



— RAPPORT DE
— DÉVELOPPEMENT
— DURABLE 2023-2024



Il s'agit du quatrième rapport sur le développement durable d'Aviapartner, qui témoigne de notre engagement continu en faveur de pratiques commerciales responsables et de la transparence. Conformément à notre soutien au Pacte mondial des Nations Unies, nous partageons notre communication sur les progrès réalisés (COP) dans le cadre de notre démarche plus large en matière de développement durable.

Notre rapport est structuré conformément au cadre de la Global Reporting Initiative (GRI), garantissant ainsi transparence et cohérence.

Cette édition couvre la période de janvier 2023 à décembre 2024 et met en évidence les initiatives clés, les progrès et les performances de l'ensemble de nos activités.

Impression
Éditeur: Aviapartner Holding NV
Année de publication: 2025

Aviapartner Group
Luchthaven Brussel Nationaal
Zaventem
Belgique
www.aviapartner.aero

Table des matières

Message du président	5
INTRODUCTION	7
À propos d'Aviapartner	8
Valeurs de l'entreprise	10
APPROCHE DURABLE	11
Notre parcours en matière de développement durable	12
Engagement des parties prenantes	15
Thèmes pertinents en matière de développement durable chez Aviapartner	16
Objectifs de développement durable	18
Gouvernance	18
Reconnaissance des parties prenantes	20
DROITS DE L'HOMME	23
Diversité, équité et inclusion	27
Réduire l'écart entre les sexes	28
Travail des enfants et travail forcé, traite des êtres humains	30
PRINCIPES DU TRAVAIL	31
Dialogue social	32
Conditions de travail	32
Gestion de la formation et des carrières	34
Santé et sécurité au travail	37
ENVIRONNEMENT	43
Politique environnementale	44
Notre flotte d'équipements et de véhicules d'assistance au sol	45
Gestion de l'énergie et gaz à effet de serre	47
Les énergies renouvelables au service d'un avenir durable	48
Circularité et gestion des déchets	49
Notre programme environnemental	52
ÉTHIQUE DES AFFAIRES	55
Lutte contre la corruption	56
Sécurité de l'information	57
Confidentialité des données	58
Pratiques anticoncurrentielles	59
FAIRE PROGRESSER LA DURABILITÉ GRÂCE À DES ACHATS RESPONSABLES	61
GESTION DE L'INNOVATION	65
QUALITÉ ET CERTIFICATIONS	69
Qualité	70
Certifications	71
PERSPECTIVES	73
GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)	75
DÉCLARATION D'ASSURANCE INDÉPENDANTE	113

Message du président

Nous nous engageons à être une source : de bienfaits et à contribuer à des voyages durables pour les générations futures. Au fil des ans, notre engagement s'est renforcé à mesure que nous avons pris conscience de l'impact positif que nous pouvons avoir.

Au cours des deux dernières années, nous avons franchi plusieurs étapes importantes que nous sommes fiers de partager avec vous dans ce rapport sur le développement durable. Dans le même temps, nous restons transparents quant aux défis et aux obstacles que nous avons rencontrés en cours de route. Nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup à faire et nous nous engageons à poursuivre nos efforts avec détermination et concentration.

Nous nous efforçons de faire la différence et d'apporter une contribution significative à nos parties prenantes. Nos efforts en matière de développement durable se concentrent sur deux priorités clés : garantir la sécurité de nos employés en mettant en œuvre le plan quinquennal « Safety Starts with Me » (La sécurité commence avec moi) et renforcer notre engagement en faveur de la décarbonisation de notre partie de la chaîne d'approvisionnement.

Nous restons déterminés à atteindre la neutralité carbone d'ici 2030, en respectant et en dépassant toutes les exigences légales et environnementales. Notre engagement va au-delà de la réduction de l'impact de notre flotte de véhicules et de nos équipements d'assistance au sol, et s'étend à nos bureaux, entrepôts et divers autres aspects de nos activités.

Les priorités ci-dessus reflètent notre conviction que donner la priorité aux personnes est indissociable de notre responsabilité envers l'environnement.

Notre objectif principal reste de fournir des services d'assistance en escale de haute qualité, sûrs, sécurisés et durables. La durabilité fait partie intégrante de notre stratégie, avec une trajectoire de décarbonisation fixée à l'horizon 2030. Tout au long de ce processus, des objectifs intermédiaires nous servent de repères pour nous guider et nous assurer que nous restons sur la bonne voie, en réduisant les émissions des équipements d'assistance au sol (GSE), en passant aux véhicules électriques et en améliorant l'efficacité opérationnelle afin de minimiser la consommation d'énergie.

Cependant, nous ne pouvons pas réaliser cette vision seuls. La collaboration tout au long de notre chaîne de valeur et l'engagement actif de toutes les parties prenantes sont essentiels à notre succès.

Les pages suivantes illustrent notre engagement envers les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies (UNG), que nous avons adoptés depuis 2021. Ceux-ci sont étroitement liés aux objectifs de développement durable des Nations Unies. Dans ce rapport, nous partageons les mesures que nous avons mises en œuvre et les indicateurs de performance pertinents en référence aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI) pour 2023 et 2024.

Nous invitons toutes les parties prenantes à nous faire part de leurs commentaires sur ce rapport et vous encourageons à nous contacter pour toute question, remarque ou suggestion d'amélioration. Votre collaboration, ainsi que le soutien de l'ensemble de notre écosystème, sont essentielles pour atteindre nos objectifs de décarbonisation.



Laurent Levaux,
Président d'Aviapartner

INTRODUCTION



Fondée en 1949, Aviapartner dispose du plus grand réseau aéroportuaire d'Europe pour les services d'assistance en escale aux avions de passagers opérant en Belgique, en France, en Allemagne, en Italie, en Espagne et aux Pays-Bas. Au cours des deux dernières années, nous avons étendu nos activités à la Bulgarie et à l'Afrique du Sud et sommes désormais présents dans 76 aéroports.

Notre approche consiste à proposer des solutions de manutention rentables et durables, en tirant parti de la technologie, de l'innovation et des partenariats afin d'offrir les meilleurs services qui soient. Chaque année, nous assurons la prise en charge de plus de 100 millions de passagers.

Au cœur de notre activité, nous distinguons 5 activités clés situées dans un environnement géoportuaire :

SERVICES D'ASSISTANCE EN ESCALE				SERVICES DE FRET
Services aux passagers	Services d'assistance en escale	Opérations	Services bagages	
<ul style="list-style-type: none"> > Billetterie > Enregistrement > Embarquement > Système de contrôle des départs > Assistance spéciale / Prm (passagers à mobilité réduite) > Services VIP > Salons passagers > Coordination de la gare > Service de conciergerie (*) > Contrôle de sûreté des passagers (*) 	<ul style="list-style-type: none"> > Guidage des avions > Remorquage / refoulement des avions > Opérations d'escaliers et de passerelles > Alimentation électrique, climatisation et chauffage > Approvisionnement en eau et vidange des toilettes > Transport en bus et transport de l'équipage > Nettoyage des cabines > Transfert de restauration > Manutention du fret ventral > Dégivrage > Ravitaillement en carburant des avions (*) 	<ul style="list-style-type: none"> > Documentation de vol > Planification des vols > Briefing de l'équipage > Poids et centrage > Plan de chargement et fiche de chargement > Communication avec l'équipage au sol > Supervision du vol > Équipage – Salons (*) > Créneau aéroportuaire / aérien – Coordination (*) > Droits de trafic et autorisations d'atterrissage (*) > Réservation d'avions (*) 	<ul style="list-style-type: none"> > Chargement / Déchargement > Transport des bagages > Tri des bagages > Rapprochement des bagages > Objets trouvés > Suivi des bagages 	<ul style="list-style-type: none"> > Opérations du terminal de fret > Entreposage et contrôle des stocks, sûreté du fret > Montage et démontage des conteneurs > Manutention des marchandises dangereuses et des animaux vivants > Documentation pour l'importation et l'exportation, dédouanement > Transport de fret vers / depuis les avions, suivi, services de transport routier de fret aérien > Pôles pharmaceutiques > Centres de produits périssables

(*) Services spécifiques aux activités de l'aviation générale et privée, sous la marque AviaVIP.

L'assistance en escale fait partie de la chaîne de valeur du secteur aéronautique.

EN AMONT	LES SERVICES SONT FOURNIS EN AVAL AUX
<ul style="list-style-type: none">> Fabricants d'équipements d'assistance au sol (GSE), fournisseurs d'équipements d'assistance au sol et de technologies informatiques, de glycol pour le dégivrage, d'uniformes, de fournitures de bureau et de services de conseil.> Prestataires tiers: nettoyage des cabines d'avion, nettoyage des bureaux, services d'assistance en escale, services de personnel intérimaire, etc.	<ul style="list-style-type: none">> Compagnies aériennes commerciales/passagers.> Compagnies de jets privés/passagers.> Passagers voyageant en avion privé.> Opérateurs de fret.> Passagers en salle d'attente.
Principalement dans le cadre de relations contractuelles à long terme, mais aussi dans le cadre d'événements ponctuels.	

Valeurs de l'entreprise

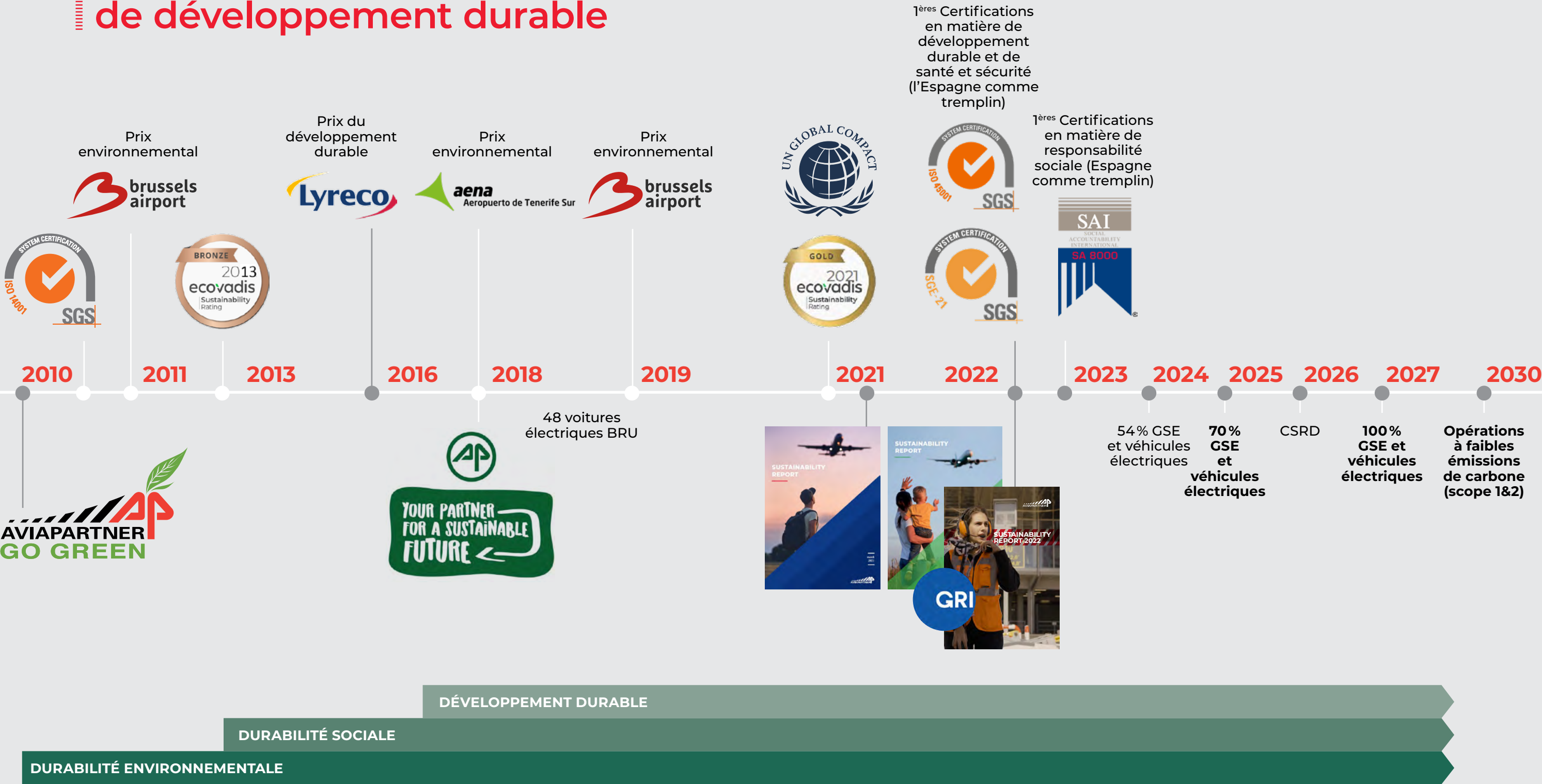
Nos six valeurs fondamentales sont inscrites dans notre ADN. Elles reflètent notre approche commerciale. Début 2010, elles ont été étendues à la protection de l'environnement, afin d'intégrer la dimension environnementale dans nos activités.

Nos programmes de formation et l'Aviapartner Training Academy sont axés sur le capital humain. Notre philosophie d'entreprise consiste à traiter tous nos collaborateurs, clients et fournisseurs avec chaleur et respect. Cela nous permet de prendre soin les uns des autres, de nos parties prenantes internes et externes, ainsi que de l'environnement. Les valeurs de notre entreprise sont les suivantes:

- > **Orientation client et passager:** satisfaction du client grâce à la fourniture de solutions de maintenance sur mesure en toute sécurité. Les partenariats et la confiance avec les compagnies aériennes sont la pierre angulaire de notre organisation en pleine croissance.
- > **Durabilité environnementale:** investir dans des processus et des technologies essentiels pour garantir la durabilité environnementale pour les générations futures est notre engagement envers l'environnement.
- > **Les ressources humaines:** ce sont nos collaborateurs qui font la différence. L'engagement et la flexibilité, un fort esprit d'équipe, le dialogue et le respect mutuel sont les moteurs de notre entreprise. C'est également la raison pour laquelle la formation, les opportunités d'emploi, le dialogue avec nos employés et le respect du travail de chacun sont si importants au sein de l'entreprise. Telles sont les priorités que nous gardons à l'esprit lorsque nous servons nos clients.
- > **Qualité et sécurité:** dans notre secteur, qualité et sécurité vont de pair. La sécurité passe toujours avant tout, et nous ne faisons aucun compromis en la matière. De nouvelles normes en matière de processus et de procédures de gestion de la qualité sont intégrées dans nos activités quotidiennes. Les certifications sont les moteurs de notre stratégie d'amélioration continue.
- > **Créativité:** dans un environnement en constante évolution, la qualité, la sécurité et les clients sont notre priorité. Aviapartner, en collaboration avec ses clients, cherche activement à identifier de nouvelles approches dynamiques en matière de logistique de maintenance des avions, afin d'obtenir des avantages concurrentiels durables.
- > **Compétitivité:** dans un environnement en constante évolution, la qualité, la sécurité et les clients sont notre priorité. Aviapartner, en collaboration avec ses clients, cherche activement à identifier de nouvelles approches dynamiques en matière de logistique de maintenance des avions, afin d'obtenir des avantages concurrentiels durables.



Notre parcours en matière de développement durable



Aviapartner est un partenaire pour la création d'un avenir durable. Nous montrons l'exemple et soutenons nos employés et nos partenaires afin de garantir un environnement de travail plus durable, qui profite à la planète, à notre entreprise et à ses parties prenantes. En fin de compte, nous nous efforçons de devenir une source de bienfaits afin de soutenir les voyages durables pour les générations futures.

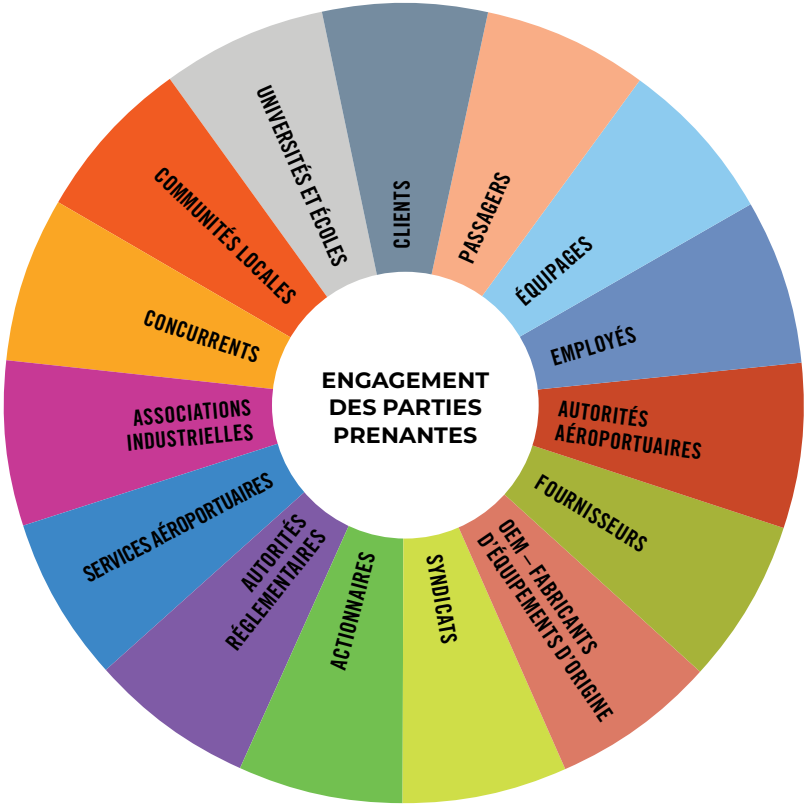
Comme l'illustre la chronologie de notre parcours et de nos ambitions en matière de développement durable, ce dernier est au cœur des préoccupations d'Aviapartner depuis plus de 10 ans. Nous avons tiré profit de notre adoption précoce en 2010, en choisissant consciemment d'intégrer le respect de l'environnement dans notre façon de faire des affaires. En 2013, le champ d'application du développement durable s'est élargi pour inclure les aspects sociaux, éthiques et les achats durables. Il est devenu un moteur important pour le monde dans lequel nous vivons, pour nos partenaires actuels et futurs, pour nos clients et nos employés, et nous pensons que c'est la voie à suivre pour Aviapartner et l'ensemble du secteur aéronautique.

Nous privilégions une approche holistique et abordons divers aspects liés aux différentes dimensions du développement durable.



Engagement des parties prenantes

Dans le cadre de nos activités, nous interagissons avec plusieurs catégories de parties prenantes. Vous trouverez ci-dessous une liste non exhaustive de nos principales parties prenantes internes et externes, classées en fonction de leur influence sur nos activités:



Dans notre processus de matérialité, nous nous appuyons sur une vision globale des thèmes les plus pertinents pour toutes nos parties prenantes.

Notre engagement auprès de chaque partie prenante varie en fonction du type de relation et de l'influence de cette relation sur nos activités. Nous nous efforçons de maintenir une collaboration ouverte et solide avec toutes nos parties prenantes, car nous estimons qu'il est important de mener toutes nos relations commerciales dans le respect des normes éthiques les plus strictes et de veiller à ce que cette collaboration soit fructueuse pour les deux parties. L'engagement des parties prenantes nous permet de renforcer nos relations de travail avec nos partenaires, d'explorer ensemble des solutions innovantes et de répondre de manière rapide et efficace aux nouveaux besoins, défis et demandes.

Notre stratégie d'engagement des parties prenantes donne la priorité à nos employés, qu'elle considère comme la pierre angulaire de notre succès. Nous nous engageons à amplifier leur voix en créant des voies de dialogue ouvert et de compréhension mutuelle. Les employés sont encouragés à partager leurs expériences, à faire part de leurs préoccupations et à discuter des défis directement avec leur direction. Cela est facilité par divers canaux, notamment des enquêtes organisées localement, des mécanismes d'alerte, notre politique de porte ouverte et l'accès direct aux supérieurs hiérarchiques ou aux ressources humaines à tout moment.

Afin de maintenir la transparence et l'alignement des indicateurs de performance clés, nous fournissons à nos clients différents types de rapports sur la qualité. Associé à un suivi actif de la satisfaction client par le biais de réunions régulières, d'évaluations de la perception, de la gestion des réclamations et d'enquêtes ponctuelles, cela nous permet de rester à l'écoute des besoins et des attentes en constante évolution de nos clients, et de nous assurer que nous fournissons toujours les services requis.

Nos fournisseurs et nos sous-traitants jouent un rôle fondamental dans nos activités. Nous pensons qu'une collaboration étroite avec eux est essentielle pour atteindre nos objectifs en matière de développement durable. Ce processus est décrit dans le chapitre intitulé «Promouvoir le développement durable grâce à des achats responsables».

Conformément à l'objectif de développement durable (ODD) n° 17, Partenariats pour la réalisation des objectifs, nous accordons la priorité à la collaboration tout au long de la chaîne d'approvisionnement, y compris avec les aéroports et les compagnies aériennes, afin de favoriser un avenir durable. Cette approche s'inscrit dans le cadre de nos processus d'amélioration continue et de communication, avec des réunions, des appels et des rapports réguliers au niveau des gares, des pays et du réseau afin d'évaluer et d'améliorer les performances et les systèmes.

Suivant notre vision d'amélioration continue, nous collaborons avec d'autres prestataires de services d'assistance en escale afin d'optimiser nos opérations, en particulier dans la gestion des ressources essentielles telles que les cônes de sécurité, les cales d'avion et les équipements partagés pour l'entretien des avions. Nous veillons à ce que tous nos partenariats respectent les normes éthiques les plus strictes.

Thèmes pertinents en matière de développement durable chez Aviapartner

Les thèmes importants pour Aviapartner, qui ont une incidence significative sur nos activités, sont basés sur les contributions de nos principales parties prenantes internes et externes, les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies (UNGC) et les critères activés dans l'évaluation annuelle Ecovadis.

Les questions importantes couvrent des thèmes pertinents en matière de développement durable, notamment l'environnement, le travail et les droits de l'homme, l'éthique des affaires et les achats responsables.

Ces thèmes ont été examinés et confirmés par le conseil d'administration, la direction générale et le comité RSE espagnol, qui joue le rôle d'accélérateur pour le groupe. Pour compléter ce processus, notre analyse d'impact environnemental, social et éthique est révisée chaque année. Elle porte sur les impacts sociaux et éthiques positifs et négatifs les plus importants pour nos parties prenantes et notre activité. De plus, grâce à un dialogue continu avec nos parties prenantes, nous évaluons quotidiennement les questions de développement durable qui sont importantes pour notre chaîne d'approvisionnement. Les principaux thèmes importants pour Aviapartner dans les domaines environnemental, social et de la gouvernance sont les suivants:



ENVIRONNEMENT

- > **Consommation d'énergie et émissions de gaz à effet de serre (GES):** consommation d'énergie des équipements, entrepôts et bureaux, y compris les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre.
- > **Gestion des déchets:** traitement des déchets non dangereux et dangereux provenant des opérations et des avions à l'arrivée.
- > **Pollution locale:** déversements et fuites accidentels, ainsi que l'impact environnemental des opérations, y compris les émissions sonores, la pollution atmosphérique et les particules fines.
- > **Pratiques environnementales des fournisseurs:** problèmes environnementaux au sein de la chaîne d'approvisionnement, y compris les impacts causés par les opérations et les produits des fournisseurs et sous-traitants.

SOCIAL

- > **Diversité, équité et inclusion:** prévenir la discrimination et le harcèlement sur le lieu de travail.
- > **Environnement de travail:** heures de travail, rémunération et avantages sociaux des employés.
- > **Travail des enfants, travail forcé et traite des êtres humains:** prévenir le travail des enfants, le travail forcé ou obligatoire (esclavage moderne) et la traite des êtres humains dans nos activités et tout au long de la chaîne d'approvisionnement.
- > **Gestion de carrière:** gestion des étapes de carrière et la formation, y compris le recrutement, l'intégration, le développement, l'évaluation des performances et les processus de licenciement.
- > **Santé et sécurité des employés:** identification et atténuation risques pour la santé et la sécurité des employés et des travailleurs pendant les opérations.
- > **Dialogue social:** engagement structuré par le biais de représentants reconnus des employés et accords collectifs.
- > **Pratiques sociales des fournisseurs:** problèmes liés au travail et aux droits de l'homme découlant des activités ou des produits des fournisseurs et sous-traitants.



GOUVERNANCE

- > **Confidentialité et sécurité des données:** protection des données et des droits à la vie privée.
- > **Pratiques anticoncurrentielles:** pratiques qui empêchent une concurrence loyale, telles que la manipulation des prix, les monopoles et les violations des droits de propriété intellectuelle.
- > **Lutte contre la corruption:** prévention de toutes les formes de corruption, y compris l'extorsion, la corruption, les conflits d'intérêts, la fraude et le blanchiment d'argent.

Objectifs de développement durable

Notre stratégie en matière de développement durable s'aligne sur les objectifs de développement durable (ODD) qui reflètent nos valeurs fondamentales et dans lesquels nous pouvons avoir l'impact le plus significatif. Nous nous engageons à maximiser nos contributions en intégrant ces ODD dans nos opérations et nos principes de développement durable, comme indiqué dans le présent rapport.

Dans les pages suivantes, nous résumons nos principales réalisations en 2023 et 2024 et les comparons aux résultats précédents. Des informations supplémentaires sont disponibles dans le rapport GRI 2023-2024 à la fin du présent rapport. Sous l'égide des Nations Unies et avec le soutien des gouvernements et des organisations du monde entier, les objectifs de développement durable (ODD) inspirent une action collective visant à promouvoir la prospérité tout en protégeant la planète.



Gouvernance

L'impact est identifié et géré à différents niveaux grâce à une approche descendante à l'échelle de l'organisation, qui s'appuie sur le cycle d'amélioration continue «Planifier-Faire-Vérifier-Agir». Ce processus consiste à définir la stratégie, à établir des objectifs mesurables et à suivre les progrès réalisés à l'aide de rapports mensuels destinés au conseil d'administration. Ces rapports sont examinés à intervalles réguliers avec les principales parties prenantes afin de garantir la cohérence et de favoriser les améliorations continues.

Au cours des deux dernières années, nous avons continué à intégrer la durabilité dans notre stratégie et nous nous sommes attachés à l'ancrer dans nos procédures opérationnelles. Nous avons travaillé à familiariser nos instances dirigeantes et nos cadres supérieurs avec la durabilité, reconnaissant leur rôle important dans la promotion de cette vision à travers toute l'organisation. Nous souhaitons impliquer tous les employés dans des initiatives, des formations et des projets qui contribuent à bâtir une entreprise plus durable.

Nos objectifs collectifs en matière de personnes, de planète et de profits (PPP) sont fixés au niveau du groupe, puis mis en œuvre dans le cadre de nos opérations nationales. Ces objectifs sont communiqués aux cadres supérieurs et aux équipes opérationnelles, qui sont ensuite soutenus par les cadres dirigeants du groupe, notamment le vice-président chargé de la sécurité et de la santé au travail, le vice-président chargé de la qualité et de l'environnement, le directeur juridique et le directeur informatique du groupe.

Les directeurs généraux délèguent la responsabilité de la gestion des impacts à l'équipe de direction et aux directeurs des ressources humaines de leurs pays respectifs.

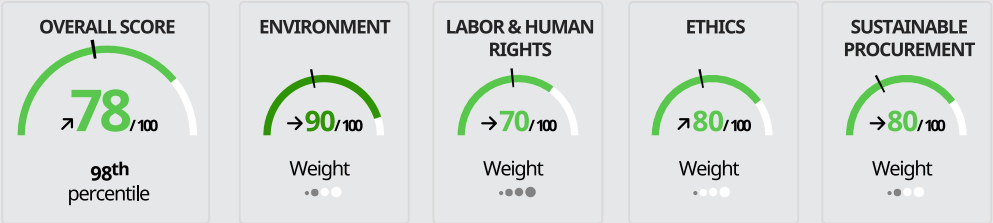
RESPONSABILITE GLOBALE	<ul style="list-style-type: none">> En tant qu'organisation privée, Laurent Levaux, propriétaire et président exécutif de la société, assume la responsabilité globale de la stratégie de développement durable.
AU NIVEAU DE L'ENTREPRISE	<ul style="list-style-type: none">> Réunion annuelle de la direction pour partager les priorités du groupe, discuter des innovations, du développement durable, des objectifs, de la rentabilité et des défis du secteur, en vue de contribuer aux réunions stratégiques nationales.> Pour les sujets spécifiques liés aux stratégies globales, des revues d'activité distinctes sont organisées afin de prendre des décisions spécifiques et de les examiner.> Comités trimestriels d'examen de la qualité et de la sécurité.
AU NIVEAU NATIONAL	<ul style="list-style-type: none">> Réunion annuelle d'examen stratégique avec l'équipe nationale.> Réunion semestrielle de mise à jour de la stratégie afin de suivre et d'examiner ce qui a été convenu lors de la réunion stratégique.> Les réunions mensuelles de l'OPSCOM (directeur général et son équipe, directeur financier, directeur juridique, PDG, président) permettent d'évaluer les performances par rapport au plan et de prendre les mesures correctives nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise.> Processus annuel d'établissement du budget stratégique au quatrième trimestre.
AU NIVEAU DES ESCALES	<ul style="list-style-type: none">> Les directeurs exécutifs/directeurs généraux (MD) transposent cela au niveau de la escale.> Nous intégrons les plans et programmes de projets menés par les autorités locales, les gouvernements et les aéroports.
<p>Des réunions fréquentes ont lieu avec les clients, les autorités et les fournisseurs. En interne, des réunions mensuelles sont organisées avec la direction, et au moins une fois par an avec le comité d'entreprise européen et la haute direction. Les réunions permettent de recueillir les points de vue des principales parties prenantes internes dans les différentes régions.</p>	

Reconnaissance des parties prenantes

Nous nous engageons en faveur d'un avenir plus durable grâce à des pratiques commerciales responsables et des stratégies innovantes. Nos efforts se reflètent dans les récompenses, les notes et les distinctions que nous avons reçues.

2024, MÉDAILLE D'OR ECOVADIS POUR LA PERFORMANCE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nous avons réalisé des progrès notables dans notre score de durabilité selon les critères clés de l'environnement, du travail et des droits de l'homme, et de l'éthique, tels qu'évalués par Ecovadis. Avec un score total de 77 en 2023 et de 78 en 2024, Aviapartner s'est vu décerner une médaille d'or en reconnaissance de la notation Ecovadis et s'est classé dans le 99^e centile, surpassant 99% des entreprises évaluées par Ecovadis dans le monde entier. Notre performance en matière de développement durable a été évaluée comme «avancée» et notre niveau de gestion du carbone comme «intermédiaire».



2024, PRIX DE L'INNOVATION DANS LE DOMAINE DE LA NUMÉRISATION

En 2024, Aviapartner a remporté le prix «Service Partner Award» décerné par le groupe Lufthansa pour l'innovation et la numérisation. Ce prix récompense l'application Arion Mobile, lancée en 2021 par une équipe de développement informatique dirigée par l'entreprise afin de numériser et de rationaliser les processus de rotation des avions, démontrant ainsi notre engagement à améliorer l'efficacité et l'excellence opérationnelle dans le domaine de l'aviation.

2024, BLUESKY, PREMIÈRE ÉVALUATION DE LA DURABILITÉ DES OPÉRATIONS DE FRET

Au cours de l'été 2024, Aviapartner Cargo NV a participé au premier programme communautaire BlueSky de l'Association internationale du fret aérien (TIACA) à l'échelle mondiale, organisé avec Brussels Airport Company et Air Cargo BELGIQUE pour la communauté BRUCargo à l'aéroport de Bruxelles. Cette initiative vise à créer un avenir durable en évaluant et en suivant les progrès réalisés par la communauté aéroportuaire sur la voie d'un avenir durable pour le fret aérien.



Le programme est une initiative de la TIACA et le seul programme au monde qui propose une évaluation de la durabilité personnalisée pour les entreprises du secteur du fret aérien. Le programme fournit une évaluation, une validation par un organisme indépendant et un système de vérification permettant de suivre les progrès d'une entreprise en matière de durabilité. Il permet également d'établir une comparaison avec les autres entreprises du secteur. Aviapartner Cargo N.V. a obtenu la note «Avancé» à l'issue de l'évaluation. Les notes les plus élevées ont été obtenues dans les catégories «Partenariat industriel et leadership», avec une note supérieure à 4, considérée comme «Leader industriel», tandis que des améliorations sont possibles dans les catégories «Amélioration des conditions de vie et du bien-être» et «Décarbonisation», qui ont été jugées «Intermédiaires».



2023, PRIX AIR-HOSTESS « PROJECTION INTERNATIONALE » POUR AVIAPARTNER ESPAGNE

En avril 2023, lors de la quatrième édition des Air-Hostess Awards, qui récompensent l'excellence dans le domaine de l'aviation, Aviapartner Espagne a été récompensée dans la catégorie «Projection internationale» pour son expansion significative en Espagne: en 2015, l'AENA nous a attribué des licences aéroportuaires pour sept aéroports. Depuis lors, lors de l'appel d'offres public de 2023, nos services ont été à nouveau reconnus avec l'obtention de 15 licences supplémentaires. De plus, nous avons renforcé notre présence dans l'aviation générale, consolidant ainsi notre position de leader dans le domaine de l'assistance en escale en Espagne.



2023, PRIX AVION REVUE « MEILLEURE ASSISTANCE DE L'ANNÉE » POUR AVIAPARTNER ESPAGNE

Lors des Avion Revue Awards 2023, Aviapartner Espagne a été récompensée dans la catégorie «Meilleure preescale de services d'assistance au sol de l'année». Ce prix récompense les performances d'Aviapartner dans le domaine de l'assistance au sol en matière d'innovation technologique, d'excellence du service client et d'engagement en faveur de la sécurité.

≡ DROITS DE L'HOMME



Droits de l'homme

- Principe 1 du Pacte mondial des Nations Unies:** Les entreprises doivent soutenir et respecter la protection des droits de l'homme proclamés au niveau international.
- Principe 2 du Pacte mondial des Nations Unies:** Les entreprises doivent s'assurer qu'elles ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.
- Principe 4 du Pacte mondial des Nations Unies:** Les entreprises doivent soutenir l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire.
- Principe 5 du Pacte mondial des Nations Unies:** Les entreprises doivent soutenir l'abolition effective du travail des enfants.
- Principe 6 du Pacte mondial des Nations Unies:** L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et professionnelle.

INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉS LIÉS AUX DROITS DE L'HOMME

NO.	KPI	2022	2023	2024
1	Incidents liés aux droits humains	17	8	2
2	Pourcentage du personnel formé à la prévention de la discrimination (lors de la formation à la sécurité)	98%	98%	85%
3	Personnes issues de groupes vulnérables (réf. GRI 405 1) parmi les employés	2%	3%	2%
4	Personnes issues de groupes vulnérables (réf. GRI 405 1) au sein des instances dirigeantes	0%	0%	0%
5	Pourcentage de femmes employées par rapport à l'ensemble de l'organisation	36%	37%	36%
6	Pourcentage de femmes dans les organes de gouvernance (réf. GRI 405 1)	10%	10%	10%
7	Différentes nationalités	75	100	106
8	% d'employés > salaire minimum vital	100% (Espagne)	Données non disponibles	Données non disponibles

Depuis la création de notre entreprise en 1949, notre fondement a toujours été centré sur les personnes. Par conséquent, la dimension sociale de la durabilité est particulièrement importante pour nous. Le succès d'Aviapartner repose sur les individus qui composent l'organisation: ils sont notre plus grand atout. Cette essence est profondément ancrée dans notre valeur fondamentale « Les personnes ».

Le terme « personnes » englobe les employés d'Aviapartner, ainsi que les travailleurs qui ne sont pas directement employés par nous, y compris ceux de nos partenaires commerciaux, sous-traitants ou fournisseurs. Nous adoptons une approche ouverte et encourageons le respect mutuel, qui s'étend à nos interactions avec les clients et façonne une culture de collaboration et de considération.

Cela reflète une grande diversité de nationalités et d'origines culturelles, chaque individu apportant des valeurs, des perspectives et des atouts uniques. Cet environnement multiculturel enrichit non seulement notre lieu de travail, mais améliore également notre capacité à servir un large éventail de compagnies aériennes et de passagers. Dans un tel contexte, notre engagement en faveur des droits de l'homme et du respect est fondamental.

Ces valeurs fondamentales se reflètent dans notre politique de respect des personnes, qui souligne que le harcèlement est interdit par les lois de l'Union européenne et de tous les pays européens où nous opérons. Cette politique offre des recours et une protection aux plaignants, reconnaît l'impact du harcèlement et décrit les mesures à prendre et les conséquences en cas d'incident.

Dans le cadre de nos activités quotidiennes, nous avons mis en place diverses mesures visant à prévenir toute violation des droits de l'homme. Nous communiquons nos politiques et procédures par le biais de manuels destinés aux employés, disponibles sur notre intranet, et nous communiquons au niveau national sur des sujets tels que le respect et la discrimination. De plus, notre Code de conduite et d'éthique professionnelle, notre Code de conduite des fournisseurs et notre Politique de respect des droits humains sont publiés sur notre site web, afin d'être facilement accessibles à toutes les parties prenantes.

Charte du respect et de la tolérance

À la suite d'une analyse psychologique réalisée en 2022 pour les entités belges, un plan d'action visant à combler les lacunes a été élaboré. Dans le cadre de ce plan d'action, HR BELGIQUE a lancé en 2024 une campagne en faveur du respect et de la tolérance. Elle a débuté par une charte du respect et de la tolérance, qui soutient les valeurs fondamentales d'Aviapartner. Cette charte, présentée sous la forme d'un passeport international, a été distribuée individuellement à tous les membres du personnel. Elle contient 10 règles de conduite pour des partenaires respectueux: des accords de base qui montrent ce que nous considérons comme important et ce à quoi nous nous engageons, afin de créer un environnement de travail sûr, respectueux et collégial où chacun peut travailler de manière agréable. Dans le même temps, le groupe existant de personnes de confiance a été élargi afin de faciliter la prise de parole des membres du personnel et la discussion de tout problème. Le thème du respect, de la tolérance, de l'inclusion et de la non-discrimination n'est pas seulement abordé dans le cadre d'ateliers internes, mais constitue également un sujet récurrent et important lors des réunions du Comité de prévention et de protection au travail.



« Si les normes, les valeurs, les chartes et les codes constituent des cadres utiles, c'est le comportement individuel qui a un impact réel. Le succès et la collaboration dépendent de la manière dont chacun agit. »



Nous complétons nos communications en organisant des sessions de formation pour tous les employés. Afin de garantir une large participation et un suivi efficace, le respect humain et notre politique de tolérance zéro en matière de discrimination et de harcèlement sont renforcés par une formation obligatoire intégrée au chapitre sur les facteurs humains de notre formation obligatoire en matière de sécurité. Elle informe également les employés sur la manière de signaler les incidents. La formation sur le respect humain, l'éthique des affaires et le droit de la concurrence a été suivie en 2023 par 87 % d'un groupe désigné de 255 employés composé d'organes de gouvernance, de cadres et d'employés clés. En 2024, ce chiffre a atteint 96%. Cette formation souligne également l'importance cruciale de la diversité et de la lutte contre la discrimination, tout en décrivant les procédures à suivre pour signaler les violations de la politique. Depuis 2021, l'Espagne est un accélérateur clé de nos initiatives, ayant mené avec succès un programme de formation complet sur la lutte contre la discrimination et l'égalité des chances pour un groupe cible spécifique. À la suite des résultats positifs de la phase test de la formation en Espagne, le programme a été progressivement étendu à l'ensemble du personnel, avec pour objectif de former 100% du personnel d'ici 2024. L'Italie a également mis en place une formation sur les droits de l'homme en 2024, à laquelle 12% du personnel italien appartenant au groupe cible a participé. Une formation similaire est en préparation aux Pays-Bas.

En cas d'incident lié aux droits de l'homme, les employés peuvent se référer à notre Politique sur le respect des droits de l'homme et, à partir du début de l'année 2024, à notre Politique de dénonciation, qui décrit la procédure à suivre pour signaler tout comportement discriminatoire, harcelant ou offensant, ainsi que toute mesure de représailles.

En 2023, 8 incidents liés aux droits humains ont été signalés, tous en Belgique, contre 2 en 2024 aux Pays-Bas, contre 17 en 2022. Tous ont été examinés et des mesures correctives ont été prises. Ils ne font plus l'objet de poursuites. Tous les cas ont été signalés pour des incidents de discrimination (GRI 406-1). Tous ont fait l'objet d'une enquête.

Pour 2023, aucun incident n'a été signalé concernant la confidentialité des clients (GRI 418-1). En 2024, aucune plainte n'a été déposée concernant des violations de la confidentialité des clients, mais 2 des 5 fuites de données identifiées concernaient des clients.

Aucun incident n'a été signalé en matière de travail des enfants (GRI 408-1) ou de travail forcé (GRI 409-1).

