

ACTIVITÉ 2019-2020

POSITIVE
MOBILITY

Makers



À NOS LECTEURS

Le présent document a été rédigé et mis en page antérieurement à la pandémie du Covid-19.

Les éléments de reporting de l'exercice 2019 sont pertinents, mais les perspectives 2020 et les éléments de prospective décrits dans ce rapport n'intègrent pas le changement de contexte intervenu entre-temps. VINCI Airports se réserve la possibilité de proposer ultérieurement une version mise à jour de ce rapport, qui prendra en compte l'évolution du contexte mondial au premier semestre 2020.

Le cas échéant, chaque mise à jour sera publiée sur nos sites Internet et référencée de façon explicite, conformément à notre devoir de transparence.

Viser
L'EXEMPLARITÉ
ENVIRONNEMENTALE
24 _____ 29

Connecter
LES HOMMES
ET LES TERRITOIRES
30 _____ 35

Construire
DES AÉROPORTS EFFICACES,
ATTRACTIFS ET RÉSILIENTS
36 _____ 41

Réenchanter
L'EXPÉRIENCE
PASSAGERS
42 _____ 47

Ouvrir
LA VOIE À UNE
NOUVELLE EXPÉRIENCE
48 _____ 53

Inventer
L'AÉROPORT
DU FUTUR
54 _____ 59

Avancer
TOUS
ENSEMBLE
60 _____ 65



VISION

CAP SUR L'AÉROPORT DE DEMAIN



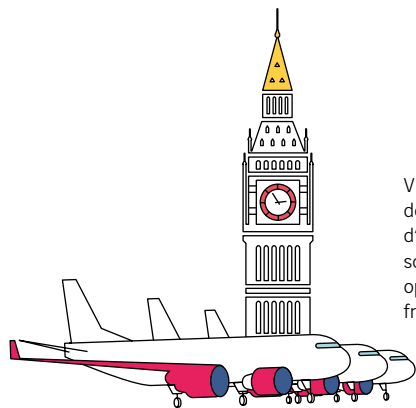
Notre rapport d'activité 2019-2020 vous invite à (re)découvrir les forces de notre modèle d'opérateur aéroportuaire global. Nous poursuivons notre mission au service des territoires, convaincus que le développement économique et le bien-être des populations sont corrélés à la mobilité. Forts de cette ambition, nous déployons nos savoir-faire à 360° sur l'écosystème aéroportuaire. Pour connecter les hommes et les territoires, construire des infrastructures performantes et résilientes, rendre l'expérience du voyage agréable et sûre, et créer de la valeur. Innover pour accroître l'efficacité de nos opérations. Et surtout, faire de la transition écologique le moteur de notre stratégie. Telle est la mobilité positive et durable construite, jour après jour, par les femmes et les hommes de VINCI Airports :

**LES POSITIVE
MOBILITY**

Makers

Aéroport Londres Gatwick : une acquisition réussie

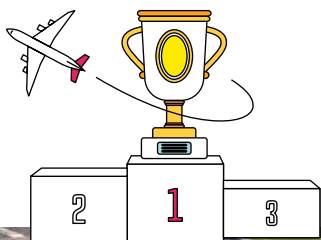
Cette transaction finalisée le 13 mai 2019 signe l'entrée officielle dans le réseau de VINCI Airports d'un actif exceptionnel, figurant dans le top 10 européen avec 46,6 millions de passagers par an.



VINCI Airports apporte à l'aéroport son expertise en matière de développement du trafic, de diversification commerciale et de maîtrise d'ouvrage, tandis que Londres Gatwick partage avec l'ensemble du réseau son expérience reconnue, notamment dans les domaines de l'efficacité opérationnelle dans les terminaux et, avec l'une des pistes les plus fréquentées au monde, dans la gestion des opérations.







L'aéroport de Lyon désigné meilleur aéroport européen 2019

La récompense a été attribuée par l'ACI Europe, dans la catégorie des aéroports accueillant entre 10 et 25 millions de passagers par an.

C'est la première fois depuis dix ans qu'un aéroport français domine ce palmarès. Cette distinction vient récompenser les excellentes performances opérationnelles enregistrées depuis l'entrée de l'aéroport dans le réseau VINCI Airports en 2016 : près de 30 % de passagers en plus, 52 nouvelles routes, la qualité de l'engagement environnemental de l'aéroport, et de nombreux services innovants en première mondiale.



Extension et modernisation à Salvador Bahia

Concessionnaire de l'aéroport de Salvador Bahia depuis janvier 2018, VINCI Airports a achevé en décembre 2019, en synergie avec VINCI Energies, un programme de modernisation de la plateforme, marqué par une forte dimension environnementale. Un investissement de 160 millions d'euros livré en dix-huit mois.

L'aéroport de Salvador Bahia voit sa capacité annuelle passer de 10 à 15 millions de passagers grâce à une nouvelle jetée et une rénovation-extension du terminal. L'expérience passagers passe un nouveau cap avec de nombreux aménagements et services pour les voyageurs : Wi-Fi haut débit gratuit, renouvellement du système de traitement des bagages, décoration d'inspiration bahianaise, gastronomie locale mise à l'honneur.





POSITIVE MOBILITY MAKERS

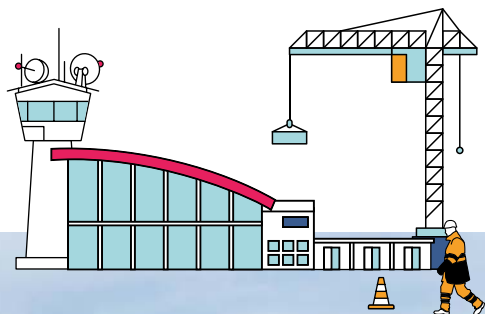


Deux chefs d'État pour le lancement officiel des travaux de l'aéroport de Belgrade

Après la signature du contrat de concessions en mars 2018, VINCI Airports a présenté en février 2019 un plan de modernisation ambitieux prévoyant 730 millions d'euros d'investissements afin d'accroître les capacités de l'aéroport de Belgrade et d'atteindre un trafic de 15 millions de passagers d'ici à la fin des 25 années de concession.

Signe de l'importance de la connectivité aérienne dans le rayonnement diplomatique, le lancement du projet de modernisation a donné lieu à une cérémonie officielle en présence des chefs d'État, Emmanuel Macron, président de la République française, et Aleksandar Vučić, président de la République de Serbie.







Un réseau attractif : VINCI Airports franchit le cap des 255 millions de passagers

Le réseau VINCI Airports passe un cap historique en 2019, avec un total de 255 millions de passagers accueillis au cours de l'année, en progression de 5,7 % sur un an à périmètre comparable.

Cette performance témoigne d'une dynamique de croissance dans l'ensemble du réseau, avec des seuils symboliques franchis au Japon (plus de 50 millions de passagers), à Lisbonne (plus de 30 millions), à Belgrade (plus de 6 millions) ou encore à Las Américas en République dominicaine (plus de 4 millions).





Le Kansai se prépare pour l'Exposition universelle

Fin 2019, l'aéroport international du Kansai a lancé les travaux de rénovation de son terminal 1. Un programme sur cinq ans visant à répondre à la demande croissante de passagers internationaux, notamment dans le cadre de l'Exposition universelle de 2025 à Osaka.

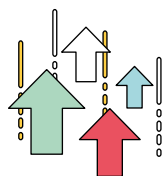


À l'issue de ces travaux – les plus importants pour les aéroports du Kansai en cinquante ans – l'aéroport pourra accueillir plus de 40 millions de voyageurs internationaux par an, avec des flux améliorés, et une expérience passagers radicalement transformée par l'essor du Fast Travel et de nouveaux espaces de détente.



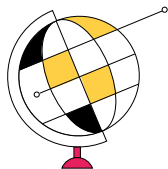


Des résultats solides



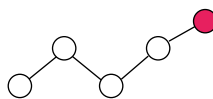
4,9 Mds€

Chiffre d'affaires géré



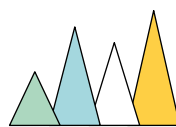
2,6 Mds€

Chiffre d'affaires consolidé



+ 8,6 %

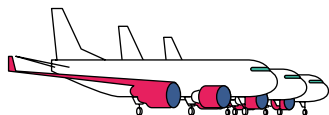
Chiffre d'affaires consolidé
à périmètre comparable



1,5 Md€

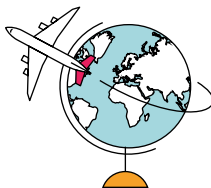
EBITDA

Performance opérationnelle : un réseau attractif



250

compagnies aériennes partenaires



325

routes ouvertes sur le réseau



255 millions

de passagers

Investissement et maîtrise d'ouvrage



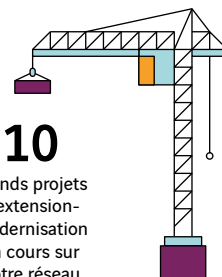
1 Md€

en investissement travaux en 2019



5 Mds€

en investissement travaux
pour les 5 prochaines années

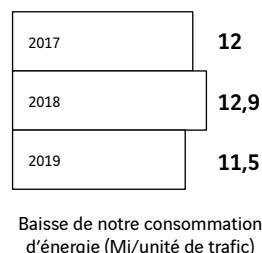
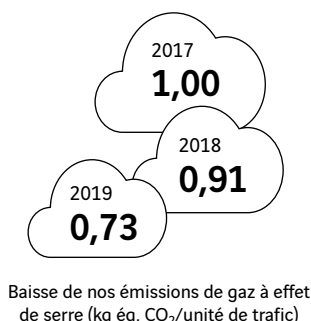
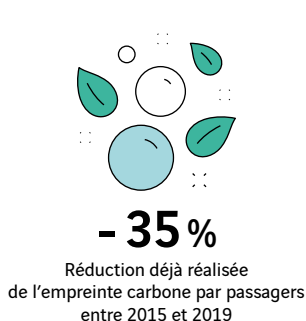


10

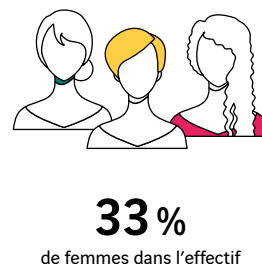
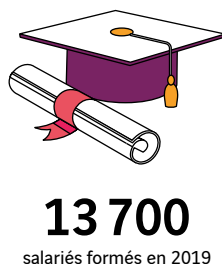
grands projets
d'extension-
modernisation
en cours sur
notre réseau

S'appuyant sur un réseau international puissant, efficace et attractif, VINCI Airports a confirmé en 2019 son statut de premier opérateur aéroportuaire privé au monde. Grâce à un ancrage géographique inégalé dans le secteur, nos opérations s'inscrivent dans une dynamique de croissance durable, avec des initiatives pour optimiser durablement les services, tout en améliorant l'expérience des passagers.

Performance environnementale



Employeur engagé



Expérience et qualité de service

Trophées Skytrax
Kansai International
Meilleur terminal
low cost Meilleure
livraison de bagages

Trophées OAG
Osaka Itami
Aéroport le plus
ponctuel
(catégorie
« grands aéroports »)

Trophées CAPA
Phnom Penh
Meilleur aéroport
régional pour
l'Asie-Pacifique
(moins de 10 millions
de passagers)



Trophées Airport
Service Quality (ACI)
Porto
Zone Europe
(5-15 millions de passagers)
Guanacaste
Zone Amérique latine
(moins de 2 millions
de passagers)
« most improved airport »
Puerto Plata
Zone Amérique latine
(moins de 2 millions
de passagers)

