- ✓ Communiquer de manière proactive sur les droits des passagers (*affichages en aéroport, messages en vol*)
- ✓ Effectuer un suivi de la qualité des prestations d'assistance (*temps d'attente, feedback passagers...*)
- ✓ Mettre en place des processus simplifiés de réclamation et d'indemnisation en ligne, avec des délais de traitement réduits



Exemplaire

L'entreprise mène une démarche proactive et innovante pour améliorer durablement la qualité de service, la sécurité et l'accessibilité, bien au-delà des exigences réglementaires.

- ✓ Concevoir, en partenariat avec des associations d'usagers, des itinéraires accessibles répondant à leurs besoins
- ✓ Mettre en place des parcours entièrement intelligents et personnalisés via l'IA (*guidage en temps réel, notifications individualisées*)
- ✓ Diffuser des messages vidéo de sensibilisation à destination des passagers afin de prévenir les incivilités
- ✓ Garantir un traitement prioritaire fluide et systématique des demandes PMR ou de personnes en situation de fragilité, avec un accompagnement adapté
- ✓ Obtenir un label sur l'accessibilité ou l'inclusion
- ✓ Mettre en place des solutions de mobilité durable aux salariés et aux passagers pour rejoindre la plateforme aéroportuaire

Indicateurs de performance

- ✓ Temps moyen de parcours passager
- ✓ Taux de ponctualité des vols
- ✓ Taux de satisfaction des PMR

- ✓ Temps moyen de traitement des réclamations
- ✓ Pourcentage de véhicules de piste électrifiés
- ✓ Nombre d'incivilités
- ✓ Nombre de parcours ou zones rendus accessibles chaque année

Correspondance

Objectifs de Développement durable



ISO 26000

Question centrale 2 -
Droit des personnes

Question centrale 6 -
Protection de l'intérêt des consommateurs

CSRDI

ESRS S1 - Personnel de l'entreprise

ESRS S2 – Travailleurs de la chaîne de valeur

ESRS S4 – Consommateurs et utilisateurs finaux

Réglementation

Les éléments relatifs au cadre réglementaire sont donnés à titre d'exemple et de manière non exhaustive.

- ✓ **Règlement (CE) n° 261/2004 (Air Passengers Rights Regulation)** : Ce règlement définit les droits des passagers en cas de retard, annulation, refus d'embarquement, assistance minimale et compensation, renforcés récemment via des recommandations et clarifications.
- ✓ **Règlement (CE) n° 1107/2006 sur les personnes à mobilité réduite (PMR)** : Ce règlement implique une prise en charge systématique des PMR, l'interdiction de discrimination, l'accès aux installations et à deux dispositifs personnels de mobilité
- ✓ **Directive (EU) 2019/882 – European Accessibility Act (EAA)** : Ce règlement impose que, d'ici le 28 juin 2025, les nouveaux services et infrastructures, notamment numériques (applications, bornes) et physiques, soient accessibles à tous,

Ressources complémentaires

- ✓ [FNAM, Lancement du Collectif Sécurité Circulation Aéroportuaire \(CSCA\), janvier 2024](#)
- ✓ [Ministère de la transition écologique, de la biodiversité, de la forêt, de la mer et de la pêche : Plan pour une meilleure qualité de l'offre dans le transport aérien, juillet 2023](#)
- ✓ [Confédération Française Pour La Promotion Sociale Des Aveugles Et Amblyopes](#)

Remerciements et contributeurs

Ce référentiel a pour ambition de faciliter la mise en œuvre d'une démarche RSE au sein des entreprises de la branche et s'accompagne d'une Charte d'engagement RSE et d'un autodiagnostic. Afin de saisir au mieux les besoins et les attentes du secteur, ces outils ont été élaborés en concertation étroite avec des experts de la branche et des entreprises, qui ont activement contribué à cette démarche. Ce document a pu être créé grâce au soutien de la branche professionnelle du transport aérien, la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP), la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC), AKTO ainsi que grâce à la contribution d'entreprises du secteur lors d'entretiens et de groupes de travail qui se sont déroulés de février à juin 2025. Nous les remercions pour leurs précieux conseils et retours d'expérience.

Comité technique

- ✓ Farida BELMESSAOUD (AKTO)
- ✓ Daniel BERTONE (CGT)
- ✓ Raphaël CACCIA (CFDT)
- ✓ Rafael COSTA (UAF)
- ✓ Liete DA COSTA (FNAM)
- ✓ Pauline DEMEULENAERE (UAF)
- ✓ Camille DOJKA (DGEFP)
- ✓ Pascale FRASSE-SOMBET (CFE-CGC)
- ✓ Michel TREMORI (FO)

Participants aux entretiens et ateliers

- ✓ Meziane AFTIS (GEIQ AERO)
- ✓ Özlem ALANKAYA (CORSAIR)
- ✓ Cyrille DIGON (CORSAIR)
- ✓ Christelle DIJOUX (AÉROPORT DE BORDEAUX)
- ✓ Catherine COURTEIL (SEALAR / AÉROPORT DE POITIERS)
- ✓ Patricia FAVRET (GROUPE 3S)
- ✓ Franck LABRUN (ADP)
- ✓ Stéphanie LETURCQ (DGAC)
- ✓ Valérie MOLENAT (AIR FRANCE)
- ✓ Frédéric ORDENER (AVIAPARTNER)
- ✓ Samira SERKA (ADP)
- ✓ Marie SELLENET (ADP)
- ✓ Laurence WANG (SAMSIC)

Pilotage du projet

- ✓ Audrey FERREIRA (KYU Associés)
- ✓ Eloïse MARTIN (KYU Associés)
- ✓ Raphaële PERDIEU (AKTO)
- ✓ Alexiane ROLLAND (KYU Associés)



fnam



AKTO
L'humain au cœur des services