Fin 2023, les canaux d'alerte déjà existants pour signaler d'éventuelles violations dans les pays où le groupe opère ont été étendus au niveau du groupe afin d'inclure un canal supplémentaire permettant de signaler des faits en toute confidentialité, géré par une société externe. Bien que tous les pays n'aient pas mis en place le même outil, ce canal permet de signaler diverses pratiques abusives, allant d'éventuels problèmes directs ou indirects liés aux droits de l'homme affectant les parties prenantes internes et notre chaîne d'approvisionnement, à des questions d'éthique commerciale, d'environnement et de sécurité. L'objectif principal de ce canal supplémentaire était de faciliter et de rendre plus accessible le signalement pour les parties prenantes internes et externes.



L'adoption de la norme de durabilité SGE21 en 2022 et de la norme de responsabilité sociale SA8000 en 2023 a marqué une amélioration significative de notre approche en matière de droits humains. En 2023, le cadre SGE21 a été étendu à trois escales supplémentaires au sein de

l'entité espagnole Aviapartner Málaga FBO, renforçant ainsi notre engagement en faveur d'une gestion éthique et socialement responsable. En mars 2023, nous avons obtenu la certification SA8000 pour sept escales commerciales en Espagne ainsi que pour le siège social, renforçant ainsi notre engagement en faveur d'une gestion éthique et socialement responsable. En mars 2023, nous avons obtenu la certification SA8000 pour sept escales commerciales en Espagne ainsi que pour le siège social, renforçant ainsi notre engagement en faveur d'une gestion éthique et socialement responsable. En mars 2023, nous avons obtenu l'entité espagnole Aviapartner Málaga FBO, renforçant ainsi notre engagement en faveur d'une gestion éthique et socialement responsable. En mars 2023, nous avons obtenu la certification SA8000 pour sept escales commerciales en Espagne ainsi que pour le siège social d'Aviapartner ESPAGNE S.A., intégrant ainsi davantage les normes internationalement reconnues en matière de travail et de droits de l'homme dans nos opérations.

Alors que les audits de sécurité sont depuis longtemps monnaie courante, ces certifications ont introduit des audits supplémentaires réalisés par des tiers et spécifiquement axés sur les aspects liés aux droits humains, notamment la non-discrimination et le dialogue social, faisant ainsi de l'Espagne un moteur et un accélérateur pour le groupe.

Dans le prolongement des efforts engagés en 2022, nous avons continué à revoir et à affiner la documentation interne, en mettant l'accent sur l'intégration d'un langage plus inclusif dans les politiques et les procédures, reconnaissant ainsi le pouvoir transformateur du langage dans la création d'un lieu de travail respectueux et équitable.

Diversité, équité et inclusion

Nous estimons qu'il est de notre responsabilité de considérer nos parties prenantes internes et externes comme des individus, indépendamment de leur nationalité, de leur sexe, de leur origine nationale ou ethnique, de leur couleur de peau, de leur religion, de leur langue ou de tout autre statut. Notre objectif est de favoriser un environnement de travail qui promeut la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances pour tous les employés. Conscients que la diversité, l'équité et l'inclusion font partie intégrante du développement durable, nous reconnaissons l'immense potentiel qu'offre la diversité, en particulier dans notre environnement commercial international. Qu'il s'agisse de diversité de genre, de diversité générationnelle, de diversité ethnique ou de diversité des capacités, nous nous engageons à accepter et à tirer parti de la force inhérente à la diversité de notre main-d'œuvre.

En tant que signataire des principes du Pacte mondial des Nations Unies, nous soutenons le principe 6: l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Notre engagement en faveur de l'égalité des chances est au cœur de notre stratégie et de nos procédures en matière de ressources humaines. Celles-ci décrivent un processus de recrutement impliquant plusieurs parties prenantes et guidé par des profils de compétences clairement définis pour chaque poste. Cette approche structurée garantit la transparence et établit des mesures claires pour prévenir la discrimination.

Nos conventions collectives stipulent clairement que personne ne doit être traité de manière injuste en raison de son âge ou de son sexe. Ce principe est également spécifiquement inclus dans la formation.

Afin de renforcer notre engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion dans l'ensemble de nos activités et de notre chaîne d'approvisionnement, l'Espagne continue de soutenir la Charte de la diversité en Espagne.



La France, l'Espagne et la Belgique effectuent régulièrement des analyses des écarts salariaux, tandis qu'en Italie, notre équipe des ressources humaines surveille périodiquement les données salariales internes afin d'anticiper toute disparité potentielle.

De plus, en 2023, l'Espagne a fait progresser son plan pour l'égalité en éliminant les pratiques discriminatoires fondées sur le sexe dans le recrutement, la promotion, la formation et la rémunération. En 2024, les efforts se sont étendus à l'embauche inclusive, à la diversité dans les postes de direction, à la flexibilité des conditions de travail et à la formation obligatoire en matière de lutte contre la discrimination. Des indicateurs d'égalité ont été intégrés dans les audits et la gouvernance, soutenus par une formation continue sur l'égalité pour 100% du personnel et une coordination nationale.

Réduire l'écart entre les sexes

Dans un secteur où les femmes sont sous-représentées, nous nous engageons à soutenir l'égalité des sexes et à encourager les femmes dans leur carrière dans l'aviation.

En 2021, Aviapartner est devenu le premier prestataire de services d'assistance en escale à rejoindre l'initiative «25by2025» de l'IATA en faveur de la diversité et de l'inclusion, soulignant ainsi notre engagement envers l'ODD 5: Égalité entre les sexes. Cette initiative promeut l'équilibre entre les sexes dans le secteur de l'aviation, en fournissant une plateforme collaborative pour le partage des connaissances, l'échange d'expériences, l'utilisation des ressources, le suivi des progrès et, surtout, l'inspiration du changement. Convaincus que les changements importants commencent par de petits pas, Aviapartner s'est fixé deux objectifs de «croissance» afin d'augmenter de 25% d'ici 2025 la proportion de femmes occupant des fonctions de direction et travaillant dans les opérations côté piste, où les femmes sont traditionnellement sous-représentées.

Malgré des progrès significatifs, les chiffres au niveau du groupe montrent des disparités entre les pays. Dans les opérations côté piste, où l'objectif pour 2025 est de 13% de femmes, la représentation actuelle est de 10%, soit légèrement en dessous des niveaux de 2022. Cependant, plusieurs pays affichent de bons résultats: l'Italie a déjà atteint l'objectif avec 13,5% de femmes, et la Belgique la suit de près, à seulement un demi-point de pourcentage.



Un examen plus approfondi des résultats pour Bruxelles révèle que jusqu'en 2021, date à laquelle Aviapartner a rejoint l'initiative «25by2025» de l'IATA et a commencé à mesurer la diversité, il n'y avait aucune femme dans les opérations de piste, un segment des opérations airside, à Bruxelles. Pour réduire cette lacune, il a fallu changer les mentalités, mais aussi adapter les infrastructures afin de mieux soutenir les femmes. Les campagnes de recrutement ont été remaniées et les femmes ont été activement prises en considération pour des postes traditionnellement considérés comme masculins, tels que la manutention des bagages et l'utilisation d'équipements aéronautiques spécialisés. En 2023, ces efforts ont abouti à l'embauche de neuf femmes enthousiastes qui sont les meilleures ambassadrices pour attirer davantage de talents féminins vers ces postes. Malgré ces progrès, des défis subsistent, notamment une certaine résistance culturelle au sein de ces fonctions.

« Les hommes de l'équipe m'acceptent telle que je suis et je n'ai aucun problème à travailler ici en tant que femme. Je me sens très intégrée. Ne sous-estimez pas les femmes qui travaillent sur le tarmac, nous avons aussi beaucoup de force. »

« La combinaison des hommes et des femmes dans ce métier est essentielle, ils se complètent mutuellement. Nous sommes très appréciées par nos collègues masculins. Tout le monde dans l'équipe est super sympa et respectueux, ce qui crée un environnement de travail vraiment agréable. »

Depuis 2022, la proportion globale de femmes dans l'entreprise n'a augmenté que marginalement, avec des différences significatives entre les pays en fonction de la taille et de la nature des activités locales. Les pays où les activités liées au transport de passagers sont plus importantes ont tendance à avoir une proportion plus élevée de femmes, tandis que ceux où les activités liées à la rampe et aux bagages sont davantage dominées par les hommes ont une proportion plus importante d'hommes. L'Espagne se distingue par l'amélioration la plus notable, grâce à la mise en œuvre du plan pour l'égalité, mais les Pays-Bas arrivent en tête avec près de 47% de femmes dans leur effectif.

LES FEMMES DANS LES OPÉRATIONS

	2022	2023	2024
BELGIQUE	32,7%	31,8%	30,9%
ESPAGNE	32,8%	31,1%	35,0%
FRANCE	42,2%	40,7%	40,9%
ALLEMAGNE	11,7%	17,5%	16,7%
ITALIE	39,7%	40,8%	39,5%
PAYS-BAS	48,7%	47,6%	46,9%
TOTAL	35,9%	36,6%	36,4%

Dans les postes de direction, y compris les organes de gouvernance, l'Espagne arrive en tête en 2024 avec 50% de femmes, suivie de l'Italie et de la France avec 40%. Bien que ces chiffres soient encourageants, le résultat vérifié en externe pour l'initiative «25by2025» a baissé de 39% en 2023 à 34% en 2024, rendant l'objectif de 48% d'ici 2025 de plus en plus difficile à atteindre. Bien que la plupart des escales aient enregistré des progrès entre 2023 et 2024, ceux-ci restent lents et, à quelques exceptions près, ne permettent pas d'atteindre l'objectif fixé.

LES FEMMES DANS LA GESTION

	2023	2024
ESPAGNE	48%	50%
ITALIE	43%	40,5%
FRANCE	39%	40%
ALLEMAGNE	26%	23%
BELGIQUE	18%	19%
PAYS-BAS	9%	9%

Cette proportion diminue encore davantage lorsqu'on examine les organes de gouvernance, où les femmes n'occupent que 10% des postes au niveau du groupe, sans changement observé entre 2023 et 2024. Il n'y a aucune femme au sein des conseils d'administration.

Cela suggère l'existence d'un «plafond de cristal», où les femmes peuvent se heurter à des obstacles invisibles qui les empêchent de progresser.

Pour parvenir à une mixité de métiers plus équilibrée d'ici 2025, il sera essentiel de poursuivre les efforts visant à éliminer ces obstacles et à promouvoir l'égalité des sexes dans tous les domaines. Les exemples réussis de pays comme l'Espagne, l'Italie et la France, où des progrès significatifs ont été réalisés dans les postes de direction, ainsi que la Belgique, où un changement total de mentalité s'est opéré, constituent des modèles précieux. Ces exemples montrent que le suivi et les initiatives ciblées, associés à un changement culturel, peuvent conduire à des changements significatifs et durables.

Aviapartner Espagne a lancé plusieurs initiatives visant à favoriser un environnement de travail inclusif et à soutenir l'intégration des personnes issues de milieux défavorisés.

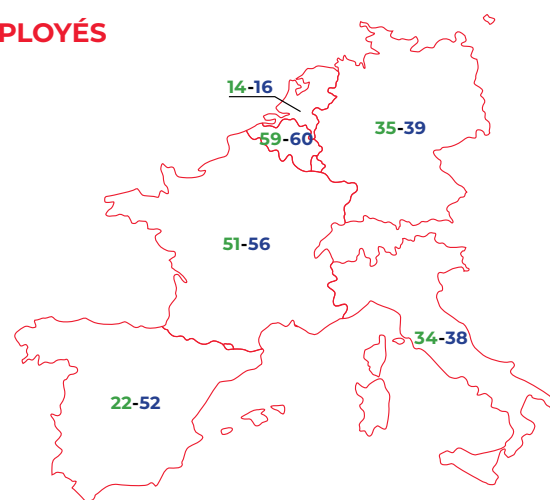
Un partenariat a été conclu à Minorque avec l'association «Consell Insular de Menorca», qui aide les personnes vulnérables à trouver un emploi.

La diversité au sein des équipes d'Aviapartner se reflète clairement dans nos données RH, avec des employés représentant plus de 100 nationalités différentes. Cette représentation multiculturelle continue de croître dans tous les pays. L'augmentation en Espagne est due à l'expansion de l'activité en 2024. Aux Pays-Bas, les données précédemment communiquées en 2022 ne reflétaient pas correctement la diversité réelle de notre personnel. Après examen et collaboration avec les équipes RH locales, nous avons corrigé la méthodologie de reporting et présentons désormais une image plus précise. Les chiffres actualisés pour 2024 reflètent cette amélioration et serviront de base de référence pour le suivi futur.

NATIONALITÉS DES EMPLOYÉS

2023

2024



Travail des enfants et travail forcé, traite des êtres humains

Nous nous engageons à éliminer toutes les formes de travail forcé et obligatoire, ainsi que le travail des enfants, dans l'ensemble de nos activités et de notre chaîne d'approvisionnement. Comme les années précédentes, aucun incident n'a été signalé en 2023 et 2024. En Espagne, où Aviapartner est certifiée SA8000 depuis mars 2023, nous avons mis en place une procédure de remédiation pour les incidents potentiels liés au travail des enfants dans le cadre de nos mesures de responsabilité sociale, même si, heureusement, elle n'a jamais été nécessaire. Afin d'atténuer les risques, notre stratégie et nos procédures en matière de ressources humaines exigent une vérification de l'âge lors du recrutement de nouveaux employés. Notre position sur le travail des enfants et le travail forcé est clairement énoncée dans notre code de conduite des fournisseurs, que tous les nouveaux fournisseurs sont tenus de signer. Cet engagement est vérifié par le biais d'auto-évaluations des fournisseurs et d'audits sur site, comme détaillé dans notre chapitre sur l'approvisionnement durable.

TRAITE DES ÊTRES HUMAINS

La traite des êtres humains, une forme d'esclavage moderne, implique souvent le déplacement et l'exploitation de personnes à travers les frontières. L'industrie aéronautique, y compris les services d'assistance en escale, peut involontairement faciliter ce crime en fournissant aux trafiquants les moyens de transporter leurs victimes. Tous les acteurs du secteur aéronautique, en particulier le personnel en contact avec les passagers, ont un rôle crucial à jouer dans l'identification et le signalement des comportements suspects. Cette responsabilité est partagée tout au long de la chaîne de valeur et soutenue par la collaboration avec d'autres partenaires du secteur. Engagé en faveur d'un secteur sûr et éthique, l'ACI (Airport Council International) a développé le cours «ACI Combatting Human Trafficking» (Lutter contre la traite des êtres humains). Conformément à notre adhésion au principe 4 du Pacte mondial des Nations Unies concernant l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire, nous proposons ce cours sur une base volontaire au personnel de première ligne de l'aviation privée et, depuis 2020, également à celui de l'aviation commerciale. Il sensibilise les participants en leur permettant de comprendre les principaux enjeux et défis liés à la traite des êtres humains dans les aéroports, notamment en leur apprenant à reconnaître les signes que nos employés peuvent repérer dans le cadre de leur travail. L'Espagne a intégré cette formation depuis mars 2022 dans son plan de formation pour tous les directeurs, les responsables des services aux passagers et l'équipe qualité, ce qui permettra de former 40 employés d'ici fin 2024.

PRINCIPES DU TRAVAIL



Dialogue social

Principe 3 du Pacte mondial des Nations Unies: Les entreprises doivent respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit à la négociation collective.

Depuis ses débuts, Aviapartner fournit des services d'assistance en escale et établit des relations solides et durables avec ses partenaires. L'équipe de direction encourage activement une communication ouverte et un dialogue social quotidien, consciente qu'une atmosphère de travail positive joue un rôle clé dans la preescale d'un service de qualité. À cette fin, les cadres suivent une formation spécifique afin d'acquérir une solide compréhension des principes du dialogue social dans un contexte opérationnel, ce qui est fondamental pour maintenir des relations de travail efficaces et constructives.

Notre stratégie et nos procédures en matière de ressources humaines définissent la manière dont nous soutenons un dialogue social structuré sur tous nos sites. Si les conventions collectives varient d'un pays à l'autre, elles partagent néanmoins de nombreux principes communs qui reflètent notre engagement en faveur de conditions de travail équitables et du bien-être de nos employés. Ces principes comprennent généralement l'assurance maladie, des dispositions relatives à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (telles que le droit à la déconnexion), l'aide à la mobilité, les droits à congé, l'accès à la formation et au développement, les normes en matière de santé et de sécurité, et l'égalité de traitement pour tous les employés.

En tant que multinationale présente dans toute l'Europe, Aviapartner a mis en place un comité d'entreprise européen (CEE). L'objectif de ce comité est de réunir les représentants des employés de différents pays européens. Lors des réunions du CEE, ces représentants sont informés et consultés par la direction centrale sur les questions transnationales qui concernent tous les employés d'Aviapartner. L'impact des mesures susmentionnées est clair: nos employés peuvent jouir de la liberté d'association et négocier des accords d'entreprise. Cela se reflète également dans notre indicateur de performance clé (KPI) lié au dialogue social.

INDICATEUR DE PERFORMANCE CLÉ LIÉ AU DIALOGUE SOCIAL

NO.	KPI	2022	2023	2024
1	Pourcentage de l'effectif total couvert par des conventions collectives formelles relatives aux conditions de travail	97,3%	97,7%	99,7%

Conditions de travail

Notre stratégie et nos procédures en matière de ressources humaines constituent les principales lignes directrices pour toutes les questions liées aux conditions de travail. Aviapartner étant une entreprise de services orientée vers le client, nous reconnaissons que nos employés représentent notre capital humain le plus précieux.

À son tour, chaque employé est responsable de transmettre les valeurs fondamentales de l'entreprise à nos clients et aux communautés que nous servons. La sélection, le développement et la motivation de nos employés sont essentiels pour nous. Nous nous efforçons continuellement d'être un lieu de travail agréable en encourageant le travail d'équipe interfonctionnel et transfrontalier et en favorisant la créativité et l'apprentissage.

Conformément à notre politique salariale et aux conventions collectives, une rémunération équitable est considérée comme essentielle pour la motivation du personnel. Pour déterminer un salaire équitable, nous tenons compte des qualifications requises pour le poste au sein de l'organisation et des performances individuelles. Cela permet d'établir un salaire minimum et une fourchette miniHomme-maxiHomme pour chaque poste afin d'harmoniser les rémunérations.

Les normes SGE21 Sustainability et SA8000 Social nous ont également convaincus d'aborder de manière plus systématique des sujets qui semblent évidents, tels que la rémunération équitable. La rémunération équitable est rendue possible par les conventions collectives. Aviapartner souhaite que tous ses employés perçoivent un salaire minimum vital. Celui-ci est souvent confondu avec le salaire minimum légal. Nous avons commencé à surveiller cela en Espagne et avons conclu que 100% du personnel pour lequel nous avons effectué l'analyse perçoit un salaire minimum vital (sur la base de 40 heures travaillées).

Les accords sectoriels dans les différents pays précisent la politique en matière de congés annuels. En outre, dans certains pays, nous offrons des congés supplémentaires à nos employés afin de tenir compte de leur situation personnelle et de leur permettre de mieux concilier vie professionnelle et vie privée. Les employés plus âgés, par exemple, peuvent demander des jours de congé supplémentaires et des dispositions spéciales sont prises pour les mères qui allaitent. Pour certains postes au sein de l'entreprise, les horaires flexibles font partie des conditions de travail, tandis que le personnel de soutien peut bénéficier de dispositions de «travail à domicile». Cela n'est officialisé qu'en Italie, où quatre accords individuels ont été signés en 2023-2024. Nos employés bénéficient également d'avantages en matière de soins de santé qui sont classés comme des salaires supplémentaires conformément à notre politique salariale.

L'Espagne organise des journées portes ouvertes afin de s'assurer que les employés comprennent parfaitement leur salaire et puissent à tout moment demander des explications. Aux Pays-Bas, des instructions spécifiques à ce sujet sont communiquées aux nouveaux employés.

Nous sollicitons activement les commentaires du personnel en menant régulièrement des enquêtes de satisfaction. Ces dernières années, nous avons réalisé des études sur la pression au travail et l'analyse des risques sociaux dans tous les pays sauf en Allemagne afin de mieux comprendre la satisfaction professionnelle des employés. En 2024, des enquêtes auprès des employés ont été menées aux Pays-Bas afin de mieux comprendre la dynamique locale de la main-d'œuvre, tandis que l'Espagne a lancé des enquêtes similaires dans plusieurs escales, à commencer par Ibiza et Lanzarote à la fin de l'année, et d'autres sites sont prévus.

Au printemps 2024, une enquête de satisfaction des employés a été menée aux Pays-Bas, à laquelle un collègue sur quatre a participé. La sécurité a été mise en avant comme un point fort, de nombreux employés connaissant les procédures et les canaux de signalement. Le personnel s'est également montré globalement positif quant aux relations avec ses collègues directs et s'est dit motivé et fier de son travail. L'enquête a identifié des domaines à améliorer, notamment la culture organisationnelle, la communication, le soutien et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Des plans d'action ont été mis en place pour traiter ces thèmes à travers des tables rondes et des suivis.

Nous croyons en la valeur des réunions et des évaluations de performance, car elles offrent au personnel des occasions structurées de donner et de recevoir des commentaires, d'évaluer les progrès réalisés par rapport aux objectifs et de favoriser l'amélioration. Bien que les évaluations de performance ne soient pas encore une pratique courante dans tous les pays, leur utilisation est en augmentation dans l'ensemble. L'Espagne, notamment, s'est fixé pour objectif d'évaluer la performance de 100% de ses employés et a atteint cet objectif pour 2024.

CONDITIONS DE TRAVAIL LIÉES AUX KPI

NO.	KPI	2022	2023	2024
1	Pourcentage de l'effectif total ayant fait l'objet d'une évaluation des performances	29%	31%	38%

Afin de favoriser une communication ouverte entre tous les employés, nous utilisons des outils en ligne tels que l'application de communication pour le personnel Sunrise et Viva Engage, qui favorisent les interactions informelles et bidirectionnelles. Des bulletins d'information destinés au personnel et couvrant toute une série de sujets d'intérêt local sont régulièrement publiés en Belgique et aux Pays-Bas. Grâce à ces mesures, nous souhaitons avoir un impact positif sur la satisfaction au travail en montrant notre attention et notre reconnaissance.

Gestion de la formation et des carrières

Chez Aviapartner, nos employés sont notre atout le plus précieux et nous nous engageons à favoriser leur développement professionnel.

Depuis 1999, une « équipe de formation européenne » (ETT) dédiée, composée de responsables de formation experts dans chaque pays, se consacre à la gestion du plan de formation, à l'organisation de formations et d'ateliers, à l'échange de bonnes pratiques, à l'audit et à la coordination du déploiement des initiatives de formation à travers le réseau, etc.

Elle veille à ce que les règles de l'entreprise soient consignées dans un manuel de formation d'entreprise (CTM). Ce manuel décrit les critères de formation et l'approche organisationnelle utilisés pour garantir le respect continu des normes législatives tout en répondant aux besoins en constante évolution de nos parties prenantes, de notre entreprise et de notre secteur en général.

La formation est dispensée dans l'ensemble du réseau Aviapartner et au sein de l'« Aviapartner Academy », notre environnement de formation virtuel qui garantit un niveau de qualité élevé et constant dans la formation et améliore l'efficacité en favorisant l'apprentissage mutuel et en évitant les retouches et les doublons. Afin d'encourager l'amélioration et la rationalisation du matériel de formation, un coordinateur de formation a été promu en interne en 2024 pour diriger et renforcer les efforts de l'équipe Euro Training.

Pour des formations spécifiques telles que celles portant sur les normes de certification, l'audit ou le dialogue social, Aviapartner peut compter sur l'expertise professionnelle de partenaires spécialisés tels que SGS, DNV et Bureau Veritas.

Outre les formations techniques qui favorisent leur épanouissement professionnel et leur évolution de carrière, une série d'initiatives en faveur de l'employabilité durable, répondant aux besoins et aux priorités des employés locaux et allant au-delà des compétences spécifiques à leur poste, sont mises en œuvre dans tous les pays, à l'exception de l'Allemagne.

- > **Développement professionnel et managérial:** en Espagne, en 2023, les principaux cadres ont pu suivre un programme de MBA en ligne couvrant l'innovation et la stratégie commerciale, les stratégies de marketing numérique, le lean start-up, la finance et la comptabilité, l'entrepreneuriat et le leadership. En France, un coaching individuel est proposé aux cadres au cas par cas afin d'optimiser les pratiques managériales et l'impact personnel. L'Italie propose également des formations en gestion d'équipe et des programmes supplémentaires pour le personnel commercial et financier, lorsque cela est nécessaire.

- > **Compétences informatiques:** plusieurs pays, tels que la Belgique, les Pays-Bas, l'Italie et, dans une moindre mesure, la France, proposent à leur personnel des formations informatiques afin d'améliorer les compétences des employés en matière d'utilisation des outils PowerPoint, Word et Excel.
- > **Compétences humaines « non techniques »:** aux Pays-Bas, les compétences en communication et en leadership peuvent être améliorées grâce à la « New Heroes Academy », une plateforme de formation numérique lancée le 1^{er} novembre 2024.
- > **Compétences linguistiques:** en Espagne, en Italie et en Belgique, des formations linguistiques sont proposées aux employés qui souhaitent renforcer leurs compétences en communication, que ce soit pour améliorer leurs capacités existantes ou pour gagner en confiance lorsque leurs compétences sont encore en cours de développement.

FAITS MARQUANTS 2023-2024

- > Afin de répondre aux besoins de l'entreprise et d'atténuer les risques, une formation à la cybersécurité couvrant des sujets spécifiques tels que les e-mails de phishing, la gestion des mots de passe et la sensibilisation aux menaces en constante évolution telles que les logiciels malveillants, les « ransomwares », les violations de données et l'ingénierie sociale a été mise en place en 2022 pour tous les utilisateurs d'e-mails. Depuis lors, cette formation a été élargie pour inclure des sessions mensuelles, renforçant ainsi la sensibilisation à ces nouvelles menaces de plus en plus sophistiquées qui pourraient avoir de graves conséquences pour l'entreprise. À la fin de l'année 2024, la moitié des employés et des partenaires commerciaux inclus dans le groupe cible avaient été formés.
- > La formation sur les passagers perturbateurs, destinée à protéger le personnel contre les passagers agressifs et/ou indisciplinés, est désormais déployée dans tous les pays du groupe. Aviapartner a également renforcé le signalement des passagers perturbateurs afin de contribuer à la protection du personnel, des équipages et à la sécurité des avions.
- > De plus, nos écoles de formation en France, en Italie et en Belgique ont obtenu l'accréditation d'excellence CBTA (Competency-Based Training and Assessment) pour le programme de formation sur les marchandises dangereuses au nom de l'Association internationale du transport aérien (IATA). Le programme CBTA Center de l'IATA est un programme de certification mondial qui reconnaît les organisations qui répondent aux exigences de formation sur les marchandises dangereuses en utilisant une approche de formation et d'évaluation basée sur les compétences. Grâce à cette accréditation, Aviapartner contribue à la mise en œuvre de normes mondiales en matière de sécurité, de sûreté, d'efficacité et de durabilité des compagnies aériennes.
- > Fin 2023, Aviapartner a introduit le manuel des opérations au sol (APGOM), alignant nos procédures sur les normes IGOM de l'IATA afin de normaliser la formation, de réduire les différences de procédures et d'améliorer la sécurité.



INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉS LIÉS À LA GESTION DE CARRIÈRE

NO.	KPI	2022	2023	2024
1	Personnel ayant suivi une formation liée à la carrière ou aux compétences	100 %	100 %	100 %

MOBILITÉ ET CROISSANCE DES TALENTS

Afin de favoriser l'apprentissage mutuel au sein de notre réseau, nous encourageons activement la « mobilité horizontale » entre les postes, c'est-à-dire le changement de fonction ou de service au même niveau pour les employés. Nous pensons que la rotation des postes contribue de manière significative au développement et à la motivation de nos

employés. Outre une plus grande flexibilité, cette rotation latérale est courante entre les services opérationnels. Sur une base volontaire, les employés peuvent également bénéficier d'une « mobilité géographique » entre les sites, ce qui leur permet d'être transférés, de manière permanente ou temporaire, d'un site à un autre au sein du réseau Aviapartner. Plusieurs exemples de rotation latérale ont eu lieu aux Pays-Bas, en Italie et en Espagne, où le personnel a eu la possibilité de travailler dans d'autres sites pendant l'été, pendant les périodes plus calmes avec moins de travail, les besoins opérationnels élevés, etc.

Chez Aviapartner, nous privilégions le recrutement interne. Les postes vacants sont d'abord publiés en interne et sont pourvus par des candidats internes dans la mesure du possible. Cela inclut également la « mobilité verticale », c'est-à-dire les opportunités de carrière au sein des fonctions permettant aux employés internes de gravir les échelons.

Une coopération étroite avec les écoles est un autre outil précieux pour promouvoir le secteur de l'aviation auprès des étudiants et attirer de jeunes employés potentiels, en leur proposant des stages dans notre organisation.

Offrir un espace sûr pour développer le potentiel à Amsterdam Schiphol

Le programme de formation hybride d'Aviapartner Amsterdam, lancé en partenariat avec le MBO College Airport, aide les jeunes ayant un accès limité au marché du travail à devenir agents de services aux passagers. Pendant trois ans, les stagiaires combinent des cours théoriques et une expérience pratique à l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol et ont la possibilité d'effectuer un stage international en Espagne. En 2024, le programme aura accueilli 62 stagiaires, dont le premier groupe de 20 diplômés. Tout au long du processus, les étudiants sont accompagnés au sein d'Aviapartner par un superviseur de stage dédié qui les guide au quotidien, leur transmet des compétences précieuses pour leur travail, mais les prépare également de manière unique au marché du travail et à la vie en général, en leur offrant un véritable espace sûr pour développer leur plein potentiel. Cette initiative permet aux jeunes stagiaires d'entrer sur le marché du travail en toute confiance et d'apporter une contribution significative à la société.

« Chaque jour, nos stagiaires font preuve d'un enthousiasme sans faille pour en apprendre davantage sur le secteur de l'aviation. Ils préfèrent s'engager dans des expériences pratiques et concrètes et apporter une contribution significative. Chez Aviapartner Schiphol, ilstrouvent non seulement un lieu d'apprentissage, mais aussi un foyer où ils se sentent chez eux, comme dans une vraie famille. » explique Smehen Raiji, responsable des stages chez Aviapartner Amsterdam.

Contrats d'apprentissage en France

Depuis 2020, Aviapartner France propose des contrats d'apprentissage aux jeunes de moins de 30 ans, en particulier à ceux qui étudient la gestion ou le tourisme. Ces contrats, disponibles à différents niveaux, permettent aux individus d'acquérir des compétences clés et de développer des aptitudes pertinentes pour des postes dans l'industrie aéronautique. En combinant expérience pratique et formation théorique, l'apprentissage aide les jeunes à définir leur parcours professionnel. Cette initiative profite à la fois aux apprentis, qui acquièrent une expérience et des qualifications précieuses, et à l'entreprise, qui gagne des employés qualifiés et motivés, prêts à contribuer immédiatement.



« Amandine Sella et Ziyad Amiyare, qui ont suivi des études en gestion, en sont un excellent exemple ; ils ont participé à un programme d'apprentissage d'un an et sont devenus des pilotes qualité qualifiés chez Aviapartner à Nice. »

déclare Anna Fauconnier, responsable qualité et formation chez Aviapartner France.

Aviapartner collabore également avec l'ENAC à Toulouse, l'école nationale de l'aviation civile, en proposant des conférences aux futurs professionnels. Grâce à notre solide partenariat, plusieurs étudiants motivés, désireux de poursuivre une carrière dans l'industrie aéronautique, ont rejoint nos rangs.

Dans le cas où nous devrions nous séparer d'un employé, nous avons mis en place des mesures visant à réduire les effets négatifs liés aux licenciements. En fonction de la convention collective, un service externe de « outplacement » peut être envisagé.

Santé et sécurité au travail

La sûreté et la sécurité de notre personnel, des avions de nos clients, de leurs passagers, de leurs bagages, de leur fret et de leur courrier sont une priorité absolue pour Aviapartner. Nous nous engageons à améliorer continuellement nos performances, à respecter les lois et réglementations applicables en matière de santé, de sécurité et de sûreté, et à répondre à toutes les exigences de nos parties prenantes.

Aviapartner s'efforce de réduire à zéro les accidents du travail et les accidents d'avion et examine en permanence ses performances par rapport à ses objectifs à long terme afin de prendre les mesures correctives appropriées lorsque cela est nécessaire.

Nous encourageons une Culture Juste où les personnes sont incitées à signaler tous les accidents, incidents, risques et dangers environnementaux et opérationnels ou autres lacunes. Les signalements sont utilisés pour tirer des enseignements de ces événements et aucune mesure disciplinaire n'est prise en cas d'omission ou de décision du personnel jugée raisonnable compte tenu de son expérience et de sa formation. Toutefois, la négligence délibérée, la violation intentionnelle, les fautes répétées, les comportements illégaux, les actes destructeurs ou le fait de ne pas signaler intentionnellement un accident ne sont pas tolérés.

Notre document d'orientation principal en matière de santé et de sécurité est notre manuel du Système de Gestion de la Sécurité (SGS). Le SGS est spécifique à la sécurité opérationnelle, y compris toute la sécurité autour de l'avion, la sûreté et la sécurité du personnel, des passagers, des sous-traitants, du personnel navigant et du fret, mais il traite également des aspects généraux de la santé et de la sécurité. À ce titre, notre système de gestion de la sécurité va au-delà des exigences légales et est adapté aux besoins actuels et futurs de l'industrie aéronautique en matière de sécurité, tels que la future réglementation de l'AESA.

PLAN DE SÉCURITÉ SUR 5 ANS

Les défis liés au retour à la normale après les effets de la COVID-19 ont exercé une pression sur notre secteur, notre entreprise et nos salariés. Afin de garantir que l'entreprise repose sur des bases solides, avec des objectifs clairs et mesurables, nous avons établi un plan stratégique global de sécurité sur cinq ans pour permettre à notre entreprise d'atteindre et d'améliorer continuellement les niveaux de sécurité pour nos salariés, nos équipements de service au sol et nos activités opérationnelles que nos clients et les aéroports attendent d'un prestataire de services d'assistance en escale professionnel.

Ce plan complet décrit et définit, de manière pratique et détaillée, les principaux domaines d'action de notre politique de sécurité d'entreprise. Parmi les autres activités prévues dans le cadre du plan global, certains des domaines clés du plan couvrent les aspects suivants:



NOTRE PERSONNEL

Création d'un programme systématique et d'une norme pour l'amélioration de l'ergonomie à l'échelle du réseau.

- > Dans le cadre du plan stratégique quinquennal d'Aviapartner en matière de sécurité, Aviapartner s'est engagé à améliorer et à optimiser l'ergonomie de l'environnement de travail de notre personnel d'origines diverses. Cet engagement s'est traduit par un investissement dans l'installation d'un nombre croissant de tapis roulants ergonomiques pour les bagages, qui nécessitent moins d'efforts physiques et permettent d'atténuer les effets néfastes à long terme sur le corps humain.
- > Dans le prolongement de nos efforts stratégiques visant à atténuer les effets des activités de manutention des bagages dans les soutes des avions au sein de notre environnement opérationnel, Aviapartner a activement étudié et testé plusieurs outils et solutions pour améliorer l'environnement externe de manutention des bagages dans les soutes des avions, grâce à l'utilisation d'exosquelettes dans certaines escales italiennes, ainsi que de plates-formes de transfert de bagages et d'outils d'assistance robotisés sur nos sites opérationnels aux Pays-Bas.

La mise en œuvre des certifications ISO 45001 pour améliorer notre programme de santé et de sécurité.

- > Aviapartner a étendu son programme de certification existant, en intégrant et en maintenant les exigences de la certification ISO 45001 dans plusieurs pays et escales de notre réseau.
- > Ce programme de certification renforce encore notre engagement à respecter et à dépasser les exigences légales et réglementaires en matière de sécurité sur nos sites opérationnels au sein du réseau, afin de soutenir nos efforts d'amélioration continue dans le domaine de l'amélioration de l'environnement de travail et du développement d'une culture de responsabilité partagée.



NOTRE FLOTTE D'ENGINS DE PISTE

Développement et déploiement du programme de surveillance de la sécurité par télémétrie sur nos engins de piste.

- > Aviapartner s'est engagé dans un programme d'investissement de 7 ans, en partenariat avec plusieurs fournisseurs spécialisés dans le secteur, afin de déployer sur son réseau espagnol et dans d'autres pays la mise en œuvre d'outils matériels et logiciels améliorés de télémétrie pour les engins de piste (GSE).
- > Ce projet servira de terrain d'essai au groupe pour améliorer encore la supervision et la surveillance de nos activités opérationnelles en appliquant un contrôle physique, des rapports et une conformité accrues aux normes de sécurité opérationnelle.



NOTRE SÉCURITÉ OPÉRATIONNELLE

Rationalisation de la structure de sécurité du groupe afin de développer le programme «Ramp Safety Coach» et de le mettre en œuvre à l'échelle du réseau.

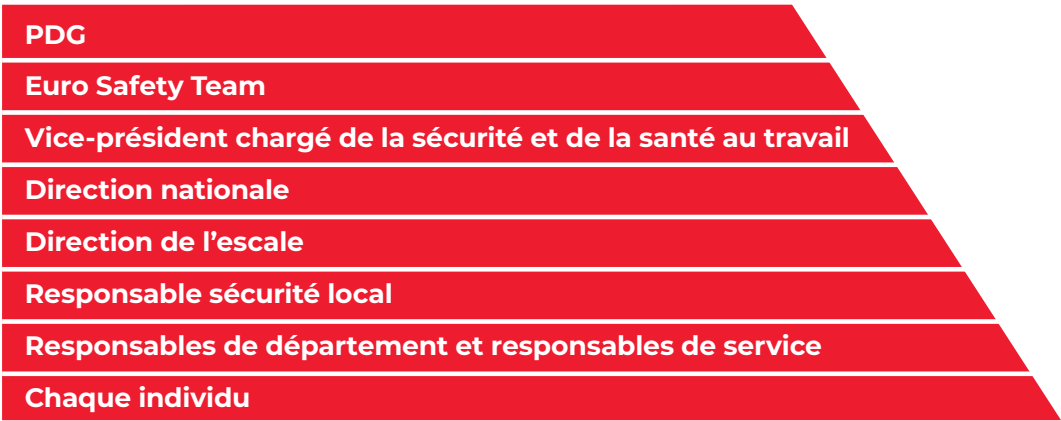
- > En 2023, nous avons lancé le programme Ramp Safety Coach, en collaboration avec un prestataire de formation indépendant externe, leader du secteur, afin de permettre à l'entreprise de définir un programme de formation standardisé pour certains sites de notre réseau.
- > Ce programme de formation innovant et à la pointe du secteur, vise à fournir à nos Ramp Safety Coaches les compétences relationnelles nécessaires pour soutenir, encadrer et favoriser efficacement un environnement favorisant la prise de décision, l'engagement et la responsabilité des employés en matière de sécurité.
- > Conformément aux critères définis dans notre plan de sécurité quinquennal, le programme de formation Ramp Safety Coach a été déployé sur l'ensemble de notre réseau, dans les sites concernés où la taille et l'ampleur des opérations répondent aux critères définis pour sa mise en œuvre.

Parmi les autres étapes importantes à noter dans le cadre du plan stratégique, citons:

- > La mise en œuvre du manuel consolidé des opérations au sol d'Aviapartner (APGOM).
- > La mise en œuvre, dans l'ensemble de notre environnement opérationnel d'assistance en escale, d'un outil «numérique» amélioré de gestion proactive des inspections de sécurité et d'un tableau de bord de surveillance en temps réel, créant ainsi une source: unique d'informations fiables pour les inspections de sécurité opérationnelle.

RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Les responsabilités en matière de santé et de sécurité sont clairement définies à tous les niveaux de l'organisation. La structure de gouvernance de la sécurité d'Aviapartner est présentée ci-dessous:



Les questions de santé et de sécurité sont abordées lors des réunions hebdomadaires du groupe sur la gestion de la sécurité. Les responsables nationaux de la sécurité examinent les performances et les indicateurs clés de performance en matière de sécurité lors de réunions mensuelles, tandis que le comité de surveillance de la sécurité, présidé par le PDG, procède à des examens trimestriels.

GESTION DES RISQUES

Nous gérons les risques liés à la santé et à la sécurité grâce à notre système de gestion de la sécurité, qui utilise des méthodes prédictives, proactives et réactives. Des évaluations détaillées des risques sont disponibles pour toutes les escales . Les risques et les mesures à prendre sont documentés, mis à jour et communiqués aux salariés lors des formations sur la sécurité.

ÉQUIPEMENT DE PROTECTION INDIVIDUELLE

Tous les salariés reçoivent l'équipement de protection individuelle (EPI) nécessaire avant de commencer à travailler. Nous veillons à remplacer en temps utile tout article endommagé ou usé afin de garantir la sécurité à tout moment.

PLANIFICATION DES INTERVENTIONS D'URGENCE

Notre plan d'intervention d'urgence (ERP) décrit les scénarios d'incidents liés à la sécurité, à la sûreté et à l'environnement. Il est mis en œuvre dans chaque escale et accessible en ligne. Les membres clés du personnel reçoivent une formation et participent à des exercices d'urgence avec les aéroports et les compagnies aériennes.