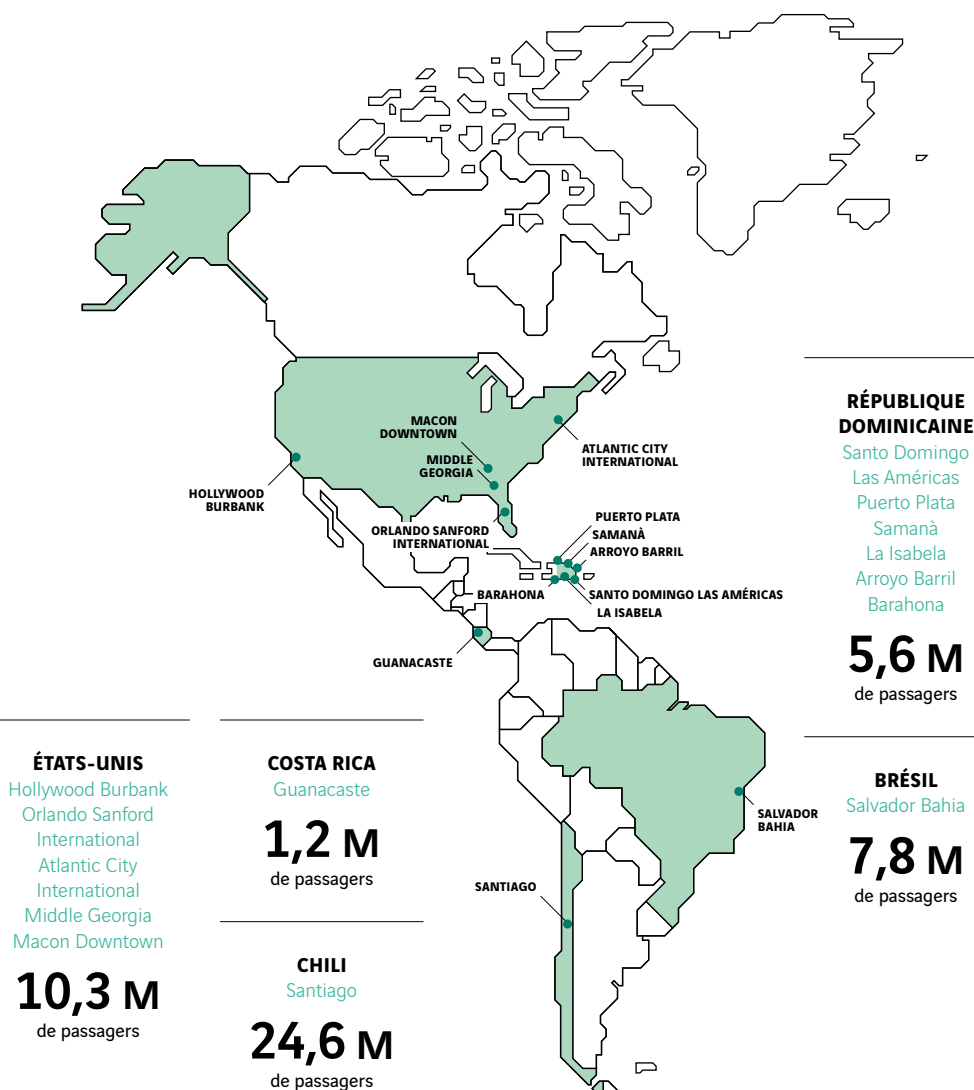
Trophées ACI
Europe
Aéroport de Lyon
Meilleur aéroport
d'Europe
(10-25 millions
de passagers)
Londres Gatwick
Meilleur aéroport
d'Europe pour
l'accessibilité

Un réseau aéroportuaire mondial et diversifié

VINCI Airports est présent à la fois dans les grandes économies et dans les géographies émergentes, avec 45 plateformes de tailles et de clientèles différentes, réparties sur 12 pays, 8 capitales et 3 continents. Nous avons accueilli 255 millions de passagers en 2019, en croissance de 5,7 % par rapport à 2018.

16

POSITIVE MOBILITY MAKERS



PORTUGAL

Lisbonne
Porto
Faro
Funchal
Ponta Delgada
Horta
Porto Santo
Santa Maria
Flores
Beja

59,1 M
de passagers

ROYAUME-UNI

Londres Gatwick
Belfast International

52,9 M
de passagers

SUÈDE
Stockholm Skavsta

2,3 M
de passagers

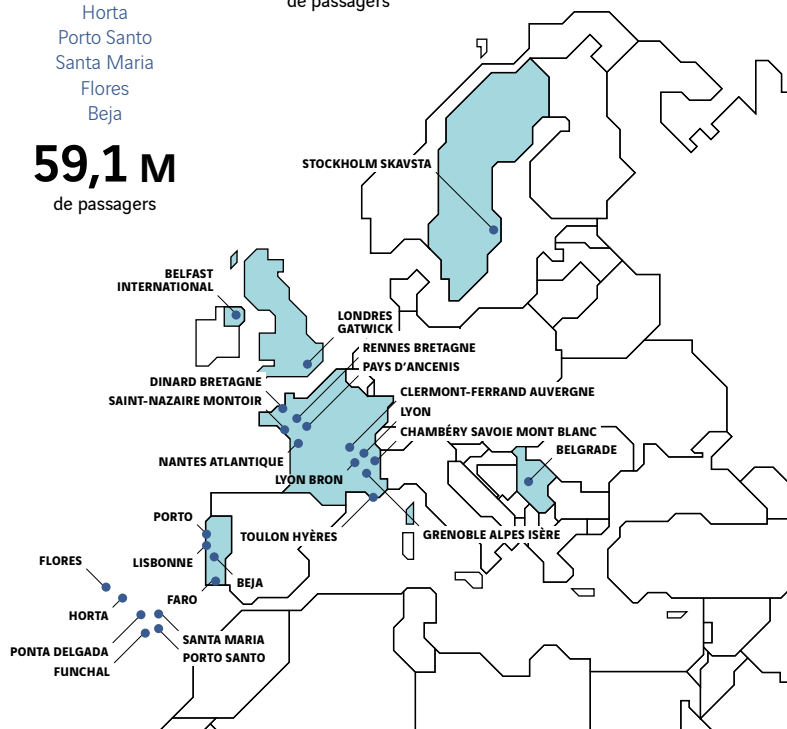
SERBIE
Belgrade

6,2 M
de passagers

FRANCE
Lyon

Nantes Atlantique
Rennes Bretagne
Toulon Hyères
Clermont-Ferrand
Auvergne
Grenoble Alpes Isère
Chambéry
Savoie Mont Blanc
Dinard Bretagne
Saint-Nazaire Montoir
Lyon Bron
Pays d'Ancenis

21,5 M
de passagers



17

POSITIVE MOBILITY MAKERS



JAPON
Kansai International
Osaka Itami
Kobe

51,8 M
de passagers

CAMBODGE
Phnom Penh
Siem Reap
Sihanoukville

11,6 M
de passagers

UN MODÈLE GLOBAL CRÉATEUR DE VALEUR



18

POSITIVE MOBILITY MAKERS

Partenaire des territoires

Un aéroport utile est un aéroport qui est une réelle partie prenante du territoire qu'il dessert. Partout à travers le monde, les autorités publiques confient à VINCI Airports la gestion de leurs aéroports. Notre expérience reconnue en matière d'anticipation, de financement et d'investissement crée de la valeur à long terme pour les territoires. Nous nous engageons par le partage d'une culture du développement fondée sur l'écoute, le dialogue, et la concertation. Conscients du rôle essentiel que jouent les aéroports pour le dynamisme économique des territoires où ils sont implantés, nous travaillons en partenariat avec les autorités concédantes et les communautés locales pour maximiser le potentiel de chaque aéroport. Les outils permettant une croissance durable sont personnalisés en fonction des conditions économiques, sociales et culturelles propres à chaque région.



Concepteur et maître d'ouvrage

Un aéroport attractif se modernise en permanence pour répondre aux demandes des passagers et des compagnies aériennes.

Le pilotage des investissements constitue un levier important dans la gestion aéroportuaire. Grâce à nos outils de prévision et de planification, nous sommes capables d'anticiper les défis futurs, de façon à livrer des infrastructures répondant aux exigences les plus élevées, améliorant la capacité, l'offre de services et l'expérience passagers. Entreprise du groupe VINCI, nous bénéficions d'outils de planification et de gestion du cycle de vie à la pointe de la technologie (à l'image du BIM, Building Information Modeling, ou de l'APMS, Airport Pavement Management System), afin de construire des scénarios d'investissements évolutifs. Rassemblant les besoins de tous les acteurs, ces outils permettent de prioriser et dimensionner les projets au plus près des besoins.



Grâce à son modèle d'opérateur global, VINCI Airports active tous les leviers nécessaires pour libérer le potentiel de croissance des aéroports, dans l'intérêt durable des territoires d'accueil et de l'ensemble de nos parties prenantes : collectivités, passagers, collaborateurs, compagnies aériennes, commerces et partenaires.



Exploitant performant

Un aéroport fonctionnel dessert un grand nombre de destinations, et garantit une expérience positive à chaque utilisateur. Chez VINCI Airports, le marketing est l'une des clés de notre succès. Nos experts travaillent avec plus de 250 compagnies aériennes partenaires pour identifier de nouvelles routes et favoriser l'essor durable du trafic. Boutiques et restaurants mettant à l'honneur les produits locaux, location de voitures, gestion des parkings, gestion domaniale : les activités extra-aéronautiques sont déterminantes pour la viabilité économique des infrastructures. Notre réseau en libère le potentiel de croissance par un travail avec des partenaires commerciaux pour affiner l'offre, tout en menant une réflexion sur la reconfiguration des flux de passagers et l'optimisation des opérations. Objectif : que le développement commercial corresponde à une expérience de voyage améliorée en misant fortement sur l'innovation et l'apport des outils digitaux.

Développeur d'infrastructures durables

Un aéroport durable cherche en permanence à réduire, et si possible neutraliser, l'impact de ses activités sur l'environnement. Chez VINCI Airports, cette dimension est au cœur de nos opérations et de nos projets en maîtrise d'ouvrage. Nos aéroports suivent une trajectoire de transition écologique : gestion responsable de la biodiversité et des espaces naturels, baisse de nos consommations d'eau, recyclage des déchets, réduction des consommations d'électricité et approvisionnement en énergies renouvelables. Nous travaillons avec nos partenaires pour faire entrer l'ensemble de l'écosystème aéroportuaire dans cette démarche – depuis l'optimisation du roulage des avions jusqu'aux modes « doux » pour les déplacements des personnes sur nos aéroports.





Edito

NICOLAS NOTEBAERT

Directeur général de VINCI Concessions, Président de VINCI Airports

« DÉMOCRATISÉ, LE TRANSPORT AÉRIEN SE RESPONSABILISE DÉSORMAIS »

Que retenir de la décennie 2010-2020 ? À mes yeux, le plus important réside dans le changement de cap qu'a connu l'économie mondiale sur la période : une profonde prise de conscience citoyenne et environnementale, avec une montée en puissance continue des attentes envers les grands agents économiques, publics comme privés. Chez VINCI Airports, présent dans douze pays et sur trois continents, nous mesurons bien le caractère universel de ce nouveau paradigme : partout, nous avons été témoins d'une même exigence, celle d'apporter des réponses concrètes aux questions qui animent les sociétés : l'emploi, l'insertion, l'égalité des chances, l'avenir des territoires et, bien sûr, la responsabilité environnementale.

Ces questions imprègnent notre modèle de longue date. En phase avec la stratégie du groupe VINCI, VINCI Airports se développe depuis de nombreuses

années autour de la notion de performance globale. Et notre exercice 2019 apporte une nouvelle illustration de cette approche où, en tant qu'opérateur de mobilité, nous mettons sans cesse notre raison d'être au service du bien commun. Qu'est-ce qu'un aéroport attractif et efficace ? De quel aéroport les entreprises et populations ont-elles besoin pour demain ?

Sur le plan de l'attractivité et de l'efficacité, nos résultats 2019 parlent d'eux-mêmes : la fréquentation de nos aéroports est en hausse de 5,7 %, avec une dynamique de croissance sur l'ensemble du réseau. Nous avons accueilli 255 millions de passagers, tandis que les compagnies aériennes ont continué à nous manifester leur confiance avec 325 ouvertures de lignes. Cette attractivité doit beaucoup à la couverture géographique et à la diversité de notre réseau : un atout déterminant pour les territoires desservis, auxquels il apporte connectivité et ouverture

sur le monde. À ce titre, le temps fort de l'année est sans conteste l'intégration à notre réseau de l'aéroport de Londres Gatwick et des 50 capitales que ce bel aéroport dessert à travers le monde.

Ces performances sont surtout essentielles parce qu'elles nous donnent les moyens de préparer l'avenir. De façonner la mobilité durable de demain. Comme le démontrent les grands projets que nous avons livrés cette année : la rénovation de l'aéroport de Salvador Bahia au Brésil, où nous avons dédié 10 % de l'investissement au volet environnemental, ou encore l'achèvement de la jetée E à l'aéroport de Santiago du Chili. Une dynamique qui se poursuivra en 2020 avec de grands travaux dans les aéroports de Belgrade, Kansai international, Lisbonne, Osaka Itami, Toulon Hyères ou encore

Sihanoukville. La maîtrise d'ouvrage est l'une des grandes forces de notre modèle. VINCI Airports est le seul acteur du marché à pouvoir à la fois investir fortement, conduire les grands projets d'extension-modernisation, et opérer les aéroports.

Nos moyens et expertises nous permettent de nous engager puissamment dans la qualité de service – un domaine parfois encore sous-estimé dans le secteur des infrastructures, qui est pourtant un pilier du modèle de VINCI Airports, et l'une des clés de notre succès. Pour nous, les aéroports sont des lieux de vie, dont les passagers sont la raison d'être. Nous sommes bien sûrs très fiers du prix ACI de meilleur aéroport d'Europe dans sa catégorie reçu par l'aéroport de Lyon : un aéroport français sur la première marche du podium, ce n'était pas arrivé depuis dix ans.

« Trois de nos aéroports ont déjà atteint la neutralité carbone. Grâce à l'effet réseau, propre à notre modèle, nous allons accélérer dans cette voie sur l'ensemble de nos plateformes. »



Au service des passagers et des compagnies aériennes, nous préparons les usages aéroportuaires de demain. Nos nouveaux centres d'excellence pour l'innovation dans les aéroports de Lyon, Lisbonne et Londres Gatwick expérimentent et mettent en œuvre les idées nouvelles. Si elles sont concluantes, nous les déployons en fonction des besoins sur d'autres aéroports. Une dynamique inductive que seul le fonctionnement en réseau rend possible. Dans cet écosystème riche, les projets abondent – depuis le robot-voiturier déjà en service à l'aéroport de Lyon, bientôt à Londres Gatwick, jusqu'au parcours biométrique en flux libre. Nos innovations contribuent aussi à la transition environnementale : avec le projet SunMind, une start-up interne incubée chez VINCI Airports et VINCI Concessions, nous avons devant nous un fantastique potentiel pour développer l'énergie solaire en autoconsommation.

Nous touchons ici à l'enjeu central de la prochaine décennie : l'aéroport du futur sera d'abord et avant tout exemplaire en termes d'environnement. Sur le chemin du « zéro émission nette », nous avons déjà atteint 35 % de réduction de l'empreinte carbone de notre réseau par unité de trafic entre 2015 et 2019. Prochaine étape : -50 % sur nos émissions brutes. C'est un objectif ambitieux, mais nous avons confiance dans notre capacité à l'atteindre avant 2030. Trois de nos aéroports sont déjà au stade de la neutralité carbone. L'effet réseau propre à notre modèle nous permettra là aussi d'accélérer dans cette voie sur l'ensemble de nos plateformes.

Cela supposera de continuer à trouver des idées neuves. À Londres Gatwick et à Lisbonne, par exemple, nous nous engageons dans le « grandir sans grossir », en trouvant les solutions pour créer plus de capacité par l'utilisation d'infrastructures déjà existantes. Dans cette phase de transition, nous disposons d'un autre levier important : la tarification incitative environnementale.

À Lyon, Nantes, et Londres Gatwick nous appliquons déjà une tarification dynamique selon le niveau sonore des avions. Désormais, nous allons aussi proposer au régulateur de faire varier la redevance aéroportuaire en fonction des émissions carbone des aéronefs, soutenant ainsi les compagnies aériennes dans leur transition environnementale.

Pour voyager loin, il faut voir et penser loin. C'est ce qui fait l'identité de VINCI Airports et de ses activités. Il y a cinquante ans, le premier Boeing 747 décollait de New York à destination de Londres. Avec 350 passagers, c'était alors le plus gros avion du monde, et c'était le début d'une nouvelle ère. Une ère de démocratisation du transport aérien. Aujourd'hui s'ouvre une nouvelle décennie, celle de la transition écologique. C'est aux femmes et aux hommes de VINCI Airports, avec tous nos partenaires, qu'il revient de construire le transport aérien de l'avenir en menant à bien sa mutation environnementale. Pour que la mobilité aérienne continue à être un levier de rapprochement entre les continents, les cultures et les communautés.

« La mobilité aérienne est un levier de rapprochement entre les continents, les cultures et les communautés. »



**1. NICOLAS
NOTEBAERT**
Directeur général
de VINCI Concessions
Président
de VINCI Airports

2. ÉRIC DELOBEL
Directeur technique

3. BENOÎT TROCHU
Directeur
du développement

4. CHEIKH DAFF
Directeur des ressources
humaines
et du développement
durable

5. ANNE LE BOUR
Directrice
de la communication
et de l'innovation

**6. RÉMI MAUMON
DE LONGEVILLE**
Directeur administratif
et financier

**7. VALÉRIE
VESQUE-JEANCARD**
Directrice déléguée
France et Amériques

**8. EMMANUEL
MENANTEAU**
Directeur délégué
Europe du Nord
et de l'Est et Asie
du Sud-Est

**9. PIERRE-HUGUES
SCHMIT**
Directeur commercial
et opérationnel

**10. THIERRY
LIGONNIÈRE**
Directeur délégué
Portugal et Brésil

Gouvernance

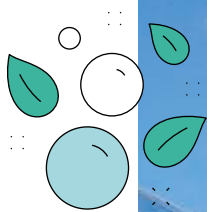
La tour de contrôle de VINCI Airports

Le comité de direction de VINCI Airports est composé de dix membres qui œuvrent au quotidien pour développer un réseau aéroportuaire dynamique et performant.

VINCI Airports déploie ses activités au sein du groupe VINCI, acteur mondial des métiers des concessions et du contracting. Nous sommes une filiale de VINCI Concessions, leader européen des concessions d'infrastructures de mobilité, qui accompagne ses clients dans la conception, le financement, la maîtrise d'ouvrage et l'exploitation de leurs aéroports, autoroutes et projets ferroviaires. Le rôle de notre comité exécutif est de promouvoir les synergies pour diffuser la culture du Groupe dans le monde, et poursuivre une internationalisation au service de sa croissance.

— Viser

l'exemplarité environnementale





Précurseur dans son secteur, VINCI Airports est devenu en 2015 le premier opérateur aéroportuaire au monde à déployer une démarche environnementale globale. Baptisée **AirPact**, cette politique engage l'ensemble des aéroports du réseau dans 12 pays. Depuis cinq ans, grâce à une mobilisation à grande échelle, VINCI Airports a déjà réduit de 35 % l'empreinte carbone par unité de trafic⁽¹⁾ des aéroports de son réseau, en faisant baisser significativement les émissions de 1,11 kg équivalent CO₂ par unité de trafic en 2014 à 0,73 kg équivalent CO₂ par unité de trafic en 2019. Pour atteindre ces résultats, VINCI Airports a multiplié les actions concrètes : installation de panneaux photovoltaïques, remplacement des éclairages par des LED, intégration de véhicules électriques dans nos flottes de véhicules et engins de piste... Pour encadrer ces actions, tous nos aéroports sont engagés dans le programme de certification Airport Carbon Accreditation (ACA).

Lancée en 2009 par l'Airport Council International (ACI), cette initiative fournit aux acteurs de l'industrie aéroportuaire un cadre et des outils communs pour réduire leurs émissions suivant **4 niveaux d'accréditation**, vérifiés par un organisme indépendant. Désormais, 100 % de nos plateformes sont accréditées ACA, dont deux au niveau 3+ attestant de leur neutralité carbone : l'aéroport de Lyon et Londres Gatwick. L'aéroport de Guanacaste au Costa Rica a atteint la certification carbone neutre de l'ONG Earth University. En 2019, VINCI Airports a revu à la hausse ses objectifs environnementaux pour la nouvelle décennie : atteindre le « zéro déchet en décharge » et réduire ses émissions CO₂ brutes de 50 % à l'horizon 2030, et diviser par 2 ses consommations d'eau par passager et atteindre le zéro pesticide. En ligne de mire ? Le **zéro émission nette en carbone** sur l'ensemble du réseau au plus tard en 2050.



(1) Une unité de trafic : 1 passager + 100 kg de fret.





Lyon, Londres et Guanacaste en pointe sur la

neutralité carbone

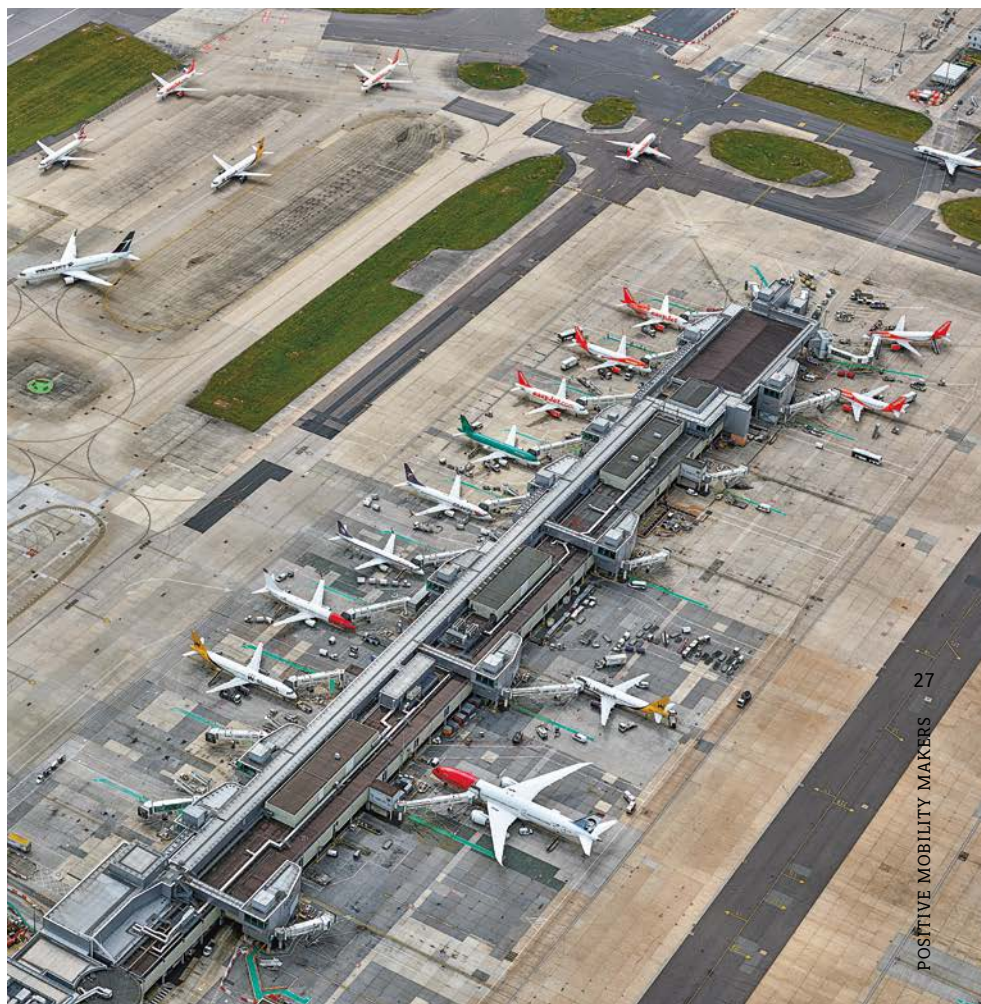
En mai 2017, l'aéroport de Lyon a été le premier du réseau VINCI Airports à décrocher la **certification ACA 3+**, le niveau le plus élevé du programme Airport Carbon Accreditation, correspondant à la neutralité carbone. C'est le fruit d'une démarche entamée dès 2007, combinant une réduction de sa consommation d'énergie avec un approvisionnement à 100 % en électricité d'origine renouvelable depuis 2011, ainsi qu'une contribution dans des projets bas carbone pour compenser ses émissions résiduelles. L'aéroport a aussi promu un plan de déplacement interentreprises favorisant les modes « doux » auprès des salariés travaillant sur son emprise; déployé des navettes au biogaz pour relier ses parkings et terminaux;

et mis en œuvre un outil d'aide à la décision pour les opérations en piste qui a permis de diminuer le temps de roulage des avions. Avec l'intégration de Londres Gatwick, c'est un deuxième aéroport de niveau ACA 3+ qui a rejoint le réseau VINCI Airports en 2019. L'aéroport londonien est également titulaire du **plus haut niveau d'accréditation** et cela malgré l'intensité de son trafic, grâce à une ambitieuse politique de recours aux énergies renouvelables. Enfin, à ces deux plateformes s'ajoute l'aéroport de Guanacaste au Costa Rica, premier aéroport d'Amérique centrale reconnu neutre en carbone dans le cadre d'une démarche validée par l'ONG Earth University.



Au Costa Rica, l'aéroport de Guanacaste est le premier d'Amérique centrale reconnu neutre en carbone.

Londres Gatwick figure parmi les aéroports les plus exemplaires en matière de recours aux énergies renouvelables.



Aéroport de Lyon :
1^{re} plateforme
du réseau à atteindre
la neutralité carbone.



RACHEL THOMPSON

Directrice du développement durable,
aéroport de Londres Gatwick, Royaume-Uni

« Londres Gatwick suit une ambitieuse stratégie de développement durable baptisée "Decade of Change", très en phase avec la politique AirPact de VINCI Airports. Grâce à cette approche, nous avons réussi à découpler la croissance du trafic de celle de nos émissions de CO₂, jusqu'à atteindre la neutralité carbone comme en atteste notre accréditation ACA de niveau 3+. »

À RETENIR

28

POSITIVE MOBILITY MAKERS



ROYAUME-UNI

Londres Gatwick en pointe sur les déchets issus de l'avion et de ses activités

La démarche environnementale de Londres Gatwick rejoint les ambitions de la politique AirPact de VINCI Airports. Un vaste centre de traitement lui permet de trier et recycler sur place quantité de déchets issus de ses activités mais aussi des avions – l'aéroport étant une référence en Europe sur ce point. En trois ans, son taux de recyclage/réutilisation a atteint plus de 70 %, avec un objectif de 85 % pour 2020.