ASSURANCE DE LA SÉCURITÉ

Dans le cadre de notre programme d'assurance sécurité, nous effectuons régulièrement des audits, des inspections et des contrôles de sécurité Côté Piste à tous les niveaux. Depuis le lancement de l'outil Arion Ramp Safety Checks en 2023, nous avons constaté une forte adoption dans toutes les escales , ce qui nous permet d'avoir une vision unique et fiable de nos normes opérationnelles et de sécurité au travail à l'échelle de l'entreprise.

ÉVALUATION DES PERFORMANCES ET INDICATEURS

Les performances d'une escale sont évaluées à l'aide d'indicateurs de performance en matière de sécurité (SPI) examinés chaque mois avec la direction nationale et communiqués à l'ensemble du personnel via des tableaux de bord qualité.

Outre les mesures de gestion de la sécurité opérationnelle, nous gérons également de manière active les questions générales liées à la santé et à la sécurité. Notre comité de surveillance de la sécurité se réunit tous les trimestres afin de faciliter la coopération entre la direction et les salariés dans le développement et la promotion de contrôles et d'initiatives. Ces contrôles et initiatives comprennent:

- > Formation à la sécurité et communication avec des flashes et des campagnes sur la sécurité;
- > Un programme de gestion des risques liés à la fatigue;
- > Évaluations des risques psychosociaux par des experts externes;
- > Des mesures préventives actives contre le bruit, notamment une formation sur les conséquences du bruit et la fourniture de protections auditives;
- > Mesures de radioprotection visant à protéger le personnel travaillant à proximité de générateurs de rayons X;
- > Procédures et formation DGR pour la manipulation de marchandises dangereuses pendant le chargement et le déchargement;
- > Procédure de travail isolé;
- > Formation à la prévention des troubles musculo-squelettiques;
- > Visites médicales dans tous les pays sauf aux Pays-Bas;
- > Procédure de gestion du changement avec des instructions spécifiques pour les changements ayant un impact sur la santé et la sécurité.

Nos mesures de sécurité s'appliquent à nos propres salariés et à toute personne travaillant avec ou pour notre compte. Si nécessaire, nous organisons des formations à la sécurité pour nos sous-traitants et mettons en œuvre des plans de prévention avec les sous-traitants, les autorités aéroportuaires et les compagnies aériennes clientes.

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

NO.	KPI	2022	2023	2024
1	Santé et sécurité des salariés fréquence des accidents de travail	50,49	49,11	50,82
2	Santé et sécurité des salariés gravité des accidents de travail	1,29	1,97	1,59
3	Nombre de jours perdus à cause d'un accident de travail	18.118	19.742	18.432
4	Pourcentage de contrôles de sécurité effectués Côté Piste	4%	5.5%	6.9%
5	Nombre total de contrôles de sécurité effectués Côté Piste		13.522	26.480



« L'engagement et le dévouement des parties prenantes de l'entreprise ont été sans faille dans leur soutien aux objectifs stratégiques de la société pour les années à venir, favorisant ainsi les valeurs fondamentales de notre entreprise en matière de sécurité en promouvant le programme “Safety Starts with ME” (La sécurité commence par MOI) axé sur les salariés d'Aviapartner dans leurs pays respectifs. » Damian Atkins, vice-président Sécurité et santé au travail.

Ces deux premières années ont permis de poser des bases solides pour que l'entreprise atteigne et dépasse ses objectifs pour les années à venir.

ENVIRONNEMENT



Environnement

Principe 7 du Pacte mondial des Nations Unies: Les entreprises doivent soutenir une approche préventive face aux défis environnementaux.

Principe 8 du Pacte mondial des Nations Unies: Les entreprises doivent prendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale.

Principe 9 du Pacte mondial des Nations Unies: Les entreprises doivent encourager le développement et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Politique environnementale

Notre politique environnementale repose sur une analyse des aspects et des impacts environnementaux de toutes les activités d'Aviapartner. Elle est disponible sur notre site web, dans nos opérations et sur notre intranet. Nous nous engageons pleinement à **minimiser notre impact négatif** et à **apporter une contribution positive** à l'environnement. Afin de soutenir les voyages durables pour les générations futures, nous visons à atteindre un niveau d'émissions de carbone faible d'ici 2030, en respectant et en dépassant toutes les **exigences légales et environnementales**. Nos objectifs et cibles environnementaux stratégiques sont régulièrement revus et mis à jour pour notre groupe d'entreprises et pour chaque pays dans lequel nous opérons. Nous fournissons les ressources humaines et financières nécessaires pour améliorer continuellement notre performance environnementale. Points clés de notre stratégie environnementale :

- > **Protection** de l'environnement;
- > **Prévention de la pollution** à tous les niveaux;
- > **Adopter des solutions circulaires, réutiliser** autant que possible **les ressources** et **l'énergie** et **recycler** lorsque la réutilisation n'est pas possible;
- > **Réduire au minimum les déchets** et éliminer les plastiques à usage unique;
- > **Améliorer notre performance énergétique, en visant 100 % de véhicules électriques et d'équipements de soutien au sol (GSE) d'ici 2027;**
- > Passer aux **sources d'énergie renouvelables** dès que possible;
- > Encourager les **solutions écoénergétiques** en introduisant des **technologies innovantes** partout dans nos activités;
- > Encourager l'utilisation de **moyens de transport respectueux de l'environnement**, notamment le covoiturage pour les déplacements professionnels et les trajets domicile-travail des employés;
- > Encourager l'adoption de principes similaires par nos **fournisseurs** et autres **parties prenantes**.

Notre politique se traduit par un plan d'action, le Programme environnemental, d'une durée de trois ans, qui guide nos escales dans la mise en œuvre progressive de cette politique à travers notre réseau. La décarbonisation de nos activités, avec notamment le passage à des équipements d'assistance au sol (GSE) et à des véhicules électriques, est un élément clé de notre programme environnemental. Au fil des ans, elle a été – et continue d'être – un facteur déterminant de notre stratégie globale en matière de développement durable.

Même en tant que petits acteurs de la chaîne de valeur, nous sommes déterminés à jouer notre rôle dans la décarbonisation du secteur aérien.

Notre flotte d'équipements et de véhicules d'assistance au sol

Nous sommes pleinement engagés à atteindre un niveau d'émissions de carbone faible pour les scopes 1 et 2 d'ici 2030. Cet objectif repose principalement sur l'électrification de nos équipements et véhicules d'assistance au sol (GSE). Nous avons commencé par donner la priorité à l'électrification des équipements GSE de base, tels que les tracteurs et les chargeurs de bagages, ainsi que des véhicules, dans la mesure du possible. Dans une deuxième phase, nous avons progressivement remplacé les équipements plus sophistiqués spécifiques à la manutention des avions, notamment les loaders, les tracteurs de repoussage et, depuis 2022, les groupes électrogènes au sol (GPU).

Notre objectif est d'électrifier entièrement notre matériel au sol et nos véhicules d'ici 2027, avec un objectif intermédiaire de 70 % d'ici 2025. Ce projet pluriannuel est soigneusement planifié en fonction des exigences de nos parties prenantes, en particulier les aéroports et, dans certains cas, les compagnies aériennes clientes.

Pour soutenir cette ambition, nous suivons activement les développements technologiques au niveau des fabricants et nous nous engageons à acquérir des équipements au sol électriques dès que des modèles économiquement viables et adaptés à nos opérations seront disponibles. Le renouvellement d'une partie importante de notre flotte non électrique représente une occasion précieuse de remplacer les équipements existants par des alternatives électriques.

Nous sommes conscients que cette transition pose des défis infrastructurels à nos partenaires aéroportuaires. L'installation de bornes de recharge est un processus complexe qui nécessite d'importantes ressources. Nous travaillons en étroite collaboration avec eux afin de garantir la disponibilité de bornes de recharge adaptées et d'espaces dédiés qui contribuent à réduire le trafic lors de l'introduction de nouveaux équipements électriques. Dans certains cas, des solutions provisoires sont nécessaires, mais nous restons concentrés sur notre objectif à long terme, à savoir une exploitation entièrement électrique et à faibles émissions de carbone. Nous avons introduit la technologie hybride pour pallier les contraintes infrastructurelles inévitables auxquelles certains aéroports sont confrontés dans le cadre de cette transition.

Nous explorons constamment des approches innovantes et favorisons des partenariats solides avec les fournisseurs et les fabricants, qui sont des acteurs clés dans notre démarche de développement durable. Ensemble, nous identifions et mettons en œuvre des solutions visant à réduire les émissions dans l'ensemble de nos activités, notamment l'adoption de technologies de batteries de nouvelle génération telles que les batteries lithium-ion et plomb dense, qui offrent des cycles de vie plus longs, des capacités de charge partielle et une sécurité améliorée. La télématique est au cœur de notre stratégie de gestion de la flotte d'équipements de soutien au sol. Elle permet de surveiller en temps réel la consommation d'énergie, d'optimiser les itinéraires et la planification, et d'identifier les comportements de conduite inefficaces. Ces outils numériques améliorent non seulement la sécurité et l'efficacité opérationnelle, mais soutiennent également notre transition vers une flotte entièrement électrique en améliorant la gestion des charges et l'utilisation de l'espace.

Nous sommes fiers d'être à la pointe de l'électrification des équipements au sol. Depuis le déploiement de 48 voitures et fourgonnettes électriques à l'aéroport de Bruxelles, qui a permis de réduire de 14 % les émissions de gaz à effet de serre dès la première année, notre parcours a été marqué par des étapes importantes telles que l'introduction d'un bus électrique à l'aéroport de Séville en 2019 (en partenariat avec AENA et Air Rail), le premier tracteur électrique à Tenerife et l'introduction d'un GPU électrique à Rotterdam en 2022.

Fin 2024, suite au déploiement de nouveaux équipements dans nos escales espagnoles et italiennes, nous avons atteint 54 % d'équipements et de véhicules d'assistance au sol électriques, dépassant déjà notre objectif intermédiaire de 70 % d'ici 2025 dans certains sites clés. Nous continuerons à augmenter ce pourcentage à mesure que les véhicules arriveront en fin de vie ou lorsque cela sera judicieux sur le plan environnemental et économique pour nous et nos partenaires.

Groupes électrogènes au sol électriques: Une énergie plus propre pour des rotations plus intelligentes

Les groupes électrogènes au sol (GPU) ont été introduits dans notre réseau en 2022 et sont en cours de déploiement. Une seule charge peut alimenter jusqu'à huit vols de taille moyenne, remplaçant les groupes électrogènes diesel traditionnels et alimentant les systèmes des avions tels que le cockpit et la cuisine pendant le temps de rotation.



« Le passage aux GPU électriques permet non seulement de réduire considérablement les émissions, mais aussi d'améliorer les conditions de travail de notre personnel en éliminant le bruit et les fumées. »

Koen Wauters, responsable GSE, Bruxelles.

Ce changement marque une étape importante dans la réduction de notre empreinte environnementale tout en améliorant la qualité opérationnelle.

Mise en commun des équipements de soutien au sol: Des opérations au sol plus intelligentes et plus écologiques

Depuis 2019, Aviapartner Italy est pionnière dans la mise en commun des équipements d'assistance au sol (GSE) dans plusieurs aéroports. En « mutualisant » les équipements essentiels tels que les tracteurs, les chargeurs et les remorqueurs avec d'autres prestataires, nous réduisons les coûts, économisons de l'espace sur l'aire de trafic et améliorons l'efficacité opérationnelle, tout en appliquant les principes de l'économie circulaire.

« Chaque jour, nous nous efforçons de travailler plus dur et plus intelligemment pour améliorer notre efficacité. Le travail d'équipe nous fait avancer et nous guide sur la voie de l'amélioration. » Nadia Di Trapani, Chef d'escale et responsable de la flotte à Milan.

La mise en commun des équipements GSE est un effort collectif qui rend l'assistance en escale plus durable, plus efficace et plus collaborative.

Gestion de l'énergie et gaz à effet de serre

Notre engagement va au-delà de la réduction de l'impact de notre flotte de véhicules et de nos équipements d'assistance au sol. Il englobe également l'impact du réchauffement climatique dû aux émissions de gaz à effet de serre provenant de nos bureaux, salons, entrepôts et divers autres aspects de nos activités.

Bien que les émissions de notre flotte d'équipements d'assistance au sol représentent l'essentiel de nos émissions de scope 1 et 2, nous nous efforçons également d'identifier toutes les pratiques qui ont un impact négatif sur les émissions de gaz à effet de serre dans d'autres domaines de nos activités. Nous avons défini des objectifs et des mesures pour les réduire dans notre programme environnemental. Nous aspirons à augmenter chaque année la proportion d'employés utilisant des modes de transport alternatifs. Depuis le lancement de notre programme Go Green en 2010, nous encourageons nos employés à utiliser des modes de transport écologiques dans le cadre de notre politique environnementale.

En prévision d'une analyse complète sur la mobilité des employés, nous avons surveillé le nombre de membres du personnel qui utilisent des moyens de transport autres que la voiture particulière pour se rendre au travail quotidiennement. Nous visons à réduire l'empreinte environnementale liée aux déplacements/trajets domicile travail en augmentant progressivement, d'année en année, le pourcentage d'employés utilisant des moyens de transport alternatifs. En 2024, en moyenne, 1 employé sur 10 a adopté des moyens de transport alternatifs, tels que le train, le bus ou le vélo, pour se rendre au travail. Bien que ce chiffre soit en légère hausse par rapport à 2023, il est inférieur à celui de notre premier suivi en 2022. Nous attendons avec impatience une analyse plus complète dans le cadre de notre évaluation prévue du scope 3. Cela nous permettra d'avoir une vision plus complète de notre impact afin de passer d'un plan d'action à un plan de transition.

Les audits énergétiques réguliers réalisés sur l'ensemble de notre réseau jouent un rôle crucial dans l'identification de mesures supplémentaires et la quantification de la réduction potentielle de notre impact environnemental, au-delà de l'électrification de nos équipements et de la sensibilisation de notre personnel à l'importance d'éteindre les moteurs lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Si nous dépendons de la coopération des gestionnaires des aéroports pour bon nombre de ces mesures supplémentaires, certaines relèvent de notre contrôle. Le déploiement de lampes LED dans les installations de fret est l'une des initiatives issues de ces évaluations. 56 % des lampes des locaux d'Aviapartner Cargo N.V à Bruxelles ont été remplacées par des lampes LED.

En Belgique comme en Italie, nous avons activement exploré la gestion énergétique au sein de notre entreprise, avec des escales clés qui ont ouvert la voie à la préparation de la certification ISO 50001 en matière de gestion énergétique. Nous pensons que l'adoption de normes de gestion énergétique fournit des informations précieuses pour réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre. Cet engagement a abouti en février 2024 à notre première certification ISO 50001 pour notre entité italienne, Aviapartner Handling S.p.A, couvrant le site de Rome.

Pour plus de détails, veuillez-vous reporter au chapitre sur les certifications.



Bien que notre empreinte opérationnelle soit largement déterminée par les installations aéroportuaires louées, nous recherchons activement des opportunités d'améliorer notre performance énergétique partout où cela est possible. Notre salon Portus Prima Vista, ouvert en 2023 à l'aéroport de Rome Fiumicino, en est un excellent exemple. Il a obtenu la certification BREEAM "in use" en juin 2024 pour ses excellentes normes d'efficacité énergétique. Cette réussite reflète notre engagement en faveur du développement durable, non seulement dans nos opérations au sol, mais aussi dans les espaces que nous concevons et gérons.

Les énergies renouvelables au service d'un avenir durable

Nous visons à passer aux sources d'énergie renouvelables dans la mesure du possible.

BIOCARBURANTS: COMBUSTION PLUS PROPRE, ORIGINES CIRCULAIRES

Depuis 2022, nous bénéficions de solutions de carburants durables, tels que le biocarburant HVO100 disponible dans certains aéroports, comme Rotterdam, Amsterdam, etc. La consommation de biocarburant renouvelable HVO100 est passée de 12% à 17% de la consommation totale de carburant en 2024. HVO100 signifie «Hydrotreated Vegetable Oil 100%», un carburant diesel renouvelable entièrement fabriqué à partir de matières premières d'origine biologique. Il s'agit notamment d'huiles végétales, d'huiles de cuisson usagées, d'huiles résiduelles et de graisses animales. Le HVO100 est chimiquement similaire au diesel fossile, mais il réduit considérablement les émissions de gaz à effet de serre et les particules, ce qui en fait une alternative plus propre pour les moteurs diesel. Le HVO100 s'est révélé être une solution pragmatique rentable et durable, garantissant que là où l'électrification n'est pas possible, il est tout de même possible de réduire l'impact carbone.

ÉLECTRICITÉ VERTE: DÉPLOIEMENT DE L'ÉNERGIE PROPRE DANS LES AÉROPORTS

Dans l'ensemble de notre réseau, le passage à l'électricité verte s'accélère. À Amsterdam et Rotterdam, le groupe Royal Schiphol fournit 100% d'énergie renouvelable pour les bureaux et la recharge des équipements et véhicules électriques au sol. De même, à Paris Orly, nos opérations fonctionnent exclusivement à l'énergie verte produite par l'aéroport. Lorsque nous pouvons choisir notre propre fournisseur, comme à Bruxelles et à Rome, nous optons de plus en plus pour de l'électricité renouvelable certifiée. Bien que nous ne disposions pas encore de chiffres précis pour tous les sites, notre engagement est clair: nous privilégions les énergies propres dans la mesure du possible et continuons à développer leur utilisation dans la mesure où les données et les infrastructures le permettent. Cette dépendance croissante aux énergies renouvelables reflète notre engagement en faveur de la circularité et des opérations respectueuses du climat.

ÉNERGIE SOLAIRE – ACCÈS LIMITÉ, IMPACT LOCAL

Contrairement à d'autres sources renouvelables, l'énergie solaire reste un défi à relever sur l'ensemble de notre réseau. Comme nous louons principalement des bureaux dans les aéroports, nous avons rarement la possibilité d'installer des panneaux solaires et de produire notre propre électricité. Malgré cela, nous avons trouvé des moyens d'intégrer l'énergie solaire dans certaines activités opérationnelles spécifiques. En 2022, Paris Orly a introduit des escaliers d'embarquement équipés de panneaux solaires pour alimenter leurs moteurs, une innovation qui réduit les émissions et favorise l'indépendance énergétique au sol.

Bien que son déploiement soit encore limité, cette initiative marque une avancée significative. Nous souhaitons étendre son utilisation là où les infrastructures et les partenariats le permettent, et nous restons déterminés à explorer des solutions solaires adaptées à nos réalités opérationnelles.

Circularité et gestion des déchets

Notre approche en matière de gestion des déchets est ancrée dans notre engagement en faveur de la circularité. Nous sommes convaincus que la société doit passer d'une économie linéaire à une économie circulaire. En mars 2021, Aviapartner a signé un engagement en faveur de l'économie circulaire aux côtés de l'aéroport de Bruxelles, de compagnies aériennes clientes, de fournisseurs d'énergie et d'autres partenaires.

Nous visons à réutiliser les ressources et l'énergie dans la mesure du possible, à recycler lorsque la réutilisation n'est pas possible et à réduire activement les déchets, notamment en éliminant les plastiques à usage unique. Ces principes guident nos opérations quotidiennes et nos initiatives à long terme dans l'ensemble du réseau Aviapartner. Cela inclut le tri des déchets conformément à la législation locale, avec des procédures enseignées à l'ensemble de notre personnel. Les déchets sont générés dans divers secteurs de notre activité: bureaux (principalement du papier), cantines du personnel (emballages, déchets alimentaires organiques, déchets résiduels), entrepôts de fret, zones de maintenance et nettoyage des cabines d'avion.

Les déchets provenant des cabines représentent le volume le plus important et sont particulièrement complexes, impliquant de multiples parties prenantes et des contraintes réglementaires. Bien qu'ils ne soient pas au centre de notre stratégie en matière de déchets, ils font l'objet d'une attention particulière en raison de leur ampleur, du nombre de parties prenantes impliquées et des défis qu'ils représentent.

Le défi réside dans le fait que nous n'avons aucun contrôle opérationnel sur la manière dont les déchets sont triés dans la cabine, car cette tâche est gérée par le personnel navigant et soumise à des contraintes d'espace à bord. De plus, la législation exige que les déchets provenant des vols en provenance de l'extérieur de l'Europe soient incinérés, ce qui limite notre capacité à influencer leur traitement. Malgré ces contraintes, nous surveillons la composition de ces déchets afin d'identifier les solutions les plus rapides et travaillons en étroite collaboration avec les aéroports et les compagnies aériennes afin d'étudier comment nous pouvons contribuer à des solutions plus durables. En collaborant avec nos sous-traitants, les aéroports et les compagnies aériennes partenaires, nous cherchons à identifier des moyens de valoriser les déchets, que ce soit par un meilleur tri, la réutilisation ou des initiatives de recyclage.

Pour tous les flux de déchets, notre priorité est de réduire les déchets générés par nos activités, d'éliminer progressivement les plastiques à usage unique, de réutiliser les matériaux dans la mesure du possible et d'assurer un tri adéquat à la source: afin d'optimiser le recyclage.

Dans le cadre de notre programme environnemental, nous avons fixé comme objectif une réduction annuelle des déchets envoyés à l'incinération et une augmentation simultanée des matériaux recyclés. Nous reconnaissons aujourd'hui les limites de cette démarche: une part importante des déchets, en particulier ceux provenant des avions, échappe à notre contrôle opérationnel et doit être incinérée en raison des exigences réglementaires. De plus, bien que les pratiques circulaires soient bien mises en œuvre dans notre réseau, nous ne disposons pas toujours de données fiables sur les déchets recyclés. La transparence reste essentielle alors que nous continuons à améliorer nos systèmes de gestion des déchets et nos efforts de collecte de données.

Bien que les déchets dangereux ne représentent qu'une fraction relativement faible de notre flux global de déchets, il est essentiel, dans chaque escale de notre réseau, d'assurer une visibilité totale et une élimination responsable de tous les déchets dangereux, dans le strict respect des exigences légales. Les quantités de déchets sont suivies grâce à notre système de gestion environnementale et les preuves d'une élimination correcte sont rapportées et vérifiées afin de garantir la conformité.

Bien que nous ne mentionnions pas actuellement les volumes de déchets dans ce rapport, étant donné que la part que nous contrôlons directement ne représente qu'une petite fraction du total, nous restons déterminés à améliorer la transparence et les performances dans les domaines que nous gérons. Nos équipes de nettoyage des bureaux et des cabines, ainsi que nos sous-traitants, jouent un rôle clé dans la gestion des déchets. Tout le personnel, y compris les sous-traitants le cas échéant, reçoit une formation de sensibilisation à l'environnement, qui comprend les procédures de traitement des déchets. Les procédures, la communication et l'étiquetage des poubelles favorisent les bonnes pratiques de tri. Nous prolongeons également la durée de vie des matériaux et des équipements en réparant ou en réutilisant des articles tels que le papier et les appareils électroniques standard comme les ordinateurs portables et les PC. Les appareils sont effacés de manière sécurisée conformément aux directives du NIST, l'Institut national des normes et technologies, afin d'atténuer les risques liés à la cybersécurité.

Partout en Europe, nos équipes s'engagent en faveur de solutions circulaires, comme en témoignent ces exemples concrets.

LA CIRCULARITÉ EN ACTION

Partenariat pour la réduction des déchets

Nous soutenons activement les initiatives locales en matière de développement durable chaque fois que cela est possible, comme la Charte des déchets 2.0 de l'aéroport de Bruxelles, lancée par Brussels Airport et Fost Plus. Cette charte fixe des objectifs ambitieux : augmenter la collecte des déchets recyclables à 50 % d'ici 2025 et garantir un tri correct à 100 % d'ici 2030. Suivant l'exemple d'Aviartner Cargo, Aviartner Belgique a signé la version mise à jour de la charte le 27 juillet 2023, réaffirmant ainsi son engagement en faveur des principes de l'économie circulaire et de l'action environnementale collaborative.

Circularité dans l'utilisation des uniformes

Depuis 2020, Aviartner Brussels s'est engagée dans la circularité en lavant et en réutilisant les uniformes retournés qui finiraient autrement à la poubelle, tels que les t-shirts, les vestes et les pantalons, pour ses employés et son personnel temporaire. Ce stock interne réduit les déchets textiles et prolonge le cycle de vie des vêtements, contribuant ainsi à lutter contre la surproduction dans l'industrie et à réduire les déchets.

Cette initiative reflète notre engagement en faveur d'une consommation responsable et d'une durabilité pratique dans nos activités quotidiennes.

Réutilisation intelligente dans les opérations quotidiennes

Afin de réduire les déchets et d'améliorer la sécurité sur les pistes, Aviartner Belgique réutilise depuis 2022 des cordes, des anneaux, des planches, des sangles et des palettes à des fins opérationnelles et de fret. Cette approche circulaire réduit les coûts et favorise la durabilité.



« *Il est essentiel de comprendre où chaque article doit aller. Il ne s'agit pas seulement de réutiliser, mais aussi de mettre en pratique la précision* », explique Christoph De Troyer, responsable Qualité et Environnement chez Aviartner Belgique Handling.

Notre engagement en faveur de la réutilisation continue de stimuler des améliorations pratiques dans nos opérations quotidiennes.

Réutilisation des palettes : prolonger les cycles de vie, réduire les déchets

Depuis septembre 2023, Aviartner Cargo réutilise les palettes en plastique et en bois dans ses opérations de fret. Les palettes en plastique livrées par les agents en douane sont réutilisées pour l'importation et l'exportation, tandis que les palettes en bois cassées sont collectées, réparées et renvoyées au service. Cette initiative réduit les déchets, évite les achats inutiles et renforce la collaboration avec les parties prenantes.



« *Chaque palette que nous réutilisons représente une ressource : en moins extraite. C'est un geste simple qui a un impact considérable.* » Elfie Bal, responsable qualité et environnement chez Cargo Belgique.

Régénérer les ressources, réduire l'impact

Chez Aviartner France, la circularité commence par un état d'esprit. « *Nous pensons La régénération, c'est notre premier réflexe.* » Franck Le Goff, responsable GSE et Sûreté France.

Depuis 2021, nous avons régénéré avec succès 11 batteries au plomb utilisées dans les équipements d'assistance au sol, ce qui a permis d'économiser près de 62 tonnes d'équivalent CO₂, soit les émissions généralement générées par la collecte, le transport et le remplacement des anciennes batteries.

Chaque batterie régénérée évite la production de 1.821 kg de déchets dangereux et fonctionne comme une batterie neuve. Notre partenariat avec Be-Energy garantit un traitement local sur tous les sites français, ce qui réduit encore les émissions liées au transport. Forts de ce succès, nous avons désormais étendu nos efforts de régénération à des fluides tels que les huiles moteur et hydrauliques, renforçant ainsi notre engagement en faveur de la circularité et de la gestion responsable de l'environnement.



Donner une seconde vie aux objets oubliés

À l'aéroport de Fuerteventura, la circularité va au-delà des équipements et des matériaux: elle touche la vie des gens. Dans le cadre d'une exposition organisée par #AENA pour célébrer les 150 ans d'action humanitaire de la #Cruz Roja, Aviapartner Fuerteventura a fait don d'un fauteuil roulant, d'une poussette et de plus de 60 paires de lunettes à la Croix-Rouge. Ces articles, autrefois oubliés et non réclamés par les passagers, ont été réutilisés au profit de la communauté. En transformant des déchets potentiels en aide significative, nous montrons comment la circularité peut commencer par la compassion et aboutir à un impact réel.

Notre programme environnemental

Afin d'atténuer l'impact environnemental de nos activités, les thèmes clés, notamment ceux évoqués ci-dessus, sont abordés dans notre programme environnemental, qui s'applique à toutes les escales et constitue la base de notre système de gestion environnementale certifié ISO14001. Il sert de cadre pour la mise en œuvre cohérente de pratiques environnementales à l'échelle de notre réseau.

Les nouvelles escales sont vivement encouragées à commencer modestement et à mettre en œuvre progressivement le programme, afin de garantir que la responsabilité environnementale soit intégrée dès le départ. Les objectifs de l'entreprise sont traduits en objectifs locaux, alignés sur les attentes des parties prenantes, ce qui permet une certaine flexibilité tout en maintenant un engagement commun en faveur de la durabilité environnementale.

Le programme s'appuie sur des inspections et des audits entièrement numérisés, et les escales sont encouragées à auto-évaluer leur maturité environnementale. Tous les sites rendent régulièrement compte d'une série d'indicateurs de performance environnementale, notamment en matière d'énergie, de déchets et d'eau. Dans la mesure du possible, les données sont collectées automatiquement, comme le ratio d'équipements électriques utilisés ou le nombre de rapports et d'inspections environnementaux réalisés.

Nous voulons doter nos employés des connaissances et des compétences nécessaires pour contribuer à la réalisation de nos objectifs environnementaux. La formation à la sensibilisation à l'environnement fait partie du processus d'intégration et est renouvelée tous les trois ans. Alors que nous avons atteint un taux de couverture de 96% pour la formation environnementale de notre personnel en 2022, contre 70% en 2021, nous avons atteint 93% en 2023 et 2024. Nous prévoyons une baisse due à l'intégration de nouvelles escales qui n'ont pas encore commencé le programme de formation. Notre objectif reste inchangé: former 100% du personnel à la sensibilisation à l'environnement sur tous les sites.

Nos experts en environnement bénéficient de formations supplémentaires sur des thèmes tels que la surveillance et le reporting environnementaux, les normes ISO 14001 et l'audit interne. Ces programmes garantissent la mise en œuvre et le maintien efficaces de notre système de gestion environnementale. À mesure que notre contexte opérationnel évolue et que les exigences réglementaires deviennent plus complexes, il sera essentiel de renforcer les compétences afin de maintenir des normes élevées et de favoriser l'amélioration continue.

INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉS LIÉS À L'ENVIRONNEMENT

NO.	KPI	UNITÉ	2022	2023	2024
1	Consommation de diesel	L	2.790.883	2.672.804	2.689.744
2	Consommation d'essence	L	152.996	133.317	145.958
3	Consommation de jet fuel	L	2.329	1.479	1.144
4	GTL	L	154.288	0	0
5	Biocarburant (HV100)	L	103.481	321.807	475.323
6	Consommation de gaz naturel	M³	181.310	188.352	161.884
7	Consommation de carburant pour 1.000 vols (handling)	L	7.382	7.288	6.983
8	Consommation totale d'électricité	kWh	8.322.476	8.570.861	10.379.783
9	Total des émissions de CO₂ de scope 1	Tonnes CO₂	8.652	7.821	7.856
10	Total des émissions de CO₂ de scope 2	Tonnes CO₂ eq	1.551	1.875	1.801
11	Total des émissions de CO₂ des scopes 1 et 2	Tonnes CO₂	10.203	9.696	9.657
12	Ratio entre les équipements et véhicules électriques et le total des équipements	%	40%	46%	54%



≡ ÉTHIQUE DES AFFAIRES



Lutte contre la corruption

Principe 10 du Pacte mondial des Nations Unies: Les entreprises doivent lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et les pots-de-vin.

Nous garantissons le respect des lois locales grâce à nos politiques, à notre code de conduite professionnelle et à nos directives à l'intention des employés.

Notre Code de conduite et d'éthique professionnelle guide nos pratiques commerciales éthiques dans nos activités quotidiennes. Il fournit des conseils spécifiques sur les transactions sensibles, en particulier en ce qui concerne les cadeaux, afin de prévenir la corruption et les pots-de-vin.

Le Code de conduite est accessible à tous les employés sur l'intranet d'Aviapartner.

La formation au respect humain et à l'éthique des affaires, y compris la lutte contre la corruption et les pots-de-vin, est obligatoire pour les membres clés du personnel. Dans le cadre de notre engagement en faveur d'une gouvernance éthique, des sessions de remise à niveau sont organisées chaque année pour les organes de gouvernance, tandis que les cadres et les membres clés du personnel suivent une formation au moins tous les trois ans. À la fin de l'année 2024, 96% du groupe cible avait suivi la formation.

À la suite de la révision du Code de conduite et d'éthique professionnelle, celui-ci a été complété par une politique distincte en matière de dénonciation. Un mécanisme de dénonciation permettant de signaler des irrégularités fait partie intégrante du Code de conduite. Afin d'être aussi efficace que possible pour les différentes parties prenantes, un nouvel outil de dénonciation, valable pour l'ensemble du groupe Aviapartner, tant pour les parties prenantes internes qu'externes, a été lancé en 2023. En raison de l'existence d'outils locaux, tous les pays n'ont pas mis en œuvre cet outil.

Aucun cas significatif de non-respect des lois et réglementations n'a été signalé en 2023 et 2024.

Tout incident signalé fait immédiatement l'objet d'une enquête et, si un comportement contraire à l'éthique, illégal ou non conforme au code de conduite est confirmé, des mesures disciplinaires et juridiques pouvant aller jusqu'au licenciement sans préjudice du droit d'Aviapartner à une indemnisation sont appliquées. Aviapartner n'autorise aucune mesure de représailles à l'encontre de toute personne agissant de bonne foi en signalant une telle violation et accorde une immunité totale et l'anonymat.

KPI RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

NO.	KPI	2022	2023	2024
1	Pourcentage du groupe cible formé au respect humain, à l'éthique commerciale et à la conformité	86%	89%	96%

Sécurité de l'information

La sécurité de l'information est essentielle à notre stratégie de développement durable, car elle protège non seulement nos actifs, mais aussi la confiance de nos clients et parties prenantes. Alors que les cybermenaces ne cessent de croître en nombre et en complexité, et que les vulnérabilités identifiées augmentent de manière exponentielle d'année en année, notre engagement en faveur de la cybersécurité n'a jamais été aussi fort.

Le système de gestion de la sécurité de l'information (ISMS) d'Aviapartner est conforme à la norme ISO/IEC 27001 et s'appuie sur un processus structuré permettant d'identifier, d'évaluer et de gérer en permanence les risques liés à la sécurité de l'information, garantissant ainsi la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de nos données.

Nous respectons la directive européenne NIS2, actuellement en cours de transposition dans les législations nationales des États membres de l'UE. En nous conformant à ces réglementations, nous contribuons à la résilience de la cybersécurité dans le domaine du transport aérien.

Depuis 2023, l'adoption des services de détection et de réponse gérées (MDR) nous a permis de bénéficier de capacités avancées de détection des menaces et d'une réponse en temps réel aux incidents grâce au centre des opérations de sécurité (SOC). Ce service renforce notre capacité à traiter rapidement les cyberattaques sophistiquées, en plus des logiciels traditionnels de détection des logiciels malveillants, des mécanismes de détection du phishing, du filtrage web et des contrôles de sécurité du réseau.

Nous recherchons régulièrement les vulnérabilités et effectuons des tests de pénétration afin d'identifier et de corriger de manière proactive les faiblesses potentielles avant qu'elles ne puissent être exploitées par un attaquant. Depuis 2024, nous avons également introduit la gestion de l'exposition (XM) comme élément clé de notre sécurité. Ce service évalue et surveille en permanence notre empreinte numérique externe et interne, nous aidant à hiérarchiser les vulnérabilités qui doivent être corrigées, en concentrant nos efforts sur ce qui est le plus important et le plus urgent.

Nous constatons que, d'année en année, les pirates intensifient leurs efforts et utilisent des méthodes plus sophistiquées, créant ainsi un environnement cyber sécuritaire difficile. Au cours des dernières années, Aviapartner a été la cible de diverses cyberattaques, telles que le phishing, le vol d'identifiants et l'usurpation d'identité. Grâce aux différentes couches de sécurité mises en place, à la détection précoce et à la réaction rapide de nos équipes, ces attaques ont été contenues et aucune faille de sécurité significative n'a été constatée. Pour lutter contre ce phénomène, nous améliorons continuellement nos mesures de sécurité et investissons dans des technologies de pointe et dans la formation. Afin de sensibiliser les utilisateurs et d'encourager la participation de notre personnel à la protection de leurs propres données, de celles de nos clients et de celles de l'entreprise, nous avons augmenté le niveau d'investissement dans la sécurité informatique. Nous accordons la priorité à la formation régulière de nos employés en matière de cybersécurité, notamment par des simulations périodiques d'hameçonnage. Ces activités sensibilisent nos collaborateurs aux menaces liées à la cybersécurité et leur permettent de reconnaître, d'éviter et de signaler efficacement les attaques. Les thèmes abordés lors de la formation concernaient l'introduction à l'ingénierie sociale, l'hameçonnage, les mots de passe, la sécurité sur les appareils mobiles, la sécurité des clés USB, l'authentification multifactorielle, la fabrication de clés USB, la sécurité lors des déplacements, la manière d'éviter les pièces jointes dangereuses, la protection contre les ransomwares, la sécurité du cloud informatique, etc.

Afin d'évaluer la sensibilisation de nos employés à la sécurité, notre fournisseur de services de sécurité informatique effectue des tests de pénétration et d'hameçonnage par e-mail pour vérifier que le processus de signalement fonctionne correctement. La formation est essentielle. Les efforts de formation se sont poursuivis en 2023-2024 avec des tests simulés de courriels contenant des pièces jointes malveillantes. 79% du groupe cible a suivi la formation en 2023 et 43% a terminé tous les modules de formation. Ce chiffre est passé à 50% en 2024.

Nous nous engageons à promouvoir une culture de sécurité forte dans laquelle tous les membres de l'organisation jouent un rôle actif.

Confidentialité des données

Dans le cadre de notre processus de documentation régulier, notre **politique générale de confidentialité** et notre **avis de confidentialité** destiné aux employés sont révisés tous les trois ans. Les mises à jour sont communiquées au personnel de chaque pays via les systèmes de communication d'Aviapartner. Afin de protéger les données personnelles et confidentielles de nos clients, des accords de traitement des données (DPA) sont signés avec nos clients et nos fournisseurs.

Un programme d'apprentissage en ligne développé en interne, spécialement adapté à notre personnel et à notre contexte commercial, est disponible en six langues. En 2023, 95% du groupe cible a été formé et renouvelé, avec une légère baisse à 92% en 2024. Des dessins humoristiques et des affiches dans nos bureaux sensibilisent en permanence aux questions de sécurité des données, tandis que ce sujet est également intégré dans notre programme d'audit.

Le seuil de signalement des violations des données RGPD est délibérément maintenu à un niveau bas. En interne, elles peuvent être signalées via notre plateforme QPulse Web Reporting ou directement à notre coordinateur RGPD chargé de la protection des données. L'outil de signalement lancé en 2023 peut également être utilisé.

En 2023, aucun incident n'a été signalé, contre 5 en 2024.

KPI RELATIFS À L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

NO.	KPI	2022	2023	2024
1	Pourcentage de sites opérationnels travaillant avec un fournisseur informatique certifié ISO 27000	100 %	100 %	100 %
2	Nombre d'audits sur le RGPD	7	6	9
3	Nombre de rapports sur le RGPD	7	0	5

Pratiques anticoncurrentielles

Dans sa politique en matière de droit de la concurrence et d'antitrust, Aviapartner a défini des lignes directrices sur la manière de prévenir les pratiques anticoncurrentielles. Les employés reconnaissent cette politique en la signant.

Tout incident lié à la concurrence peut être signalé par voie électronique via la plateforme QPulse Web Reporting ou l'outil Whistleblowing et fait immédiatement l'objet d'une enquête.

Comme pour les questions liées à la corruption, nous sensibilisons le personnel par le biais de formations destinées à un groupe spécifique. Comme mentionné précédemment, le groupe cible identifié pour suivre la formation sur le respect humain et l'éthique commerciale, y compris les pratiques anticoncurrentielles en matière de prix, est élargi dans la plupart des pays, à l'exception des Pays-Bas et de la France. De la haute direction (92% formés en 2021) aux cadres et aux membres clés du personnel (86% formés en 2022, 89% en 2023 et 96% en 2024), en passant par l'extension du groupe cible.