BRÉSIL

Salvador Bahia : exemple de la transition verte

Un an après l'obtention du niveau 1, l'aéroport de Salvador Bahia a décroché début 2020 l'accréditation ACA de niveau 2. C'est la reconnaissance des actions menées par la plateforme depuis son entrée au sein du réseau VINCI Airports. En quelques mois, son empreinte carbone a diminué de 134 tonnes. Un centre de tri lui permet d'atteindre le « zéro déchet en décharge », une première pour un aéroport au Brésil. Une station de traitement des eaux usées permet de recycler 100 % des eaux traitées, faisant de l'aéroport l'un des rares « zéro rejet liquide ». Une centrale solaire est en cours de construction, à terme, pour améliorer de 30 % son empreinte carbone grâce à 11 000 panneaux photovoltaïques.

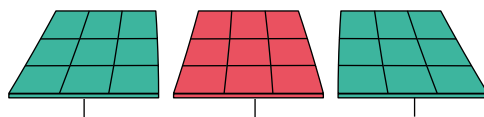




FRANCE

Innovations vertueuses à Toulon Hyères

Après Nantes, Grenoble, Chambéry et Clermont-Ferrand, l'aéroport Toulon Hyères a vu son système de management environnemental certifié ISO 14001 en septembre 2019. Parmi ses initiatives, l'aéroport s'est doté d'un débroussaillier thermique évitant le recours aux produits phytosanitaires. Toulon Hyères est aussi le premier en France à tester un groupe électrogène sur batteries pour alimenter en électricité les avions en stationnement sans émettre de CO₂. Enfin, son poste inspection filtrage s'est équipé d'un compacteur innovant, primé à VivaTech, facilitant le recyclage des bouteilles plastiques.

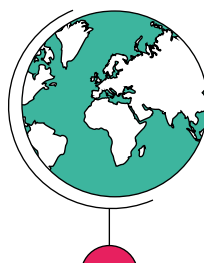


10,331 MWp

Puissance installée de panneaux photovoltaïques en autoconsommation sur les aéroports de notre réseau

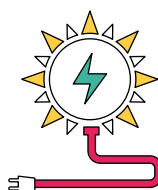
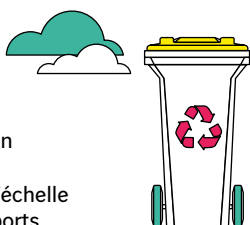
Objectifs 2030

- - 50 % d'émissions carbone brutes
- - 50 % d'eau consommée
- 0 déchet en décharge
- 0 produit phytosanitaire



69 %

le taux de valorisation des déchets générés par les passagers à l'échelle du réseau VINCI Airports



24 %

la part moyenne des besoins en électricité couverts par le photovoltaïque dans 6 aéroports dominicains équipés de panneaux solaires

— Connecter

les hommes et les territoires

30

POSITIVE MOBILITY MAKERS





Grâce à son expertise du marketing aéronautique, à sa méthodologie basée sur les données et à la couverture géographique étendue de son réseau, VINCI Airports collabore étroitement avec les compagnies aériennes et les acteurs du tourisme local. Objectif ? **Ouvrir de nouvelles lignes**, augmenter le nombre de voyageurs et assurer le développement de nos aéroports de manière pertinente et durable. En facilitant les échanges touristiques, commerciaux et culturels, chaque nouvelle liaison contribue au développement économique et au rayonnement des territoires d'accueil. En 2019, ce savoir-faire s'est traduit par **l'ouverture de 325 routes** dans

l'ensemble de notre réseau. Ces nouvelles liaisons concernent notamment 61 long-courriers, avec des vols emblématiques comme Lisbonne-Doha opéré par Qatar Airways, Porto-Dubai avec Emirates, Nantes-Dakar avec Volotea, Santiago-Barcelone avec Iberia, Osaka-Londres avec British Airways, ou bien encore Guanacaste au Costa Rica, désormais relié à Amsterdam par KLM. La force du réseau VINCI Airports a joué pleinement dans l'ouverture de nombreuses lignes venant renforcer **la connectivité entre nos aéroports**, à l'image des liaisons inaugurées entre Lyon et Porto avec TAP, Grenoble et Porto avec Ryanair, ou bien encore Salvador et Santiago avec JetSmart. Pour 2020, de nouveaux développements sont d'ores et déjà attendus. Qatar Airways a annoncé deux nouvelles liaisons entre Doha et nos aéroports de Lyon, en France, et Siem Reap au Cambodge, tandis que la compagnie espagnole Wamos Air s'apprête à inaugurer ses premiers vols entre Madrid et notre plateforme Orlando Sanford en Floride.



Partidas		Departures	
Time	Destination	Time	Destination
08:30	13:25 F07073 Dublin	07:15	13:25 F07073 Dublin
12:20	13:40 TP1000 Lisbon	10:21	13:40 TP1000 Lisbon
	14:00 F04703 Milan, Bergamo	08:10	14:00 F04703 Milan, Bergamo
	14:20 F00032 Marseille	08:14	14:20 F00032 Marseille
	14:30 F00004 Madeira	05:53	14:30 F00004 Madeira
	14:35 EZ1000 London, Gatwick	10:00	14:35 EZ1000 London, Gatwick
	14:50 F00002 Amsterdam	10:21	14:50 F00002 Amsterdam
	14:55 TP1073 Lisbon	10:21	14:55 TP1073 Lisbon
	14:55 EZ1006 Geneva	10:50	14:55 EZ1006 Geneva
	15:00 TP1002 Barcelona	10:21	15:00 TP1002 Barcelona
	15:05 W00002 Amsterdam	09:05	15:05 W00002 Amsterdam
	15:10 F07002 Palma Mallorca	08:14	15:10 F07002 Palma Mallorca
	15:20 EZ1012N Seoul, Incheon	10:50	15:20 EZ1012N Seoul, Incheon
	15:20 F07020 Valencia	07:15	15:20 F07020 Valencia
	15:35 F05005 Madrid	08:10	15:35 F05005 Madrid
	16:00 TP0008 Paris, Orly	10:21	16:00 TP0008 Paris, Orly
	16:10 TP1004 Madrid	10:21	16:10 TP1004 Madrid
	16:15 LH1179 Frankfurt	0-11	16:15 LH1179 Frankfurt





Le monde a rendez-vous au

Portugal

Grâce à des solutions efficaces et créatives, les aéroports de VINCI Airports réalisent souvent une croissance du trafic supérieure à celle du marché. Parfois, ces solutions contribuent même à créer les conditions de la relance pour un territoire. Le Portugal a pu s'appuyer sur l'essor de sa connectivité aérienne internationale pour accélérer son renouveau après la crise financière de 2008. Depuis l'intégration au réseau VINCI Airports en 2013, le trafic de ses 10 aéroports connaît **l'une des plus fortes croissances en Europe**, passant de 30 millions il y a six ans à près de 60 millions de passagers en 2019. Avec des croissances respectives de 9,8 % et 7,4 % en 2019, les aéroports de Porto et de Lisbonne figurent parmi les plus dynamiques du continent. Cette ouverture accrue sur le monde

a permis d'attirer des investissements, de **doper le secteur touristique** et de **stimuler le marché de l'emploi**, tout en faisant de Lisbonne un foyer hyperactif dans le domaine de l'innovation. En témoigne la tenue du Web Summit dans la capitale portugaise – la plus grande conférence européenne sur la technologie et l'innovation dont VINCI Airports a été partenaire pour la quatrième année consécutive en 2019 – l'occasion pour annoncer la création d'un centre d'excellence pour l'innovation VINCI Airports à l'aéroport de Lisbonne. L'objectif de la nouvelle décennie est d'amplifier cette dynamique positive, notamment grâce au projet de modernisation de l'aéroport de Lisbonne et de reconversion en plateforme civile de la base militaire de Montijo : un investissement de 1,15 milliard d'euros.



Depuis 4 ans, VINCI Airports est partenaire du Web Summit à Lisbonne.

Le trafic des dix aéroports portugais a doublé entre 2013 et 2019.



POSITIVE MOBILITY MATTERS 33



FRANCISCO PITA

Directeur commercial, ANA, aéroports du Portugal

« Chaque ouverture de ligne constitue un atout de plus pour l'attrait et l'essor économique du Portugal. Et, avec les projets en cours, nous anticipons d'ores et déjà un développement des flux. »

À RETENIR

34

POSITIVE MOILITY MAKERS



FRANCE

De nouvelles bases pour easyJet et Volotea

Illustration des partenariats de long terme que nous construisons avec plus de 250 compagnies aériennes, VINCI Airports accueille de nouvelles bases. Depuis avril 2019, easyJet opère à Nantes Atlantique sa sixième base sur notre réseau, avec désormais trois A320 stationnés sur l'aéroport, ainsi que 40 pilotes et plus de 70 personnels navigants domiciliés à proximité. En septembre, c'est la compagnie espagnole Volotea qui a annoncé l'ouverture en 2020 de sa seconde base française à l'aéroport de Lyon (après Nantes il y a sept ans.)



JAPON

Le Kansai sous le feu des projecteurs

Au Japon, les trois aéroports que nous opérons à Osaka et à Kobé ont vu leur trafic passagers progresser de 7,2 % en 2019 – reflet de la dynamique d'un territoire s'ouvrant de plus en plus au tourisme et aux grands événements internationaux. Nos équipes ont géré avec succès l'afflux de voyageurs généré par la Coupe du monde de rugby ou encore le sommet du G20 – 30 000 participants, dont 37 chefs d'État et de gouvernement avec leurs délégations nationales. Après la rénovation de la zone commerciale de l'aéroport d'Itami, nous lançons cette année avec nos partenaires l'extension-rénovation de l'aéroport international du Kansai. Objectif ? Un aéroport toujours plus efficace et convivial pour l'Exposition universelle d'Osaka en 2025.



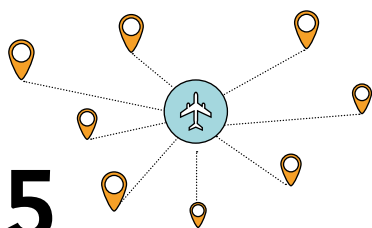


G20

ARGENTINA
AUSTRALIA
BRAZIL
CANADA
CHINA
FRANCE
GERMANY
INDIA
INDONESIA
ITALY
JAPAN
MEXICO
RUSSIA
SAUDI ARABIA
SOUTH AFRICA
SOUTH KOREA
TURKEY
UNITED KINGDOM
UNITED STATES
EUROPEAN UNION

325

nouvelles routes ouvertes
en 2019 dont 61 long-courriers



+ de 50

bases de compagnies aériennes sur le réseau
VINCI Airports en 2019, dont celle d'easyJet ouverte
à Nantes et celle de Volotea annoncée à Lyon
qui ouvrira en 2020

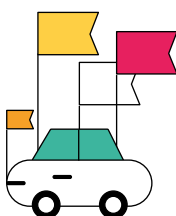
8 capitales

desservies par les aéroports
que nous gérons :
Belfast, Belgrade, Lisbonne,
Londres, Phnom Penh,
Saint-Domingue,
Santiago, Stockholm



30 000

participants accueillis par les
aéroports du Kansai à l'occasion
du sommet du G20 2019 à
Osaka – dont 37 chefs d'État
et de gouvernement



Près de 100%

de croissance du nombre
de passagers dans les aéroports
du Portugal depuis 2013

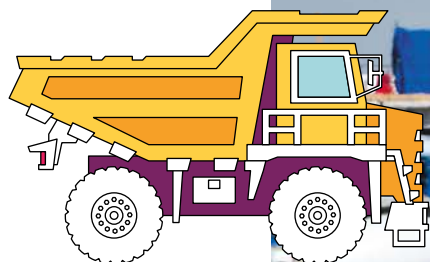


— Construire

des aéroports efficaces,
attractifs et résilients

36

POSITIVE MOBILITY MAKERS



Seul acteur du secteur aéroportuaire à intégrer une triple expertise d'investisseur, de maître d'ouvrage et d'opérateur, nous pilotons les investissements nécessaires au développement des aéroports à court, moyen et long terme. En tant qu'entreprise du groupe VINCI, nous maîtrisons toutes les dimensions des chantiers – aussi complexes soient-ils. Outre les synergies pertinentes que nous pouvons déployer avec des sociétés sœurs comme VINCI Construction, VINCI Energies ou Eurovia, nous nous appuyons sur des expertises et des outils intégrés en ingénierie et planification, à l'image de la **technologie « full BIM »** (Building Information Modeling) permettant de projeter sur toute la durée de vie de l'aéroport les données récoltées pendant la phase de construction. Cette approche s'est encore vérifiée en 2019 avec la livraison de projets majeurs comme la rénovation/extension de l'aéroport de Salvador Bahia ou



le franchissement de nouvelles étapes clés dans le vaste chantier d'extension des capacités de l'aéroport de Santiago du Chili. En 2020, nous poursuivrons cette stratégie avec de nombreux projets destinés **à accompagner la croissance du trafic et à améliorer l'expérience des voyageurs**. Au Japon, nous nous apprêtons à débiter à l'aéroport international du Kansai les plus importants travaux de rénovation entrepris dans la région depuis cinquante ans. Des travaux de rénovation-extension seront lancés ou monteront en puissance à Belgrade en Serbie, à Toulon Hyères en France et à Sihanoukville au Cambodge. Enfin, VINCI Airports continue à préparer avec le gouvernement portugais l'accroissement des capacités aéroportuaires de Lisbonne avec la modernisation de l'aéroport Humberto Delgado et la reconversion civile de la base militaire de Montijo.