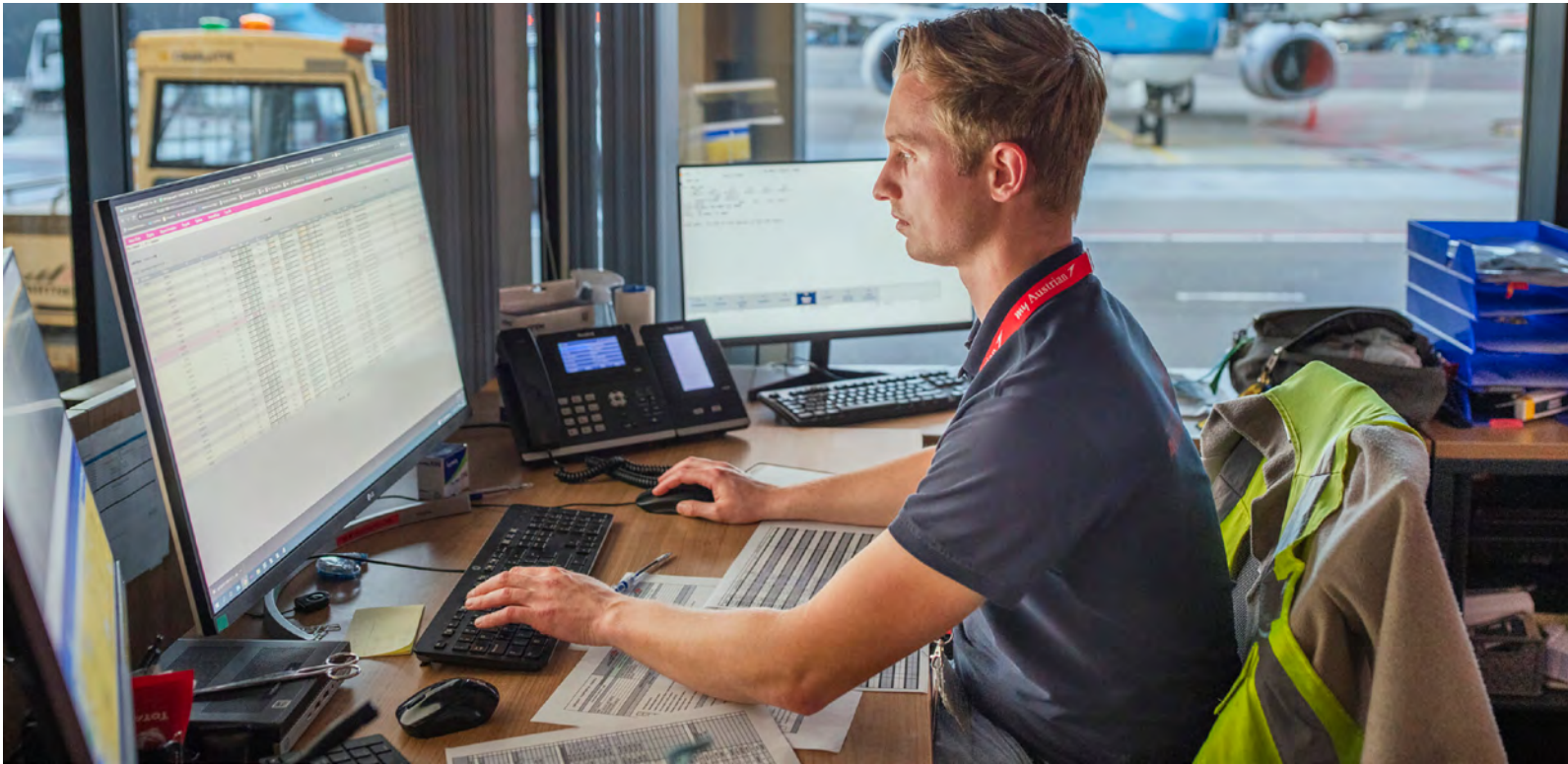
FAIRE PROGRESSER
LA DURABILITÉ
GRÂCE À
DES ACHATS
RESPONSABLES

Nous nous efforçons d'utiliser et d'acheter des produits durables, et nous considérons qu'il est tout aussi important que les fournisseurs d'Aviapartner adhèrent à notre approche en matière de développement durable.

Nous avons pour objectif d'inclure des normes environnementales, sociales et éthiques dans tous nos contrats et accords de niveau de service avec nos sous-traitants. Par exemple, la politique d'Aviapartner relative aux équipements de soutien au sol (GSE) est une politique essentielle pour travailler avec nos fournisseurs de GSE. Cette politique comprend nos principes environnementaux liés à l'achat de GSE et énumère nos normes en matière de santé, de sécurité et d'ergonomie. Nous demandons à nos fournisseurs (potentiels) de biens et services de soutenir nos plans de développement durable et de s'engager dans divers domaines importants, allant des pratiques environnementales aux droits de l'homme, en adhérant à notre Code de conduite des fournisseurs (SCoC). Ce Code de conduite, également publié sur notre site web, décrit notre engagement en faveur des principes environnementaux, sociaux et de conformité. Il couvre un large éventail de sujets, notamment les conditions de travail, le harcèlement, les droits de l'homme, la lutte contre la corruption, les lois antitrust et la gestion responsable de l'information. Il aborde également les pratiques en matière d'embauche et d'emploi, telles que les heures de travail, la rémunération, la liberté d'association et le droit à la négociation collective. En outre, le code inclut des aspects liés à la qualité, tels que le traitement des plaintes et l'amélioration continue, garantissant que nos opérations sont guidées par l'intégrité, l'équité et la responsabilité. Depuis le lancement de ce Code de conduite des fournisseurs, nous nous sommes concentrés sur sa mise en œuvre auprès des nouveaux sous-traitants et des fournisseurs qui revêtent une importance cruciale pour nos services du point de vue de la sécurité, de l'environnement et de la qualité. Nous progressons régulièrement et, à la fin de 2024, 82 codes de conduite des fournisseurs avaient été signés par différents fournisseurs, dans tous les pays où nous opérons.

Une fois qu'un fournisseur est intégré, nous maintenons un engagement continu sur un cycle de trois ans grâce à des auto-évaluations, des audits sur site et des inspections, en particulier pour ceux qui ont un impact significatif sur nos opérations. Ces «fournisseurs critiques» restent notre principale priorité en matière d'évaluation.

- > Une **auto-évaluation des fournisseurs** est organisée au moins tous les trois ans et chaque fois que des changements surviennent dans l'activité du fournisseur. Elle consiste en une série de questions couvrant plusieurs thèmes liés à l'ESG et à l'activité. L'analyse de ces données nous donne un aperçu du système de gestion, des performances environnementales, de la responsabilité sociale, des aspects éthiques, entre autres. Dans le cadre de cette évaluation, nous demandons également des informations sur les notes de durabilité (Ecovadis) afin d'avoir un premier aperçu de la maturité de nos fournisseurs en matière de durabilité. Cela nous permet de fixer des priorités lors de la planification des audits sur site.
- > Les **audits sur site des fournisseurs** sont réalisés par un auditeur qualifié à l'aide d'une liste de contrôle prédéfinie, conforme à notre code de conduite des fournisseurs et aux risques et opportunités liés à notre activité. Elle couvre un large éventail de sujets, y compris les questions ESG. Sur place, nos auditeurs qualifiés peuvent se faire une meilleure idée de la sécurité, de la qualité, des conditions de travail et de l'approche environnementale en dialoguant activement avec le fournisseur. Chaque audit donne lieu à un rapport d'audit fournisseur dans lequel sont identifiées les mesures correctives et les possibilités d'amélioration. Ceux-ci sont suivis activement par l'escale afin d'identifier les domaines de risque et de soutien possibles, notamment la formation, l'accès à nos ressources de communication et notre outil de reporting. Une communication efficace est essentielle pour établir le partenariat que nous souhaitons construire avec nos sous-traitants et fournisseurs, qui jouent un rôle crucial dans notre activité.



- > Les auto-évaluations et les audits sur site sont complétés par des **inspections opérationnelles lorsque cela s'applique.**

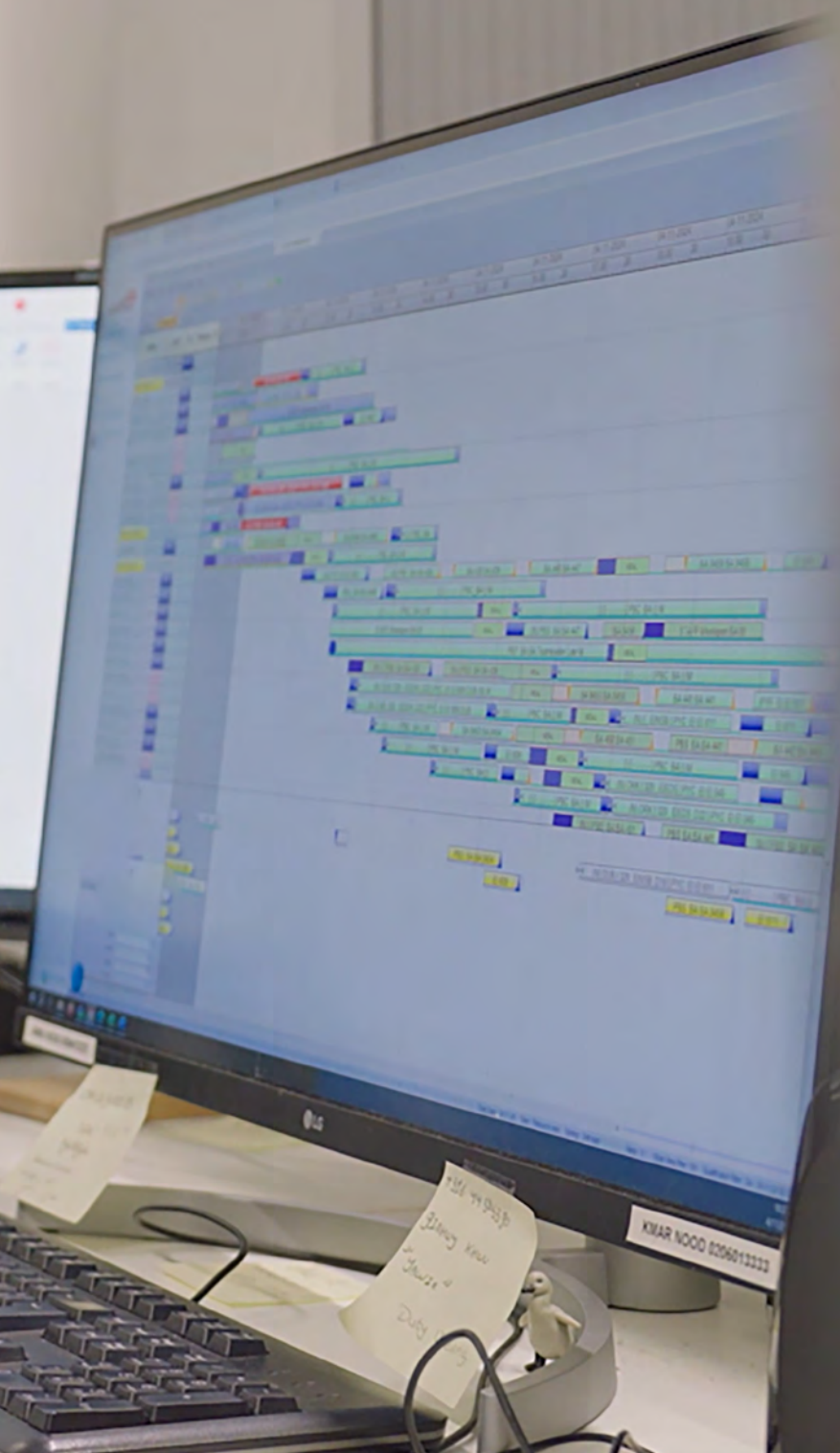
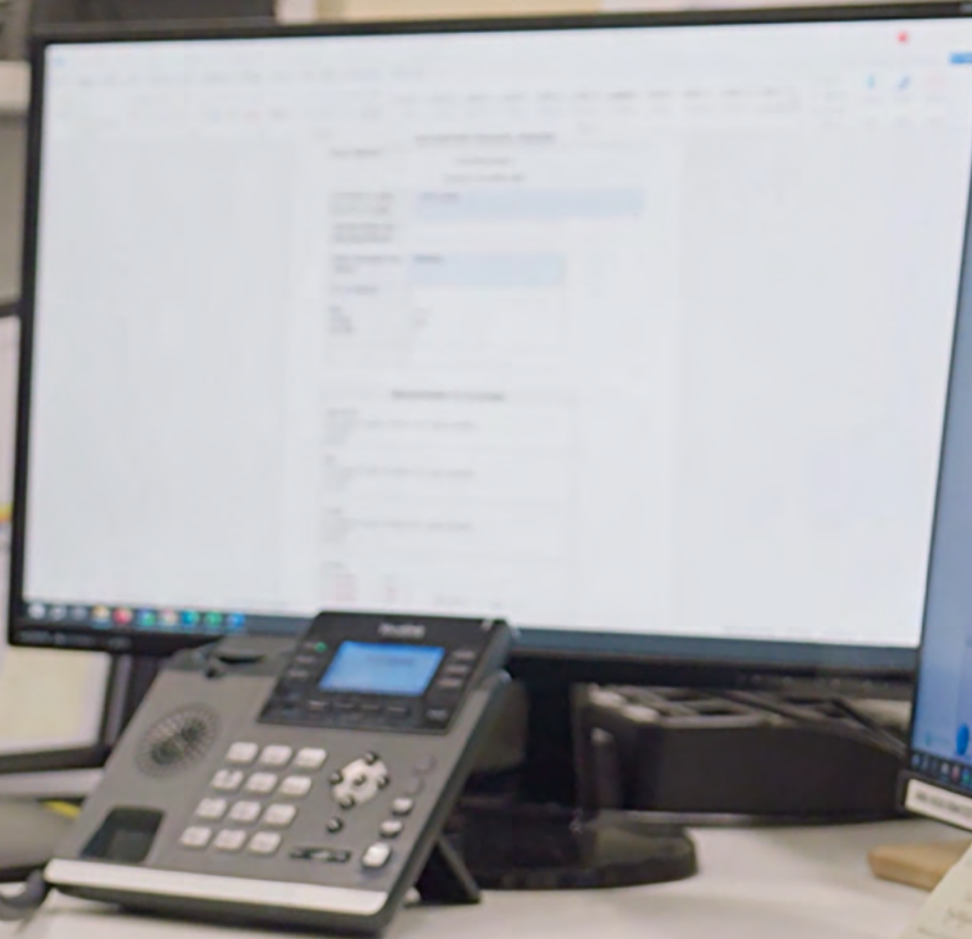
Tout au long de notre relation, nous organisons régulièrement des réunions opérationnelles avec les sous-traitants et les fournisseurs clés afin de discuter des performances. Ce processus est renforcé par un suivi quotidien de la ponctualité, des incidents et des plaintes enregistrées. Lorsque cela a été convenu lors des négociations contractuelles, des évaluations formelles annuelles des performances sont réalisées sur la base de ces données.

Nous privilégions les fournisseurs qui ont démontré leur engagement en faveur du développement durable. Cependant, comme nous l'avons constaté par expérience au sein de notre propre réseau, chacune de nos régions aborde cette question de manière légèrement différente en fonction du cadre juridique et économique du pays, et toutes les régions ou entreprises ne sont pas en mesure d'afficher le même niveau de développement dans ce domaine. Nous comprenons qu'il en va de même pour nos fournisseurs. Nous apprécions tout le soutien que nous avons reçu de nos parties prenantes et sommes heureux d'apporter à notre tour notre soutien à d'autres. Si un fournisseur ne répond pas à nos normes, nous mettons en place un plan d'actions correctives afin de poursuivre notre collaboration à long terme et de trouver ensemble des solutions.

INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉS LIÉS À L'APPROVISIONNEMENT DURABLE

NO.	KPI	2022	2023	2024
1	Nombre de fournisseurs ciblés ayant signé le Code de conduite des fournisseurs	39	61	82
2	Nombre de fournisseurs évalués pour leur impact environnemental	37	46	50
3	Nombre de fournisseurs ciblés ayant fait l'objet d'un audit RSE sur site	24	27	27

≡ GESTION DE ≡ L'INNOVATION



LE DEVELOPPEMENT DURABLE VA DE PAIR AVEC L'INNOVATION

Au cours des dernières années, notre innovation la plus significative a été le développement et le déploiement d'une application mobile qui numérise les processus pendant la rotation des avions et facilite le partage de données avec nos parties prenantes externes.

Cette solution transformatrice, lancée en 2021 par une équipe de développement informatique dirigée par l'entreprise, améliore l'efficacité, rationalise les opérations et améliore la communication en temps réel à travers notre réseau. Son impact a été reconnu par un grand client du réseau qui lui a décerné un prix de l'innovation et de la numérisation, soulignant ainsi sa valeur dans la révolution de la gestion des rotations.

Arion est une application web mobile qui permet au personnel d'accéder en temps réel aux informations relatives au temps de rotation des avions et qui enregistre automatiquement les données dans le système de facturation. Cette application web améliore les opérations en offrant des fonctionnalités adaptées au rôle de chaque employé. Conçue en 2020, elle est désormais utilisée dans l'ensemble du réseau Aviapartner.



Mattias Schoeters, responsable du développement chez Aviapartner, explique:

«Auparavant, nos opérations reposaient sur des processus manuels qui, bien qu'efficaces, étaient souvent chronophages et contribuaient à augmenter les coûts et à susciter parfois le mécontentement des clients. De plus, l'utilisation de systèmes papier n'était pas durable sur le plan environnemental. Le lancement de l'application mobile Arion a entraîné une transformation numérique, apportant efficacité, économies et durabilité. Il a également facilité le partage de données avec des parties prenantes externes, améliorant ainsi la transparence des informations avec les aéroports et les compagnies aériennes. Dans le secteur aérien, où la ponctualité est cruciale, ces améliorations sont particulièrement précieuses.»

L'application Arion offre diverses fonctionnalités professionnelles, notamment le suivi du temps SLA, les détails des vols, l'enregistrement des services, les spécifications et procédures des compagnies aériennes, la messagerie interne, les mises à jour météorologiques et la planification du personnel. Elle est accessible via le navigateur web de n'importe quel appareil mobile ou de bureau, mais présente également les avantages d'une utilisation hors ligne, de notifications push et d'une synchronisation automatique à partir du serveur.

En Espagne, le système AODB, une plateforme de communication en temps réel avec l'autorité aéroportuaire AENA, a été mis en place pour permettre un échange de données fluide. Cette intégration s'est avérée essentielle lors du démarrage des nouvelles licences aéroportuaires accordées par l'AENA à Aviapartner, favorisant l'efficacité des opérations et garantissant un partage transparent des informations avec les aéroports.

Prix du partenaire de service pour l'innovation et la numérisation

En 2024, Aviapartner a remporté le prix «Service Partner Award» décerné par le groupe Lufthansa pour l'innovation et la numérisation. En nous appuyant sur l'exemple de nos développements et de leur mise en œuvre, nous reconnaissons que les nouvelles technologies sont importantes pour le développement de notre organisation. Cependant, nous ne créons ni ne mettons en œuvre ces innovations de manière isolée. En tant qu'acteurs clés des aéroports du futur, nous croyons en une approche collaborative et multipartite pour faire avancer les choses.



Stimuler l'innovation dans la manutention des bagages en collaboration avec l'aéroport de Schiphol: l'expérience COBOT

Nous collaborons depuis quelque temps avec l'aéroport afin de faciliter le travail des bagagistes. Des tests conjoints ont été menés avec un prototype de robot, baptisé COBOT, dans le hall des bagages. COBOT est conçu pour récupérer les bagages sur le tapis roulant.

« La période d'essai a été très instructive », déclare Richard van Raai, responsable HSSE. « Nous avons acquis une expérience précieuse grâce à l'utilisation du robot. Sur la base de ces informations, l'équipe du projet Schiphol a pu demander des ajustements au fabricant afin de rendre la technologie aussi conviviale que possible. »

Aviapartner Espagne a lancé son système de gestion de la R&D&I (recherche, développement et innovation) en 2022, certifié conforme aux normes UNE166002: 2021, UNE166006:2018 et UNE166008:2012. Depuis sa mise en œuvre, le système est maintenu et audité chaque année par un organisme de certification indépendant, ce qui garantit sa conformité et favorise son amélioration continue. Cette approche renforce notre engagement à améliorer systématiquement les processus de R+D+I et garantit que la veille technologique et la veille concurrentielle restent axées sur les activités de développement et d'innovation, y compris le transfert de technologie.



QUALITÉ ET CERTIFICATIONS



Abadham / Mawarrah
Cabin Baggage

Qualité

Dans notre secteur, la qualité est indissociable de la sécurité. Chez Aviapartner, nous nous efforçons d'apporter une valeur ajoutée à toutes les parties prenantes. Outre les aéroports, les fournisseurs et les compagnies aériennes, cela inclut également les clients de nos clients, à savoir les passagers.

Notre engagement garantit que chaque passager et chaque bagage pris en charge par nos services bénéficie d'une fiabilité, d'une sécurité et d'une efficacité, dans le respect des délais.

Dans le domaine de l'aviation, il n'y a pas de qualité sans sécurité. Avec le lancement du plan de sécurité quinquennal, nous avons intensifié nos efforts en matière de sécurité, reconnaissant son rôle central tant pour notre personnel que pour les avions de nos compagnies aériennes clientes. Outre notre manuel de sécurité, nos efforts sont guidés par notre manuel d'assurance qualité (QAM), qui décrit notre organisation en matière de qualité, établit des niveaux de service minimaux, décrit les processus de contrôle de la qualité et intègre des instruments et des analyses comparatives comme éléments essentiels de notre système de gestion intégré. Le système est certifié ISO9001 depuis 2013.

Fin 2023, Aviapartner a lancé le manuel des opérations au sol (APGOM) sur l'ensemble de son réseau opérationnel, marquant ainsi une étape importante dans notre engagement en faveur de la qualité, de la sécurité et de l'excellence opérationnelle. Cette révision complète de toutes les procédures a été élaborée en étroite collaboration avec des experts du réseau, afin d'aligner nos pratiques sur les normes industrielles IGOM de l'IATA et de renforcer notre investissement de longue date dans le programme d'accréditation ISAGO. L'APGOM permet non seulement de normaliser la formation et de minimiser les différences de procédures, mais aussi d'améliorer la sécurité et de préparer nos équipes aux prochaines réglementations de l'AESA, Agence européenne de la sécurité aérienne, qui entreront en vigueur en 2027. Toutes les procédures et instructions contenues dans le manuel sont régulièrement révisées afin de garantir leur pertinence et leur adéquation avec les besoins en constante évolution de nos parties prenantes.

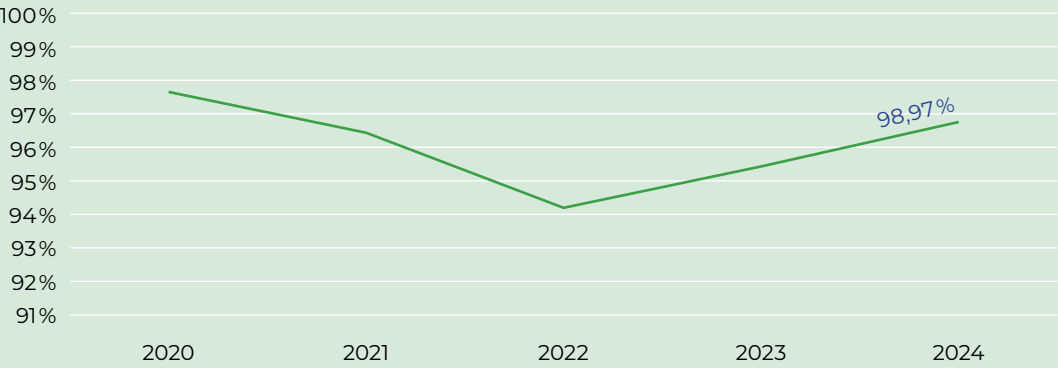
Entièrement intégrée au contrôle de la sécurité, la surveillance de la qualité est déployée dans toutes les escales du réseau Aviapartner par le biais de notre organisation dédiée à la qualité. Nos efforts sont guidés par l'objectif global de suivre les tendances en matière de non-conformités, d'identifier les causes profondes afin d'éviter leur réapparition et de mettre en œuvre des mesures correctives ciblées. Nous explorons de manière proactive les risques potentiels et les possibilités d'amélioration, renforçant ainsi notre engagement à fournir des services adaptés aux besoins de nos clients.

Le suivi est complété par l'examen du suivi indépendant du client, lorsqu'il est disponible, et par une attention particulière portée à certains domaines spécifiques dans les accords de niveau de service conclus avec les aéroports et les clients. Les résultats de ces activités de suivi sont traduits en différents types de rapports adaptés à des groupes d'utilisateurs distincts. Nous utilisons un ensemble complet d'indicateurs clés de performance qualité (KQPI) pour évaluer nos niveaux de service. Outre la sécurité, la ponctualité est un indicateur clé de performance qualité essentiel et une norme dans le niveau de service minimum d'Aviapartner.

L'objectif principal de la norme et de l'indicateur qui l'accompagne est d'assurer la ponctualité des départs des avions et d'éviter les retards imputables à nos services. Les résultats en matière de performance sont classés par pays et par aéroport. Un objectif de 99% de ponctualité à 15 minutes près a été fixé, ce qui signifie que pas plus d'un vol sur 100 peut avoir un retard supérieur à 15 minutes.

Le graphique montre l'évolution au cours des dernières années. Il révèle la reprise après le ralentissement de 2022, qui a été affecté par une augmentation exceptionnellement forte de l'activité aérienne après la pandémie de COVID-19.

ÉVOLUTION DE LA PONCTUALITÉ AVIAPARTNER 15'



Certifications

Pour garantir des progrès systématiques, nous optons pour des cadres et des normes visant à améliorer nos procédures et nos processus. Au cours des deux dernières années, nos efforts ont été axés sur la durabilité sociale, avec le déploiement de la certification ISO 45001:2023 relative à la santé et à la sécurité au travail dans un plus grand nombre de pays.

Nous croyons fermement au pouvoir des programmes de certification, qui sont le principal moteur de notre amélioration continue. Des audits de certification objectifs réguliers, réalisés dans certaines de nos principales escales, fournissent à nos parties prenantes la preuve de nos valeurs et de nos engagements. Nous sommes fiers de constater que bon nombre de nos fournisseurs adoptent également cette approche. Cela nous permet de travailler ensemble à la réalisation de notre vision commune de services durables.

Nous détenons plusieurs certifications externes, notamment des certifications spécifiques à notre secteur telles que ISAGO de l'IATA, CEIV Pharma de l'IATA, IS-BAH dans l'aviation privée, ainsi que des certifications pour d'autres normes locales et universelles telles que la norme française Qualiopi pour la formation et les normes ISO bien connues telles que ISO9001:2015, ISO14001:2015 et ISO45001:2023 pour notre système de gestion de la qualité, de l'environnement et de la santé et sécurité au travail. Nous évaluons régulièrement nos certifications et leur couverture au sein de notre réseau et les ajustons si nécessaire afin de rester en phase avec nos thèmes matériels les plus importants et les exigences de nos parties prenantes.

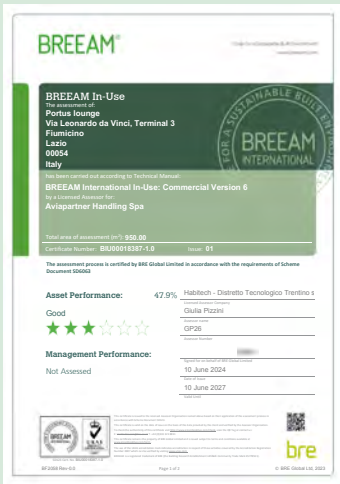
Conformément à l'importance que nous accordons aux personnes et à la dimension sociale du développement durable, nous avons renforcé notre approche en matière de santé et de sécurité en obtenant la certification ISO 45001 (santé et sécurité au travail) en Espagne, en Italie, en Belgique et en France. Cela vient compléter nos certifications ISO 9001 (qualité) et ISO 14001 (gestion environnementale), qui sont déployées dans chaque pays de notre réseau et progressivement ajoutées à mesure que nous ouvrons de nouvelles escales. Cela s'inscrit dans notre plan de sécurité quinquennal, qui prévoit notamment l'extension de la norme ISO 45001 à l'ensemble de notre réseau dans les années à venir.

Depuis 2009, date à laquelle nous avons été enregistrés auprès de l'ISAGO en tant que premier réseau de manutentionnaires en Europe, la sécurité opérationnelle figure en tête de nos priorités. Fin 2024, nous comptons déjà plus de 20 escales inscrites au registre ISAGO de l'IATA et de nombreuses autres sont en cours d'enregistrement, car nous étendons nos certifications existantes aux nouvelles escales de notre réseau. De la même manière, la responsabilité sociale et éthique a été intégrée à notre système de gestion existant avec l'extension progressive de la certification SGE21 développée par Forética en Espagne. Cette certification garantit que le système de gestion d'Aviapartner répond à des normes élevées en matière d'éthique et de responsabilité sociale. Conformément à cette nouvelle approche, nous avons également approfondi la question de la responsabilité sociale avec nos équipes espagnoles, ce qui a abouti au printemps 2023 à sept (7) certifications SA8000 en matière de responsabilité sociale.

Aviapartner Espagne a également conservé ses certifications UNE166002:2021, UNE166006:2018 et UNE166008:2012 obtenue en 2022 pour son système de gestion de la R&D&I (Recherche, Développement et Innovation) qui contribue à améliorer systématiquement la R&D&I et à garantir que la surveillance et la veille technologique soient axées sur les activités de R&D, y compris le transfert de technologie. En 2024, Aviapartner France a renouvelé sa certification Qualiopi pour ses activités de formation. Elle garantit la qualité des processus et contribue à notre ambition d'amélioration continue. Notre salon Prima Vista «Portus» extra-Schengen, ouvert en 2023 à l'aéroport de Rome Fiumicino, a reçu la certification BREEAM en juin 2024. Aviapartner Handling SPA a également obtenu la certification ISO50001 pour ses activités à Rome Fiumicino.



« Dès le début du projet, il était clair pour notre partenaire aéroportuaire ADR ainsi que pour nous, que ce salon passagers devait être conçu dans un souci de durabilité, en tenant compte également des réglementations en matière d'incendie et de séismes. L'utilisation de cadres pour améliorer nos produits fait partie de notre culture d'amélioration continue. Il nous a donc semblé naturel de suivre le code BREEAM In-Use pour notre salon Portus. Nous avons obtenu la certification BREEAM avec une note de 4,9 %, classée "Bonne", explique Matteo Festuccia, responsable des salons et des services VIP du groupe. Il poursuit: « Si nous avons excellé dans les domaines des transports, de l'eau et de l'efficacité énergétique, nous reconnaissons la nécessité de renforcer la santé et le bien-être, les ressources et la gestion de la pollution. À l'avenir, nous nous concentrerons sur l'amélioration de ces domaines. »



PERSPECTIVES



PERSPECTIVES

FAIRE PROGRESSER NOS AMBITIONS EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

À l'avenir, notre démarche en matière de développement durable continuera d'évoluer conformément aux normes européennes et mondiales. Nous avons pour objectif de nous conformer aux initiatives «Green Deal» et «Fit for 55» de l'UE, en nous concentrant sur des réductions mesurables des émissions grâce à des opérations à faible émission de carbone, en particulier dans les domaines 1 et 2, d'ici 2030.

Notre engagement en faveur de l'économie circulaire reste central et guide la manière dont nous gérons les ressources, réduisons les déchets et concevons des pratiques opérationnelles plus durables. Parallèlement, nous renforçons nos fondements en matière de protection et de gouvernance des données, avec l'ambition claire d'obtenir la certification ISO 27001.

Enfin, nous nous préparons à l'intégration complète des normes européennes de reporting en matière de durabilité (ESRS) et à la conformité avec la directive européenne sur le reporting en matière de durabilité des entreprises (CSRD) à court terme, afin de garantir la transparence, la normalisation et l'alignement de nos rapports sur les attentes réglementaires en constante évolution.

Ensemble, ces efforts reflètent notre ambition d'intégrer la durabilité à tous les niveaux de notre organisation, des opérations sur le terrain à la gouvernance.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

La Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation internationale qui établit des normes en matière de reporting sur le développement durable. Ses lignes directrices aident les organisations à divulguer de manière transparente leurs impacts économiques, environnementaux et sociaux, favorisant ainsi la responsabilité et permettant aux parties prenantes de prendre des décisions éclairées sur les efforts d'une entreprise en matière de développement durable.



DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
GRI 2 Informations générales		
2-1 Informations sur la société		
a. Dénomination légale.	Le groupe Aviapartner compte deux principales holdings belges, Aviapartner Holding NV et Aviation Ground Handling Services SA. Il comprend également une holding plus petite, Aviation Tuscany SRL (qui détient les activités de Consulta).	Le groupe Aviapartner possède deux principales entités holding belges, Aviapartner Holding NV et Aviation Ground Handling Services SA. Il possède également une entité holding plus petite, Aviation Tuscany SRL (qui détient les activités de Consulta).
b. Nature de la propriété et forme de référence actuelle juridique.	Le groupe Aviapartner est détenu à 100 % par M. Laurent Levaux, personne physique. Ses deux sociétés holding sont des sociétés à responsabilité limitée.	Le groupe Aviapartner est détenu à 100 % par M. Laurent Levaux, personne physique. Ses deux sociétés holding sont des sociétés à responsabilité limitée.
c. Emplacement du siège social.	Le siège social est situé à Zaventem/Bruxelles (Belgique). Aéroport national de Bruxelles - 1930 Zaventem.	Le siège social est situé à Zaventem/Bruxelles (Belgique). Aéroport national de Bruxelles - 1930 Zaventem.
d. Pays d'activité.	Le groupe Aviapartner est activement présent en Belgique, les Pays-Bas, l'Allemagne, la France, l'Italie, l'Espagne et l'Afrique du Sud.	Le groupe Aviapartner est activement présent en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne, en France, en Italie, en Espagne, en Bulgarie et en Afrique du Sud.
2-2 Portée du rapport		
a. Entités incluses dans son rapport sur le développement durable.	Aviapartner BV Aviapartner BELGIQUE N.V. Aviapartner Cargo N.V. Aviapartner Group Shared Services NV Aviapartner Genav Brussels BV Aviation Services Ostend NV Aviapartner Liège S.A. Aviapartner Liège PAX SRL Aviapartner Düsseldorf GmbH & Co KG Aviapartner Hanovre GmbH Aviapartner Holding Deutschland GmbH Aviapartner Merignac SAS Aviapartner Lille SAS Aviapartner La Rochelle SAS Aviapartner Lounge Paris SAS Aviapartner Lyon SAS Aviapartner Marseille SAS Aviapartner Montpellier SAS Aviapartner Nice SAS Aviapartner Executive SAS Aviapartner Orly SAS Aviapartner Orly Landside SAS Aviapartner Orly Airside SAS Aviapartner Nantes Atlantique SAS Aviapartner Toulouse SAS Aviapartner Academy France SAS Aviapartner S.p.A Aviapartner Handling S.p.A Aviapartner Sicily S.R.M Aviapartner Palermo S.R.L Aviapartner Malaga FBO S.A Aviapartner Fuerteventura S.A Aviapartner Girona S.A Aviapartner Lanzarote S.A Aviapartner Menorca S.A Aviapartner Sevilla S.A Aviapartner Tenerife S.A Aviapartner Malaga Handling S.A. Aviapartner Ibiza FBO S.A Aviapartner Minorque FBO SA Aviapartner Palma de Majorque S.A. Aviapartner Fueling Partner SAS, Strasbourg Handling SAS et les coentreprises avec Argos VIP Private Handling S.R.L., ainsi que Societa della Consulta S.p.A, Aviation Tuscany SRL, ajoutées en 2022, n'ont pas encore été entièrement incluses dans le rapport sur le développement durable. Colossal Aviaparter (RF) Limited n'a été conclu qu'à la fin de 2023 et n'est pas inclus.	Aviapartner BV Aviapartner BELGIQUE N.V. Aviapartner Cargo N.V. Aviapartner Group Shared Services NV Aviapartner Genav Brussels BV Aviation Services Ostend NV Aviapartner Liège S.A. Aviapartner Liège PAX SRL Aviapartner Düsseldorf GmbH & Co KG Aviapartner Hanovre GmbH Aviapartner Holding Deutschland GmbH Aviapartner Merignac SAS Aviapartner Lille SAS Aviapartner La Rochelle SAS Aviapartner Lounge Paris SAS Aviapartner Lyon SAS Aviapartner Marseille SAS Aviapartner Montpellier SAS Aviapartner Nice SAS Aviapartner Executive SAS Aviapartner Orly SAS Aviapartner Orly Landside SAS Aviapartner Orly Airside SAS Aviapartner Nantes Atlantique SAS Aviapartner Toulouse SAS Aviapartner Academy France SAS Aviapartner Handling S.p.A Aviapartner Sicily S.R.M Aviapartner Palermo S.R.L Aviapartner Malaga FBO S.A Aviapartner Fuerteventura S.A Aviapartner Girona S.A Aviapartner Lanzarote S.A Aviapartner Menorca S.A Aviapartner Sevilla S.A Aviapartner Tenerife S.A Aviapartner Malaga Handling S.A. Aviapartner Ibiza FBO S.A Aviapartner Minorque FBO SA Aviapartner Palma de Majorque S.A. Les entités suivantes sont uniquement incluses dans le rapport social du rapport de développement durable, tandis que le rapport environnemental est en cours d'élaboration : Aviapartner Fueling Partner SAS en France, une partie d'Aviapartner Girona SA (Oviedo et Santiago), une partie d'Aviapartner Grupo Canario SA (La Gomera), qui fait partie d'Aviapartner Aviavip ESPAGNE SA (Vitorio) en Espagne, les coentreprises Strasbourg Handling SAS en France, les coentreprises avec Argos VIP Private Handling S.R.L., ainsi que Societa della Consulta S.p.A, Aviation Tuscany SRL en Italie. Le rapport environnemental est encore en cours de préparation pour ces escales. Les coentreprises suivantes ne sont pas encore incluses dans le rapport sur le développement durable : Colossal Aviaparter (RF) Limited en Afrique du Sud et Omega Aviation Ltd en Bulgarie.
b. Rapport financier.	Le rapport sur le développement durable inclut les entités opérationnelles.	Dans le rapport sur le développement durable, les entités opérationnelles sont incluses comme mentionné dans la norme GRI 2-2 a.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
c. Approche utilisée pour consolider les informations.	Les sociétés importantes sur lesquelles Aviapartner exerce un contrôle direct ou indirect sur les sociétés importantes ont été entièrement consolidées. Elles comprennent celles de la société, de ses filiales et de ses participations dans des sociétés comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence. Toutes les écritures intra-groupe et l'application des normes de consolidation sont prises en compte afin de garantir l'intégrité des informations. Aucune différence dans l'approche des différents postes.	Les sociétés importantes sur lesquelles Aviapartner exerce un contrôle direct ou un contrôle exclusif indirect ont été entièrement consolidées. Elles comprennent celles de la société, de ses filiales et de ses participations dans des sociétés comptabilisées selon la méthode de la mise en équivalence. Toutes les écritures intra-groupe et l'application des normes de consolidation sont examinées afin de garantir l'intégrité de l'information. Aucune différence d'approche n'est constatée pour les différents postes.
2-3 Période de référence actuelle		
a. Rapport sur le développement durable.	Période : 2022-2023 / Fréquence : les données de 2023 et 2024 sont communiquées ensemble en 2025.	Période : 2023-2024 / Fréquence : les données de 2023 et 2024 sont communiquées ensemble en 2025.
b. Rapports financiers.	Période : 2022-2023 / Fréquence : annuelle.	Période : 2023-2024 / Fréquence : annuelle.
c. Date de publication.	Décembre 2025.	Décembre 2025.
d. Point de contact.	Eva Vanallemersch Eva.Vanallemersch@aviapartner.aero	Eva Vanallemersch Eva.Vanallemersch@aviapartner.aero
2-4 Période de référence précédente		
a. Retraitements du rapport.	Période : 2021-2022.	Période : 2022-2023.
2-5 Assurance externe		
a. Politique et pratique en matière d'assurance externe.	En collaboration avec la direction générale, un certain nombre d'indicateurs clés de performance (KPI) ayant un impact et une importance élevés pour les parties prenantes ont été vérifiés en externe par RSM, qui vérifie également les données financières. Le nombre d'indicateurs clés de performance a été augmenté d'année en année, avec l'ajout pour 2023 : GRI308 Gestion des fournisseurs. GRI 401-3 Congés parentaux. Les KPI vérifiés dans le rapport de développement durable 2023-2024 sont indiqués par un astérisque (*). RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2023 À L'ATTENTION D'AVIAPARTNER HOLDING N.V. Environnement : GRI 302.1e, f, g GRI 302.3 a GRI 305.1 a, b, e, g GRI 305.2 a, b, c, e, g GRI 305.3 GRI 305.4 c, d Social : GRI 2.7 GRI 401.1 GRI 401.3 GRI 405.1 GRI 406.1 Fournisseurs : GRI 308.1 GRI 308.2 GRI 414.1 GRI 414.2	En collaboration avec la direction générale, plusieurs indicateurs clés de performance (KPI) ayant un impact et une importance élevés pour les parties prenantes ont été soumis à une vérification externe par RSM, qui vérifie également les données financières. Le nombre de KPI a été augmenté d'année en année, avec l'ajout pour 2024 de : GRI 401-3 Environnement : GRI 302.1e, f, g GRI 302.3 a GRI 305.1 a, b, e, g GRI 305.2 a, b, c, e, g GRI 305.3 GRI 305.4 c, d Social : GRI 2.7 GRI 401.1 GRI 401.3 GRI 405.1 GRI 406.1 Fournisseurs : GRI 308.1 GRI 308.2 GRI 414.1 GRI 414.2
b. Assurance externe du rapport de développement durable.	Type de certification : ISAE 3000. Niveau d'assurance : assurance limitée.	Type de certification : ISAE 3000. Niveau d'assurance : assurance limitée.
b.i. Lien ou référence au rapport d'assurance externe.	Voir pages 107 et suivantes pour la déclaration de vérification préparée pour Aviapartner.	Voir pages 107 et suivantes pour la déclaration de vérification préparée pour Aviapartner.
b. ii. Sujets de l'assurance externe et normes d'assurance utilisées, niveau d'assurance obtenu et limitations éventuelles du processus d'assurance.		
b.iii. Relation avec le prestataire d'assurance.	Indépendant.	Indépendant.
2-6 Activités et travailleurs		
a. Secteur.	Voir le rapport de développement durable 2023-2024, À propos d'Aviapartner, page 10.	Voir le rapport de développement durable 2023-2024, À propos d'Aviapartner, page 10.
b. Description de la chaîne de valeur.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, page 8.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, page 8.
c. Autres relations commerciales pertinentes.	Coentreprise avec Strasbourg Handling SAS.	Coentreprise.
d. Changements par rapport à la période précédente.	Aucun changement par rapport à la période précédente en termes de secteur ou de chaîne de valeur. La coentreprise avec Argos VIP Private Handling S.R.L (70%) et Societa della Consulta S.p.A, qui fait partie de Holding Aviation Tuscany (81 %), n'est pas encore entièrement incluse dans le rapport. En octobre 2023, une coentreprise, Colossal Aviapartner Aviation Ltd, a été créée et opère dans six aéroports en Afrique du Sud. Cette activité n'est pas encore incluse dans le présent rapport, car elle n'a démarré qu'à la fin de l'année 2023.	Aucun changement par rapport à la période précédente pour le secteur ou la chaîne de valeur. La coentreprise avec Argos VIP Private Handling S.R.L (70 %) et Societa della Consulta S.p.A, qui fait partie de Holding Aviation Tuscany (81 %), n'est pas encore entièrement incluse dans le rapport. Les données relatives à la durabilité des coentreprises Colossal Aviapartner Aviation Ltd et Omega Aviation ne sont pas encore incluses dans le rapport sur la durabilité.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
2-7 Employés (*)		
a. Nombre total d'employés – par sexe et par région.	Voir tableau page 96 (« Divulgateion GRI 2-7 Employés »).	Voir tableau page 96 (« Divulgateion GRI 2-7 Employés »).
b. Employés permanents, employés temporaires, employés à horaires garantis, employés à temps plein, employés à temps partiel.	Voir tableau page 96 (« Divulgateion GRI 2-7 Employés »).	Voir tableau page 96 (« Divulgateion GRI 2-7 Employés »).
c. Méthodologies et hypothèses utilisées pour compiler les données.	Effectif (HC), équivalent temps plein (ETP) : voir tableau page 96 (« Divulgateion GRI 2-7Employés »).	Effectif (HC), équivalent temps plein (ETP) : voir tableau page 96 (« Divulgateion GRI 2-7Employés »).
2-8 Travailleurs non salariés		
a. Nombre total de travailleurs qui ne sont pas des employés.	Voir le tableau à la page 98 («Divulgateion GRI 2-8 Travailleurs non salariés»). i. Type de travail effectué: manutention des avions, manutention des bagages, prise en charge des passagers, contrôle du chargement et travaux opérationnels.	Voir le tableau à la page 99 (« Divulgateion GRI 2-8 Travailleurs non salariés »).
b. Méthodologies et hypothèses utilisées pour compiler les données.	Voir le tableau à la page 98 (« Divulgateion GRI 2-8 Travailleurs non salariés »). Effectif (HC), équivalent temps plein (ETP). Nous n'avons pas inclus le personnel des sous-traitants dans nos calculs.	Voir le tableau à la page 98 (« Divulgateion GRI 2-8 Travailleurs non salariés »). Effectif (HC), équivalent temps plein (ETP). Nous n'avons pas inclus le personnel des sous-traitants dans nos calculs.
2-9 Structure de gouvernance		
a. Structure de gouvernance, y compris les comités de l'organe de gouvernance suprême.	Nous avons la direction exclusive de Lys Conseil SRL représentée par Laurent Levaux dans Aviapartner Holding N.V et Aviation Ground Handling Services S.A. et Laurent Levaux en tant que directeur d'Aviation Tuscany S.R.L. Il est également président. Voir pages 18-19 Gouvernance dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Nous avons la direction exclusive de Lys Conseil SRL représentée par Laurent Levaux dans Aviapartner Holding N.V et Aviation Ground Handling Services S.A. et Laurent Levaux en tant que directeur d'Aviation Tuscany S.R.L. Il est également président. Voir pages 18-19 Gouvernance dans le Rapport de développement durable 2023-2024.
b. Comités de l'instance de gouvernance suprême chargés de la prise de décision.	Voir pages 18-19 Gouvernance dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le rapport de développement durable 20232024. Laurent Levaux, propriétaire et président exécutif de la société, est l'unique administrateur de Lys Conseil SRL, représentée par Laurent Levaux dans Aviapartner Holding N.V et Aviation Ground Handling Services S.A., et Laurent Levaux en tant que directeur d'Aviation Tuscany S.R.L.
c. Composition de l'organe de gouvernance suprême et de ses comités.	L'organe de gouvernance suprême est notre administrateur unique/président. Nous avons un comité de direction composé de trois membres, dont Lys Conseil et le PDG. Il n'y a pas de groupes sous-représentés, car la structure est très légère.	Le plus haut organe de gouvernance est notre administrateur/président unique. Il n'y a pas de groupes sous-représentés, car la structure est très légère.
2-10 Organe de gouvernance suprême		
a. Processus de nomination et de sélection des membres de l'organe de gouvernance suprême et de ses comités.	Nous n'avons qu'un seul actionnaire, Laurent Levaux. Nous avons un comité de direction composé de trois membres, dont Lys Conseil S.R.L et le PDG.	Nous n'avons qu'un seul actionnaire, Laurent Levaux.
b. Critères utilisés pour la nomination et la sélection des membres de l'organe de gouvernance suprême.	Les compétences sont axées sur les responsabilités et l'implication.	Les compétences sont axées sur les responsabilités et l'implication.
2-11 Cadre supérieur au sein de l'organisation		
a. Le président de l'organe de gouvernance suprême est-il également un cadre supérieur de l'organisation?	Notre administrateur unique et président est également administrateur exécutif et non exécutif au sein de plusieurs entités du groupe.	Notre administrateur unique et président est également administrateur exécutif et non exécutif au sein de plusieurs entités du groupe.
b. Expliquez la fonction du président au sein de la direction de l'organisation, les raisons de cette organisation et la manière dont les conflits d'intérêts sont prévenus et atténués.	La structure fonctionne généralement sans aucun conflit d'intérêts. En cas de conflit, la procédure appropriée décrite à l'article 5:76 CCA et à l'article 7:96 CCA (Code des sociétés et associations) est appliquée.	La structure fonctionne généralement sans aucun conflit d'intérêts. En cas de conflit, la procédure appropriée décrite à l'article 5:76 CCA art. 7:96 CCA (Code des sociétés et associations) est appliquée.
2-12 Rôle de l'instance dirigeante suprême		
a. Rôle de l'instance dirigeante suprême et des cadres supérieurs dans l'élaborer, approuver et mettre à jour les déclarations d'intention, les valeurs ou les missions, les stratégies, les politiques et les objectifs de l'organisation en matière de développement durable.	La pertinence du développement durable pour le groupe Aviapartner est le thème principal du préambule du président au rapport sur le développement durable, qui traite des impacts sur les personnes et l'environnement. La responsabilité finale incombe à l'administrateur unique. Les membres seniors sont impliqués lorsque cela est nécessaire et/ou approprié. Cela se fait lors de la réunion OPSCom par pays. (Directeur général (DG) et son équipe, directeur financier, directeur juridique, PDG et président). Nous avons un comité de direction exécutif.	La pertinence du développement durable pour le groupe Aviapartner est le thème principal du préambule du président au rapport sur le développement durable, qui traite des impacts sur les personnes et l'environnement. La responsabilité ultime incombe au directeur unique. Les membres seniors sont impliqués lorsque cela est nécessaire et/ou approprié. Cela se fait lors de la réunion OPSCom par pays. (Directeur général (DG) et son équipe, directeur financier, directeur juridique, PDG et président). Nous avons un comité de direction exécutif.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
b. Rôle de l'instance de gouvernance suprême dans la supervision de la processus de diligence raisonnable et autres processus de l'organisation visant à identifier et à gérer les impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes, notamment :	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le Rapport sur le développement durable 20232024.	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.
c. Rôle de l'instance de gouvernance la plus élevée dans l'examen de l'efficacité des processus de l'organisation tels que décrits dans 2-12-b, et indiquer la fréquence de cet examen.	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.
2-13 Responsabilités de l'instance de gouvernance la plus élevée		
a. Décrivez comment l'instance dirigeante suprême délègue la responsabilité de la gestion des impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes, notamment :	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le Rapport sur le développement durable 20232024.	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.
b. Processus et fréquence des rapports destinés à l'instance de gouvernance suprême sur la gestion des impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes.	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir pages 18-19 « Gouvernance » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.
2-14 Examen et approbation des informations communiquées		
a. L'organe de gouvernance suprême est-il chargé d'examiner et d'approuver les informations communiquées ?	Les informations communiquées sont examinées et approuvées par le PDG.	Les informations communiquées sont examinées et approuvées par le PDG.
b. Si l'organe de gouvernance suprême n'est pas chargé d'examiner et d'approuver les informations communiquées, expliquez pourquoi.	Sans objet.	Sans objet.
2-15 Conflits d'intérêts		
a. Processus visant à prévenir et à atténuer les conflits d'intérêts.	En cas de conflit d'intérêts, celui-ci sera signalé. Des conseils seront fournis par le service juridique. La structure fonctionne généralement sans être confrontée à des conflits d'intérêts, mais si tel était le cas, la procédure appropriée prévue à l'article 5:76 CCA et à l'article 7:96 CCA (Code des sociétés et des associations) serait appliquée.	En cas de conflit d'intérêts, celui-ci sera signalé. Le service juridique fournira des conseils. La structure fonctionne généralement sans être confrontée à des conflits d'intérêts, mais si tel était le cas, la procédure appropriée prévue à l'article 5:76 CCA et à l'article 7:96 CCA (Code des sociétés et associations) serait appliquée.
b. Les conflits d'intérêts sont-ils divulgués aux parties prenantes ?	Oui. Les exigences légales applicables sont respectées.	Oui. Les exigences légales, le cas échéant, sont respectées.
2-16 Signalement des préoccupations critiques		
a. Si et comment les préoccupations critiques sont communiquées à l'instance de gouvernance la plus élevée.	Un ensemble de mécanismes de réclamation pour les parties prenantes internes et externes est en place dans le cadre de nos politiques et procédures (allant des formulaires de signalement dans notre logiciel QPulse aux adresses électroniques en passant par les enquêtes, etc.). Un cadre de réunions allant du niveau de la escale au niveau national permet également de communiquer toute préoccupation critique à l'instance dirigeante suprême. Une politique de dénonciation valable pour l'ensemble du groupe est en place. Elle a été étendue à un outil de signalement interne et externe.	Un ensemble de mécanismes de réclamation destinés aux parties prenantes internes et externes est en place dans le cadre de nos politiques et procédures (formulaires de signalement dans notre logiciel QPulse, adresses postales, enquêtes, etc.). Un cadre de réunions allant du niveau des escales au niveau national permet également de communiquer toute préoccupation critique à l'instance dirigeante la plus élevée. Une politique de dénonciation valable pour l'ensemble du groupe est en place. Elle a été complétée par un outil de signalement interne et externe.
b. Nombre total et nature des préoccupations critiques au cours de la période considérée.	En 2023, 8 incidents liés aux droits de l'homme ont été signalés. Tous les cas ont été signalés en Belgique pour des incidents de discrimination (GRI 406-1). Tous ont fait l'objet d'une enquête. En 2023, aucun incident n'a été signalé concernant la confidentialité des clients (GRI 418-1), les enfants (GRI 408-1) ou le travail forcé (GRI	Deux notifications ont été enregistrées depuis le lancement du système d'alerte. Elles ne relevaient pas du champ d'application de la procédure et ont été réglées à la satisfaction des personnes qui les avaient signalées.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
2-17 Faire progresser le développement durable		
a. Mesures prises pour améliorer les connaissances, les compétences et l'expérience collectives de l'instance de gouvernance la plus élevée en matière de développement durable.	Lors de la conférence de direction en mai 2023, le thème de la durabilité a été discuté avec les équipes et intégré à la stratégie. Le comité de direction et le président, en tant qu'instances dirigeantes suprêmes, ainsi que les principaux dirigeants ont participé à des conférences sectorielles (conférences internationales de l'IATA sur l'assistance en escale (IGHC), conférences internationales sur l'assistance en escale). La durabilité fait partie de l'ordre du jour de ces conférences. Le PDG et les principaux dirigeants ont participé à des réunions avec les compagnies aériennes clientes afin d'acquérir et d'échanger des connaissances sur leurs exigences en tant que parties prenantes clés et sur le secteur en général. Ces forums ont pour objectif de discuter de l'innovation et du développement durable, notamment les opérations à faible émission de carbone, les stratégies de décarbonisation et les développements futurs. Notre vice-président chargé de la qualité et de l'environnement, en tant qu'expert du secteur et des organisations aéronautiques, apporte son expertise et ses relations avec d'autres conseillers expérimentés en matière de développement durable. Il informe l'approche en matière de développement durable et fournit des conseils pour façonner la gouvernance.	Le comité de direction et le président, en tant qu'instances de gouvernance suprêmes, ainsi que les principaux dirigeants ont participé à des conférences sectorielles (conférences internationales de l'IATA sur l'assistance en escale (IGHC), conférences internationales sur l'assistance en escale). Le développement durable fait partie de l'ordre du jour de ces conférences. Le PDG et les principaux dirigeants ont assisté à des réunions avec les compagnies aériennes clientes afin d'acquérir et d'échanger des connaissances sur leurs exigences en tant que parties prenantes clés et sur l'industrie en général. Ces forums ont pour objectif de discuter de l'innovation et du développement durable, notamment des opérations à faible émission de carbone, des stratégies de décarbonisation et des développements futurs. Notre vice-président Qualité et Environnement, en tant qu'expert du secteur et des organisations aéronautiques, apporte son expertise et ses contacts avec d'autres conseillers expérimentés en matière de développement durable. Il informe l'approche de développement durable en fournissant des conseils pour façonner la gouvernance.
2-18 Évaluation des performances en matière de développement durable		
a. Processus d'évaluation des performances de l'instance de gouvernance suprême dans la supervision des impacts de l'organisation.	Chaque année, les indicateurs clés de performance en matière de RSE sont communiqués par escale/pays en coopération avec les ressources humaines, l'équipe Euro Training, l'équipe Euro Safety et les pilotes et responsables qualité/écologie, puis consolidés au niveau de l'entreprise. Les rapports sont disponibles en interne dans des bases de données et sur notre intranet pour tous les	Chaque année, les indicateurs clés de performance en matière de RSE sont communiqués par escale/pays en collaboration avec les ressources humaines, l'équipe Euro Training, l'équipe Euro Safety et les pilotes et responsables qualité/écologie, puis consolidés au niveau de l'entreprise. Les rapports sont disponibles en interne dans des bases de données et sur notre intranet pour
c. Mesures prises en réponse aux évaluations.	Investissements dans des équipements d'assistance au sol durables Programme environnemental pour 2023-2025, Renforcement et extension des certifications soutenant la stratégie de développement durable (ISO45001 Gestion de la santé et de la sécurité, SGE21 Responsabilité sociale des entreprises, SA8000 Responsabilité sociale, ISO14001 Gestion environnementale, etc.), car celles-ci sont considérées comme les moteurs de notre amélioration continue. Préparation du plan de sécurité quinquennal. Consultez notre rapport sur le développement durable pour plus de détails sur les mesures prises en 2023.	Investissements dans des équipements d'assistance au sol durables Programme environnemental pour 2023-2025, Renforcement et extension des certifications soutenant la stratégie de développement durable (ISO45001 Gestion de la santé et de la sécurité, SGE21 Responsabilité sociale des entreprises, SA8000 Responsabilité sociale, ISO14001 Gestion environnementale, etc.), car celles-ci sont considérées comme les moteurs de notre amélioration continue. Préparation du plan de sécurité quinquennal. Consultez notre rapport sur le développement durable pour plus de détails sur les mesures prises en 2023.
2-19 Politiques de rémunération		
a. Décrire les politiques de rémunération des membres de l'organe de gouvernance suprême et des cadres	La rémunération est conforme aux pratiques du marché. La rémunération fixe et les primes sont versées en fonction des résultats, mais ne sont pas documentées. Les indemnités de licenciement sont conformes à la législation belge.	La rémunération est conforme aux pratiques du marché. Rémunération fixe et primes en fonction des résultats, mais non documentées. Les indemnités de départ sont conformes à la législation belge.
b. Décrivez comment la rémunération est liée aux objectifs et aux performances en matière de gestion des impacts de l'organisation sur l'économie, l'environnement et les personnes.	Un processus est en place pour discuter des performances et des objectifs actuellement axés sur les performances économiques et les droits du travail, mais il n'est pas encore entièrement formalisé dans tous les pays. Nous prévoyons d'étendre ce processus aux droits de l'homme, à l'environnement et à la lutte contre la corruption d'ici deux ans.	Un processus est en place pour discuter des performances et des objectifs actuellement axés sur les performances économiques et les droits du travail, mais il n'est pas encore entièrement formalisé dans tous les pays. Nous prévoyons de l'étendre aux droits de l'homme, à l'environnement et à la lutte contre la corruption d'ici deux ans.
2-20 Politiques de rémunération		
a. Décrire le processus de conception de ses politiques de rémunération et de détermination des rémunérations, y compris :	En dernier ressort, la direction des sociétés holding du groupe Aviapartner est responsable de tous les aspects liés à la rémunération.	En dernier ressort, la direction des sociétés holding du groupe Aviapartner est responsable de tous les aspects liés à la rémunération.
b. Communiquer les résultats des votes des parties prenantes (y compris les actionnaires) sur les politiques et propositions de rémunération, le cas échéant.	Sans objet.	Sans objet.
2-21 Rémunération de la personne la mieux rémunérée		
a. Rapport entre la rémunération annuelle totale de la personne la mieux rémunérée de l'organisation et la rémunération annuelle totale médiane de l'ensemble des employés.	Non disponible – Contraintes de confidentialité.	Non disponible – Contraintes de confidentialité.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
b. Rapport entre le pourcentage d'augmentation de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux rémunérée de l'organisation et le pourcentage médian d'augmentation de la rémunération annuelle totale de tous les employés.	Non disponible – Contraintes de confidentialité.	Non disponible – Contraintes de confidentialité.
c. Informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées.	Non disponible – Contraintes de confidentialité.	Not available – Confidentiality constraints.
2-22 Stratégie de développement durable		
a. Déclaration de l'instance dirigeante suprême ou du plus haut dirigeant de l'organisation sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sa stratégie visant à contribuer au développement durable	Voir le Rapport sur le développement durable 2023-2024, préambule à la page 5 du rapport.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, préambule à la page 5 du rapport.
2-23 Engagements politiques		
a. Engagements politiques en faveur d'une conduite responsable des affaires.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, Lutte contre la corruption, page 54.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, Lutte contre la corruption, page 54.
b. Engagement politique spécifique en faveur du respect des droits	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 24 à 30.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 24 à 30.
c. Liens vers les engagements politiques s'ils sont accessibles au public.	https://www.aviapartner.aero/sustainability	https://www.aviapartner.aero/sustainability
d. Le niveau auquel les engagements politiques ont été approuvés au sein de l'organisation.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, Lutte contre la corruption à la page 54, Droits de l'homme aux pages 24-30.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, Lutte contre la corruption à la page 54, Droits de l'homme aux pages 24-30.
e. La mesure dans laquelle les engagements politiques s'appliquent aux activités de l'organisation et à ses relations commerciales.	Nos engagements politiques s'appliquent à l'ensemble de l'organisation et à tous les partenaires commerciaux avec lesquels Aviapartner fait affaire.	Nos engagements politiques s'appliquent à l'ensemble de l'organisation et à tous les partenaires commerciaux avec lesquels Aviapartner fait affaire.
f. Comment les engagements politiques sont communiqués aux parties concernées (travailleurs, partenaires commerciaux et autres parties concernées).	Respect des personnes, voir page 25, Conduite des affaires, voir page 54, Environnement, voir pages 42 et 50, Sécurité de l'information, voir page 55, Confidentialité des données et concurrence déloyale, voir page 56, Gestion des fournisseurs, voir page 58.	Respect des personnes, voir page 25, Conduite professionnelle, voir page 54, Environnement, voir pages 42 et 50, Sécurité de l'information, voir page 55, Confidentialité des données et concurrence déloyale, voir page 56, Gestion des fournisseurs, voir page 58.
2-24 Engagements politiques		
a. Comment elle intègre chacun de ses engagements politiques en matière de conduite responsable des affaires dans l'ensemble de ses activités et relations.	Voir le rapport de développement durable 2023-2024, pages 19, 25 et 58.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 19, 25 et 58.
2-25 Remédiation des impacts négatifs		
b. Approche visant à identifier et à traiter les griefs.	Aviapartner a mis en place plusieurs mécanismes de réclamation. Notre mécanisme de réclamation opérationnel le plus important est intégré à notre système logiciel QPulse, qui permet de signaler et d'enquêter sur des questions liées à la sécurité, à l'environnement, à la sûreté, au RGPD ou à d'autres sujets. Il est complété par des mécanismes régionaux de lutte contre la discrimination et le harcèlement, tant internes qu'externes. Depuis 2021, nous avons étendu les mécanismes de signalement aux sous-traitants et à leur personnel, et abaissé le seuil. pour faciliter encore davantage le signalement à la fin de l'année 2023, en facilitant le signalement par des parties externes grâce au déploiement d'un outil supplémentaire de signalement externe à l'échelle du réseau. Nous avons une culture ouverte, dans laquelle les griefs peuvent être facilement soumis à la direction générale ou directement au conseil d'administration.	Nous avons abaissé le seuil de signalement afin de faciliter le signalement par des parties externes en lançant un outil supplémentaire de dénonciation externe à l'échelle du réseau. Nous avons une culture ouverte, dans laquelle les plaintes peuvent être facilement soumises à la direction générale ou directement au conseil d'administration.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
c. Processus mis en place par l'organisation fournit coopère à la remédiation des impacts négatifs.	Les enquêtes et les mesures correctives sont gérées par des experts dans les différents domaines. Une politique de dénonciation fournit un processus formel pour les enquêtes. Le processus de remédiation n'est pas encore formalisé.	Les enquêtes et les mesures correctives sont menées par des experts dans les différents domaines. Une politique de dénonciation fournit un processus formel pour les enquêtes. Le processus de remédiation n'est pas encore formalisé.
d. Comment les parties prenantes participent à la conception, à la révision, au fonctionnement et à l'amélioration de ces mécanismes.	Les mécanismes sont conçus avec l'aide d'utilisateurs experts issus de différents domaines de l'entreprise et sont régulièrement révisés afin d'intégrer les commentaires des parties prenantes.	Les mécanismes sont conçus avec des utilisateurs experts issus de différents domaines de l'entreprise et sont régulièrement révisés afin d'intégrer les commentaires des parties prenantes.
e. Comment l'organisation évalue l'efficacité des mécanismes de réclamation et autres processus de recours.	Le nombre de signalements sur Qpulse est surveillé en permanence. L'efficacité des mécanismes locaux de réclamation est également contrôlée chaque année. Le nouvel outil externe de signalement, introduit en 2023, vise à abaisser le seuil de signalement et à respecter la législation en matière de confidentialité. Cet outil ayant été mis en place fin 2023, aucun résultat n'est disponible pour le moment.	Les signalements sont suivis par un personnel dédié dès leur réception. L'efficacité miniHomme annuelle est évaluée en analysant les chiffres, les canaux utilisés, le type de plaintes et le suivi des signalements.
2-26 Mécanismes pour les individus en matière de conduite responsable des affaires		
a. Mécanismes permettant aux individus - demander des conseils sur la mise en œuvre des politiques et pratiques de l'organisation en matière de conduite responsable des affaires; - faire part de leurs préoccupations concernant la conduite des affaires de l'organisation.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, page 54.	Voir le rapport sur le développement durable 2023-2024, page 54.
2-27 Cas de non-conformité aux lois et réglementations		
a. Nombre total de cas significatifs de non-conformité aux lois et réglementations au cours de la période considérée.	À notre connaissance, aucun cas significatif de non-respect des lois et réglementations n'a été constaté en 2023.	À notre connaissance, il n'y a eu aucun cas significatif de non-respect des lois et réglementations en 2024.
b. Nombre total et valeur monétaire des amendes pour non-respect des lois et réglementations qui ont été payées au cours de la période considérée.	À notre connaissance, aucun cas significatif de non-respect des lois et réglementations n'a été constaté en 2023.	À notre connaissance, il n'y a eu aucun cas significatif de non-respect des lois et réglementations en 2024.
c. Cas significatifs de non-conformité.	Sans objet.	Sans objet.
d. Décrivez comment les cas importants de non-conformité ont été déterminés.	Sans objet.	Sans objet.
2-28 Associations et adhésions		
a. Associations industrielles, autres associations professionnelles et organisations nationales ou internationales de défense des intérêts.	Association des services aéroportuaires (ASA), Air Cargo BELGIQUE (ACB), Assohandler (Italie), WPBL Association des employés concernant la CLA (Pays-Bas), IATA 25by2025, Chambre Syndicale de l'assistance en escale (CSAE), Associations des Métiers de l'Aéropotuaire (A.M.A), Fond de dotation de la Comm. Aéroportuaire de Paris (FDCAP), Asociacion de Empresas de Servicios de Asistencia en Tierra en Aeropuertos (ASEATA), Ellas Vuelan Alto, IATA 25by2025.	Airport Services Association (ASA), Air Cargo BELGIQUE (ACB), Assohandler (Italie), WPBL Association of Employees regarding CLA (Pays-Bas), IATA 25by2025, Chambre Syndicale de l'assistance en escale (CSAE), Associations des Métiers de l'Aéropotuaire (A.M.A), Fond de dotation de la Comm. Aéroportuaire de Paris (FDCAP), Asociacion de Empresas de Servicios de Asistencia en Tierra en Aeropuertos (ASEATA), Ellas Vuelan Alto, IATA 25by2025.
2-29 Engagement des parties prenan tes		
a. Catégories de parties prenantes.	Voir pages 15-16 du Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir pages 15-16 du Rapport sur le développement durable 2023-2024.
b. Objectif.	Reportez-vous aux pages 15-16 du Rapport sur le développement durable 2023-2024.	Voir pages 15-16 du Rapport sur le développement durable 2023-2024.
c. Engagement significatif.	Reportez-vous aux pages 15-16 du Rapport sur le développement durable 2023-2024.	Voir pages 15-16 du Rapport de développement durable 2023-2024.
2-30 Conventions collectives		
a. Employés couverts par des conventions collectives.	Voir page 32 « Dialogue social » et la divulgation GRI 2-30 Conventions collectives page 98.	Voir page 32 « Dialogue social » et la divulgation GRI 2-30 Conventions collectives page 98.
b. Conditions de travail des employés non couverts par les conventions collectives.	Voir page 32 « Dialogue social » et la divulgation GRI 2-30 Conventions collectives page 98.	Voir page 32 « Dialogue social » et la divulgation GRI 2-30 Conventions collectives page 98.
GRI 205 Lutte contre la corruption 2016		
205-1 Risques de corruption		
a. Nombre d'opérations évaluées pour les risques de corruption.	Voir page 54 « Lutte contre la corruption » dans le Rapport de développement durable 20232024.	Voir page 54 « Lutte contre la corruption » dans le Rapport de développement durable 20232024.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
b. Risques significatifs liés à la corruption identifiés lors de l'évaluation des risques.	Non disponible.	Non disponible.
205-2 Politiques et formations anti-corruption		
a. Nombre de membres des organes de gouvernance auxquels les politiques et procédures anticorruption de l'organisation et procédures anticorruption de l'organisation ont été communiquées par région.	Voir page 54 « Lutte contre la corruption » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir page 54, section « Lutte contre la corruption » du Rapport de développement durable 2023-2024.
b. Nombre total et pourcentage d'employés auxquels les politiques et procédures anti-corruption de l'organisation ont été communiquées, ventilés par catégorie d'employés et par région.	Voir page 54 « Lutte contre la corruption » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir page 54, section « Lutte contre la corruption » du Rapport de développement durable 2023-2024.
c. Nombre total et pourcentage de partenaires commerciaux auxquels les politiques et procédures anticorruption de l'organisation ont été communiquées, ventilés par type de partenaire commercial et par région.	Inconnu.	Inconnu.
d. Nombre total et pourcentage des membres des organes de gouvernance ayant reçu une formation en matière de lutte contre la corruption, ventilés par par type de partenaire commercial et par région.	Voir page 54 « Lutte contre la corruption » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir page 54, section « Lutte contre la corruption » du Rapport de développement durable 2023-2024.
e. Nombre total et pourcentage d'employés ayant suivi une formation sur la lutte contre la corruption, ventilés par catégorie d'employés et par région.	Voir page 54 « Lutte contre la corruption » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir page 54, section « Lutte contre la corruption » du Rapport de développement durable 2023-2024.
205-3 Incidents de corruption		
a. Cas de corruption.	Voir page 54 « Lutte contre la corruption » dans le Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir page 54, section « Lutte contre la corruption » du Rapport de développement durable 2023-2024.
GRI 206 Comportement anticoncurrentiel 2016		
206-1 Incidents liés à la concurrence		
a. Nombre d'actions en justice en cours ou achevées au cours de la période considérée concernant unc comportement anti-compétitif.	Zéro (0).	Zéro (0).
b. Principaux résultats des actions en justice menées.	Sans objet.	Sans objet.
GRI 3 Thèmes matériels 2021		
3-1 Détermination des thèmes importants		
a. Processus de détermination des thèmes importants.	Voir « Importance relative » dans le Rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 16-17.	Voir « Importance relative » dans le Rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 16-17.
b. Parties prenantes et experts impliqués dans la détermination des thèmes matériels.	Voir « Materialité » dans le Rapport de développement durable 2023-2024, pages 16-17.	Voir « Materialité » dans le Rapport de développement durable 2023-2024, pages 16-17.
3-2 Sujets importants		
a. Sujets importants.	Voir « Importance relative » dans le Rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 16-17.	Voir « Importance relative » dans le Rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 16-17.
b. Modifications apportées à la liste des thèmes importants par rapport à la période de reporting.	Voir « Importance relative » dans le Rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 16-17.	Voir « Importance relative » dans le Rapport sur le développement durable 2023-2024, pages 16-17.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
GRI 302 Énergie 2016		
302-1 Consommation de carburant et d'énergie		
a. Consommation totale de combustibles fossiles au sein de l'organisation, en joules ou multiples, y compris les types de combustibles utilisés.	Veuillez vous reporter à la page 98 (Divulgateion GRI 302-1 Consommation de combustible et d'énergie). 114.481.394,3 MJ.	Veuillez vous reporter à la page 99 (Divulgateion GRI 302-1 Consommation de combustibles et d'énergie). 114.516.795,83 MJ.
b. Consommation totale de combustibles renouvelables au sein de l'organisation, en joules ou multiples, y compris les types de combustibles utilisés.	Veuillez vous reporter à la page 98 (Divulgateion GRI 302-1 Consommation de combustible et d'énergie). 11.503.954,85 MJ.	Veuillez vous reporter à la page 99 (Divulgateion GRI 302-1 Consommation de combustibles et d'énergie). 16.993.579,22 MJ.
c.i. Consommation d'électricité (joules, wattheures ou multiples).	8.570.861,2 KWH.	10.379.783,62 KWH.
c.ii. Consommation de chauffage (joules, wattheures ou multiples).	Déjà inclus dans les autres sources d'énergie.	Déjà inclus dans les autres sources d'énergie. La consommation de gaz est utilisée pour le chauffage. Il n'est actuellement pas possible de séparer le chauffage des autres consommations.
c.iii. Consommation de refroidissement (joules, wattheures ou multiples).	Non disponible.	Déjà inclus dans les autres sources d'énergie. Il n'est actuellement pas possible de séparer la consommation liée au refroidissement des autres consommations, car celle-ci est incluse dans la facture générale.
c.iv. Consommation de vapeur (joules, wattheures ou multiples).	3.561.000,00 kWh fournis par Brussels Airport pour le chauffage des bâtiments.	3.561.000,00 kWh fournis par Brussels Airport pour le chauffage des bâtiments.
d.i. Électricité vendue (joules, wattheures ou multiples).	0	0
d.ii. Chauffage vendu (joules, wattheures ou multiples).	0	0
d.iii. Refroidissement vendu (joules, wattheures ou multiples).	0	0
d.iv. Vapeur vendu (joules, wattheures ou multiples).	0	0
e. Consommation totale d'énergie au sein de l'organisation, en joules, en wattheures ou en multiples. (*)	169.660.049 MJ.	180.851.196,1 MJ.
f. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés. (*)	Consommation de carburant : les données relatives à l'activité principale ont été utilisées, y compris le carburant des véhicules de fonction pour la direction, le cas échéant.Consommation d'électricité : les données relatives à la consommation n'étant pas disponibles pour tous les sites en tant que données d'activité principale, des estimations ont été réalisées à partir des données disponibles, sur la base de l'intensité.	Consommation de carburant : les données relatives à l'activité principale ont été utilisées, y compris le carburant des véhicules de fonction pour la direction, le cas échéant.Consommation d'électricité : les données relatives à la consommation n'étant pas disponibles pour tous les sites en tant que données d'activité principale, des estimations ont été réalisées à partir des données disponibles, sur la base de l'intensité.
g. Source : des facteurs de conversion utilisés. (*)	Association of Issuing Bodies (AIB) 2022 (mix de production) pour la consommation d'électricité. DEFRA 2023 (Royaume-Uni) Les facteurs de conversion ont été utilisés pour le carburant. Le gaz naturel a été calculé sur la base de la moyenne des factures de 2022. 1 KWH (kilowattheure) = 3,6 MJ.	Les facteurs de conversion DEFRA 2024 ont été utilisés pour les combustibles. Le gaz naturel a été calculé sur la base de la moyenne des factures de 2022. 1 KWH (kilowattheure) = 3,6 MJ (mégajoule).
302-2 Consommation d'énergie		
a. Consommation d'énergie en dehors de l'organisation, en joules ou multiples.	Sans objet.	Sans objet.
b. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Sans objet.	Sans objet.
c. Source : des facteurs de conversion utilisés.	Sans objet.	Sans objet.
302-3 Ratio d'intensité énergétique		
a. Ratio d'intensité énergétique pour l'organisation. (*)	0,29 MJ/Euro.	0,29 MJ/Euro.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
b. Indicateur spécifique à l'organisation (dénominateur) choisi pour calculer le ratio.	Chiffre d'affaires.	Chiffre d'affaires.
c. Types d'énergie inclus dans le ratio d'intensité. Qu'il s'agisse de combustible, d'électricité, de chauffage, de refroidissement, ou l'ensemble.	Carburant, électricité, vapeur.	Carburant, électricité, vapeur.
d. Si le ratio utilise la consommation d'énergie au sein de l'organisation, à l'extérieur de celle-ci, ou les deux.	La consommation d'énergie au sein de l'organisation est utilisée.	La consommation d'énergie au sein de l'organisation est utilisée.
302-4 Réductions de la consommation d'énergie		
a. Quantité de réduction de la consommation d'énergie obtenue directement grâce aux initiatives de conservation et d'efficacité énergétique, en joules ou en multiples.	Informations incomplètes/indisponibles.	Informations incomplètes/indisponibles.
b. Types d'énergie inclus dans le ratio d'intensité. Qu'il s'agisse de combustible, d'électricité, de chauffage, de refroidissement, ou l'ensemble.	Informations incomplètes/indisponibles.	Informations incomplètes/indisponibles.
c. Base de calcul des réductions de la consommation d'énergie, telle que l'année de référence ou le niveau de référence, y compris la justification de ce choix.	Sans objet.	Sans objet.
d. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Sans objet.	Sans objet.
302-5 Réductions de la consommation d'énergie		
a. Réductions des besoins énergétiques des produits et services vendus réalisées au cours de la période de référence, en joules ou multiples.	Informations incomplètes/indisponibles.	Informations incomplètes/indisponibles.
b. Base de calcul des réductions de la consommation d'énergie.	Sans objet.	Sans objet.
c. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Sans objet.	Sans objet.
GRI 305 Émissions 2016		
305-1 Émissions de gaz à effet de serre de scope 1		
a. Émissions brutes directes (scope 1) de GES en tonnes métriques d'équivalent CO ₂ . (*)	7.820,52 tCO ₂ e.	7.856,2 tCO ₂ e.
b. Gaz inclus dans le calcul. Qu'il s'agisse de CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC,SF ₆ , NF ₃ ou tous. (*)	CO ₂ e, y compris le CO ₂ , le CH ₄ et le N ₂ O.	CO ₂ e, y compris le CO ₂ , le CH ₄ et le N ₂ O.
c. Émissions de CO ₂ biogénique en tonnes métriques d'équivalent CO ₂ .	Sans objet.	16,91 tCO ₂ e.
d. Année de référence pour le calcul, le cas échéant, y compris :	Sans objet.	Sans objet.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
e. Source : des facteurs d'émission et des taux de potentiel de réchauffement global (PRG) utilisés, ou référence à la source : du PRG. (*)	Les facteurs de conversion DEFRA 2023 (Royaume-Uni) ont été utilisés pour les carburants. CO ₂ emissiefactoren.nl (pour le GTL). https://nl.goodfuels.com/road-rail/ pour le biocarburant HVO100 Essence (essence minérale à 100 %) Benzine/gasoline : 2,35 kg CO ₂ e/litre. Diesel (diesel minéral à 100 %) = 2,66 kg CO ₂ e/litre. Carburant pour turbines d'aviation (kérosène) = 2,54 kg CO ₂ e/litre. Combustibles gazeux – Gaz naturel = 2,03 kg CO2 e/m³. HVO100 = 0,03558 kg/CO ₂ e/litre.	Les facteurs de conversion DEFRA 2024 (Royaume-Uni) ont été utilisés pour le carburant. Essence (essence 100 % minérale) Benzine/essence : 2,35 kg CO ₂ e/ litre. Diesel (diesel 100 % minéral) = 2,66 kg CO2 e/litre. Carburant pour turbines d'aviation (kérosène) = 2,54 kg CO2 e/ litre. Combustibles gazeux – Gaz naturel = 2,06 kg CO2 e/m³. HVO100 = 0,03558 kg/CO ₂ e/litre.
f. Approche de consolidation des émissions. Qu'il s'agisse d'une participation au capital, d'un contrôle financier ou d'un contrôle opérationnel.	Contrôle opérationnel. Les émissions fugitives sont actuellement encore incomplètes et font l'objet d'enquêtes supplémentaires. Les données relatives à l'exploitation du fret sont disponibles pour la climatisation, les réfrigérateurs et les congélateurs, ainsi que pour une installation de refroidissement destinée au stockage des produits alimentaires dans une gare en France.	Contrôle opérationnel. Les émissions fugitives sont actuellement encore incomplètes et font l'objet d'enquêtes supplémentaires. Les données relatives aux opérations de fret sont disponibles pour la climatisation, les réfrigérateurs et les congélateurs, ainsi que pour une installation de refroidissement destinée au stockage des produits alimentaires dans une escale en France et pour la climatisation d'un bâtiment.
g. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés. (*)	Les données relatives au carburant et au gaz utilisées sont basées sur les données d'activité primaires (factures), saisies directement dans le système de gestion. Aviapartner par les différentes escales et consolidées après des contrôles ponctuels de validation au niveau national/du groupe. Pour les données manquantes, des estimations au sein de la même escale/année ont été utilisées pour compléter l'ensemble de données.	Les calculs sont conformes aux principes du protocole GHG. Les données relatives aux carburants et aux gaz utilisées sont basées sur les données d'activité primaires (factures), saisies directement dans le système de gestion Aviapartner par les différentes escales et consolidées après validation par des contrôles ponctuels au niveau national/du groupe. Pour les données manquantes, des estimations au sein d'une même escale/ année ont été utilisées pour compléter l'ensemble de données.
305-2 Émissions de gaz à effet de serre de scope 2		
a. Émissions indirectes brutes de GES liées à l'énergie (scope 2) en tonnes métriques d'équivalent CO ₂ . (*)	1.874,61 tCO ₂ e.	1.801,70 tCO ₂ e.
b. Émissions indirectes brutes de GES liées à l'énergie (scope 2) sur le marché, en tonnes métriques d'équivalent CO ₂ . (*)	1.874,61 tCO ₂ e.	1.808,76 tCO ₂ e. Un seul facteur d'émission basé sur le marché est disponible (Aviapartner Ostend NV en Belgique).
c. Si disponibles, les gaz inclus dans le calcul. Qu'il s'agisse de CO ₂ , CH4, N ₂ O, HFC, PFC, SF6, NF3 ou tous. (*)	Seul le CO ₂ est inclus dans le calcul.	Seul le CO ₂ est inclus dans le calcul.
d. Année de référence pour le calcul, justification, émissions pour l'année de référence.	Sans objet.	Pas encore applicable.
e. Source : des facteurs d'émission et des taux de potentiel de réchauffement global (PRG) utilisés, ou référence à la source : du PRG. (*)	Association of Issuing Bodies (AIB) 2022 – Mix de production. Nous avons utilisé le CO ₂ eq comme facteur d'émission, de sorte que le GWP était déjà intégré pour les différents GES. Les facteurs d'émission suivants, basés sur la localisation, ont été utilisés pour calculer les émissions. France : 0,05357 kg CO ₂ /kWh. Belgique : 0,12177 kg CO ₂ /kWh. Allemagne : 0,35183 kg CO ₂ /kWh. Italie : 0,31438 kg CO ₂ /kWh. Pays-Bas : 0,29634 kg CO ₂ /kWh. Espagne : 0,16372 kg CO ₂ /kWh.	Association des organismes émetteurs (AIB) 2024 – Mix de production. Nous avons utilisé le CO2 eq comme facteur d'émission, de sorte que le GWP était déjà intégré pour les différents GES. Les facteurs d'émission suivants, basés sur la localisation, ont été utilisés pour calculer les émissions liées à l'électricité. France : 0,01807 kg CO ₂ /kWh. Belgique : 0,10482 kg CO ₂ /kWh. Allemagne : 0,31158 kg CO ₂ /kWh. Italie : 0,23524 kg CO ₂ /kWh. Pays-Bas : 0,22858 kg CO ₂ /kWh. Espagne : 0,10066 kg CO ₂ /kWh. Le facteur d'émission basé sur la localisation pour la vapeur en Belgique a été utilisé pour calculer les émissions provenant de la vapeur : 0,17965 kgCO ₂ /kWh.
f. Approche de consolidation pour les émissions. Qu'il s'agisse d'une participation au capital, d'un contrôle financier ou d'un contrôle opérationnel.	Contrôle opérationnel.	Contrôle opérationnel.
g. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés. (*)	Consommation d'électricité : comme les données de consommation n'étaient pas disponibles pour tous les sites en tant que données d'activité primaires, des estimations basées sur les données disponibles ont été réalisées à partir de l'intensité électrique des espaces/opérations disponibles.	Les calculs sont conformes aux principes du Protocole sur les gaz à effet de serre. Consommation d'électricit : comme les données de consommation n'étaient pas disponibles pour tous les sites en tant que données d'activité primaires, des estimations ont été réalisées à partir des données disponibles ont été réalisées en fonction de l'intensité électrique des espaces/opérations disponibles.
305-3 Émissions de gaz à effet de serre de scope 3 (*)		
a. Émissions brutes d'autres GES indirects (scope 3) en tonnes métriques d'équivalent CO ₂ . (*)	Ces informations ne sont pas disponibles, car l'inventaire des émissions de scope 3 n'a pas encore commencé. Une évaluation préliminaire de la la mobilité des employés a été réalisée depuis 2021 dans toutes les escales en vue d'un inventaire plus approfondi.	Ces informations ne sont pas disponibles, car l'inventaire des émissions de scope 3 n'a pas encore commencé.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
b. Si elles sont disponibles, les gaz inclus dans le calcul. Que ce soit le CO ₂ , le CH4, le N ₂ O, les HFC, les PFC, le SF6, NF3 ou tous.	Non disponible.	Non disponible.
c. Émissions de CO ₂ biogénique en tonnes métriques d'équivalent CO ₂ .	Non disponible.	Non disponible.
d. Autres catégories et activités d'émissions indirectes (scope 3) de GES incluses dans le calcul.	Non disponible.	Non disponible.
e. Année de référence pour le calcul, justification, émissions au cours de l'année de référence.	Non disponible.	Non disponible.
f. Source : des facteurs d'émission et des taux de potentiel de réchauffement global (PRG) utilisés, ou référence à la source : du PRG.	Non disponible.	Non disponible.
g. Normes, méthodologies, hypothèses et/ou outils de calcul utilisés.	Non disponible.	Non disponible.
305-4 Ratio d'intensité des émissions de gaz à effet de serre		
a. Ratio d'intensité des émissions de GES pour l'organisation.	Pour chaque vol traité, nous émettons 0,0269 tonne de CO ₂ e.	Pour chaque vol géré, nous émettons 0,02441 tonne de CO ₂ e.
b. Indicateur spécifique à l'organisation (dénominateur) choisi pour calculer le ratio.	Vols traités.	Vols traités.
c. Types d'émissions de GES inclus dans le ratio d'intensité. Qu'elles soient directes (scope 1), indirectes liées à l'énergie (scope 2) et/ou autres indirectes (scope 3). (*)	Émissions directes dans le cadre du champ d'application 1 et émissions indirectes liées à l'énergie dans le cadre du champ d'application 2.	Émissions directes dans le cadre du champ d'application 1 et énergie indirecte dans le cadre du champ d'application 2.
d. Gaz pris en compte dans le calcul. Qu'il s'agisse de CO ₂ , CH4, N ₂ O, HFC, PFC, SF6, NF3 ou tous. (*)	CO ₂ e including CO ₂ , CH4, N ₂ O for Scope 1 emissions, only CO ₂ for Scope 2 emissions.	CO ₂ e including CO ₂ , CH4, N ₂ O for Scope 1 emissions, only CO ₂ for Scope 2 emissions.
GRI 306 Déchets 2020		
GRI 306 Impacts liés aux déchets		
a. Impacts significatifs réels et potentiels liés aux déchets.	Les impacts des déchets varient en fonction du type de déchets.	Impact des déchets en fonction du type de déchets.
GRI 306-2 Prévention de la production de déchets		
a. Mesures prises pour prévenir la production de déchets dans la chaîne de valeur de l'organisation et pour gérer les impacts significatifs des déchets produits.	Voir Environnement, Gestion des déchets, pages 47-49 du Rapport de développement durable 2023-2024.	Voir Environnement, Gestion des déchets, pages 47-49 du Rapport de développement durable 2023-2024.
b. Si les déchets générés par l'organisation dans le cadre de ses propres activités sont gérés par un tiers, description des processus utilisés pour déterminer si le tiers gère les déchets conformément aux obligations contractuelles ou légales.	Surveillance du processus du tiers en cas de relation contractuelle : Surveillance des incidents environnementaux liés aux déchets pour les tiers. Autoévaluations des fournisseurs. Audits et inspections sur site des fournisseurs. Réunions avec les fournisseurs. Évaluations des fournisseurs lorsque cela est convenu contractuellement. Surveillance des quantités de déchets lorsque cela est possible.	Surveillance du processus du tiers en cas de relation contractuelle : Surveillance des incidents environnementaux liés aux déchets pour les tiers. Autoévaluations des fournisseurs. Audits et inspections sur site des fournisseurs. Réunions avec les fournisseurs. Évaluations des fournisseurs lorsque cela est prévu dans le contrat. Suivi des quantités de déchets lorsque cela est possible.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
c. Processus utilisés pour collecter et surveiller les données relatives aux déchets.	Le processus de collecte et de suivi des données relatives aux déchets se limite actuellement principalement aux déchets générés par nos propres activités et varie d'une escale à l'autre. Toutes les données collectées dans les différentes escales sont centralisées via une saisie en ligne. Il en résulte des rapports sur les déchets par escale, consolidés par pays, qui font l'objet d'un suivi attentif et aident à orienter les décisions. GRI 306-3 Poids total des déchets générés.	Le processus de collecte et de suivi des données relatives aux déchets se limite actuellement principalement aux déchets générés par nos propres activités et varie d'une escale à l'autre. Toutes les données collectées dans les différentes escales sont centralisées via une saisie en ligne. Il en résulte des rapports sur les déchets par escale, consolidés par pays, qui sont étroitement surveillés et aident à orienter les décisions.
GRI 306-3 Poids total des déchets générés		
a. Poids total des déchets générés en tonnes métriques.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
b. Informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
GRI 306-4 Poids total des déchets détournés		
a. Poids total des déchets détournés de l'élimination.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
b. Poids total des déchets dangereux détournés de l'élimination.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
c. Poids total des déchets non dangereux détournés de l'élimination.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
d. Pour chaque opération de valorisation mentionnée dans les divulgations 306-4-b et 306-4-c, ventilation du poids total en tonnes métriques des déchets dangereux et des déchets non dangereux détournés de l'élimination :	Données non disponibles.	Données non disponibles.
d.i. Sur site.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
d.ii. Sur site.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
e. Informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
GRI 306-5 Poids total des déchets destinés à être éliminés		
a. Poids total des déchets destinés à être éliminés, en tonnes métriques.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
b. Poids total des déchets dangereux destinés à être éliminés, en tonnes.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
c. Poids total des déchets non dangereux destinés à être éliminés, en tonnes métriques.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
d. Pour chaque opération d'élimination répertoriée dans les divulgations 306-5-b et 306-5-c, ventilation du poids total en tonnes métriques des déchets dangereux et des déchets non dangereux destinés à être éliminés.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
e. Informations contextuelles nécessaires pour comprendre les données et la manière dont elles ont été compilées.	Données non disponibles.	Données non disponibles.
GRI 308 Évaluation environnementale des fournisseurs 2016		
308-1 Pourcentage de nouveaux fournisseurs sélectionnés sur la base de critères environnementaux (*)		
a. Pourcentage de nouveaux fournisseurs sélectionnés selon des critères environnementaux.	2 %	2 %

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
308-2 Impacts environnementaux des fournisseurs (*)		
a. Nombre de fournisseurs évalués pour leur impact environnemental.	46	50
b. Nombre de fournisseurs identifiés comme ayant des impacts négatifs réels et potentiels importants sur l'environnement.	0	0
c. Impacts négatifs réels et potentiels significatifs sur l'environnement identifiés dans la chaîne d'approvisionnement.	Sans objet.	Sans objet.
d. Pourcentage de fournisseurs identifiés comme ayant des impacts négatifs réels et potentiels significatifs sur l'environnement et avec lesquels des améliorations ont été convenues à la suite de l'évaluation.	0 %	0 %
e. Pourcentage de fournisseurs identifiés comme ayant des impacts négatifs réels et potentiels importants sur l'environnement et avec lesquels les relations ont été rompues à la suite de l'évaluation, et pourquoi.	0 %	0 %
GRI 401 Emploi 2016		
401-1 Embauche et rotation du personnel (*)		
a. Nombre total et taux d'embauche de nouveaux employés au cours de la période considérée, par tranche d'âge, sexe et région.	Veillez vous reporter à la page 100 (Divulgateion GRI 401-1 a Embauche et rotation du personnel).	Veillez vous reporter à la page 100 (Divulgateion GRI 401-1 a Embauche et rotation du personnel).
b. Nombre total et taux de rotation du personnel au cours de la période considérée, par tranche d'âge, sexe et région.	Veillez vous reporter à la page 100 (Divulgateion GRI 401-1 a Embauche et rotation du personnel).	Veillez vous reporter à la page 100 (Divulgateion GRI 401-1 a Embauche et rotation du personnel).
401-2 Avantages sociaux		
a. Avantages sociaux standard pour les employés à temps plein.	Veillez vous reporter à la page 102 (Divulgateion GRI 401-2 Avantages sociaux).	Veillez vous reporter à la page 33.
b. Définition utilisée pour les « sites d'activité significatifs ».	Les « lieux d'activité significatifs » comprennent toutes les escales Aviapartner.	Les « sites d'activité significatifs » comprennent toutes les escales Aviapartner en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, en Italie et en Espagne.
401-3 Congé parental (*)		
a. Nombre total d'employés ayant droit au congé parental, par sexe.	Veillez vous reporter à la page 102 (Divulgateion GRI 401-3 Congé parental).	Veillez vous reporter à la page 103 (Divulgateion GRI 401-3 Congé parental).
b. Nombre total d'employés ayant pris un congé parental, par sexe.	Veillez vous reporter à la page 102 (Divulgateion GRI 401-3 Congé parental).	Veillez vous reporter à la page 103 (Divulgateion GRI 401-3 Congé parental).

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
c. Nombre total d'employés ayant repris le travail au cours de la période considérée après la fin de leur congé parental, par sexe.	Veillez vous reporter à la page 102 (Divulgation GRI 401-3 Congé parental).	Veillez vous reporter à la page 103 (Divulgation GRI 401-3 Congé parental).
d. Nombre total d'employés ayant repris le travail après leur congé parental et toujours employés 12 mois après leur retour au travail, par sexe.	Veillez vous reporter à la page 102 (Divulgation GRI 401-3 Congé parental).	Veillez vous reporter à la page 103 (Divulgation GRI 401-3 Congé parental).
e. Taux de retour au travail et de maintien en poste des employés ayant pris un congé parental, par sexe.	Veillez vous reporter à la page 102 (Divulgation GRI 401-3 Congé parental).	Veillez vous reporter à la page 103 (Divulgation GRI 401-3 Congé parental).
GRI 402 Relations entre les employeurs et les employés 2016		
402-1 Délai de préavis en cas de changements opérationnels importants		
a. Nombre minimum de semaines de préavis pour changements opérationnels importants.	Minimum 1 semaine.	Au moins une semaine.
b. Pour les organisations ayant conclu des conventions collectives, indiquer si le délai de préavis et les dispositions relatives à la consultation et à la négociation sont précisés dans les conventions collectives.	Cela dépend du pays d'exploitation. Aviapartner respecte toutes les lois et réglementations applicables en matière de conventions collectives. Lorsque la loi l'exige, Aviapartner précise les délais de préavis et les dispositions relatives à la consultation et à la négociation.	Cela dépend du pays d'exploitation. Aviapartner respecte toutes les lois et réglementations applicables en matière de conventions collectives. Lorsque la loi l'exige, Aviapartner précise les délais de préavis et les dispositions relatives à la consultation et à la négociation.
GRI 403 Santé et sécurité au travail 2018		
403-1 Système de gestion de la santé et de la sécurité		
a. Déclaration indiquant si un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail a été mis en place.	<p>The Aviapartner Safety Management System (SMS) is based on industry Le système de gestion de la sécurité (SMS) d'Aviapartner repose sur les meilleures pratiques spécifiques à l'industrie en matière de gestion de la sécurité et répond à toutes les exigences actuelles des parties prenantes, y compris les exigences en matière de santé et de sécurité au travail des pays dans lesquels Aviapartner opère. Le SMS d'Aviapartner existe officiellement depuis 2015 et repose sur les éléments suivants, complétés par les exigences en matière de santé et de sécurité au travail :</p> <p>- Manuel des normes ISAGO (Safety Audit for Ground Handling Operations) de l'IATA, édition 10.</p> <p>- Normes et pratiques recommandées de l'International Business Aircraft Handling (IS-BAH).</p> <p>Le cas échéant, les exigences spécifiques à chaque pays en matière de santé et de sécurité au travail constituent une partie essentielle du système. Les exigences incluses sont suivies au niveau national par des responsables de la sécurité qualifiés dans les différents pays, parfois avec le soutien de parties externes.</p>	<p>Le système de gestion de la sécurité d'Aviapartner existe officiellement depuis 2015 et repose sur les éléments suivants, complétés par les exigences en matière de santé et de sécurité au travail :</p> <p>- Manuel des normes ISAGO (Safety Audit for Ground Handling Operations) de l'IATA, édition 10.</p> <p>- Normes et pratiques recommandées de l'International Business Aircraft Handling (IS-BAH).</p> <p>Le cas échéant, les exigences spécifiques à chaque pays en matière de santé et de sécurité au travail constituent une partie essentielle du système. Les exigences incluses font l'objet d'un suivi au niveau national par des responsables de la sécurité qualifiés dans les différents pays, parfois avec le soutien de parties externes.</p>

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
b. Description du champ d'application du système de gestion de la santé et de la sécurité au travail en termes de personnel, d'activités et de lieux de travail concernés.	<p>Les opérations suivantes, menées à travers le réseau Aviapartner, sont couvertes par le système de gestion de la sécurité :</p> <p>Pour l'assistance commerciale au sol, ce champ d'application couvre le personnel des services aux passagers qui aide à l'enregistrement, à l'embarquement et à d'autres processus en contact avec la clientèle, ainsi que toutes les activités liées à l'aire de trafic. Les activités liées à l'aire de trafic couvrent l'entretien des avions commerciaux conformément aux exigences spécifiques des clients, qui peuvent inclure le nettoyage des avions, la fourniture d'eau potable et le traitement des déchets, ainsi que les bagages commerciaux, le fret et d'autres types de chargement qui sont chargés et déchargés des avions.</p> <p>Dans le domaine de l'aviation générale, les activités se limitent davantage aux processus en contact avec la clientèle, tels que l'accueil et l'accompagnement des clients à leur arrivée et à leur départ, ainsi que l'assistance aux passagers. Dans des cas exceptionnels, le personnel peut être amené à aider au chargement et au déchargement des passagers et de leurs bagages dans et hors de l'avion.</p> <p>Outre le transport de fret vers/depuis les avions et les activités liées à la rampe décrites cidessus, les services de fret comprennent également les opérations des terminaux de fret telles que l'entreposage, le montage et le démontage des ULD, la manutention des marchandises dangereuses et des animaux vivants, des produits pharmaceutiques et des denrées périssables, ainsi que le traitement des documents d'importation et d'exportation et le dédouanement.</p>	<p>Les opérations suivantes, réalisées dans l'ensemble du réseau Aviapartner, sont couvertes par le système de gestion de la sécurité :</p> <p>Pour l'assistance commerciale au sol, ce champ d'application couvre le personnel des services aux passagers qui aide à l'enregistrement, à l'embarquement et à d'autres processus en contact avec la clientèle, ainsi que toutes les activités liées à l'aire de trafic. Les activités liées à l'aire de trafic couvrent l'entretien des avions commerciaux conformément aux exigences spécifiques des clients, qui peuvent inclure le nettoyage des avions, la fourniture d'eau potable et le traitement des déchets, ainsi que les bagages commerciaux, le fret et d'autres types de chargement qui sont chargés et déchargés des avions.</p> <p>Dans le domaine de l'aviation générale, les activités se limitent davantage aux processus en contact avec la clientèle, tels que l'accueil et l'accompagnement des clients à leur arrivée et à leur départ, ainsi que l'assistance aux passagers. Dans des cas exceptionnels, le personnel peut être amené à aider au chargement et au déchargement des passagers et de leurs bagages dans et hors de l'avion.</p> <p>Pour les services de fret, outre le transport de fret vers/depuis les avions et les activités liées à l'aire de trafic décrites ci-dessus, le champ d'application comprend également les opérations des terminaux de fret telles que l'entreposage, le montage et le démontage des ULD, la manutention des marchandises dangereuses et des animaux vivants, des produits pharmaceutiques et des denrées périssables, ainsi que le traitement des documents d'importation et d'exportation et le dédouanement.</p>
403-2 Risques liés au travail		
a. Processus utilisés pour identifier les dangers liés au travail et évaluer les risques.	<p>Le signalement des accidents, incidents, menaces et dangers, entre autres, est l'un des principaux piliers du SMS d'Aviapartner. Les dangers sont signalés aux partenaires concernés par les moyens de communication habituels : canaux ou systèmes de communication mis en place par l'aéroport, la compagnie aérienne, le sous-traitant, etc. Le signalement de ces événements suit un processus détaillé de classification et de quantification afin de distinguer les accidents, les incidents, les menaces, les dangers, les risques, etc. Afin de garantir la qualité des processus, toutes les fonctions spécifiques à la sécurité sont assurées par des personnes qualifiées, conformément aux normes de l'entreprise, qui sont conçues pour répondre à la fois aux exigences internes et nationales/régionales.</p> <p>La validation des qualifications est effectuée lors d'audits et d'inspections réguliers. La gestion de la sécurité fait partie intégrante du processus d'examen de la gestion de l'entreprise, qui est effectué au niveau du groupe, au niveau régional et au niveau spécifique à chaque site. Ce processus annuel consiste à examiner les indicateurs clés de performance en matière de sécurité, à analyser les tendances et à passer en revue les événements pertinents survenus au cours de la période afin de garantir que des mesures correctives et préventives sont prises de manière cohérente et que l'efficacité du système est évaluée à l'échelle de notre réseau.</p> <p>Les audits et inspections de sécurité, réalisés par des parties prenantes internes et externes, ainsi que le nombre croissant de certifications ISAGO et ISBAH sont les moteurs de l'amélioration continue du système. Chaque responsable de la sécurité nationale établit un plan d'action annuel en matière de sécurité pour les escales de son pays, comprenant des indicateurs mesurables, un plan de suivi des performances, des mesures correctives et préventives, ainsi que des campagnes d'information et de sensibilisation à la prévention des risques.</p>	<p>Le signalement des accidents, incidents, menaces et dangers, entre autres, est l'un des principaux piliers du SMS d'Aviapartner. Les dangers sont signalés aux partenaires concernés par les moyens de communication habituels : canaux ou systèmes de communication mis en place par l'aéroport, la compagnie aérienne, le sous-traitant, etc. Le signalement de ces événements suit un processus détaillé de classification et de quantification afin de distinguer les accidents, les incidents, les menaces, les dangers, les risques, etc. Afin de garantir la qualité des processus, toutes les fonctions spécifiques à la sécurité sont assurées par des personnes qualifiées, conformément aux normes de l'entreprise, qui sont conçues pour répondre à la fois aux exigences internes et nationales/régionales. La validation des qualifications est effectuée lors d'audits et d'inspections réguliers. La gestion de la sécurité fait partie intégrante du processus d'examen de la gestion de l'entreprise, qui est effectué au niveau du groupe, au niveau régional et au niveau spécifique à chaque site. Ce processus annuel consiste à examiner les indicateurs clés de performance en matière de sécurité, à analyser les tendances et à passer en revue les événements pertinents survenus au cours de la période afin de garantir que des mesures correctives et préventives sont prises de manière cohérente et que l'efficacité du système est évaluée à l'échelle de notre réseau.</p> <p>Les audits et inspections de sécurité, réalisés par des parties prenantes internes et externes, ainsi que le nombre croissant de certifications ISAGO et ISBAH sont les moteurs de l'amélioration continue du système. Chaque responsable de la sécurité nationale établit un plan d'action annuel en matière de sécurité pour les escales de son pays, comprenant des indicateurs mesurables, un plan de suivi des performances, des mesures correctives et préventives, ainsi que des campagnes d'information et de sensibilisation à la prévention des risques.</p>

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
b. Processus permettant aux travailleurs de signaler les dangers et les situations dangereuses liés au travail.	<p>Le signalement est au cœur du SMS d'Aviapartner. Nous encourageons et facilitons le signalement par le personnel de tous les dangers, quelle que soit leur gravité, même si l'événement ne représente pas un risque significatif pour la sécurité des personnes ou des vols, en proposant différents moyens de signaler les incidents et les risques, toujours en intégrant les systèmes à ceux fournis par l'aéroport. Plusieurs canaux sont à la disposition des utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none">- Signalement informel : les conseillers locaux en matière de sécurité sont disponibles pour recevoir tout type d'information sur les accidents, les incidents et les risques, en toute confidentialité.- Signalement via les outils logiciels Aviapartner liés au système d'information de vol : un moyen simple, rapide et convivial de signaler les accidents, incidents, dangers potentiels, défauts, irrégularités, etc.- Signalement anonyme via le logiciel QPulse pour la gestion de la qualité et de la sécurité : le système de signalement en ligne d'Aviapartner facilite le signalement anonyme via Internet, en dehors du réseau Aviapartner. Un code QR est utilisé pour améliorer la convivialité. Ce type de signalement est fortement encouragé.- Signalement confidentiel : tous les signalements anonymes via le système de signalement en ligne sont également confidentiels (le signalement est uniquement envoyé aux responsables de la sécurité et au service juridique) selon le pays.- Rapports d'accidents du travail : signalés par la victime, les témoins ou un superviseur afin de décrire l'événement, les circonstances, l'équipement impliqué, les conséquences immédiates, etc.- À tout moment, le personnel peut également signaler des incidents de sécurité par courrier à l'adresse électronique de l'équipe Euro Safety (groupe des responsables de la sécurité). L'équipe de sécurité assure le suivi de ces signalements. L'identité de la personne qui effectue le signalement reste confidentielle. Ces systèmes sont utilisés conjointement avec ceux mis en place par les parties prenantes, telles que les aéroports où nous opérons et/ou les compagnies aériennes que nous traitons.- Rapports de quart <p>Aviapartner promeut une « culture juste », pilier fondamental de son SMS. Les personnes sont encouragées à signaler tous les accidents, incidents, risques, dangers environnementaux et opérationnels ou autres défaillances, sachant que ces signalements seront utilisés pour améliorer continuellement les processus en tirant les leçons de ces événements et qu'aucune mesure disciplinaire ne sera prise pour les actions, omissions ou décisions du personnel jugées raisonnables compte tenu de leur expérience et de leur formation, mais que la négligence délibérée, la violation intentionnelle, les fautes répétées, les comportements illégaux, les actes destructeurs ou le fait de ne pas signaler délibérément un accident ne seront pas tolérés.</p>	<p>Le signalement est au cœur du SMS d'Aviapartner. Nous encourageons et facilitons le signalement par le personnel de tous les dangers, quelle que soit leur gravité, même si l'événement ne représente pas un risque significatif pour la sécurité des personnes ou des vols, en proposant différents moyens de signaler les incidents et les risques, en intégrant toujours les systèmes à ceux fournis par l'aéroport. Plusieurs canaux sont à la disposition des utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none">- Signalement informel : les conseillers locaux en matière de sécurité sont disponibles pour recevoir tout type d'information sur les accidents, les incidents et les risques, en toute confidentialité.- Signalement via les outils logiciels Aviapartner liés au système d'information de vol : un moyen simple, rapide et convivial de signaler les accidents, incidents, dangers potentiels, défauts, irrégularités, etc.- Signalement anonyme via le logiciel QPulse pour la gestion de la qualité et de la sécurité : le système de signalement en ligne d'Aviapartner facilite le signalement anonyme via Internet, en dehors du réseau Aviapartner. Un code QR est utilisé pour améliorer la convivialité. Ce type de signalement est fortement encouragé.- Signalement confidentiel : tous les signalements anonymes via le système de signalement en ligne sont également confidentiels (le signalement est uniquement envoyé aux responsables de la sécurité et au service juridique) selon le pays.- Rapports d'accidents du travail : signalés par la victime, les témoins ou un superviseur afin de décrire l'événement, les circonstances, l'équipement impliqué, les conséquences immédiates, etc.- À tout moment, le personnel peut également signaler des incidents de sécurité par courrier à l'adresse électronique de l'équipe Euro Safety (groupe des responsables de la sécurité). L'équipe de sécurité assure le suivi de ces signalements. L'identité de la personne qui effectue le signalement reste confidentielle. Ces systèmes sont utilisés conjointement avec ceux mis en place par les parties prenantes, telles que les aéroports où nous opérons et/ou les compagnies aériennes que nous traitons.- Rapports de quart <p>Aviapartner promeut une « culture juste », pilier fondamental de son SMS. Les personnes sont encouragées à signaler tous les accidents, incidents, risques, dangers environnementaux et opérationnels ou autres lacunes, sachant que ces rapports seront utilisés pour améliorer continuellement les processus en tirant les leçons de ces événements et qu'aucune mesure disciplinaire ne sera prise pour les actions, omissions ou décisions du personnel jugées raisonnables compte tenu de leur expérience et de leur formation, mais que la négligence délibérée, la violation intentionnelle, les fautes répétées, les comportements illégaux, les actes destructeurs ou le fait de ne pas signaler délibérément un accident ne seront pas tolérés.</p>

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
c. Politiques et procédures permettant aux travailleurs de se retirer de situations de travail dangereuses.	<p>Élément clé de la politique de sécurité d'entreprise d'Aviapartner, la société revoit en permanence le processus d'identification des dangers et de gestion des risques pour la sécurité dans le but de réduire les risques ou d'éliminer les risques pour la santé et la sécurité au travail lorsque cela est possible.</p> <p>Dans le cadre du système de gestion de la sécurité d'Aviapartner, nous veillons à ce que :</p> <p>Le signalement des accidents, incidents, menaces et dangers, de manière formelle et anonyme, via nos outils et processus de signalement robustes. Ces dangers ou situations dangereuses sont signalés aux partenaires concernés par les moyens de communication établi : canaux ou systèmes de communication mis en place par l'aéroport, la compagnie aérienne, le sous-traitant, etc.</p> <p>Le signalement de tels événements nécessite une classification préalable détaillée afin de distinguer les accidents, les incidents, les menaces, les dangers, les risques, etc.</p> <ul style="list-style-type: none">- Accident : un accident est un événement imprévu, inattendu, soudain, dangereux et anormal qui cause des dommages.- Incident : un incident est un événement imprévu, inattendu, soudain, dangereux et anormal qui ne cause pas de dommages immédiats.- Menace : cause d'un danger.- Risque : situation indésirable pouvant entraîner des conséquences négatives.- Risque : incident indésirable, perte de contrôle, événement dangereux, possibilité de perte, conséquences ou résultats d'un danger.- Dommages causés à l'avion : tout dommage causé par le personnel ou l'équipement d'Aviapartner à l'extérieur d'un avion, y compris l'activation accidentelle des toboggans d'évacuation d'urgence et les dommages structurels au plancher, au plafond et aux parois latérales de la soute, indépendamment de l'étendue ou de la nature des dommages, du retard ou de la réclamation.	<p>Élément clé de la politique de sécurité d'entreprise d'Aviapartner, la société revoit en permanence le processus d'identification des dangers et de gestion des risques pour la sécurité dans le but de réduire les risques ou d'éliminer les risques pour la santé et la sécurité au travail lorsque cela est possible.</p> <p>Dans le cadre du système de gestion de la sécurité d'Aviapartner, nous veillons à ce que :</p> <p>Le signalement des accidents, incidents, menaces et dangers, de manière formelle et anonyme, via nos outils et processus de signalement robustes. Ces dangers ou situations dangereuses sont signalés aux partenaires concernés par les moyens de communication établi : canaux ou systèmes de communication mis en place par l'aéroport, la compagnie aérienne, le sous-traitant, etc.</p> <p>Le signalement de tels événements nécessite une classification préalable détaillée afin de distinguer les accidents, les incidents, les menaces, les dangers, les risques, etc.</p> <ul style="list-style-type: none">- Accident : un accident est un événement imprévu, inattendu, soudain, dangereux et anormal qui cause des dommages.- Incident : un incident est un événement imprévu, inattendu, soudain, dangereux et anormal qui ne cause pas de dommages immédiats.- Menace : cause d'un danger.- Risque : situation indésirable pouvant entraîner des conséquences négatives.- Risque : incident indésirable, perte de contrôle, événement dangereux, possibilité de perte, conséquences ou résultats d'un danger.- Dommages causés à l'avion : tout dommage causé par le personnel ou l'équipement d'Aviapartner à l'extérieur d'un avion, y compris l'activation accidentelle des toboggans d'évacuation d'urgence et les dommages structurels au plancher, au plafond et aux parois latérales de la soute, indépendamment de l'étendue ou de la nature des dommages, du retard ou de la réclamation.
d. Processus utilisés pour enquêter sur les incidents liés au travail.	<p>Les enquêtes sur les incidents liés au travail sont menées conformément aux exigences du groupe, sur la base d'une évaluation initiale des risques qui est ensuite validée et suivie au niveau national, conformément aux exigences spécifiques nationales et régionales applicables. Tous les incidents et accidents liés au travail sont évalués en interne ou par le prestataire de services de santé au travail sous-traitant, puis communiqués aux instances dirigeantes nationales/régionales compétentes. La déclaration, l'évaluation et la communication des accidents/incidents liés à la santé au travail sont couvertes par le programme de surveillance des audits spécifique à l'entreprise et au pays.</p>	<p>Les enquêtes sur les incidents liés au travail sont menées conformément aux exigences du groupe, sur la base d'une évaluation initiale des risques qui est ensuite validée et suivie au niveau national, conformément aux exigences spécifiques nationales et régionales applicables. Tous les incidents et accidents liés au travail sont évalués en interne ou par le prestataire de services de santé au travail sous-traitant, puis communiqués aux instances dirigeantes nationales/régionales compétentes. La déclaration, l'évaluation et la communication des accidents/incidents liés à la santé au travail sont couvertes par le programme de surveillance des audits spécifique à l'entreprise et au pays.</p>
403-3 Services de santé au travail		
a. Fonctions des services de santé au travail qui contribuent à l'identification et élimination des dangers et minimisation des risques.	<p>Aviapartner met en œuvre les mesures appropriées à l'échelle de l'entreprise afin de respecter et de dépasser les exigences régionales et nationales applicables dans les pays où nous opérons :</p> <p>BELGIQUE</p> <p>La structure, les fonctions, les missions et le fonctionnement du service interne sont décrits dans le document d'identification du service interne imposé par la loi. Ce document, ainsi que toute modification qui y serait apportée, doit être soumis au comité de santé et de sécurité. Le gouvernement fédéral supervise également la présence et le contenu de ce document. Ce document est disponible et peut être demandé.</p> <p>ESPAGNE</p> <p>Il existe un contrat renouvelé chaque année avec un service de prévention externe (SPA ASPY). Tous les employés de l'entreprise se voient proposer un examen médical annuel. Les travailleurs peuvent accepter ou refuser cet examen médical. Les employés se rendent à l'examen pendant leur journée de travail. Si la périodicité indiquée dans le résultat médical d'un travailleur est inférieure à un an, celui-ci se rendra à la date indiquée par le service de santé. Les employés reçoivent les résultats de leur examen médical par courrier électronique ou postal. L'entreprise ne reçoit qu'une lettre de validité médicale détaillant les protocoles médicaux appliqués (en fonction des risques auxquels le travailleur est exposé) et indiquant s'il est apte ou s'il souffre de restrictions médicales qui l'empêchent d'exercer certaines tâches. En aucun cas, l'entreprise ne reçoit les données relatives à la santé du travailleur.</p>	<p>Aviapartner met en œuvre les mesures appropriées à l'échelle de l'entreprise afin de respecter et de dépasser les exigences régionales et nationales applicables dans les pays où nous opérons :</p> <p>BELGIQUE</p> <p>La structure, les fonctions, les missions et le fonctionnement du service interne sont décrits dans le document d'identification du service interne imposé par la loi. Ce document, ainsi que toute modification qui y serait apportée, doit être soumis au comité de santé et de sécurité. Le gouvernement fédéral supervise également la présence et le contenu de ce document. Ce document est disponible et peut être demandé.</p> <p>ESPAGNE</p> <p>Il existe un contrat renouvelé chaque année avec un service de prévention externe (SPA ASPY). Tous les employés de l'entreprise se voient proposer un examen médical annuel. Les travailleurs peuvent accepter ou refuser cet examen médical. Les employés se rendent à l'examen pendant leur journée de travail. Si la périodicité indiquée dans le résultat médical d'un travailleur est inférieure à un an, celui-ci se rendra à la date indiquée par le service de santé. Les employés reçoivent les résultats de leur examen médical par courrier électronique ou postal. L'entreprise ne reçoit qu'une lettre de validité médicale détaillant les protocoles médicaux appliqués (en fonction des risques auxquels le travailleur est exposé) et indiquant s'il est apte ou s'il souffre de restrictions médicales qui l'empêchent d'exercer certaines tâches. En aucun cas, l'entreprise ne reçoit les données relatives à la santé du travailleur.</p>