Nouvelle ère aéroportuaire pour *Salvador Bahia*

Concessionnaire depuis janvier 2018, VINCI Airports a livré en décembre 2019 les travaux d'extension et de modernisation de l'aéroport de Salvador Bahia. Ce programme, réalisé en seulement dix-huit mois, a nécessité **160 millions d'euros d'investissements**. En partenariat avec VINCI Energies, il a permis de porter la capacité de 10 à 15 millions de passagers par an, grâce à l'extension du terminal et à la construction d'une nouvelle jetée d'embarquement. Côté **expérience passagers**, des améliorations ont été apportées par un nouveau système de traitement des bagages, une zone commerciale enrichie et la fourniture de services inédits comme un réseau Wi-Fi gratuit et haut débit. Au cœur du projet, la

dimension environnementale

a concentré près de 10 % de l'investissement : recyclage des eaux usées, valorisation des déchets, optimisation des consommations d'énergie... L'aéroport s'inscrit dans une trajectoire positive, avec l'ouverture de huit nouvelles lignes, dont des vols directs vers Miami, Panama, Salt Island et Santiago du Chili. D'ici à deux ans, de nouvelles améliorations seront apportées, comme la modernisation des espaces de restauration et la mise en place de nouveaux postes d'enregistrement et de passerelles d'embarquement. Avec toujours le même objectif : **contribuer au développement économique de la région** dans le respect de son patrimoine culturel et environnemental.



L'extension
du terminal
de Salvador Bahia
inclut une
nouvelle jetée
d'embarquement.

La première
phase
des travaux
de modernisation
a été livrée
en 18 mois.



POSITIVE MOBILITY MAKERS



HENRIQUE BELLINI

Analyste opérations et projet,
aéroport de Salvador Bahia, Brésil

« Nous sommes dans
une démarche d'amélioration
continue, en y associant
les passagers, les compagnies
aériennes... C'est une façon
d'innover au jour le jour. »

À RETENIR

40

POSITIVE MOBILITY MAKERS



FRANCE

Pistes nouvelles à Saint-Nazaire et Toulon Hyères

Grâce à l'adaptation et à la consolidation de sa piste, l'aéroport de Saint-Nazaire Montoir est désormais capable d'accueillir le Béluga XL – avion-cargo géant d'Airbus. Réalisé en synergie avec Eurovia, ce chantier de 15 millions d'euros contribue au dynamisme de la filière aéronautique en région Pays de la Loire. Avec Eurovia et VINCI Energies, VINCI Airports a par ailleurs lancé la modernisation des pistes et du balisage de l'aéroport de Toulon Hyères. Cette plateforme mixte civile et militaire est une porte d'entrée stratégique pour le tourisme varois.



CHILI

Dernière ligne droite pour le hub chilien

Depuis 2016, l'aéroport de Santiago du Chili est engagé dans un programme d'ampleur pour doubler ses capacités et devenir un hub de référence en Amérique du Sud. Un an après l'inauguration de la jetée C, le chantier titanesque a franchi une nouvelle étape clé en septembre 2019, avec la livraison de la jetée E. Grâce à une planification efficace et à l'optimisation des flux de passagers et des mouvements d'avion, cette avancée a été accomplie sans interruption des opérations. Le programme est désormais entré dans sa phase finale, avec une livraison du terminal international prévue pour 2021.

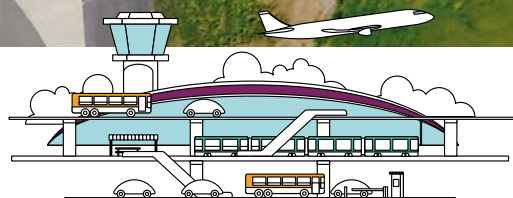




SERBIE

Un hub pour l'Europe de l'Est

À l'aéroport de Belgrade, à la suite de la concession remportée en mars 2018, VINCI Airports avance sur son agenda : ouverture de nouvelles lignes, amélioration des flux, mise en valeur du patrimoine culturel serbe et déploiement de la politique environnementale. Fin 2019, les premiers travaux ont été engagés en synergie avec VINCI Construction Grands Projets. Au total, un investissement de 730 millions d'euros sur 25 ans permettra de rénover l'aéroport, d'améliorer sa capacité et de porter la qualité de service aux meilleurs standards internationaux. Objectif : passer de 6 millions à 15 millions de passagers d'ici à 2043.

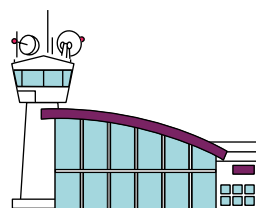


1,15 Md€

d'investissement pour agrandir les capacités aéroportuaires de Lisbonne, avec la rénovation de l'aéroport Humberto Delgado et la reconversion en aéroport civil de la base militaire de Montijo

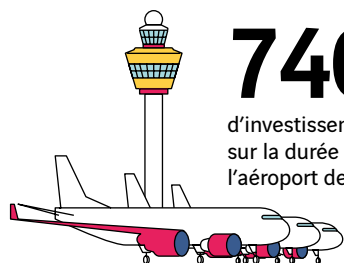
+ 840 M€

dédiés sur 4 ans à la construction du nouveau terminal international de Santiago du Chili. 300 000 m² de surfaces réaménagées. Capacité d'accueil de l'aéroport fin 2020 : 38 millions de passagers par an



41

POSITIVE MOBILITY MAKERS



740 M€

d'investissement programmés sur la durée de concession à l'aéroport de Belgrade en Serbie

100 M€

consacrés à la modernisation des aéroports de Phnom Penh, de Siem Reap et de Sihanoukville au Cambodge

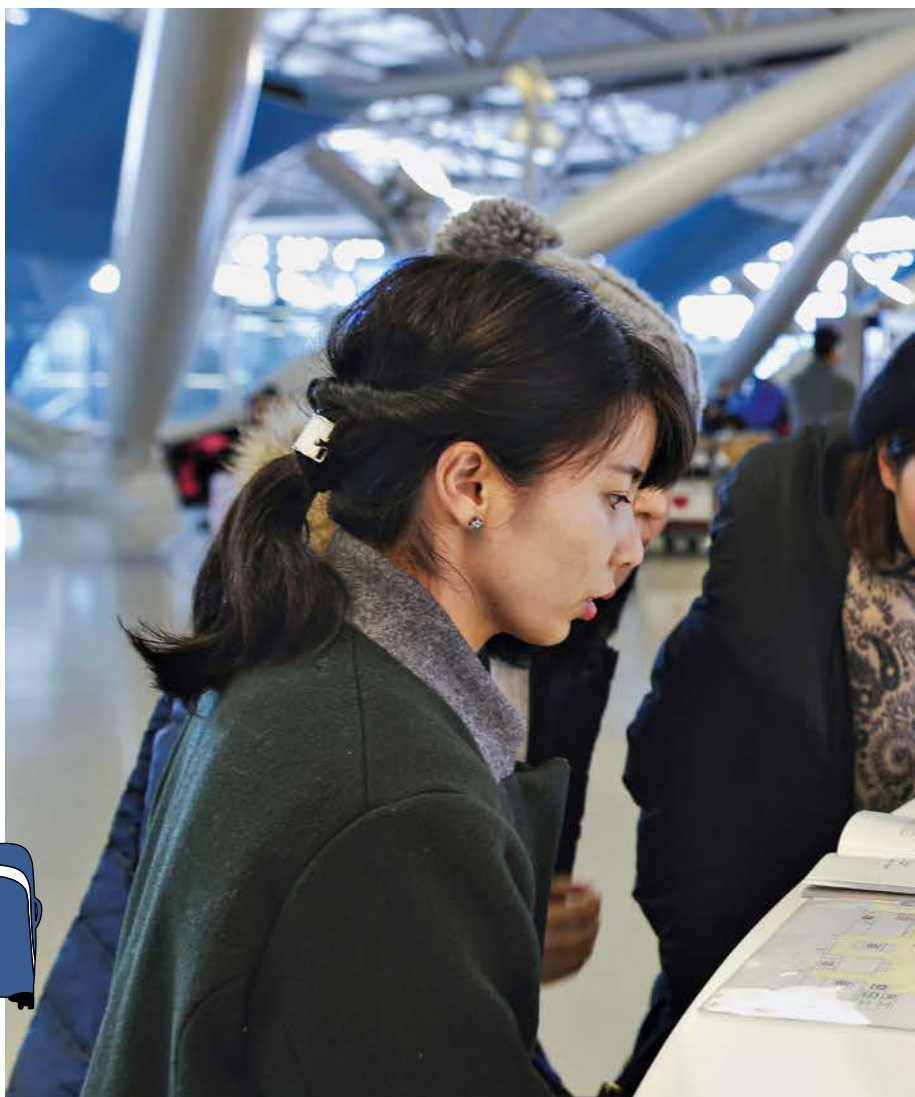


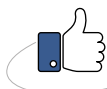
Rienchanter

l'expérience passagers

42

POSITIVE MOBILITY MAKERS





Satisfaire les passagers est la marque de fabrique de VINCI Airports et de l'ensemble de ses collaborateurs. Une culture de la **qualité de service** et de l'expérience client que nous déployons dans toutes les facettes de notre métier : de la rénovation des infrastructures pour fluidifier le parcours des passagers à la modernisation des mobiliers pour améliorer le confort et faciliter l'orientation, en passant par l'aménagement des espaces de loisirs et de commerces. Suivant une **démarche de progrès permanent**, nous menons des enquêtes régulières destinées à mesurer le niveau de service rendu, mais aussi à l'améliorer sans cesse en recueillant de nouvelles idées. De la propreté des toilettes jusqu'au déploiement des toutes

dernières technologies digitales, en passant par la qualité de l'accueil et de l'information, le confort et l'accessibilité des espaces à tous les publics. C'est ce qui vaut à nos aéroports d'être régulièrement récompensés dans les **classements internationaux** les plus prestigieux. Autre symbole de cette attention de chaque instant envers les passagers de nos aéroports, la 7^e édition du **Smiling Day** s'est tenue le 5 avril 2019 dans l'ensemble du réseau. Les collaborateurs de VINCI Airports ont été invités à aller à la rencontre des voyageurs, pour un moment d'échange convivial mettant cette année à l'honneur le patrimoine culturel et gastronomique des 12 pays dans lesquels nous sommes présents.