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
<i>Suivant</i> a. Fonctions des services de santé au travail qui contribuent à l'identification et élimination des dangers et minimisation des risques.	FRANCE Des services de santé indépendants contrôlés par l'État (« Médecine du travail ») sont présents dans chaque aéroport; des médecins et des infirmières pleinement qualifiés sont à la disposition des travailleurs aéroportuaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ces services permettent d'accéder à des examens médicaux fonctionnels, à des examens médicaux récurrents (tous les 2 ou 3 ans selon la fonction), à des examens médicaux sur demande (de l'employeur ou de l'employé). Des examens médicaux sont également organisés en fonction de l'âge et de la fin de carrière prévue. Tous les examens médicaux sont effectués sur le lieu de travail et pendant les heures de travail (les examens sont planifiés dans le cadre du travail des employés). Les médecins sont également invités à chaque réunion du comité de santé et de sécurité et sont fortement impliqués dans la prévention et l'identification des dangers et des risques; par exemple, ils ont été systématiquement consultés pendant la crise du Covid afin de garantir l'efficacité des mesures préventives. Les services médicaux des aéroports fournissent un rapport annuel détaillant leurs activités et les mesures prises, qui sert à évaluer leur efficacité. Des services d'urgence sont disponibles dans chaque aéroport 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au cas où un accident grave lié à la santé et à la sécurité nécessiterait une intervention d'urgence et/ou un transport à l'hôpital. ITALIE En Italie, plusieurs acteurs interviennent dans le processus, tels que le Medico competente (médecin dédié) et le RSPP (Responsabile Servizio Protezione e Prevenzione) qui assurent une surveillance continue de la santé des travailleurs (Sorveglianza sanitaria costante). Un document répertoriant tous les risques liés à l'ensemble des activités est établi chaque année (DVR: Documento di Valutazione dei Rischi). ALLEMAGNE L'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour prévenir les accidents du travail, les maladies professionnelles et les risques pour la santé liés au travail, et d'assurer des premiers secours efficaces. Les mesures à prendre sont précisées notamment dans les réglementations nationales en matière de santé et de sécurité au travail et dans diverses réglementations relatives à la prévention des accidents. Les fonctions les plus importantes dans ce contexte sont celles de responsable SST et de médecin du travail. Tous deux occupent un poste dit « Stabsstelle » au sein l'organisation de la sécurité au travail de l'entreprise, fournissant des conseils, un soutien et des consultations à l'employeur en matière de sécurité et de santé au travail. Dans le cadre des mesures mentionnées ci-dessus, des examens médicaux préventifs périodiques ou des vaccinations préventives sont notamment proposés. Ceux-ci sont fournis par BAD, un prestataire de services de santé industrielle et de gestion de la sécurité et de la santé au travail. Les personnes responsables sont des médecins ayant des qualifications de spécialiste en médecine du travail et/ou des physiothérapeutes ou des scientifiques du sport diplômés ayant suivi des formations complémentaires appropriées. Les dates des visites médicales du travail ou des vaccinations sont fixées par l'organisation et communiquées aux employés. Ces rendez-vous ont généralement lieu pendant les heures de travail des employés, qui sont libérés de leurs obligations professionnelles pendant la durée du rendez-vous. En général, les résultats des examens médicaux du travail sont soumis au secret médical. Les résultats ne sont communiqués à l'organisation que si l'employé donne son consentement explicite et si les résultats sont pertinents pour la relation de travail. Dans ce cas, les activités de l'employé seront modifiées afin d'ajuster la charge de travail en fonction des résultats de l'examen médical jusqu'à ce que la situation puisse être résolue. Pour les nouvelles recrues, une déficience identifiée lors de l'examen médical préalable à l'embauche peut entraîner la résiliation du contrat de travail si l'examen montre que le nouvel employé n'est pas apte à répondre aux exigences physiques attendues du poste. PAYS-BAS Non en vigueur.	FRANCE Des services de santé indépendants contrôlés par l'État (« Médecine du travail ») sont présents dans chaque aéroport; des médecins et des infirmières pleinement qualifiés sont à la disposition des travailleurs aéroportuaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ces services permettent d'accéder à des examens médicaux fonctionnels, à des examens médicaux récurrents (tous les 2 ou 3 ans selon la fonction), à des examens médicaux sur demande (de l'employeur ou de l'employé). Des examens médicaux sont également organisés en fonction de l'âge et de la fin de carrière prévue. Tous les examens médicaux sont effectués sur le lieu de travail et pendant les heures de travail (les examens sont planifiés dans le cadre du travail des employés). Les médecins sont également invités à chaque réunion du comité de santé et de sécurité et sont fortement impliqués dans la prévention et l'identification des dangers et des risques; par exemple, ils ont été systématiquement consultés pendant la crise du Covid afin de garantir l'efficacité des mesures préventives. Les services médicaux des aéroports fournissent un rapport annuel détaillant leurs activités et les mesures prises, qui sert à évaluer leur efficacité. Des services d'urgence sont disponibles dans chaque aéroport 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au cas où un accident grave lié à la santé et à la sécurité nécessiterait une intervention d'urgence et/ou un transport à l'hôpital. ITALIE En Italie, plusieurs acteurs interviennent dans le processus, tels que le Medico competente (médecin dédié) et le RSPP (Responsabile Servizio Protezione e Prevenzione) qui assurent une surveillance continue de la santé des travailleurs (Sorveglianza sanitaria costante). Un document répertoriant tous les risques liés à l'ensemble des activités est établi chaque année (DVR: Documento di Valutazione dei Rischi). ALLEMAGNE L'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour prévenir les accidents du travail, les maladies professionnelles et les risques pour la santé liés au travail, et d'assurer des premiers secours efficaces. Les mesures à prendre sont précisées notamment dans les réglementations nationales en matière de santé et de sécurité au travail et dans diverses réglementations relatives à la prévention des accidents. Les fonctions les plus importantes dans ce contexte sont celles de responsable SST et de médecin du travail. Tous deux occupent un poste dit « Stabsstelle » au sein l'organisation de la sécurité au travail de l'entreprise, fournissant des conseils, un soutien et des consultations à l'employeur en matière de sécurité et de santé au travail. Dans le cadre des mesures mentionnées ci-dessus, des examens médicaux préventifs périodiques ou des vaccinations préventives sont notamment proposés. Ceux-ci sont fournis par BAD, un prestataire de services de santé industrielle et de gestion de la sécurité et de la santé au travail. Les personnes responsables sont des médecins ayant des qualifications de spécialiste en médecine du travail et/ou des physiothérapeutes ou des scientifiques du sport diplômés ayant suivi des formations complémentaires appropriées. Les dates des visites médicales du travail ou des vaccinations sont fixées par l'organisation et communiquées aux employés. Ces rendez-vous ont généralement lieu pendant les heures de travail des employés, qui sont libérés de leurs obligations professionnelles pendant la durée du rendez-vous. En général, les résultats des examens médicaux du travail sont soumis au secret médical. Les résultats ne sont communiqués à l'organisation que si l'employé donne son consentement explicite et si les résultats sont pertinents pour la relation de travail. Dans ce cas, les activités de l'employé seront modifiées afin d'ajuster la charge de travail en fonction des résultats de l'examen médical jusqu'à ce que la situation puisse être résolue. Pour les nouvelles recrues, une déficience identifiée lors de l'examen médical préalable à l'embauche peut entraîner la résiliation du contrat de travail si l'examen montre que le nouvel employé n'est pas apte à répondre aux exigences physiques attendues du poste. PAYS-BAS Non en vigueur.
403-4 Système de gestion de la santé et de la sécurité		
a. Processus de participation et de consultation des travailleurs dans le cadre du système de gestion de la santé et de la sécurité au travail.	Les processus de participation des travailleurs à l'élaboration du système de gestion de la santé et de la sécurité sont adaptés aux exigences régionales ou nationales applicables au sein de notre groupe. La supervision des entrées et sorties pertinentes est gérée au niveau national et supervisée au niveau du groupe via le programme d'audit d'assurance sécurité. Les processus comprennent : - Rapport mensuel du service interne chargé de la santé et de la sécurité; - Représentation des travailleurs aux réunions du comité de santé et de sécurité; - Comités des travailleurs; - Signalement constant de toutes les conditions dangereuses ou non-conformités; - Formation de base à la sécurité pour tout le personnel; - Instructions annuelles en matière de santé et de sécurité au travail; - Comité trimestriel sur la santé et la sécurité au travail.	Les processus de participation des travailleurs à l'élaboration du système de gestion de la santé et de la sécurité sont adaptés aux exigences régionales ou nationales applicables au sein de notre groupe. La supervision des entrées et sorties pertinentes est gérée au niveau national et supervisée au niveau du groupe via le programme d'audit d'assurance sécurité. Les processus comprennent : - Rapport mensuel du service interne chargé de la santé et de la sécurité; - Représentation des travailleurs aux réunions du comité de santé et de sécurité; - Comités des travailleurs; - Signalement constant de toutes les conditions dangereuses ou non-conformités; - Formation de base à la sécurité pour tout le personnel; - Instructions annuelles en matière de santé et de sécurité au travail; - Comité trimestriel sur la santé et la sécurité au travail.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
b. Lorsqu'il existe des comités mixtes officiels de gestion de la santé et de la sécurité au travail, description de leurs responsabilités, de la fréquence de leurs réunions, de leur pouvoir décisionnel et indication précisant si certains travailleurs ne sont pas représentés par ces comités et, le cas échéant, pourquoi.	Des comités officiels de santé et de sécurité réunissant la direction et les travailleurs sont en place dans l'ensemble de notre réseau et sont adaptés à la nature et à l'ampleur des activités que nous menons. Voici quelques exemples tirés de notre réseau : BELGIQUE Le fonctionnement du comité est défini par la loi, son fonctionnement interne est régi par le règlement intérieur du comité, les réunions sont organisées tous les mois, avec une représentation des travailleurs, de l'employeur et du service de prévention. ESPAGNE Le comité est composé, d'une part, des délégués à la prévention et, d'autre part, de l'employeur et/ou de ses représentants, en nombre égal à celui des délégués à la prévention. Lors des réunions du comité de santé et de sécurité, les délégués syndicaux et les responsables techniques de la prévention dans l'entreprise qui ne sont pas inclus dans la composition visée au paragraphe précédent, participent avec voix consultative mais sans droit de vote. Dans les mêmes conditions, les travailleurs de l'entreprise qui possèdent des qualifications ou des informations particulières sur des questions spécifiques discutées au sein de cet organe et les techniciens en prévention extérieurs à l'entreprise peuvent participer, à condition que l'une des représentations au sein du comité en fasse la demande. Le comité de santé et de sécurité se réunit tous les trimestres et chaque fois que l'un des représentants en fait la demande. Le comité adopte son propre règlement intérieur. FRANCE Le Comité Social et Économique représente tous les travailleurs sans exception. Ils suivent une formation approfondie en matière de santé et de sécurité dispensée par une société externe. Sa mission consiste à : - Soumettre les réclamations collectives ou individuelles des employés à l'employeur ; - Veiller au respect de la réglementation du travail dans l'entreprise ; - Promouvoir l'amélioration de la santé, de la sécurité et des conditions de travail dans l'entreprise et mener des enquêtes sur les accidents du travail ou les maladies professionnelles ; - Mener des enquêtes sur les accidents du travail ou les maladies professionnelles et avoir le droit d'alerter l'employeur en cas de violation des droits des personnes et en cas d'atteinte à leur santé physique et mentale. Le comité est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et le fonctionnement général de l'entreprise. Dans les domaines de la santé, de la sécurité et des conditions de travail, le comité est informé et consulté sur : - Les conditions d'emploi, de travail, y compris les horaires de travail, et la formation professionnelle ; - L'introduction de nouvelles technologies, tout développement majeur modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail ; - Mesures prises pour faciliter l'emploi, le retour au travail ou le maintien dans l'emploi des travailleurs, des personnes handicapées de guerre, des personnes souffrant d'incapacités civiles, des personnes atteintes de maladies chroniques évolutives et des travailleurs handicapés, y compris en ce qui concerne l'aménagement des postes de travail. En cas de litige, il est possible de faire appel à des experts ou à l'inspecteur gouvernemental chargé de la santé et de la sécurité. Les membres du comité sont protégés par la loi contre toute mesure de représailles et ne peuvent être licenciés sans l'accord de l'inspecteur gouvernemental chargé de la santé et de la sécurité. Les réunions sont organisées sur une base mensuelle. ITALIE Il n'existe pas de structure formelle de comités mixtes employeur/ employés chargés de la sécurité, mais une réunion entre l'employeur et le personnel chargé de la santé et de la sécurité est organisée une fois par an ou en cas de changements importants. Chaque escale dispose d'un RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) conformément aux exigences légales, qui représente tous les employés de chaque escale ainsi que l'employeur et le RRSP (Responsabile di Prevenzione di Sicurezza/Responsable de la prévention et de la sécurité). employeur et le RRSP (Responsabile di Prevenzione di Sicurezza/ Responsable de la prévention et de la sécurité). Lorsque plusieurs RLS sont présents, comme l'exige la loi, ils travaillent ensemble mais ne constituent pas un comité.	Des comités officiels de santé et de sécurité réunissant la direction et les travailleurs sont en place dans l'ensemble de notre réseau et sont adaptés à la nature et à l'ampleur des activités que nous menons. Voici quelques exemples tirés de notre réseau : BELGIQUE Le fonctionnement du comité est défini par la loi, son fonctionnement interne est régi par le règlement intérieur du comité, les réunions sont organisées tous les mois, avec une représentation des travailleurs, de l'employeur et du service de prévention. ESPAGNE Le comité est composé, d'une part, des délégués à la prévention et, d'autre part, de l'employeur et/ou de ses représentants, en nombre égal à celui des délégués à la prévention. Lors des réunions du comité de santé et de sécurité, les délégués syndicaux et les responsables techniques de la prévention dans l'entreprise qui ne sont pas inclus dans la composition visée au paragraphe précédent, participent avec voix consultative mais sans droit de vote. Dans les mêmes conditions, les travailleurs de l'entreprise qui possèdent des qualifications ou des informations particulières sur des questions spécifiques discutées au sein de cet organe et les techniciens en prévention extérieurs à l'entreprise peuvent participer, à condition que l'une des représentations au sein du comité en fasse la demande. Le comité de santé et de sécurité se réunit tous les trimestres et chaque fois que l'un des représentants en fait la demande. Le comité adopte son propre règlement intérieur. FRANCE Le Comité Social et Économique représente tous les travailleurs sans exception. Ils suivent une formation approfondie en matière de santé et de sécurité dispensée par une société externe. Sa mission consiste à : - Soumettre les réclamations collectives ou individuelles des employés à l'employeur ; - Veiller au respect de la réglementation du travail dans l'entreprise ; - Promouvoir l'amélioration de la santé, de la sécurité et des conditions de travail dans l'entreprise et mener des enquêtes sur les accidents du travail ou les maladies professionnelles ; - Mener des enquêtes sur les accidents du travail ou les maladies professionnelles et avoir le droit d'alerter l'employeur en cas de violation des droits des personnes et en cas d'atteinte à leur santé physique et mentale. Le comité est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et le fonctionnement général de l'entreprise. Dans les domaines de la santé, de la sécurité et des conditions de travail, le comité est informé et consulté sur : - Les conditions d'emploi, de travail, y compris les horaires de travail, et la formation professionnelle ; - L'introduction de nouvelles technologies, tout développement majeur modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail ; - Mesures prises pour faciliter l'emploi, le retour au travail ou le maintien dans l'emploi des travailleurs, des personnes handicapées de guerre, des personnes souffrant d'incapacités civiles, des personnes atteintes de maladies chroniques évolutives et des travailleurs handicapés, y compris en ce qui concerne l'aménagement des postes de travail. En cas de litige, il est possible de faire appel à des experts ou à l'inspecteur gouvernemental chargé de la santé et de la sécurité. Les membres du comité sont protégés par la loi contre toute mesure de représailles et ne peuvent être licenciés sans l'accord de l'inspecteur gouvernemental chargé de la santé et de la sécurité. Les réunions sont organisées sur une base mensuelle. ITALIE Il n'existe pas de structure formelle de comités mixtes employeur/ employés chargés de la sécurité, mais une réunion entre l'employeur et le personnel chargé de la santé et de la sécurité est organisée une fois par an ou en cas de changements importants. Chaque escale dispose d'un RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza) conformément aux exigences légales, qui représente tous les employés de chaque escale ainsi que l'employeur et le RRSP (Responsabile di Prevenzione di Sicurezza/Responsable de la prévention et de la sécurité). employeur et le RRSP (Responsabile di Prevenzione di Sicurezza/ Responsable de la prévention et de la sécurité). Lorsque plusieurs RLS sont présents, comme l'exige la loi, ils travaillent ensemble mais ne constituent pas un comité.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
	ALLEMAGNE Le comité de santé et de sécurité au travail se réunit tous les trimestres et est également rejoint par des représentants du comité d'entreprise (l'organe représentatif des employés). Lors de ces réunions, les évaluations des risques sont discutées et des mesures sont convenues pour améliorer la gestion de la sécurité et de la santé au travail dans le cadre d'une stratégie préventive d'amélioration continue. De même, l'efficacité des mesures prises est continuellement évaluée. Le médecin du travail, les responsables de la santé et de la sécurité des employés (certifiés conformément aux exigences légales allemandes), les consultants en gestion de la santé au travail, les agents de sécurité honoraires (issus du personnel) et, si nécessaire, l'inspecteur de l'association d'assurance responsabilité civile des employeurs participent également aux réunions.	ALLEMAGNE Le comité de santé et de sécurité au travail se réunit tous les trimestres et est également rejoint par des représentants du comité d'entreprise (l'organe représentatif des employés). Lors de ces réunions, les évaluations des risques sont discutées et des mesures sont convenues pour améliorer la gestion de la sécurité et de la santé au travail dans le cadre d'une stratégie préventive d'amélioration continue. De même, l'efficacité des mesures prises est continuellement évaluée. Le médecin du travail, les responsables de la santé et de la sécurité des employés (certifiés conformément aux exigences légales allemandes), les consultants en gestion de la santé au travail, les agents de sécurité honoraires (issus du personnel) et, si nécessaire, l'inspecteur de l'association d'assurance responsabilité civile des employeurs participent également aux réunions.
403-5 Système de gestion de la santé et de la sécurité		
a. Formation en matière de santé et de sécurité au travail dispensée aux travailleurs.	Tous les sites dispensent au minimum une formation de base en matière de sécurité à tous les employés. Cette formation obligatoire est dispensée à tous les employés, y compris les sous-traitants, dans la langue locale, au moins tous les deux ans. Elle couvre tous les éléments fondamentaux, notamment le signalement, les les responsabilités, les risques, la culture juste, etc. En fonction des besoins du site, diverses autres formations spécifiques en matière de santé et de sécurité sont également dispensées, telles que la formation sur les passagers perturbateurs. L'efficacité de la formation est évaluée lors des inspections de sécurité quotidiennes sur le lieu de travail, qui font l'objet d'un suivi attentif de la part des responsables de la sécurité. En plus de la formation de base en matière de sécurité, une formation plus normative est mise en œuvre en fonction des besoins spécifiques de notre activité. Voici quelques exemples tirés de l'ensemble de notre réseau : BELGIQUE Les membres de la hiérarchie suivent une formation spécifique en matière de santé et de sécurité, axée sur les responsabilités et les obligations. Les membres du service interne sont tous accrédités, comme indiqué dans le document d'identification. Des thèmes spécifiques tels que l'ergonomie, le levage et le hissage, la formation psychosociale, etc. sont organisés séparément pour les groupes cibles spécifiques. ITALIE En plus de la politique de formation interne, l'Italie applique la législation spécifique en la matière « Accordo Stato Regioni del 22/12/2011 » conformément à chaque nouvel amendement connexe. ALLEMAGNE Chaque employé doit recevoir une formation annuelle en matière de santé et de sécurité au travail. Cette formation doit être en rapport avec ses tâches et fonctions spécifiques et couvrir les risques qui ont été identifiés dans les évaluations des risques ainsi que les mesures définies.	Tous les sites dispensent au minimum une formation de base en matière de sécurité à tous les employés. Cette formation obligatoire est dispensée à tous les employés, y compris les sous-traitants, dans la langue locale, au moins tous les deux ans. Elle couvre tous les éléments fondamentaux, notamment le signalement, les les responsabilités, les risques, la culture juste, etc. En fonction des besoins du site, diverses autres formations spécifiques en matière de santé et de sécurité sont également dispensées, telles que la formation sur les passagers perturbateurs. L'efficacité de la formation est évaluée lors des inspections de sécurité quotidiennes sur le lieu de travail, qui font l'objet d'un suivi attentif de la part des responsables de la sécurité. En plus de la formation de base en matière de sécurité, une formation plus normative est mise en œuvre en fonction des besoins spécifiques de notre activité. Voici quelques exemples tirés de l'ensemble de notre réseau : BELGIQUE Les membres de la hiérarchie suivent une formation spécifique en matière de santé et de sécurité, axée sur les responsabilités et les obligations. Les membres du service interne sont tous accrédités, comme indiqué dans le document d'identification. Des thèmes spécifiques tels que l'ergonomie, le levage et le hissage, la formation psychosociale, etc. sont organisés séparément pour les groupes cibles spécifiques. ITALIE En plus de la politique de formation interne, l'Italie applique la législation spécifique en la matière « Accordo Stato Regioni del 22/12/2011 » conformément à chaque nouvel amendement connexe. ALLEMAGNE Chaque employé doit recevoir une formation annuelle en matière de santé et de sécurité au travail. Cette formation doit être en rapport avec ses tâches et fonctions spécifiques et couvrir les risques qui ont été identifiés dans les évaluations des risques ainsi que les mesures définies.
403-6 Services médicaux et de soins de santé non professionnels		
a. Comment l'organisation facilite l'accès des travailleurs aux services médicaux et de santé non professionnels.	Les sites ont mis en place différentes mesures en fonction des réglementations applicables et des ressources disponibles.	Les sites ont mis en place différentes mesures en fonction des réglementations applicables et des ressources disponibles.
b. Services et programmes volontaires de promotion de la santé proposés aux travailleurs pour faire face aux principaux risques sanitaires non liés au travail.	Chaque pays dispose d'un programme de lutte contre l'abus d'alcool et de drogues. Cet aspect est également inclus dans la formation « Basic Safety for All » (Sécurité de base pour tous) dispensée à l'ensemble du personnel et fait l'objet d'audits internes et externes. BELGIQUE Aviapartner dispose d'un plan de mobilité approuvé dans le cadre duquel les employés sont encouragés (sur une base volontaire) à se rendre au travail à vélo et reçoivent une indemnité vélo à cet effet. ALLEMAGNE En outre, une formation ergonomique volontaire visant à maintenir une posture saine dans les soutes et à soulever et manipuler des charges de manière à préserver la santé est en cours de planification, tout comme des ateliers volontaires sur la relaxation et le soulagement des zones du corps soumises à des tensions (gymnastique, yoga, etc.).	Chaque pays dispose d'un programme de lutte contre l'abus d'alcool et de drogues. Cet aspect est également inclus dans la formation « Basic Safety for All » (Sécurité de base pour tous) dispensée à l'ensemble du personnel et fait l'objet d'audits internes et externes. BELGIQUE Aviapartner dispose d'un plan de mobilité approuvé dans le cadre duquel les employés sont encouragés (sur une base volontaire) à se rendre au travail à vélo et reçoivent une indemnité vélo à cet effet. ALLEMAGNE En outre, une formation ergonomique volontaire visant à maintenir une posture saine dans les soutes et à soulever et manipuler des charges de manière à préserver la santé est en cours de planification, tout comme des ateliers volontaires sur la relaxation et le soulagement des zones du corps soumises à des tensions (gymnastique, yoga, etc.).

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
403-7 Prévention ou atténuation des impacts significatifs sur la santé et la sécurité		
a. Approche de l'organisation visant à prévenir ou à atténuer les impacts négatifs significatifs sur la santé et la sécurité au travail.	Un plan de sécurité quinquennal complet, approuvé par le PDG du groupe et les directeurs nationaux, a été mis en œuvre. Il couvre trois domaines clés de notre activité, à savoir : - Notre personnel. - Nos équipements. - Nos opérations. Des études ergonomiques approfondies et des essais d'exosquelettes (entre autres dispositifs d'amélioration ergonomique) sont menés dans différents sites de notre réseau afin d'améliorer l'ergonomie de nos espaces de travail communs dans les terminaux et les installations aéroportuaires. Au cours de la mise en œuvre du plan stratégique quinquennal, des investissements ont été réalisés et engagés dans des convoyeurs à bagages ergonomiques de pointe destinés aux soutes des avions. Ces convoyeurs à bagages améliorés nécessitent moins d'efforts physiques et constituent une mesure d'atténuation efficace en réduisant les effets physiques néfastes à long terme sur le corps humain causés par la manutention des bagages et des marchandises dans les avions. Les dangers et risques émergents provenant de l'ensemble de notre réseau, tels que ceux liés aux « particules ultrafines », sont pris en compte grâce à l'essai de masques individuels, entre autres mesures d'atténuation qui font l'objet de discussions actives au sein des comités de sécurité aéroportuaire concernés.	Un plan de sécurité quinquennal complet, approuvé par le PDG du groupe et les directeurs nationaux, a été mis en œuvre. Il couvre trois domaines clés de notre activité, à savoir : - Notre personnel. - Nos équipements. - Nos opérations. Des études ergonomiques approfondies et des essais d'exosquelettes (entre autres dispositifs d'amélioration ergonomique) sont menés dans différents sites de notre réseau afin d'améliorer l'ergonomie de nos espaces de travail communs dans les terminaux et les installations aéroportuaires. Au cours de la mise en œuvre du plan stratégique quinquennal, des investissements ont été réalisés et engagés dans des convoyeurs à bagages ergonomiques de pointe destinés aux soutes des avions. Ces convoyeurs à bagages améliorés nécessitent moins d'efforts physiques et constituent une mesure d'atténuation efficace en réduisant les effets physiques néfastes à long terme sur le corps humain causés par la manutention des bagages et des marchandises dans les avions. Les dangers et risques émergents provenant de l'ensemble de notre réseau, tels que ceux liés aux « particules ultrafines », sont pris en compte grâce à l'essai de masques individuels, entre autres mesures d'atténuation qui font l'objet de discussions actives au sein des comités de sécurité aéroportuaire concernés.
403-8 Health & safety management system		
a. Si l'organisation a mis en place un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail basé sur les exigences légales et/ou des normes/directives reconnues.	La gestion de la santé et de la sécurité est intégrée au système de gestion de la sécurité, lui-même pleinement intégré au système de gestion d'Aviapartner. Elle s'applique à tous les travailleurs et non-travailleurs. Des auditeurs qualifiés d'Aviapartner effectuent des audits de sécurité internes et des audits des sous-traitants considérés comme des fournisseurs critiques, au moins tous les deux ans, en suivant une liste de contrôle d'entreprise adaptée aux exigences nationales spécifiques en matière de sécurité. Au moins 3 % des vols font également l'objet de contrôles de sécurité sur les pistes (inspections) dans toutes les escales (5,5 % en 2023). 18 aéroports et le siège social, représentant au total plus de 80 % des vols, sont certifiés ISAGO (norme internationale de l'IATA pour les opérations au sol) et contrôlés au moins tous les deux ans par des auditeurs externes : Amsterdam, Rotterdam, Bruxelles, Düsseldorf, Nice, Marseille, Malaga, Rome, Milan Malpensa, Toulouse, Ténérife, Lanzarote, Fuerteventura, Séville, Lyon, Montpellier, Nantes et Lille. Le programme sera étendu à d'autres escales au cours de l'année 2024. En 2022, la norme ISO 45001 a été mise en œuvre en Espagne et en Italie, dans 12 escales au total, représentant 26 % des vols. Cette certification sera étendue à l'ensemble du réseau en 2024.	La gestion de la santé et de la sécurité est intégrée au système de gestion de la sécurité, lui-même pleinement intégré au système de gestion d'Aviapartner. Elle s'applique à tous les travailleurs et non-travailleurs. Des auditeurs qualifiés d'Aviapartner effectuent des audits de sécurité internes et des audits des sous-traitants considérés comme des fournisseurs critiques, au moins tous les deux ans, en suivant une liste de contrôle d'entreprise adaptée aux exigences nationales spécifiques en matière de sécurité. Au moins 3 % des vols font également l'objet de contrôles de sécurité sur piste (inspections) dans toutes les escales (couverture de 6,9 % atteinte en 2024). 21 escales et le siège social, représentant au total plus de 88 % des vols, sont certifiés ISAGO (norme internationale de l'IATA pour les opérations au sol) et font l'objet d'un audit externe au moins tous les deux ans. Le programme a été étendu à d'autres escales situées dans des endroits clés en France et en Belgique, ainsi qu'à notre siège social au cours de l'année 2024.
b. Travailleurs non salariés.	Aucun travailleur n'est exclu.	Aucun travailleur n'est exclu.
c. Informations contextuelles.	Non disponible.	Non disponible.
403-9 Accidents du travail		
a.i. Pour tous les employés – Nombre et taux d'accidents mortels liés au travail.	Zéro (0).	Zéro (0).
a.ii. Pour tous les employés – Nombre et taux d'accidents du travail graves (à l'exclusion des décès).	82 accidents du travail graves ont été enregistrés en 2023 pour l'ensemble des activités du groupe. Ventilation par pays : BELGIQUE : 9 GH / 3 CGO. FRANCE : 65. ALLEMAGNE : 2. ITALIE : 1. ESPAGNE : 0. PAYS-BAS : 2. Taux : 7.421	97 accidents du travail graves ont été enregistrés en 2024 pour l'ensemble des activités du groupe. Répartition par pays : BELGIQUE : 8 GH / 3 CGO. FRANCE : 73. ALLEMAGNE : 2. ITALIE : 6. ESPAGNE : 4. PAYS-BAS : 1. Taux : 7.794 (97 / nombre total d'heures travaillées x 1.000.000).
a.iii. Pour tous les employés – Nombre et taux d'accidents du travail enregistrables.	Données non disponibles.	663 GH / 19 CGO = 683 accidents du travail enregistrables. Taux : 54,88 (663 / nombre total d'heures travaillées x 1.000.000).
a.iv. Pour tous les employés – Principaux types d'accidents du travail.	Claquages musculaires (haut et bas du corps). Trébuchements et chutes. Coincements. Contusions. Coupures et contusions. Blessures.	Claquages musculaires (haut et bas du corps). Trébuchements et chutes. Coincements. Contusions. Coupures et contusions. Blessures.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
a.v. Pour tous les employés – Nombre d'heures travaillées.	10.376.775 heures travaillées. Fret : 671.465 heures travaillées. TOTAL DU GROUPE : 11.048.240 heures travaillées.	Assistance en escale : 11.74.538 heures travaillées. Fret : 702.672 heures travaillées. TOTAL DU GROUPE : 12.446.210 heures travaillées.
b. Pour tous les travailleurs qui ne sont pas des employés : b.i. Nombre et taux de décès résultant d'accidents du travail.	Non disponible.	Non disponible.
b.ii. The number and rate of high-consequence work-related injuries (excluding fatalities).	Non disponible.	Non disponible.
b.iii. Nombre et taux d'accidents du travail enregistrables.	Non disponible.	Non disponible.
b.iv. Principaux types d'accidents du travail.	1. Levage et manutention. 2. Chute d'objets ou de matériaux sur les pieds ou les jambes. 3. Accidents liés à la poussée et à la traction.	1. Levage et manutention. 2. Chute d'objets ou de matériaux sur les pieds ou les jambes. 3. Accidents liés à la poussée et à la traction.
b.v. Nombre d'heures travaillées.	Données non disponibles.	BELGIQUE : 1.505.239 (GH) / 702.672 (CGO). FRANCE : 3.374.652. ALLEMAGNE : 781.271. ITALIE : 3.229.843. ESPAGNE : 1.948.894. PAYS-BAS : 903.639. GROUPE : 12.446.210 (Groupe).
c. Risques professionnels pouvant entraîner des blessures graves : c.i. Comment ces risques ont été déterminés.	* Travail en hauteur Les risques liés au travail en hauteur sont inhérents à nos activités opérationnelles lors de l'entretien des avions, mais ils sont considérablement atténués grâce à l'utilisation d'équipements conformes aux meilleures pratiques de l'industrie (IATA AHM 900) dans le cadre de nos opérations et aux contrôles de sécurité rigoureux effectués sur les rampes afin de vérifier le niveau de conformité de nos procédures opérationnelles standard. Les risques liés au travail en hauteur sont détectés, examinés et atténués dans le cadre du programme d'évaluation des risques de l'entreprise qui examine les risques professionnels et opérationnels.	* Travail en hauteur Les risques liés au travail en hauteur sont inhérents à nos activités opérationnelles lors de l'entretien des avions, mais ils sont considérablement atténués grâce à l'utilisation d'équipements conformes aux meilleures pratiques du secteur (IATA AHM 900) dans le cadre de nos opérations et aux contrôles de sécurité rigoureux effectués sur les rampes afin de vérifier le niveau de conformité de nos procédures opérationnelles standard. Les risques liés au travail en hauteur sont détectés, examinés et atténués dans le cadre du programme d'évaluation des risques de l'entreprise qui examine les risques professionnels et opérationnels. *Ingestion par les moteurs d'avion Le travail avec des moteurs d'avion à haute puissance est inhérent aux activités d'arrivée et de départ des avions. Des contrôles de sécurité rigoureux sont effectués sur les pistes afin de vérifier le niveau de conformité de nos procédures opérationnelles standard.
c.ii. Parmi ces risques, lesquels ont causé ou contribué à des blessures graves au cours de la période considérée ?	Manipulation ergonomique inadéquate ou incorrecte des bagages des passagers, du fret ou d'autres charges utiles. La mise en place de dispositifs ergonomiques assistés pour le chargement et le déchargement des avions est une priorité pour réduire les risques pouvant entraîner des blessures et des maladies professionnelles au sein de notre personnel.	Manipulation ergonomique inadéquate ou incorrecte des bagages des passagers, du fret ou d'autres charges utiles. La mise en place de dispositifs ergonomiques assistés pour le chargement et le déchargement des avions est une priorité pour réduire les risques pouvant entraîner des blessures et des maladies professionnelles au sein de notre personnel.
c. iii. Mesures visant à déterminer et à minimiser les risques.	> Mise en œuvre d'un plan de sécurité quinquennal à l'échelle du groupe. > Contrôles sur site et visites de suivi. > Évaluation des rapports d'accidents. > Système interne de gestion des risques. > Évaluations des risques (plus spécifiques, bruit, ergonomie, environnement et psychosociaux). > Manutention des bagages. Programme de formation des formateurs (TTT) avec des formateurs de base pour la manutention, soutenant les autres membres. > Les mesures visant à éliminer ou à minimiser les dangers sont la formation et l'information sur la prévention des risques professionnels pour l'ensemble du personnel. > Formation basée sur une étude ergonomique ; établissement des tableaux de service en fonction de la charge de travail et du type de vol. Risques évalués dans les « Gefährdungsbeurteilungen » (évaluations des risques EH&S), actions convenues selon l'« approche TOP » : T = Actions techniques ; O = Actions organisationnelles ; P = Actions liées au personnel. > Contrôles de sécurité des équipements (y compris les contrôles d'acceptation des équipements afin de garantir le respect des spécifications GSE requises). > Réunions d'information sur la sécurité. > Contrôles et inspections internes.	> Mise en œuvre d'un plan de sécurité quinquennal à l'échelle du groupe. > Contrôles sur site et visites de suivi. > Évaluation des rapports d'accidents. > Système interne de gestion des risques. > Évaluations des risques (plus spécifiques, bruit, ergonomie, environnement et psychosociaux). > Manutention des bagages. Programme de formation des formateurs (TTT) avec des formateurs de base pour la manutention, soutenant les autres membres. > Les mesures visant à éliminer ou à minimiser les dangers sont la formation et l'information sur la prévention des risques professionnels pour l'ensemble du personnel. > Formation basée sur une étude ergonomique ; établissement des tableaux de service en fonction de la charge de travail et du type de vol. Risques évalués dans les « Gefährdungsbeurteilungen » (évaluations des risques EH&S), actions convenues selon l'« approche TOP » : T = Actions techniques ; O = Actions organisationnelles ; P = Actions liées au personnel. > Contrôles de sécurité des équipements (y compris les contrôles d'acceptation des équipements afin de garantir le respect des spécifications GSE requises). > Réunions d'information sur la sécurité. > Contrôles et inspections internes.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
d. Mesures prises ou en cours pour éliminer les autres risques liés au travail et minimiser les risques à l'aide de la hiérarchie des contrôles.	Un plan de sécurité complet sur cinq ans, approuvé par le PDG du groupe et les directeurs nationaux, a été mis en œuvre. Il couvre trois domaines clés de notre activité, à savoir : - Notre personnel. - Nos équipements. - Nos opérations. Des études ergonomiques approfondies et des essais d'exosquelettes (entre autres dispositifs d'amélioration ergonomique) sont actuellement menés dans divers sites de notre réseau afin d'améliorer l'ergonomie de nos espaces de travail communs dans les terminaux et les installations aéroportuaires. Au cours de la mise en œuvre du plan stratégique quinquennal, des investissements ont été réalisés et engagés dans des convoyeurs à bagages ergonomiques de pointe destinés aux soutes des avions. Ces convoyeurs à bagages améliorés nécessitent moins d'efforts physiques et constituent une mesure d'atténuation efficace en réduisant les effets physiques néfastes à long terme sur le corps humain causés par la manutention des bagages et des marchandises dans les avions. Les dangers et risques émergents sur l'ensemble de notre réseau, tels que ceux liés aux « particules ultrafines », sont pris en compte grâce à l'essai de dispositifs individuels. Les masques faciaux, parmi d'autres mesures d'atténuation qui font actuellement l'objet de discussions actives au sein des comités de sécurité aéroportuaire concernés.	Un plan de sécurité complet sur cinq ans, approuvé par le PDG du groupe et les directeurs nationaux, a été mis en œuvre. Il couvre trois domaines clés de notre activité, à savoir : - Notre personnel. - Nos équipements. - Nos opérations. Des études ergonomiques approfondies et des essais d'exosquelettes (entre autres dispositifs d'amélioration ergonomique) sont actuellement menés dans divers sites de notre réseau afin d'améliorer l'ergonomie de nos espaces de travail communs dans les terminaux et les installations aéroportuaires. Au cours de la mise en œuvre du plan stratégique quinquennal, des investissements ont été réalisés et engagés dans des convoyeurs à bagages ergonomiques de pointe destinés aux soutes des avions. Ces convoyeurs à bagages améliorés nécessitent moins d'efforts physiques et constituent une mesure d'atténuation efficace en réduisant les effets physiques néfastes à long terme sur le corps humain causés par la manutention des bagages et des marchandises dans les avions. Les dangers et risques émergents sur l'ensemble de notre réseau, tels que ceux liés aux « particules ultrafines », sont pris en compte grâce à l'essai de dispositifs individuels. Les masques faciaux, parmi d'autres mesures d'atténuation qui font actuellement l'objet de discussions actives au sein des comités de sécurité aéroportuaire concernés.
e. Si les taux ont été calculés sur la base de 200.000 ou 1.000.000 heures travaillées.	1.000.000 heures.	1.000.000 heures.
f. Travailleurs qui ne sont pas des employés.	Aucun.	Aucun.
g. Informations contextuelles.	Sans objet.	Sans objet.
403-10 Maladies professionnelles		
a. Pour tous les employés : a.i. Nombre de décès résultant d'une maladie liée au travail.	Zéro (0).	Zéro (0).
a.ii. Nombre de cas de maladies professionnelles enregistrées.	Blessures/maladies à déclarer : 485. Résultat = 43,89. Voir également d.	Non disponible.
a.iii. Principaux types de maladies professionnelles.	Perte auditive. Foules et blessures musculaires. Troubles gastro-intestinaux dus à des horaires de travail irréguliers. Effets psychosomatiques dus au stress, etc. Blessures squelettiques.	Perte auditive. Foules et blessures musculaires. Troubles gastro-intestinaux dus à des horaires de travail irréguliers. Effets psychosomatiques dus au stress, etc. Blessures squelettiques.
b. Pour tous les travailleurs qui ne sont pas salariés : b.i. Nombre de décès résultant d'une maladie liée au travail.	Zéro (0).	Zéro (0).
b.ii. Nombre de cas de maladies professionnelles enregistrées.	Non disponible.	Non disponible.
b.iii. Principaux types de maladies professionnelles.	Non disponible.	Non disponible.
c. Les risques professionnels pouvant nuire à la santé.	Non disponible.	Efforts répétitifs et tensions musculaires au niveau du dos et du bas du dos. Particules ultrafines auxquelles les employés pourraient être exposés pendant les activités de rotation des avions. Exposition à un bruit constant provenant des moteurs d'avion à forte puissance, du groupe auxiliaire de puissance de l'avion, des ventilateurs de freinage de l'avion et du bruit des équipements industriels (également appelés GSE).
d. Toute information contextuelle nécessaire pour comprendre comment les données ont été compilées, telle que les normes, méthodologies et hypothèses utilisées.	Sans objet.	Sans objet.

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
GRI 404 Formation et éducation 2016		
404-1 Nombre moyen d'heures de formation		
a. Nombre moyen d'heures de formation.	Non disponible au niveau du groupe.	Non disponible au niveau du groupe.
404-2 Compétences et employabilité des employés		
a. Programmes et aide fournis pour améliorer les compétences des employés.	Non disponible au niveau du groupe.	Non disponible au niveau du groupe.
b. Programmes d'aide à la transition destinés à faciliter le maintien de l'employabilité et la gestion de la fin de carrière résultant d'un retraité ou la cessation d'emploi.	Non disponible au niveau du groupe.	Non disponible au niveau du groupe.
404-3 Évaluations régulières des performances		
a. Pourcentage d'employés ayant bénéficié d'une évaluation régulière des performances.	Veillez vous reporter à la page X Conditions de travail du rapport sur le développement durable.	Veillez vous reporter à la page X Conditions de travail du rapport sur le développement durable.
GRI 405 Diversité et égalité des chances 2016		
405-1 Diversité au sein des instances dirigeantes et parmi les employés (*)		
a. Diversité au sein de l'organe de gouvernance.	Veillez vous reporter à la page 104 (Divulgateion GRI 405-1 Organe de gouvernance et diversité des employés).	Veillez vous reporter à la page 105 (Divulgateion GRI 405-1 Organe de gouvernance et diversité des employés).
b. Diversité des employés.	Veillez vous reporter à la page 104 (Divulgateion GRI 405-1 Organe de gouvernance et diversité des employés).	Veillez vous reporter à la page 105 (Divulgateion GRI 405-1 Organe de gouvernance et diversité des employés).
GRI 406 Non-discrimination 2016		
406-1 Incidents de discrimination		
a. Nombre total d'incidents de discrimination.	8 incidents de discrimination, tous en Belgique.	2 incidents aux Pays-Bas.
b. Statut des incidents et mesures prises en référence aux éléments suivants :	Tous les incidents ont été examinés. Les incidents ne font plus l'objet de mesures.	Tous les incidents ont été examinés. Ils ont été traités par la personne de confiance et sont clos. Les incidents ne font plus l'objet de mesures.
GRI 408 Travail des enfants 2016		
408-1 Risques liés au travail des enfants		
a. Activités et fournisseurs présentant un risque significatif de travail des enfants.	Aucun identifié.	Aucun identifié.
b. Operations and suppliers with significant risk of child labour either in terms of type of operations or geographic area.	Aucun identifié.	Aucun identifié.
c. Measures taken by the organisation in the reporting period intended to contribute to the effective abolition of child labour.	Aucune identifié.	Aucune identifié.
GRI 409 Travail forcé ou obligatoire 2016		
409-1 Forced or compulsory labour risks		
a. Activités et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire, que ce soit en termes du type d'opérations ou de la zone géographique.	Aucun identifié.	Aucun identifié.
b. Mesures prises par l'organisation au cours de la période considérée pour contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	Aucune identifié.	Aucune identifié.
GRI 414 Évaluation sociale des fournisseurs 2016		
414-1 Nouveaux fournisseurs sélectionnés selon des critères sociaux (*)		
a. Pourcentage de nouveaux fournisseurs sélectionnés selon des critères sociaux.	0 %	2 %

DESCRIPTION	DONNÉES DU GROUPE EN 2023	DONNÉES DU GROUPE EN 2024
414-2 Impacts sociaux des fournisseurs (*)		
a. Nombre de fournisseurs évalués pour leurs impacts sociaux.	45	49
b. Nombre de fournisseurs ayant des impacts sociaux négatifs réels et potentiels significatifs.	0	0
c. Impacts sociaux négatifs réels et potentiels significatifs identifiés dans la chaîne d'approvisionnement.	Sans objet.	Sans objet.
d. Pourcentage de fournisseurs ayant des impacts sociaux négatifs réels et potentiels importants avec lesquels des améliorations ont été convenues à la suite de l'évaluation.	0 %	0 %
e. Contrats avec des fournisseurs résiliés en raison d'incidents sociaux.	0 %	0 %
GRI 418 Confidentialité des données clients 2016		
418-1 Données breaches		
a. Plaintes reçues concernant des violations de la confidentialité des clients.	Aucune.	Aucune plainte concernant les données des clients n'a été enregistrée. Deux cas concernant les données des employés.
b. Nombre de fuites, vols ou pertes de données clients identifiés.	0	2
c. Si l'organisation n'a identifié aucune plainte fondée, une brève déclaration à cet effet suffit.	Aucune plainte fondée n'a été identifiée.	Aucune plainte fondée n'a été identifiée.

DONNÉES 2023

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgarion GRI 2-7 Employés (*)							
Employés Équivalent temps plein (ETP)							
a. Nombre d'employés (ETP)	1 289	762	2 045	531	1397	308	6 331
Homme	912	525	1227	449	852	182	4 146
Femme	377	237	818	81	545	126	2 185
i. Nombre d'employés permanents (ETP)	0	598	1 680	468	1205	199	4 150
Homme	0	407	1 003	421	733	126	2 691
Femme	0	191	676	47	471	73	1 459
b. ii. Nombre d'employés temporaires (ETP)	0	164	365	62	192	109	893
Homme	0	118	223	28	119	56	544
Femme	0	47	142	35	74	53	349
b. iii. Nombre d'employés à temps partiel (ETP)	0	0	0	9	0	0	9
Homme	0	0	0	7	0	0	7
Femme	0	0	0	2	0	0	2
b. iv. Nombre d'employés à temps plein (ETP)	804	302	1341	462	653	180	3 742
Homme	683	200	868	416	454	151	2 772
Femme	121	102	473	46	199	29	970
b. v. Nombre d'employés à temps partiel (ETP)	485	458	704	67	744	127	2 585
Homme	229	325	359	32	398	35	1 377
Femme	256	133	345	35	346	92	1 208
Données basées sur la fin de l'année ou la moyenne	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	
Employés équivalents temps plein (HC)							
a. Nombre d'employés (HC)	1 439	976	2 201	570	1 840	592	7 618
Homme	981	672	1306	470	1089	310	4 828
Femme	458	304	895	100	751	282	2 790
b. i. Nombre d'employés permanents (HC)	1 341	701	1 778	496	1 483	349	6 148
Homme	893	477	1047	438	871	189	3 915
Femme	448	224	731	58	612	160	2 233
b. ii. Nombre d'employés temporaires (HC)	98	275	423	74	357	244	1 471
Homme	88	195	259	32	218	121	913
Femme	10	80	164	42	139	123	558
b. iii. Nombre d'heures non garanties Employés (HC)	0	0	0	27	0	205	232
Homme	0	0	0	19	0	105	124
Femme	0	0	0	8	0	100	108
b. iv. Nombre d'employés à temps plein (HC)	804	305	1 341	462	653	180	3 745
Homme	683	202	868	416	454	151	2 774
Femme	121	103	473	46	199	29	971
b. v. Nombre d'employés à temps partiel (HC)	635	671	860	108	1187	214	3 675
Homme	298	470	438	54	635	59	1 954
Femme	337	201	422	54	552	155	1 721
Sur la base de la fin d'année ou de la moyenne	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	

Édition 30/11/2024 – source: Aviapartner HR systems – (*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 113 et suivantes dans la déclaration.