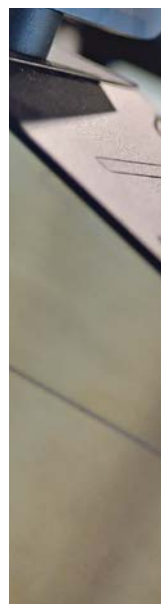




L'aéroport de Lyon sur le toit de l'Europe

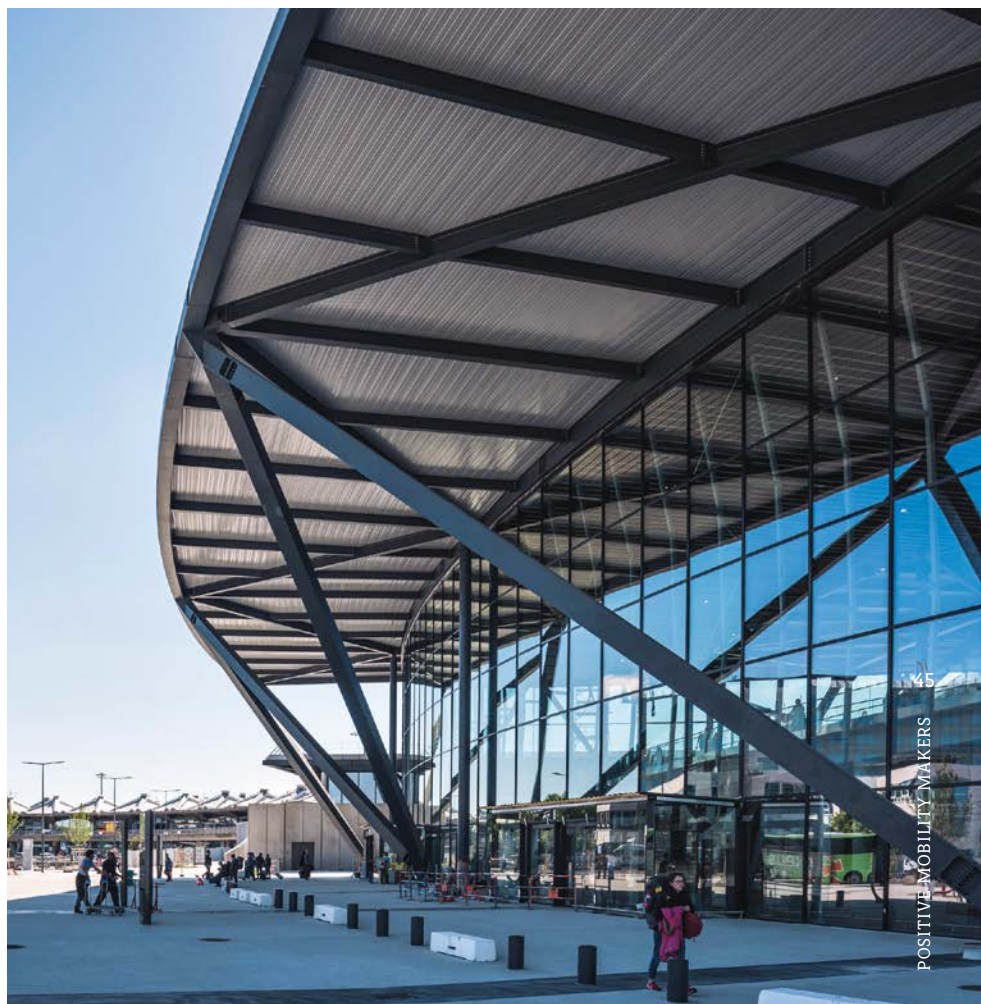
Opéré depuis 2016 par VINCI Airports, l'aéroport de Lyon a été désigné meilleur aéroport européen 2019 par l'ACI – catégorie 10 à 25 millions de passagers. En plus de saluer l'engagement environnemental d'une plateforme neutre en carbone, cette distinction consacre les efforts continus de l'aéroport de Lyon en matière d'expérience des passagers. En trois ans, **l'offre de connectivité** nationale et internationale a progressé avec l'ouverture de plus de 50 lignes, et le trafic a augmenté de près de 30 % pour s'établir à plus de 11 millions de passagers en 2019. Surtout, l'aéroport a déployé de nombreuses innovations destinées à **fluidifier le parcours des voyageurs**. Des bornes physiques et une place

de marché en ligne permettent d'accéder de façon centralisée aux différents services (parkings, coupe-file, salons...), ainsi que d'acheter en une seule réservation un billet combiné avion-bus-train intégrant les offres de partenaires comme Flixbus, Ouigo, TGV et Rhônexpress. Depuis mars 2019, l'aéroport de Lyon est par ailleurs le 1^{er} aéroport au monde à proposer un **robot voiturier** opérationnel sur 500 places de parking. Déjà utilisé par plus de 8 000 voyageurs avec un taux de satisfaction de 95 %, le service sera étendu à 2 000 places d'ici l'été 2020, avant son prochain déploiement à Londres Gatwick.

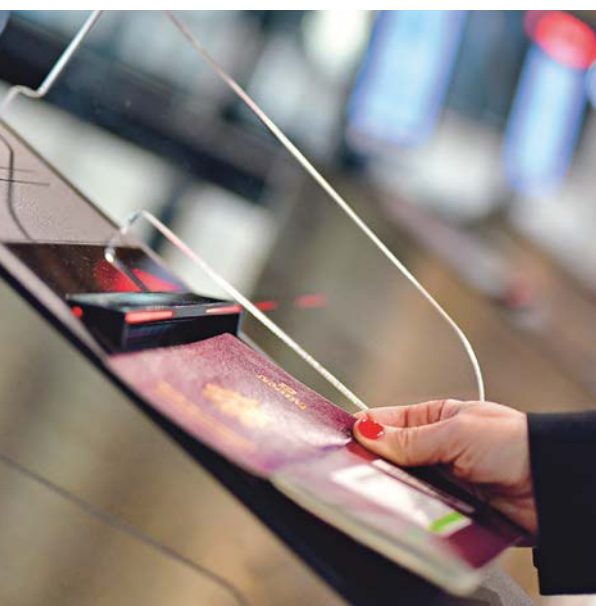


L'excellence
de l'expérience
passagers
à l'aéroport de
Lyon reconnue
par le classement
ACI 2019.

Le trafic
a progressé
de 30 %
en trois ans.



POSITIVE MOBILITY MAKERS



MARIE-LOU PADILLA

Responsable parcours clients,
aéroports de Lyon, France

« L'optimisation de l'expérience client doit être un objectif commun à tous. C'est pour cela que nous allons régulièrement sur le terrain pour tester nos solutions et dialoguer avec les utilisateurs. »

À RETENIR

46

POSITIVE MOBILITY MAKERS



JAPON

KIX toujours n° 1 de la livraison de bagages

L'aéroport international du Kansai démontre une fois de plus son efficacité opérationnelle en se plaçant, pour la cinquième année consécutive, dans le classement Skytrax 2019 des meilleurs aéroports pour la livraison des bagages. Ce palmarès prestigieux est établi chaque année à partir de 13 millions de questionnaires remplis par des passagers de 100 nationalités.



RÉSEAU

Écouter la voix du client

Sélectionné par VINCI Airports lors du VINCI Start up Tour de 2016, Skiplly voit sa technologie déployée à grande échelle dans le réseau. Cette start up française a développé une solution d'Internet des objets permettant de recueillir en temps réel le retour d'expérience des voyageurs : grâce à des boutons connectés disséminés sur l'aéroport, les passagers peuvent instantanément envoyer des commentaires ou signaler à nos équipes de maintenance tout éventuel dysfonctionnement de nos équipements. Après Chambéry, Grenoble, Nantes et Toulon Hyères, cette solution a été implémentée en 2019 au sein de nos aéroports du Japon et du Cambodge.





ROYAUME-UNI

Embarquement accéléré à Londres

En août 2019, Londres Gatwick a dévoilé un ambitieux plan d'investissement sur cinq ans, témoignant d'une forte volonté d'amélioration et de fluidification de l'expérience client. Parmi les nombreux projets au programme, l'aéroport travaille au déploiement de la technologie de robot voiturier automatique déjà mis en œuvre avec succès à Lyon. Côté enregistrement, un investissement est en cours dans un nouveau système de dépôt de bagages en self-service. Enfin, l'aéroport est actuellement en phase d'essais d'une technologie d'embarquement autonome fondée sur les données biométriques.

70 000

délégués du Web Summit 2019 ont été accueillis avec un service exclusif à l'aéroport de Lisbonne dans le cadre du 4^e partenariat de VINCI Airports avec l'événement



47

POSITIVE MOBILITY MAKERS

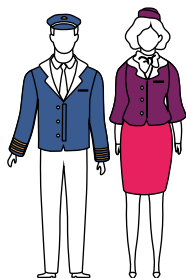
500

passionnés de photographie et d'aviation ont participé à l'édition 2019 du Spotters Day VINCI Airports, un événement organisé par tous les aéroports du réseau offrant un accès aux coulisses des aéroports et des prises de vue exclusives

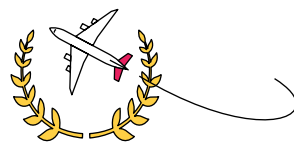


1 400

collaborateurs ont participé en 2019 au Smiling Day VINCI Airports, une journée internationale célébrant la qualité de service



1^{er}



L'aéroport de Lyon, élu meilleur aéroport d'Europe 2019 (ACI, catégorie 10-25 millions de passagers). C'est la première fois en dix ans qu'un aéroport français prend la tête de ce classement

Ouvrir

la voie à une nouvelle expérience

48

POSITIVE MOBILITY MAKERS



Dans les grands aéroports, les activités extra-aéronautiques représentent un axe déterminant de l'expérience passagers. Boutiques, restauration, parking, location de voiture, loisirs, détente, culture, hôtels : ces services jouent également un rôle essentiel dans l'équilibre économique de nos infrastructures. Chez VINCI Airports, nous avons pour ambition de révéler et libérer le potentiel de chacune de nos plateformes en la matière, afin que l'impact positif de ces activités soit maximal dans toutes les dimensions de l'écosystème aéroportuaire. Outre leur importance pour le dynamisme de nos infrastructures, elles contribuent de fait à l'amélioration de notre efficacité opérationnelle. C'est ce qui explique qu'une attention particulière soit portée sur leur rôle dans

l'optimisation des flux de voyageurs lors de nos chantiers de rénovation et d'extensions. Ces activités, surtout, constituent une composante majeure de la qualité de service offerte aux passagers, en faisant de leur temps

passé à l'aéroport un temps utile et agréable. Enfin, elles contribuent à la mise en valeur des territoires où nous sommes présents. Fidèles à notre approche « **sense of place** », nous nous efforçons de proposer une offre pertinente et différenciée pour chaque aéroport, avec une **animation culturelle et commerciale** qui valorise les atmosphères et patrimoines locaux. Partenaires des enseignes, nos équipes extra-aéronautiques ont également pour mission d'aider les commerces à développer leurs points de vente, par exemple par un partage de nos données de trafic. Objectif ? Faire de nos aéroports des lieux attractifs pour les enseignes, avec une promesse forte : 100 % de visibilité pour 100 % des commerces présents sur nos plateformes.





Chaque voyageur a ses attentes, chaque enseigne son histoire

L'aéroport international du Kansai a fêté en 2019 son 25^e anniversaire. Cette célébration fut l'occasion de réfléchir au futur de notre plateforme dans un contexte de forte croissance à l'international, et d'un engagement de plus en plus marqué de la région du Kansai dans le secteur du tourisme. La perspective de l'Exposition universelle **Osaka 2025** s'accompagne d'un vaste programme de rénovation du terminal 1. Au-delà du quasi-doublement de sa capacité d'accueil des passagers internationaux à plus de 40 millions de voyageurs par an, ce chantier de cinq ans verra des innovations spectaculaires en matière d'expérience passagers. De nouveaux espaces shopping



et détente aux ambiances différenciées verront le jour pour s'adapter à l'humeur des passagers – à la recherche de calme, de nature, de découverte... – aussi bien qu'à l'histoire que chaque enseigne souhaitera leur raconter. L'adoption des codes du design japonais contemporain dans tous les espaces viendra, en outre, **renforcer l'identité unique de l'aéroport** et son rôle de passerelle ouverte sur la culture du Japon, du Kansai et d'Osaka.



Les codes du design japonais contemporain imprègnent l'ensemble des aménagements à l'aéroport International du Kansai.

Une offre commerciale qui met en avant les produits et la culture du Kansai.



KEIJI TAKANO

Directeur général, directeur commercial adjoint,
aéroports du Kansai, Japon

« Nous anticipons l'augmentation du nombre de visiteurs internationaux au Kansai, à travers des constructions tournées vers le client, attentives à ses attentes tout en conservant l'esprit unique du lieu. »

À RETENIR

52

POSITIVE MOBILITY MAKERS



BRÉSIL

La culture est dans l'air

À Salvador Bahia, les travaux de modernisation ont inscrit l'aéroport dans l'approche « sense of place » caractéristique de VINCI Airports : la nouvelle zone d'embarquement propose une offre de commerces et de restauration associant les marques nationales et internationales à une sélection de produits 100 % brésiliens et bahianais. Parallèlement, l'aéroport a poursuivi une politique d'animation culturelle, avec, par exemple, la tenue de l'exposition « Art is in the air » organisée par l'artiste Elano Passos, en février 2019.



RÉPUBLIQUE DOMINICAINE

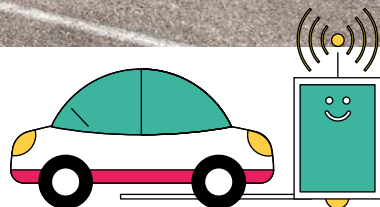
Las Américas enrichit son offre commerciale

Près de la capitale Saint-Domingue, l'aéroport international Las Américas a achevé à l'hiver 2019 la première phase de travaux de transformation du terminal passagers. Une seconde phase de travaux sera lancée dans les prochains mois, marquée par le déménagement des services de sécurité et par la construction de nouveaux magasins, restaurants et bars qui permettront aux passagers de profiter d'un espace moderne et agréable aussitôt après avoir passé les formalités de sécurité et de contrôle des passeports.





+ de 10
prix internationaux
de qualité de service
obtenus en 2019

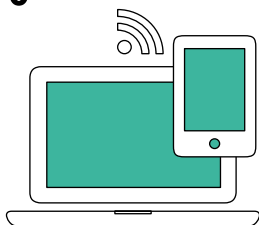


95%
des utilisateurs du robot voiturier
à l'aéroport de Lyon déclarent vouloir
utiliser à nouveau le service

53
POSITIVE MOBILITY MAKERS

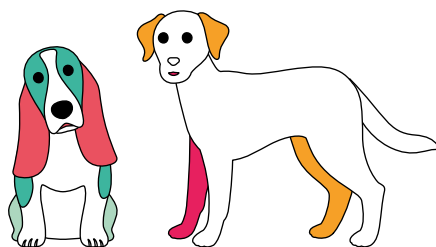
100%

Wi-Fi gratuit dans
tous les aéroports
VINCI Airports



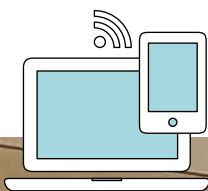
1^{res}

toilettes pour animaux de compagnie. L'aéroport
international d'Osaka est devenu le premier
aéroport au Japon à proposer des toilettes à l'usage
exclusif des chiens. Un nouveau service apprécié
des passagers voyageant avec leurs compagnons
à quatre pattes !



Inventer

l'aéroport du futur



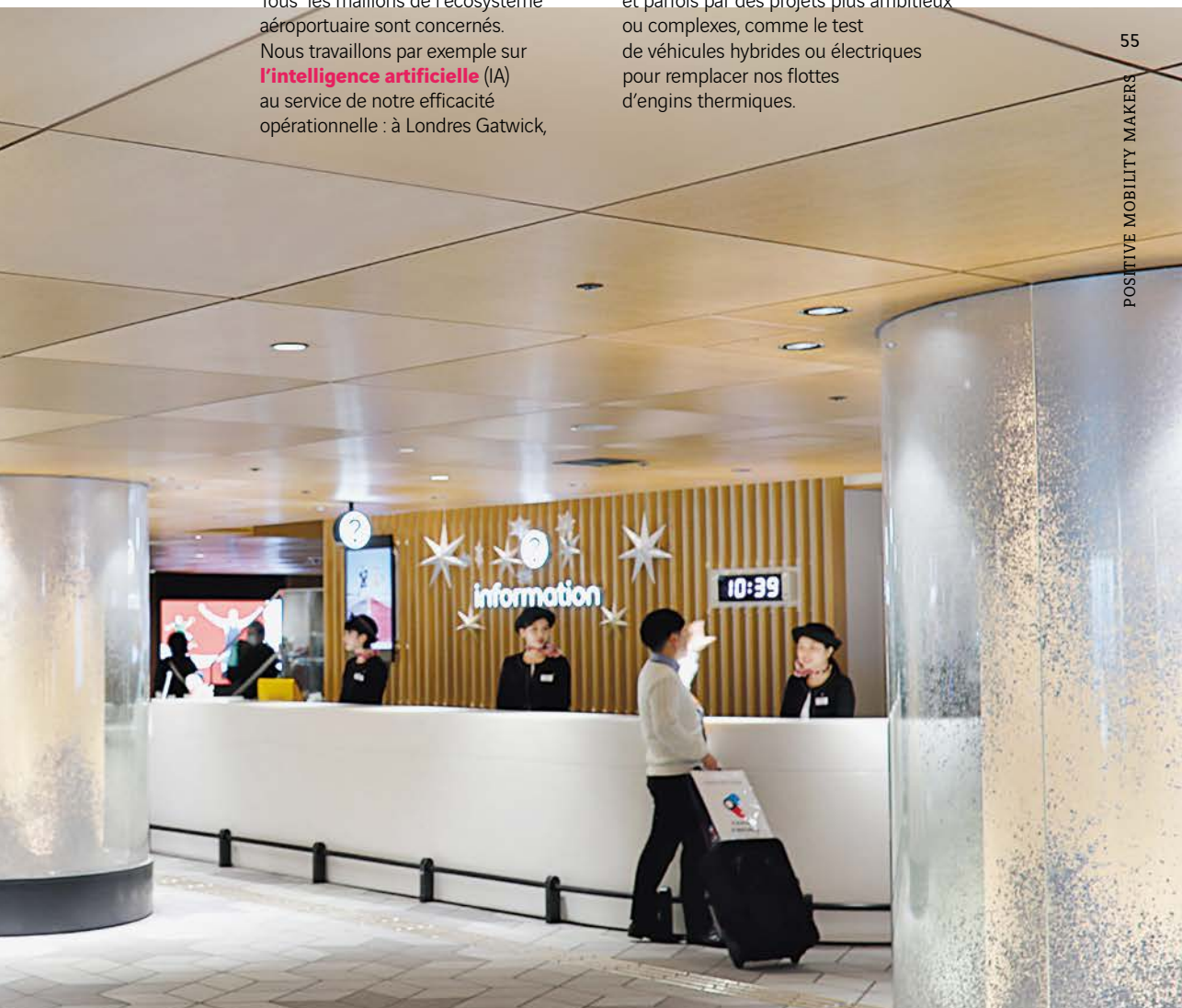


Parce que l'expérience du voyage aérien se vit autant dans les airs qu'au sol, VINCI Airports transforme année après année ses aéroports en investissant dans l'innovation. Nous préparons les usages du futur, avec la promesse d'un aéroport toujours plus « smart », facile à vivre et à utiliser, convivial et économe. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé d'accélérer en 2019 en créant **trois centres d'excellence** pour l'innovation à Lyon, Londres et Lisbonne, avec l'objectif de fédérer et d'entraîner la créativité sur l'ensemble de notre réseau. Tout en détectant et en expérimentant les meilleures idées. Tous les maillons de l'écosystème aéroportuaire sont concernés. Nous travaillons par exemple sur **l'intelligence artificielle (IA)** au service de notre efficacité opérationnelle : à Londres Gatwick,

un projet expérimental d'algorithme analysant les flux vidéo des postes avion a débouché sur une amélioration de la ponctualité. L'IA et le digital simplifient aussi l'expérience des voyageurs, avec par exemple des *chatbots* déployés largement sur notre réseau pour répondre 24 h/24 à leurs questions. Enfin, l'innovation contribue aux objectifs de **réduction de nos impacts environnementaux**.



Cela passe par des initiatives aussi simples qu'organiser un challenge auprès de nos équipes pour faire remonter des idées novatrices destinées à éliminer le plastique de nos activités ; et parfois par des projets plus ambitieux ou complexes, comme le test de véhicules hybrides ou électriques pour remplacer nos flottes d'engins thermiques.





Mona

un nouveau lien de confiance avec les passagers

Le projet **Mona** est un programme innovant co-développé par VINCI Airports et VINCI Concessions. Cette solution simplifie l'expérience des voyageurs en combinant une application mobile, des outils de personnalisation et des technologies biométriques. Grâce à Mona, nous proposerons bientôt aux voyageurs de l'aéroport de Lyon de créer un compte VINCI Airports, qui leur fera bénéficier d'un parcours facilité par la biométrie, notamment au moment de l'embarquement. Nous pourrions aussi mieux les guider, et leur **proposer des produits et services personnalisés.**

Mona est encore en phase de développement, mais nous espérons pouvoir déployer les premiers tests à

partir de l'été 2020. À terme, l'objectif de Mona sera de créer un **nouveau lien durable et de confiance** entre VINCI Airports et les passagers. Une récente étude de l'Association internationale du transport aérien (IATA) a montré que 65 % des passagers sont déjà prêts à utiliser leurs données biométriques pour bénéficier d'un parcours simplifié.

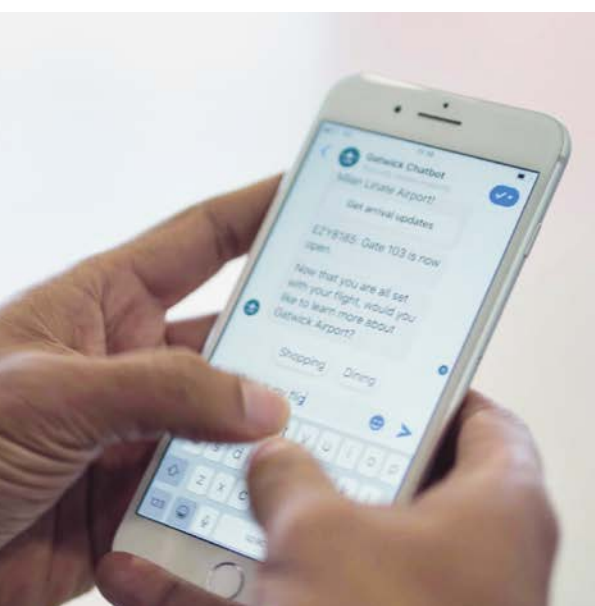


VINCI Airports
innove pour
une expérience
des passagers
plus digitale
et personnalisée.

La biométrie
promet
de simplifier
l'expérience
des passagers à
l'embarquement.



POSITIVE MOBILITY MAKERS



ABHI CHACKO

Directeur de l'innovation,
aéroport de Londres Gatwick, Royaume-Uni

« L'aéroport de demain conjuguera toutes les avancées technologiques pour une expérience client sans couture. Et sans jamais perdre de vue les enjeux environnementaux. Un lieu de vie connecté, agréable, responsable. »

À RETENIR

58

POSITIVE MOBILITY MAKERS



Matière grise pour initiatives vertes

VINCI Airports a placé sa participation au salon VivaTech 2019 sous le signe de la performance environnementale. En association avec VINCI Energies, nous avons organisé un challenge auprès de start-up innovantes. Leur mission ? Résoudre le problème des déchets aux postes d'inspection filtrage, où sont refoulés les liquides et produits interdits en vol. Greedy Station a remporté le défi : cette start-up française iséroise développera un module de tri automatique intelligent, s'appuyant sur une technologie de reconnaissance visuelle. Les passagers n'auront plus à trier leurs déchets : c'est la machine qui s'en chargera depuis un bac de collecte unique.



JAPON

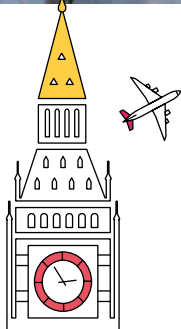
Des exosquelettes motorisés

Après une étape d'expérimentation positive à l'été 2019, la filiale japonaise de VINCI Airports a déployé à grande échelle des exosquelettes motorisés dans la zone de fret de l'aéroport International du Kansai. L'objectif de ce dispositif est d'atténuer la tension physique pesant sur le dos des travailleurs engagés pour le tri du fret aérien. Une avancée qui illustre la volonté permanente de VINCI Airports d'améliorer la sécurité et les conditions de travail pour les équipes par des investissements innovants.



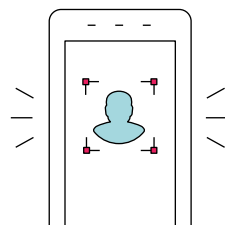
+4%

le gain en ponctualité enregistré à Londres Gatwick dans le cadre d'un projet d'intelligence artificielle appliquée à l'analyse des postes avion



25 s

la durée du contrôle express à la frontière rendue possible par les technologies de reconnaissance faciale

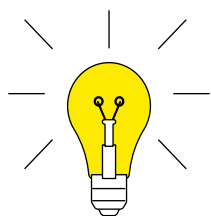
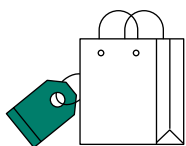


59

POSITIVE MOBILITY MAKERS

de 1 à 6 mois

d'expérimentation pour les marques souhaitant tester leur potentiel en aéroport via une surface commerciale modulable mise à leur disposition par l'aéroport de Lyon

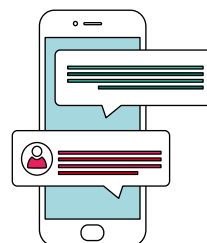


80

projets innovants en phase d'étude, d'essai ou implémentés

98%

taux de réponse de nos *chatbots*



— *Avancer*

tous ensemble

60

POSITIVE MOBILITY MAKERS





VINCI Airports tire sa force de son **collectif humain**. Un réseau de femmes et d'hommes riche de multiples métiers, compétences, profils et cultures. Afin de préserver cette richesse, nous déployons une politique responsable en matière de ressources humaines. En cohérence avec les valeurs du groupe VINCI, qui place l'humain et le respect des principes éthiques au centre de ses préoccupations, nous avons pour priorité d'assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs. VINCI Airports se distingue également par sa capacité à intégrer des équipes locales au sein de son organisation – décentralisée mais solidaire au sein d'un **réseau international**. Cette approche ouvre des perspectives de carrières épanouissantes à nos collaborateurs, via une politique motivante de promotion et de mobilité interne et internationale,

ainsi qu'une offre étendue de formation portée par VINCI Airports Academy. L'objectif est d'encourager la diffusion des savoirs dans l'ensemble du réseau, et de garantir partout le même niveau d'excellence professionnelle promise à nos clients. VINCI Airports est, par ailleurs, très sensible aux enjeux sociétaux majeurs que sont l'accès à l'emploi, l'insertion professionnelle et la lutte contre les discriminations. La mixité est très forte au sein de notre réseau, que ce soit au siège ou dans nos aéroports. Et nous prenons une part active aux actions de mécénat conduites par la Fondation VINCI ainsi qu'au programme « **Give Me Five** » imaginé par le groupe VINCI, pour faire découvrir nos métiers aux jeunes collégiens des quartiers d'éducation prioritaire.