DONNÉES 2024

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgarion GRI 2-7 Employés (*)							
Employés Équivalent temps plein (ETP)							
a. Number of Employees (FTE)	1361	1405	2014	601	1634	363	7 378
Homme	978	915	1202	512	1020	216	4 843
Femme	384	490	812	89	614	147	2 536
i. Nombre d'employés permanents (ETP)	1261	1030	1710	542	1356	223	6 123
Homme	888	680	1026	483	840	134	4 051
Femme	373	350	684	59	517	89	2 073
b. ii. Nombre d'employés temporaires (ETP)	100	375	303	59	278	141	1 256
Homme	90	235	175	29	180	83	793
Femme	11	140	128	29	98	58	463
b. iii. Nombre d'employés à temps partiel (ETP)	0	0	0	8	0	0	8
Homme	0	0	0	6	0	0	6
Femme	0	0	0	2	0	0	2
b. iv. Nombre d'employés à temps plein (ETP)	878	486	1392	540	758	207	4 261
Homme	751	305	886	486	535	165	3 128
Femme	127	181	506	54	223	42	1 133
b. v. Nombre d'employés à temps partiel (ETP)	483	919	622	55	876	156	3 111
Homme	227	610	315	20	485	51	1 709
Femme	256	309	306	35	391	105	1 402
Données basées sur la fin de l'année ou la moyenne	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	
Employés équivalents temps plein (HC)							
a. Nombre d'employés (HC)	1513	1870	2158	635	2163	637	8 976
Homme	1045	1216	1276	529	1308	338	5 712
Femme	468	654	882	106	855	299	3 264
b. i. Nombre d'employés permanents (HC)	1409	1207	1800	572	1655	364	7 007
Homme	952	802	1068	498	983	195	4 498
Femme	457	405	732	74	672	169	2 509
b. ii. Nombre d'employés temporaires (HC)	104	663	358	63	508	273	1 969
Homme	93	414	208	31	325	143	1214
Femme	11	249	150	32	183	130	755
b. iii. Nombre d'heures non garanties Employés (HC)	0	0	0	23	0	186	209
Homme	0	0	0	15	0	80	95
Femme	0	0	0	8	0	106	114
b. iv. Nombre d'employés à temps plein (HC)	878	499	1392	540	758	207	4 274
Homme	751	311	886	486	535	165	3 134
Femme	127	188	506	54	223	42	1 140
b. v. Nombre d'employés à temps partiel (HC)	635	1371	766	95	1405	244	4 516
Homme	294	905	390	43	773	93	2 498
Femme	341	466	376	52	632	151	2 018
Sur la base de la fin d'année ou de la moyenne	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	Fin d'année	

Édition 30/8/2025 – source: Aviapartner HR systems – (*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 113 et suivantes dans la déclaration d'assurance indépendante.

DONNÉES 2023

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgation GRI 2-8 Travailleurs non salariés							
a. Nombre total de travailleurs non salariés dont le travail est contrôlé par l'organisation.	98	0	89	18	82	155	442
i. Les types de travailleurs les plus courants et leur relation contractuelle avec l'organisation.			Travailleurs intérimaires.	Travailleurs intérimaires.			
ii. Le type de travail qu'ils effectuent.			Manutention.	Manutention des passagers.			
b. Méthodologie et hypothèses utilisées.							Basées sur l'effectif moyen.
c. Fluctuations par rapport à la période précédente.							Aucune.

Édition du 30/11/2024 – source: Aviapartner HR.

DONNÉES 2023

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgation GRI 2-30 Conventions collectives							
a. Pourcentage du nombre total d'employés couverts par des conventions collectives.	100 %	100 %	100 %	95 %	100 %	80 %	97,7 %
b. Pour les employés non couverts par des conventions collectives, indiquez comment l'organisation détermine leurs conditions de travail et d'emploi emploi.	-	-	-	Les règles applicables à ces employés sont définies dans des contrats individuels.	-	-	

Objectif: dialogue social: 100 % des employés représentés par une convention collective. Édition 30/11/2024 – source: Aviapartner HR.

DONNÉES 2023

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgation GRI 302-1 Consommation de combustible et d'énergie (*)							
Combustible (MJ)	31 670 145,98	10 130 630,62	31 616 600,64	10 084 272,99	18 011 439,60	-	101 513 089,84
Diesel pour chauffage (MJ)	-	-	-	-	-	-	-
Essence (MJ)	1 920 662,16	25 386,49	663 176,89	743 110,52	1 004 283,14	298 818,82	4 655 438,02
Carburant pour avions (MJ)	-	-	-	-	54 575,10	-	54 575,10
Gaz (MJ)	8 258 291,33	-	-	-	-	-	8 258 291,33
Biocarburant – HVO100** (MJ)						11 503 954,85	11 503 954,85
Total	41 849 099,47	10 156 017,11	32 279 777,54	10 827 383,51	19 070 297,84	11 802 773,67	125 985 349,15

Édition 30/11/2024 – source: Aviapartner– (*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 107 et suivantes dans la déclaration d'assurance indépendante. (**) Sources renouvelables.

DONNÉES 2024

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgation GRI 2-8 Travailleurs non salariés							
a. Nombre total de travailleurs non salariés dont le travail est contrôlé par l'organisation.	657	0	81	32	1	107	878
i. Les types de travailleurs les plus courants et leur relation contractuelle avec l'organisation.			Travailleurs intérimaires.		Interimaires.	Travailleurs intérimaires	
ii. Le type de travail qu'ils effectuent.			Manutention.		Manutention.		
b. Méthodologie et hypothèses utilisées.							Basées sur l'effectif moyen.
c. Fluctuations par rapport à la période précédente.					Recours à des contrats directs plutôt qu'à des contrats temporaires.	Nous travaillons avec moins d'intérimaires que l'année dernière.	Aucune.

Édition du 30/08/2025 – source: Aviapartner HR.

DONNÉES 2024

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgation GRI 2-30 Conventions collectives							
a. Pourcentage du nombre total d'employés couverts par des conventions collectives.	100 %	100 %	100 %	95 %	100 %	100 %	99,7 %
b. Pour les employés non couverts par des conventions collectives, indiquez comment l'organisation détermine leurs conditions de travail et d'emploi emploi.	-	-	-	Les règles applicables à ces employés sont définies dans des contrats individuels.	-	Les stagiaires sont étroitement encadrés par nos superviseurs de stage et ne sont pas autorisés d'effectuer les mêmes tâches que les autres employés.	

Objectif: dialogue social: 100 % des employés représentés par une convention collective. / Édition 30/8/2025 – source: Aviapartner HR

DONNÉES 2024

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgation GRI 302-1 Consommation de combustible et d'énergie (*)							
Combustible (MJ)	31 268 574,07	13 427 869,92	34 659 161,99	7 600 986,79	15 287 493,72	18 933,76	102 263 020,26
Diesel pour chauffage (MJ)	-	-	-	-	-	-	-
Essence (MJ)	2 315 934,63	44 461,42	1 094 533,98	865 912,49	484 816,75	308 029,48	5 113 688,74
Carburant pour avions (MJ)	-	-	-	-	42 295,97	-	42 295,97
Gaz (MJ)	7 097 790,86	-	-	-	-	-	7 097 790,86
Biocarburant – HVO100** (MJ)					7 208 928,31	9 784 650,90	16 993 579,22
Total	40 682 299,56	13 472 331,34	35 753 695,98	8 466 899,27	23 023 534,75	10 111 614,14	131 510 375,05

Édition 30/08/2025 – source: Aviapartner– (*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 107 et suivantes dans la déclaration d'assurance indépendante. (**) Sources renouvelables.

DONNÉES 2023

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgarion GRI 401-1 Nouvelles embauches et rotation du personnel (*)							
Nouvelles embauches (GRI 401-1 a)							
Embauches	256	267	1 179	59	527	245	2 533
Effectif total	1 439	976	2 201	570	1 840	592	7 618
% du total	18 %	27 %	54 %	10 %	29 %	41 %	33 %
Nouvelles recrues par sexe/région							
Homme	177	197	632	33	320	122	1 481
Femme	79	70	547	26	207	123	1 052
Total	256	267	1 179	59	527	245	2 533
% Homme	69 %	74 %	54 %	56 %	61 %	50 %	58 %
% Femme	31 %	26 %	46 %	44 %	39 %	50 %	42 %
Nouveaux employés par tranche d'âge							
% Moins de 30 ans	143	154	749	44	234	158	1482
Homme	97	114	369	23	129	68	800
Femme	46	40	380	21	105	90	682
% 30-50 ans	85	97	366	13	218	43	822
Homme	61	71	218	10	140	20	520
Femme	24	26	148	3	78	23	302
% Plus de 50 ans	28	16	64	2	75	44	229
Homme	19	12	45	0	51	34	161
Femme	9	4	19	2	24	10	68
Total	256	267	1 179	59	527	245	2 533
% Moins de 30 ans	56 %	58 %	64 %	75 %	44 %	64 %	59 %
% 30-50 ans	33 %	36 %	31 %	22 %	41 %	18 %	32 %
% Plus de 50 ans	11 %	6 %	5 %	3 %	14 %	18 %	9 %
Chiffre d'affaires (GRI 401-1 b)							
Chiffre d'affaires	245	39	1 061	237	20	207	1 809
Effectif total	1 439	976	2 201	570	1840	592	7 618
% du total	17 %	4 %	48 %	42 %	1 %	35 %	24 %
Chiffre d'affaires par sexe/région							
Homme	153	35	546	216	4	102	1 056
Femme	92	4	515	21	16	105	753
Total	245	39	1061	237	20	207	1 809
% Homme	62 %	90 %	51 %	91 %	20 %	49 %	58 %
% Femme	38 %	10 %	49 %	9 %	80 %	51 %	42 %
Chiffre d'affaires par tranche d'âge							
% Moins de 30 ans	84	25	629	47	15	117	917
Homme	56	22	305	37	3	57	480
Femme	28	3	324	10	12	60	437
30 à 50 ans	102	10	342	152	2	68	676
Homme	63	9	190	145	0	32	439
Femme	39	1	152	7	2	36	237
% Plus de 50 ans	59	4	90	38	3	22	216
Homme	34	4	51	34	1	13	137
Femme	25	0	39	4	2	9	79
Total	245	39	1 061	237	20	207	1 809
% Moins de 30 ans	34 %	64 %	59 %	20 %	75 %	57 %	51 %
% 30-50 ans	42 %	26 %	32 %	64 %	10 %	33 %	37 %
% Plus de 50 ans	24 %	10 %	8 %	16 %	15 %	11 %	12 %

Édition 30/11/2024 – source : Aviapartner HR systems – (*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 113 et suivantes dans la déclaration d'assurance.

DONNÉES 2024

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgarion GRI 401-1 Nouvelles embauches et rotation du personnel (*)							
Nouvelles embauches (GRI 401-1 a)							
Embauches	267	1 631	1 004	147	784	191	4 024
Effectif total	1513	1 870	2 158	635	2 163	637	8 976
% du total	18 %	87 %	47 %	23 %	36 %	30 %	45 %
Nouvelles recrues par sexe/région							
Homme	185	1070	561	127	484	109	2 536
Femme	82	561	443	20	300	82	1 488
Total	267	1631	1004	147	784	191	4 024
% Homme	69 %	66 %	56 %	86 %	62 %	57 %	63 %
% Femme	31 %	34 %	44 %	14 %	38 %	43 %	37 %
Nouveaux employés par tranche d'âge							
% Moins de 30 ans	143	599	644	58	469	130	2 043
Homme	97	385	333	44	275	61	1 195
Femme	46	214	311	14	194	69	848
% 30-50 ans	94	782	309	83	240	46	1 554
Homme	70	520	195	78	156	36	1 055
Femme	24	262	114	5	84	10	499
% Plus de 50 ans	30	250	51	6	75	15	427
Homme	18	165	33	5	53	12	286
Femme	12	85	18	1	22	3	141
Total	267	1 631	1 004	147	784	191	4 024
% Moins de 30 ans	54 %	37 %	64 %	39 %	60 %	68 %	51 %
% 30-50 ans	35 %	48 %	31 %	56 %	31 %	24 %	39 %
% Plus de 50 ans	11 %	15 %	5 %	4 %	10 %	8 %	10 %
Chiffre d'affaires (GRI 401-1 b)							
Chiffre d'affaires	188	110	1 079	84	79	214	1 754
Effectif total	1 513	1870	2 158	635	2 163	637	8 976
% du total	12 %	6 %	50 %	13 %	4 %	34 %	20 %
Chiffre d'affaires par sexe/région							
Homme	119	72	613	70	51	121	1 046
Femme	69	38	466	14	28	93	708
Total	188	110	1 079	84	79	214	1 754
% Homme	63 %	65 %	57 %	83 %	65 %	57 %	60 %
% Femme	37 %	35 %	43 %	17 %	35 %	43 %	40 %
Chiffre d'affaires par tranche d'âge							
% Moins de 30 ans	69	54	651	32	19	128	953
Homme	48	38	343	25	11	70	535
Femme	21	16	308	7	8	58	418
30 à 50 ans	68	42	343	38	42	52	585
Homme	37	27	215	33	25	26	363
Femme	31	15	128	5	17	26	222
% Plus de 50 ans	51	14	85	14	18	34	216
Homme	34	7	55	12	15	25	148
Femme	17	7	30	2	3	9	68
Total	188	110	1 079	84	79	214	1 754
% Moins de 30 ans	37 %	49 %	60 %	38 %	24 %	60 %	54 %
% 30-50 ans	36 %	38 %	32 %	45 %	53 %	24 %	34 %
% Plus de 50 ans	27 %	13 %	8 %	17 %	23 %	16 %	12 %

Édition 30/8/2025 – source : Aviapartner HR systems – (*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 113 et suivantes dans la déclaration indépendante.

DONNÉES 2022

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS
Divulgarion GRI 401-2 a Avantages sociaux standard pour les employés à temps plein par lieu d'activité important						
Avantages sociaux applicables à tous les travailleurs						
i. Assurance vie	•	•				
ii. Soins de santé	•	•	•			
iii. Couverture invalidité et incapacité	•		•			•
iv. Congé parental	•	•	•	•	•	•
v. Dispositions relatives à la retraite	•		•	•	•	•
vi. Actionnariat						
vii. Autres	•					

Édition du 30/06/2023 – Source: Aviapartner HR – (*) Avantages applicables à tous les travailleurs, y compris les employés à temps partiel.

DONNÉES 2023

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgarion GRI 401-3 Congé parental							
a. Employés ayant droit au congé parental	1 341	1 952	2 201	570	1 840	592	8 496
Homme	893	976	1 306	470	1 089	310	5 044
Femme	448	976	895	100	751	282	3 452
b. Employés ayant pris un congé parental	77	17	392	14	314	11	825
Homme	43	13	209	8	173	5	451
Femme	34	4	183	6	141	6	374
c. Employés ayant repris le travail après un congé parental	77	17	383	13	0	11	501
Homme	43	13	209	8	0	5	278
Femme	34	4	174	5	0	6	223
d. Nombre d'employés qui sont toujours employés 12 mois après leur retour au travail après un congé parental	N/A	17	383	10	N/A	11	421
Homme	N/A	13	209	6	N/A	5	233
Femme	N/A	4	174	4	N/A	6	188
e. Taux de retour au travail	100 %	100 %	98 %	93 %	0 %	100 %	61 %
Homme	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	62 %
Femme	100 %	100 %	95 %	83 %	0 %	100 %	60 %
f. Taux de rétention	N/A	100 %	98 %	71 %	N/A	100 %	1 %
Homme	N/A	100 %	100 %	75 %	N/A	100 %	1 %
Femme	N/A	100 %	95 %	67 %	N/A	100 %	2 %

Édition 30/11/2024 – source: systèmes RH Aviapartner.

DONNÉES 2024

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgarion GRI 401-3 Congé parental							
a. Employés ayant droit au congé parental	966	1 870	2 158	633	2 163	637	8 427
Homme	725	1 216	1 276	527	1 308	338	5 390
Femme	241	654	882	106	855	299	3 037
b. Employés ayant pris un congé parental	249	52	126	3	326	22	778
Homme	154	49	73	1	184	6	467
Femme	95	3	53	2	142	16	311
c. Employés ayant repris le travail après un congé parental	243	52	122	0	326	22	765
Homme	149	49	73	0	184	6	461
Femme	94	3	49	0	142	16	304
d. Nombre d'employés qui sont toujours employés 12 mois après leur retour au travail après un congé parental	234	52	120	N/A	326	19	751
Homme	144	49	73	N/A	184	6	456
Femme	90	3	47	N/A	142	13	295
e. Taux de retour au travail	98 %	100 %	97 %	0 %	100 %	100 %	98 %
Homme	97 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	99 %
Femme	99 %	100 %	92 %	0 %	100 %	100 %	98 %
f. Taux de rétention	94 %	100 %	95 %	N/A	100 %	86 %	97 %
Homme	94 %	100 %	100 %	N/A	100 %	100 %	98 %
Femme	95 %	100 %	89 %	N/A	100 %	81 %	95 %

Édition 30/8/2025 – source: systèmes RH Aviapartner.
(*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 107 et suivantes dans la déclaration d'assurance indépendante.

DONNÉES 2023

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgaration GRI 405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés (*)							
Par sexe							
Organes de gouvernance	16	3	6	1	4	1	31
Homme	15	2	6	1	3	1	28
Femme	1	1	0	0	1	0	3
Direction	33	141	70	18	31	10	303
Homme	25	73	40	13	17	9	177
Femme	8	68	30	5	14	1	126
Autres employés	1 393	832	2 125	551	1 805	581	7 287
Homme	944	597	1 260	456	1 069	300	4 626
Femme	449	235	865	95	736	281	2661
Par tranche d'âge							
Organes de gouvernance	16	3	6	1	4	1	31
% Moins de 30 ans	0	0	0	0	0	0	0
% 30-50 ans	6	3	1	1	1	0	12
% Plus de 50 ans	10	0	5	0	3	1	19
Autres employés	1 429	973	2 195	569	1 836	591	7 593
% Moins de 30 ans	331	263	520	85	281	270	1 750
% 30-50 ans	627	508	1 219	339	1 028	202	3 923
% Plus de 50 ans	471	202	456	145	527	119	1 920
Personnes issues de groupes vulnérables							
Total	0	13	107	44	36	0	200
Organes de gouvernance	0	0	0	0	0	0	0
Autres employés	0	13	107	44	36	0	200
Pourcentage d'individus par sexe							
a. i dans les organes de gouvernance							
Homme	94 %	67 %	100 %	100 %	75 %	100 %	90 %
Femme	6 %	33 %	0 %	0 %	25 %	0 %	10 %
b. i dans les autres catégories d'employés							
Homme	68 %	69 %	59 %	82 %	59 %	52 %	63 %
Femme	32 %	31 %	41 %	18 %	41 %	48 %	37 %
Direction							
Homme	76 %	52 %	57 %	72 %	55 %	90 %	58 %
Femme	24 %	48 %	43 %	28 %	45 %	10 %	42 %
Autres employés							
Homme	68 %	72 %	59 %	83 %	59 %	52 %	63 %
Femme	32 %	28 %	41 %	17 %	41 %	48 %	37 %
Pourcentage d'individus par tranche d'âge							
a. ii dans les organes de gouvernance							
% Moins de 30 ans	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
% 30-50 ans	38 %	100 %	17 %	100 %	25 %	0 %	39 %
% Plus de 50 ans	63 %	0 %	83 %	0 %	75 %	100 %	61 %
b. ii in other employee categories							
% Moins de 30 ans	23 %	27 %	24 %	15 %	15 %	46 %	23 %
% 30-50 ans	44 %	52 %	56 %	60 %	56 %	34 %	52 %
% Plus de 50 ans	33 %	21 %	21 %	25 %	29 %	20 %	25 %
Pourcentage d'individus issus de groupes vulnérables							
a. iii dans les organes de gouvernance	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
b. iii dans d'autres catégories d'employés	0 %	2 %	5 %	8 %	2 %	0 %	3 %

Édition 30/11/2024 – source: Systèmes RH Aviapartner – (*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 113 et suivantes dans la déclaration d'assurance.

DONNÉES 2024

	BELGIQUE	ESPAGNE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	PAYS-BAS	TOTAL
Divulgaration GRI 405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés (*)							
Par sexe							
Organes de gouvernance	14	3	6	2	4	1	30
Homme	13	2	6	2	3	1	27
Femme	1	1	0	0	1	0	3
Direction	34	37	77	20	33	10	211
Homme	26	18	44	15	19	9	131
Femme	8	19	33	5	14	1	80
Autres employés	1 469	1 830	2 075	613	2 126	626	8 739
Homme	1 010	1 196	1 226	512	1 286	328	5 558
Femme	459	634	849	101	840	298	3 181
Par tranche d'âge							
Organes de gouvernance	14	3	6	2	4	1	30
% Moins de 30 ans	0	0	0	0	0	0	0
% 30-50 ans	2	3	1	1	0	0	7
% Plus de 50 ans	12	0	5	1	4	1	23
Autres employés	1 503	1 867	2 152	633	2 159	636	8 950
% Moins de 30 ans	374	605	487	69	1067	301	2 903
% 30-50 ans	689	882	1 124	396	468	215	3 774
% Plus de 50 ans	440	380	541	168	624	120	2 273
Personnes issues de groupes vulnérables							
Total	0	16	99	40	42	0	197
Organes de gouvernance	0	0	0	0	0	0	0
Autres employés	0	16	99	40	42	0	197
Pourcentage d'individus par sexe							
a. i dans les organes de gouvernance							
Homme	93 %	67 %	100 %	100 %	75 %	100 %	90 %
Femme	7 %	33 %	0 %	0 %	25 %	0 %	10 %
b. i dans les autres catégories d'employés							
Homme	69 %	65 %	59 %	83 %	60 %	53 %	64 %
Femme	31 %	35 %	41 %	17 %	40 %	47 %	36 %
Direction							
Homme	76 %	49 %	57 %	75 %	58 %	90 %	62 %
Femme	24 %	51 %	43 %	25 %	42 %	10 %	38 %
Autres employés							
Homme	69 %	65 %	59 %	84 %	60 %	52 %	64 %
Femme	31 %	35 %	41 %	16 %	40 %	48 %	36 %
Pourcentage d'individus par tranche d'âge							
a. ii dans les organes de gouvernance							
% Moins de 30 ans	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
% 30-50 ans	14 %	100 %	17 %	50 %	0 %	0 %	23 %
% Plus de 50 ans	86 %	0 %	83 %	50 %	100 %	100 %	77 %
b. ii in other employee categories							
% Moins de 30 ans	25 %	32 %	23 %	11 %	49 %	47 %	33 %
% 30-50 ans	46 %	47 %	52 %	63 %	22 %	34 %	42 %
% Plus de 50 ans	29 %	20 %	25 %	27 %	29 %	19 %	25 %
Pourcentage d'individus issus de groupes vulnérables							
a. iii dans les organes de gouvernance	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
b. iii dans d'autres catégories d'employés	0 %	1 %	5 %	7 %	2 %	0 %	2 %

Édition 30/08/2025 – source: Systèmes RH Aviapartner – (*) Sous réserve d'une assurance externe RSM, voir page 107 et suivantes dans la déclaration d'assurance indépendante.

DÉCLARATION D'ASSURANCE INDÉPENDANTE



OGGETTI VIETATI
IN CABINA
not permitted
baggage

OGGETTI AMMESSI
SOLO IN CABINA
Objects permitted
only as cabin baggage



liquori
liquori
liquori



armi
armi
armi



Power Bank

OBBLIGO DI INFORMARE I PASSEGGERI IN MERITO AI LORO DIRITTI

In caso di regole imbarco e di volo cancellato o ritardato di almeno due ore, il passeggero ha diritto di assistenza e alla porta di imbarco, per ottenere il testo in lingua italiana dei diritti dei passeggeri, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza.

Articolo 17 del Regolamento UE n. 261/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio

OBLIGATION TO INFORM PASSENGERS OF THEIR RIGHTS

If you are denied boarding or if your flight is cancelled or delayed for at least two hours, ask at the check-in counter or boarding gate for the text stating your rights, particularly with regard to compensation and assistance.

Article 17 of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council

AVIAPARTNER HOLDING N.V.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2023 À L'ATTENTION D'AVIAPARTNER HOLDING N.V.

CHAMP D'APPLICATION

Nous avons été engagés par Aviapartner Holding N.V. pour réaliser une « mission d'assurance limitée », ci-après dénommée « la Mission », afin de rendre compte de certains indicateurs de durabilité d'Aviapartner Holding N.V (la « Société ») tels qu'énumérés à l'annexe 1 (l'« Objet ») et inclus dans le rapport de durabilité 2023 (le « Rapport ») pour la période allant du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023.

À l'exception de ce qui est décrit dans le paragraphe précédent, qui définit la portée de notre mission, nous n'avons pas effectué de procédures d'assurance sur les autres indicateurs de durabilité inclus dans le Rapport et, par conséquent, nous n'exprimons aucune conclusion sur ces informations.

CRITÈRES APPLIQUÉS PAR AVIAPARTNER

Pour préparer les indicateurs de durabilité énumérés à l'annexe 1 du rapport, Aviapartner a appliqué les normes de reporting de la Global Reporting Initiative (« GRI ») et du protocole sur les gaz à effet de serre (les « Critères »).

Responsabilités d'Aviapartner

La direction d'Aviapartner est responsable de la sélection des Critères et de la présentation du Sujet conformément aux Critères, à tous égards importants. Cette responsabilité comprend la mise en place et le maintien de contrôles internes, la tenue de registres adéquats et la réalisation d'estimations pertinentes pour la préparation du Sujet.

AUDIT | FISCALITÉ | CONSEIL

de manière à ce qu'il ne comporte pas d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à des fraudes ou à des erreurs.

Nos responsabilités

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion sur la présentation de l'objet de l'audit sur la base des éléments probants que nous avons obtenus.

Nous avons mené notre mission d'assurance limitée conformément à la Norme internationale sur les missions d'assurance 3000 (révisée) « Missions d'assurance autres que les audits ou les examens d'informations financières historiques » (ISAE 3000), publiée par l'International Auditing and Assurance Standards Board. Cette norme exige que nous planifions et réalisons notre mission de manière à obtenir une assurance limitée sur le fait que, dans tous ses aspects significatifs, l'objet est présenté conformément aux critères, et que nous émettions un rapport. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures sélectionnées dépendent de notre jugement, y compris d'une évaluation du risque d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à une fraude ou à une erreur.

Nous estimons que les éléments probants obtenus sont suffisants et appropriés pour étayer nos conclusions d'assurance limitée.

Notre indépendance et notre contrôle qualité

Notre mission a été réalisée conformément aux exigences légales en matière d'indépendance des Réviseurs d'entreprises, en particulier conformément aux règles fixées par la loi belge du 7 décembre 2016 organisant la profession de réviseur d'entreprises et sa mission publique.

AVIAPARTNER HOLDING N.V.

Informations non financières au 31 décembre 2023



surveillance des réviseurs d'entreprises, et aux autres exigences éthiques du Code international de déontologie des professionnels de la comptabilité (y compris les Normes internationales d'indépendance), publié par le Conseil des normes internationales d'éthique pour les comptables (Code IESBA), qui repose sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de comportement professionnel.

Notre cabinet applique également la norme internationale relative à la gestion de la qualité 1. Contrôle qualité pour les cabinets qui effectuent des audits et des examens d'états financiers, ainsi que d'autres missions d'assurance et services connexes, et maintient en conséquence un système complet de contrôle qualité comprenant des politiques et procédures documentées concernant le respect des exigences éthiques, des normes professionnelles et applicables légales et réglementaires Exigences.

Description des procédures mises en œuvre

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance limitée varient en nature et en calendrier par rapport à celles mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance raisonnable et sont moins étendues que pour une mission d'assurance raisonnable. Par conséquent, le niveau d'assurance obtenu dans le cadre d'une mission d'assurance limitée est nettement inférieur à celui qui aurait été obtenu si une mission d'assurance raisonnable avait été effectuée.

Une mission d'assurance limitée consiste principalement à interroger les personnes responsables de la préparation de l'objet de la mission et des informations connexes, et à appliquer des procédures analytiques et autres procédures appropriées.

Bien que nous ayons pris en considération l'efficacité des contrôles internes de la direction lors de la détermination de la nature et de l'étendue de nos procédures, notre mission d'assurance n'a pas pour objectif de fournir une assurance sur les contrôles internes. Nos procédures n'incluent pas de tests des contrôles ni de procédures relatives à la vérification de l'agrégation ou du calcul des données dans les systèmes informatiques.

Nos procédures incluent entre autres :

- Compréhension des processus de reporting pour le sujet traité ; Évaluer l'application cohérente des critères ;

- Interroger le personnel concerné au niveau local chargé de la collecte, de la communication et du calcul des données relatives au sujet traité ;
- Interroger la direction et le personnel concerné au niveau de l'entreprise responsable de la consolidation et d'exécuter les procédures de contrôle interne sur le sujet concerné ;
- Déterminer la nature et l'étendue des procédures d'examen pour chacun des sites contribuant au sujet.
- Obtenir des informations permettant de rapprocher le sujet concerné des registres sous-jacents de la société ;
- Évaluer, sur la base de tests limités, la documentation interne et externe pertinente ;
- Effectuer un examen analytique des données et des tendances relatives au sujet d'audit pour la consolidation au niveau de l'entreprise et des données communiquées par les sites ;
- Évaluer le calcul global du sujet Matière.

Nous avons également effectué d'autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances.

CONCLUSION

Sur la base de notre examen, rien ne nous permet de penser que l'objet d'Aviapartner Holding, tel qu'énoncé à l'annexe 1 et inclus dans le rapport pour la période du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023, n'a pas été préparé, dans tous ses aspects significatifs, conformément aux critères.

ANNEXE 1

Environnement

- GRI 302.1e, f,g GRI
- 302.3 a GRI 305.1 a, b, e, g GRI
- 305.2 a, b, c, e, g GRI 305.3 a
- GRI 305.4 c, d



Social

- GRI 2.7
- GRI 401.1
- GRI 405.1

Fournisseurs

- GRI 308.1
- GRI 308.2
- GRI 414.1
- GRI 414.2

Uccle, le 21 décembre 2024

Déborah
Fischer
(Authentification)

Signature numérique par Déborah
Fischer (Authentification)
DN : cn=Déborah Fischer
(Authentification) gn=Déborah o=FR
Motif : j'atteste de l'exactitude et de
l'intégrité du présent document.
Lieu : Date : 21/12/2024 15:55+01:00

RSM INTERAUDIT SRL
Auditeurs agréés

Représentée par Deborah Fischer Associée

AVIAPARTNER HOLDING N.V.

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2024 À L'ATTENTION D'AVIAPARTNER HOLDING N.V.

CHAMP D'APPLICATION

Nous avons été mandatés par Aviapartner Holding N.V. pour réaliser une « mission d'assurance limitée », ci-après dénommée « la Mission », afin de rendre compte de certains indicateurs de durabilité d'Aviapartner Holding N.V (la « Société ») tels qu'énumérés à l'annexe 1 (l'« Objet ») et inclus dans le rapport de durabilité 2024 (le « Rapport ») pour la période allant du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024.

À l'exception de ce qui est décrit dans le paragraphe précédent, qui définit la portée de notre mission, nous n'avons pas effectué de procédures d'assurance sur les autres indicateurs de développement durable inclus dans le Rapport et, par conséquent, nous n'exprimons aucune conclusion sur ces informations.

CRITÈRES APPLIQUÉS PAR AVIAPARTNER

Pour établir les indicateurs de développement durable figurant à l'annexe 1 du Rapport, Aviapartner a appliqué les normes de reporting de la Global Reporting Initiative (« GRI ») et du Greenhouse Gas Protocol (les « Critères »).

Responsabilités d'Aviapartner

La direction d'Aviapartner est responsable de la sélection des critères et de la présentation de l'objet conformément aux critères, à tous égards importants. Cette responsabilité comprend la mise en place et le maintien de contrôles internes, la tenue de registres adéquats et la réalisation d'estimations pertinentes pour la préparation de l'objet,

de manière à ce qu'elle ne comporte pas d'inexactitudes significatives, qu'elles résultent d'une fraude ou d'une erreur.

Nos responsabilités

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion sur la présentation de l'objet sur la base des éléments probants que nous avons obtenus.

Nous avons mené notre mission d'assurance limitée conformément à la Norme internationale sur les missions d'assurance 3000 (révisée) « Missions d'assurance autres que les audits ou les examens d'informations financières historiques » (ISAE 3000), publiée par l'International Auditing and Assurance Standards Board. Cette norme exige que nous planifions et réalisons notre mission de manière à obtenir une assurance limitée sur le fait que, dans tous ses aspects significatifs, l'objet est présenté conformément aux critères, et que nous émettions un rapport. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures sélectionnées dépendent de notre jugement, y compris d'une évaluation du risque d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à une fraude ou à une erreur.

Nous estimons que les éléments probants obtenus sont suffisants et appropriés pour étayer nos conclusions d'assurance limitée.

Notre indépendance et notre contrôle qualité

Notre mission a été réalisée conformément aux exigences légales en matière d'indépendance des auditeurs, notamment conformément aux règles fixées par la loi belge du 7 décembre 2016 organisant la profession d'auditeur et son contrôle public.

AUDIT | FISCALITÉ | CONSEIL

RSM Belgium est membre du réseau RSM et exerce ses activités sous le nom de RSM. RSM est le nom commercial utilisé par les membres du réseau RSM. Chaque membre du réseau RSM est un cabinet d'expertise comptable et de conseil indépendant qui exerce ses activités en son nom propre. Le réseau RSM n'est pas en soi une entité juridique distincte dans aucune juridiction.

RSM InterAudit BV-SRL - auditeurs agréés - -- Siège social : chaussée de Waterloo 1151 - B 1180 Bruxellesaudit@rsmbelgium.be - TVA BE 0436.391.122 - RLP Bruxelles .

Membre de RSM Toelen Cats Dupont Koevoets - Bureaux à Alost, Anvers, Bruxelles, Charleroi, Mons et Zaventem

AVIAPARTNER HOLDING N.V.

Informations non financières au 31 décembre 2024

AUDIT | FISCALITÉ | CONSEIL

THE POWER OF BEING UNDERSTOOD

supervision des auditeurs agréés, et aux autres exigences éthiques du Code international de déontologie des professionnels de la comptabilité (y compris les Normes internationales d'indépendance), publié par le Conseil des normes internationales d'éthique comptable (Code IESBA), qui repose sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de comportement professionnel.

Notre cabinet applique également la Norme internationale sur la gestion de la qualité 1. Contrôle de qualité pour les cabinets qui effectuent des audits et des examens d'états financiers, ainsi que d'autres missions d'assurance et de services connexes, et maintient en conséquence un système complet de contrôle de la qualité comprenant des politiques et des procédures documentées concernant le respect des exigences éthiques, des normes professionnelles et des exigences légales et réglementaires applicables en matière d' . exigences.

Description des procédures effectuées

Procédures d' s effectuées in a limited assurance Les missions d'assurance limitée diffèrent par leur nature et leur calendrier des missions d'assurance raisonnable et sont moins étendues que celles-ci. Par conséquent, le niveau d'assurance obtenu dans le cadre d'une mission d'assurance limitée est nettement inférieur à celui qui aurait été obtenu si une mission d'assurance raisonnable avait été effectuée.

Une mission d'assurance limitée consiste à interroger principalement les personnes responsables de la préparation de l'objet et des informations connexes, et à appliquer des procédures analytiques et autres procédures appropriées.

Bien que nous ayons pris en considération l'efficacité des contrôles internes de la direction lors de la détermination de la nature et de l'étendue de nos procédures, notre mission d'assurance n'avait pas pour objectif de fournir une assurance sur les contrôles internes. Nos procédures n'incluaient pas de tests des contrôles ni de procédures relatives à la vérification de l'agrégation ou du calcul des données dans les systèmes informatiques.

Nos procédures comprenaient entre autres :

- Comprendre les processus de reporting pour le sujet traité ; Évaluer l'application cohérente des critères ;

- Interroger le personnel concerné au niveau local chargé de la collecte des données, de l'établissement des rapports et du calcul de l'objet de l'audit ;
- Interroger la direction et le personnel concerné au niveau de l'entreprise responsable de la consolidation et d'exécuter les procédures de contrôle interne sur le sujet;
- Déterminer la nature et l'étendue des procédures d'examen pour chacun des sites contribuant à l'objet de l'examen.
- Obtention d'informations permettant de vérifier que l'objet du contrôle correspond aux registres sous-jacents de la société ;
- Évaluer, sur la base d'un test limité, la documentation interne et externe pertinente ;
- Effectuer un examen analytique des données et des tendances dans le domaine concerné en vue de leur consolidation au niveau de l'entreprise et des données communiquées par les sites ;
- Évaluer le calcul global du sujet
- Matière.

Nous avons également effectué d'autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances.

CONCLUSION

Sur la base de notre examen, rien ne nous permet de penser que les éléments relatifs à Aviapartner Holding, tels qu'énumérés à l'annexe 1 et inclus dans le rapport pour la période allant du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024, n'ont pas été préparés, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux critères.

ANNEXE 1

Environnement

- GRI 302.1 e, f, g
- GRI 302.3 a
- GRI 305.1 a, b, e, g
- GRI 305.2 a, b, c, e, g
- GRI 305.3 a
- GRI 305.4 c, d

Social

- GRI 2.7
- GRI 401.1
- GRI 401.3
- GRI 405.1

Fournisseurs

- GRI 308.1
- GRI 308.2
- GRI 414.1
- GRI 414.2

Zaventem, le 10 décembre 2025

Déborah Fischer (Authentification)

Signé numériquement par Déborah Fischer (Authentification)
DN : cn=Déborah Fischer (Authentification) gn=Déborah c=FR
Motif : l'atteste de l'exécution et de l'intégrité de ce document
Lieu :
Date : 10/12/2025 08:05+01:00

RSM INTERAUDIT SRL Auditeurs agréés

Représentée par Deborah Fischer Associée

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude à toutes les personnes qui ont contribué à la préparation de ce rapport de développement durable.

Nous remercions tout particulièrement:

- > Les équipes Aviapartner de toutes les escales pour avoir fourni des données, des photos, des images et des informations.
- > Tous les collègues qui ont partagé leur expertise et leur engagement en faveur du développement durable.
- > EU-turn pour son aide à la conception et à la mise en page.

Votre collaboration et votre dévouement ont rendu ce rapport possible.

MENTIONS LÉGALES

Éditeur

Aviapartner Holding NV
Aéroport de Bruxelles National
1930 Zaventem
Belgique
www.aviapartner.aero

Contact pour le rapport

Eva Vanallemeersch
Vice-présidente Qualité et Environnement

Conception et mise en page

EU-turn

Année de publication

2025

Avertissement

Le présent rapport sur le développement durable a été préparé par **Aviapartner** à titre informatif uniquement. Bien que tout ait été mis en œuvre pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité des informations contenues dans le présent document, Aviapartner ne fait aucune déclaration et n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, quant à l'exactitude, la fiabilité ou l'exhaustivité de ces informations.

Ce rapport peut contenir des **déclarations prospectives**, notamment des objectifs, des cibles et des projections. Ces déclarations sont fondées sur les attentes et les hypothèses actuelles et sont soumises à des risques et incertitudes qui pourraient entraîner des résultats réels sensiblement différents. Aviapartner n'assume aucune obligation de mettre à jour ou de réviser les déclarations prospectives.

Les données provenant de sources tierces sont considérées comme fiables, mais n'ont pas été vérifiées de manière indépendante. Le présent rapport ne constitue pas un conseil juridique, financier ou d'investissement et ne crée aucune obligation légale.

© **Aviapartner**, 2025. Tous droits réservés. Aucune partie de ce rapport ne peut être reproduite ou distribuée sans autorisation écrite préalable.





Aviapartner Holding NV
Aéroport de Bruxelles National
1930 Zaventem
Belgique
www.aviapartner.aero