Bonnes pratiques

pour une culture de l'échange et du partage

VINCI Airports Academy, l'institut de formation et de diffusion des standards d'excellence de VINCI Airports, assure une montée en compétences de nos collaborateurs au plus près des besoins du business. Avec l'ambition de mutualiser et d'harmoniser au mieux nos pratiques en matière de formation. C'est ça la **force d'un réseau** : être capables de travailler ensemble, dans une culture de l'échange et du partage des bonnes pratiques. Si les formations les plus techniques sont généralement assurées directement au niveau de l'aéroport – notamment pour des questions réglementaires – nous proposons une offre riche en matière d'intégration, de leadership, de management, d'environnement et de sécurité. Dès 2020, nous irons plus loin dans la mise en réseau de la formation

et la co-conception de programmes innovants avec nos aéroports, au plus près des besoins du business. Cela se fera en parallèle d'un vaste chantier : le déploiement d'une nouvelle plateforme de formation en ligne (learning management system, LMS). Grâce à cet outil, chaque collaborateur se connectant aura accès à un vaste catalogue : l'offre globale de VINCI Airports Academy, l'offre locale de son aéroport et celle de notre réseau, mais aussi les programmes proposés par le groupe VINCI et ses autres pôles d'activité. Ce LMS renforcera l'atout que représente **VINCI Airports Academy** – un « plus » différenciant lors des appels d'offres, et un dispositif plébiscité par les collaborateurs, dont il renforce le sentiment d'appartenance à un ensemble plus large et international.



Des standards d'excellence dans tous les métiers, partout dans le réseau VINCI Airports.

VINCI Airports Academy : un dispositif plébiscité par les collaborateurs.



JAD KFOURY

Directeur de VINCI Airports Academy

« Une fois que nous aurons déployé la nouvelle plateforme de formation, notre priorité sera de développer plus de formats innovants digitaux, en introduisant par exemple la réalité virtuelle, la vidéo interactive ou bien encore les modules sur mobile – des formats qui permettent aux stagiaires d'approfondir à leur rythme et d'ancrer les apprentissages dans la durée. »

À RETENIR

64

POSITIVE MOBILITY MAKERS



BRÉSIL

La diversité toujours à l'honneur

Pour la 2^e année consécutive en 2019, l'aéroport de Salvador Bahia s'est vu décerner le « Sceau de la diversité » (Selo da Diversidade) par les autorités de la ville. Cette distinction récompense l'engagement des entreprises impliquées dans la lutte contre les discriminations. L'aéroport a été salué cette année pour le développement de son comité de la diversité, ainsi que pour sa campagne de sensibilisation autour du thème « Racism has disguises, ignorance has not », relayée par des ateliers, une exposition photo ainsi que des actions de communication interne.

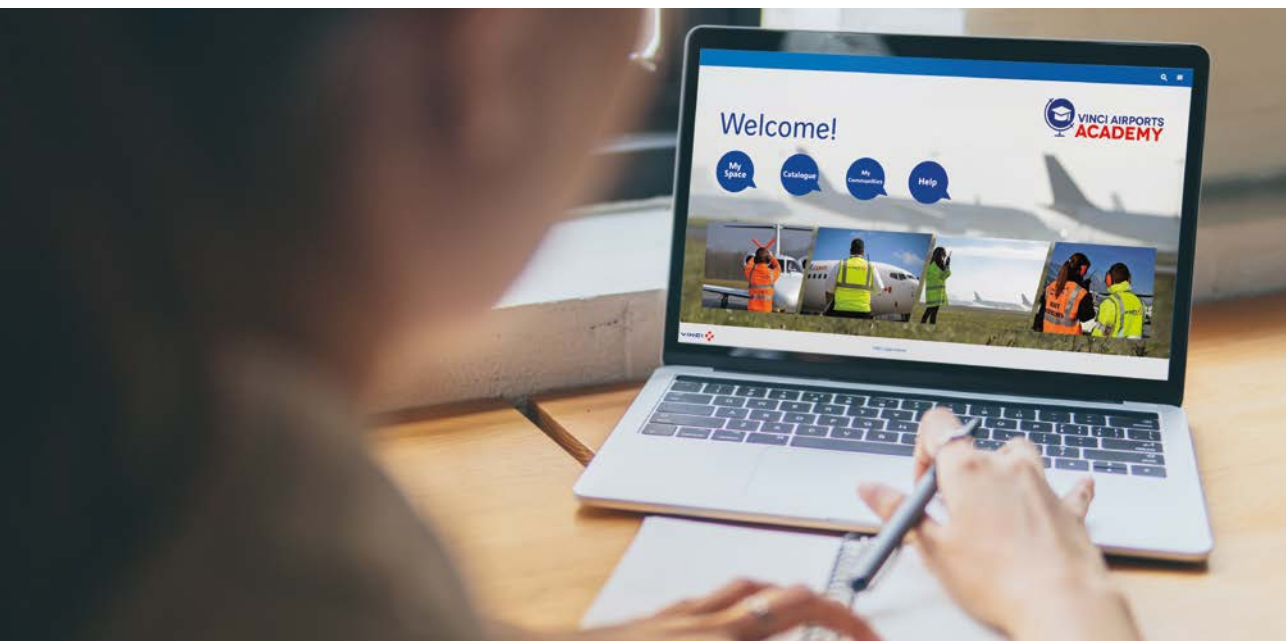


ROYAUME-UNI

Féminiser les carrières d'ingénieurs

Illustration de l'engagement de VINCI Airports en faveur de la mixité : le 26 septembre 2019, l'aéroport de Londres Gatwick a organisé un « Mothers and Daughters Engineering Day ». Cette initiative s'inscrit dans le cadre d'un effort conjoint du gouvernement, de l'industrie et du secteur de l'éducation au Royaume-Uni pour promouvoir les filières sciences, technologies, ingénierie et mathématiques auprès de lycéennes. Cette journée a permis de changer le regard des participantes sur la place des femmes dans le secteur en offrant un aperçu exclusif des carrières d'ingénieurs. Accompagnées de leurs mères, les étudiantes d'une école ont pu découvrir, en immersion dans les coulisses, les installations de l'aéroport et les technologies utilisées.





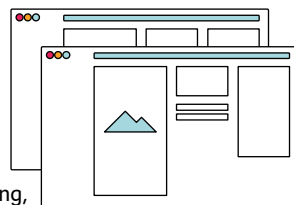
1

portail unique
d'accès à
la formation
au sein de
VINCI Airports
Academy



360

modules d'e-learning,
la plupart disponibles
en 7 langues au sein
de VINCI Airports Academy



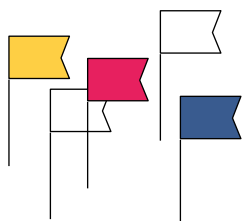
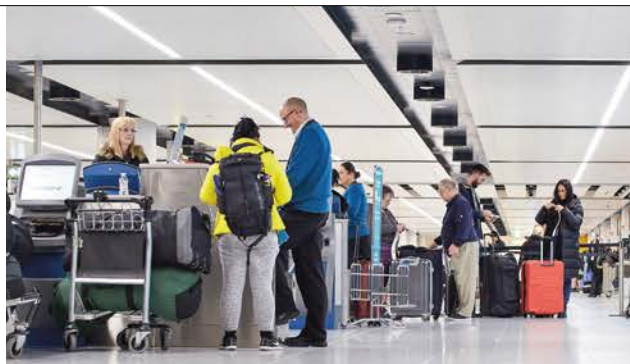
65

POSITIVE MOBILITY MAKERS



+ de 3 600

nouveaux salariés
accueillis au sein du
réseau en 2019 à la suite
de l'intégration des
aéroports de Londres
Gatwick et Belgrade



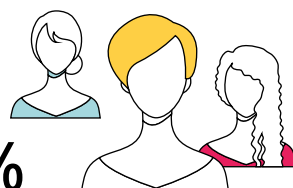
50

nationalités
représentées au sein
de notre effectif
mondial

33%

taux de féminisation*

* Effectifs consolidés au 31/12/2019.



Les concessions de VINCI Airports

	Part de VINCI Airports (%)	Trafic 2019 (en milliers de passagers)	Variation depuis 2018	Fin de la concession
FRANCE			+ 8,0 %	
Lyon – Lyon Bron	31	11 754	+ 6,4 %	2047
Nantes Atlantique	85	7 227	+ 16,6 %	2021*
Rennes Bretagne	49	852	- 0,6 %	2024
Toulon Hyères	100	507	- 11,0 %	2040
Clermont-Ferrand Auvergne	100	431	+ 0,1 %	2026
Grenoble Alpes Isère	100	308	- 13,4 %	2026
Chambéry Savoie Mont Blanc	100	204	- 0,2 %	2029
Dinard Bretagne	49	96	- 11,2 %	2024
Saint-Nazaire Montoir	85	20	- 6,4 %	2021*
Pays d'Arcenis	100	Aviation générale	-	2025
PORTUGAL			+ 6,9 %	
Lisbonne	100	31 173	+ 7,4 %	2063
Porto	100	13 105	+ 9,8 %	2063
Faro	100	9 009	+ 3,7 %	2063
Madère (Porto Santo – Funchal)	100	3 370	+ 0,7 %	2063
Les Açores (Flores-Horta – Ponta Delgada – Santa Maria)	100	2 463	+ 6,2 %	2063
Beja	100	770	-	2063
ROYAUME-UNI			+ 1,0 %	
Londres Gatwick	50,01	46 568	+ 1,1 %	En pleine propriété
Belfast International	100	6 285	0,0 %	2993
SUÈDE			+ 3,7 %	
Stockholm Skavsta	90	2 277	+ 3,7 %	En pleine propriété
SERBIE			+ 9,2 %	
Belgrade	100	6 159	+ 9,2 %	2043

* La résiliation pour motif d'intérêt général a été arrêtée le 24 octobre 2019, avec date de prise d'effet prévue au plus tôt au 15 décembre 2021.

	Part de VINCI Airports (%)	Trafic 2019 (en milliers de passagers)	Variation depuis 2018	Fin de la concession
ÉTATS-UNIS			+ 8,4 %	
Hollywood Burbank	MC**	5 908	+ 12,1 %	2020
Orlando Sanford International	100	3 288	+ 6,3 %	2039
Atlantic City International	MC**	1 135	- 2,7 %	2021
Middle Georgia	MC**	Aviation générale	-	2022
Macon Downtown	MC**	Aviation générale	-	2022
RÉPUBLIQUE DOMINICAINE			+ 12,2 %	
Saint-Domingue (Las Américas)	100	4 515	+ 16,2 %	2030
Puerto Plata	100	862	- 4,4 %	2030
Samanà (Presidente Juan Bosch - Arroyo Barril)	100	170	- 4,9 %	2030
La Isabela	100	84	+ 69,9 %	2030
Barahona	100	Aviation générale	-	2030
COSTA RICA			+ 8,8 %	
Guanacaste	45	1 224	+ 8,8 %	2030
CHILI			+ 5,7 %	
Santiago	40	24 646	+ 5,7 %	2035
BRÉSIL			- 2,9 %	
Salvador Bahia	100	7 784	- 2,9 %	2047
JAPON			+ 7,2 %	
Kansai International	40	31 904	+ 10,2 %	2060
Osaka Itami	40	16 526	+ 2,1 %	2060
Kobe	40	3 363	+ 5,7 %	2060
CAMBODGE			+ 10,2 %	
Phnom Penh	70	6 029	+ 11,2 %	2040
Siem Reap	70	3 926	- 12,4 %	2040
Sihanoukville	70	1 680	+ 158,1 %	2040

** Contrat de service.

VINCI Concessions / Direction de la Communication

12-14, rue Louis-Blériot – CS 20070 – 92506 Rueil-Malmaison Cedex – France

Design et production : HAVAS PARIS

Crédits photos : Médiathèque VINCI Concessions, Photothèque VINCI Airports, Scompoint/CAPA Pictures, Reportage © Eric Soudan/ Alpaca Lyon Aéroport, @Tulipes&Cie, Will Recarey, @Tulipes&Cie/Iris Millot, Pierre Olivier/CAPA Pictures, P.Guimaraes/CAPA, T. Cristofolletti/CAPA, Francis Vigouroux, Govin Sorel, J. Lutt / CAPA Pictures, Jean Brice Lemal, © E.Soudan/Aéroports de Lyon, © Aéroports de Lyon, Nikola Tesla International Airport media library, © PA.Pluquet/Aéroports de Lyon, Brospech Leang/SCA image bank, Kansai Airports, S.Foden/CAPA, R. Pindaro/CAPA, @Tulipes, L.Cipriani/CAPA, Nuevo Pudahel, Getty Images, iStock, DR.





Vous ouvrir le monde

12-14, rue Louis-Blériot – CS 20070
92506 Rueil-Malmaison Cedex – France

www.vinci-airports.com



@VINCIAirportsFR



VINCI Airports



VINCI Airports



VINCI Airports

