

## **QUALITE**

Notre ambition est d'affirmer l'aéroport de Lille comme référence des aéroports régionaux de sa catégorie pour la qualité de service rendu aux clients et l'excellence opérationnelle, en s'appuyant sur un aéroport facile, dynamique et responsable de son territoire.

Aéroport de Lille souhaite ainsi améliorer fortement l'expérience client par la refonte des infrastructures du terminal et du parcours passagers.

Par ailleurs, l'orientation client sera renforcée au travers d'une animation de l'ensemble de la communauté aéroportuaire, au service de tous ses clients.

Aéroport de Lille veillera également à la mise en œuvre d'une écoute active de ses clients de différentes manières en fonction du type de client, notamment par la participation à l'observatoire ASQ mis en place par l'Airport's Council International et la mise en œuvre d'outils de suivi des standards de service.

Enfin, à l'image d'un territoire très dynamique et innovant, notre ambition est de proposer un aéroport en pointe en matière d'innovations, répondant aux besoins actuels et futurs des clients passagers.

## **ENVIRONNEMENT**

Acteur majeur du développement économique et social de son territoire, Aéroport de Lille s'inscrit dans une dynamique responsable et volontaire en matière de développement durable.

Notre politique de développement durable se décline selon un plan d'actions concret et ciblé, accompagné d'un système de management environnemental, certifié ISO 14001, assurant la conformité aux exigences applicables, et la planification et le suivi des actions environnementales tout au long du cycle d'exploitation, organisé selon les 7 axes de travail suivants :

- Limiter les nuisances sonores ;
- Suivre et maîtriser les émissions de pollution dans l'air ;
- Maîtriser les émissions de gaz à effet de serre ;
- Poursuivre la réduction des consommations d'énergies ;
- Diminuer les volumes de déchets non valorisés ;
- Préserver les ressources en eau ;
- Préserver la biodiversité et la qualité des milieux naturels.

Conscient des enjeux liés au changement climatique et en cohérence avec les engagements européens vers la neutralité carbone en 2050, Aéroport de Lille s'est engagé volontairement dans la démarche « Airport Carbon Accreditation », système de contrôle des émissions de gaz à effets de serre initié par l'ACI Europe et soutenu par la Commission Européenne qui permet d'identifier, de réduire et à terme de neutraliser les émissions de gaz à effets de serre sous le contrôle de l'exploitant.

Accrédité au niveau 1– Cartographie – pour l'évaluation de son empreinte carbone en 2021, et au niveau 2 – Réduction – pour la mise en œuvre de son plan d'actions en 2022, l'Aéroport de Lille vise à l'horizon 2027 le niveau 3+ et à l'horizon 2030 le niveau 4+, impliquant la neutralité des émissions de carbone sur lesquelles l'aéroport a le contrôle et par l'incitation des tiers à la réduction de leurs émissions de gaz à effets de serre.

La réduction des émissions de gaz à effets de serre sera axée prioritairement sur les postes les plus émetteurs notamment par l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments existants, par l'obtention de la certification Haute Qualité Environnementale Bâtiment Durable pour l'extension de l'aérogare, ou encore par le développement de sources de production d'énergies renouvelables. La réduction des émissions de gaz à effets de serre des sources mobiles sera quant à elle rendue possible par la modernisation du parc de véhicules, la généralisation du recours aux systèmes d'alimentation électrique 400Hz et le développement des mobilités douces.

Notre démarche « Airport Carbon Accreditation » se réalisera avec l'engagement de l'ensemble de la communauté aéroportuaire.

La stratégie de développement intègre par ailleurs une réflexion approfondie sur l'accessibilité de la plateforme - qui, pour être durable, doit accorder la première place aux transports en communs - sur la base de mesures mises en œuvre par Aéroport de Lille à court terme dans le cadre de son plan d'investissement, de la mobilisation des acteurs des transports en commun dans la région, et de la participation active, en lien avec les acteurs de mobilité de la région, à la recherche de solutions innovantes ou de long terme.

### **SECURITE AEROPORTUAIRE**

L'exploitation d'un aéroport doit intégrer comme enjeu prioritaire la sécurité. La gestion de la sécurité aéroportuaire doit ainsi être proactive et systématique, et en ma qualité de dirigeant responsable, je fixe les priorités suivantes :

- Identifier les exigences légales et réglementaires applicables, examiner les meilleures pratiques, et assurer la mise en conformité aux exigences européennes conformément aux plans d'actions associés au certificat de sécurité ;
- La sécurité étant la principale responsabilité de tous,
  - Sensibiliser nos personnels et veiller au maintien de leurs compétences,
  - Impliquer les sociétés tierces intervenant sur l'aéroport,
  - Promouvoir la culture juste, dans le but d'améliorer la sécurité et non de sanctionner, excepté en cas de manquements délibérés ou répétés aux règles de sécurité ;
- Identifier et analyser en continu les risques côté piste, dans le but de les maîtriser ou de les réduire ;
- Surveiller l'efficacité de notre système de gestion de la sécurité aéroportuaire.

Par ailleurs, l'aéroport déploie les mesures proportionnées nécessaires pour protéger la santé des personnels et des passagers.

### **SECURITE INFORMATIQUE**


Afin d'accompagner les exigences de sécurité de plus en plus fortes et assurer la pérennité de son activité, Aéroport de Lille s'engage dans la mise en place d'un système de management de la sécurité du système d'information (SMSI), s'inspirant notamment de la norme ISO 27001, du guide de bonne pratique de l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) et dans le respect des différentes législations en vigueur. Il s'ajoute au système de management déjà en place.

Le rôle du SMSI est de piloter l'ensemble des activités assurant la protection des systèmes d'information critiques au regard de la sûreté de l'aviation civile tout en mettant en œuvre des mesures maximales de sécurité pour garantir la confidentialité, intégrité et disponibilité des processus et des données.

Pour atteindre ces exigences, le SMSI visera à implémenter :

- Une démarche d'analyse des risques
- Une comitologie d'appréciation des risques
- Des mesures de sécurité dans le respect des bonnes pratiques
- Une démarche d'amélioration continue du SMSI
- La sensibilisation de tous les acteurs du SI
- Le contrôle des antécédents des ressources internes et des prestataires de services intervenant sur le SI critique au regard de la sécurité de l'aviation civile

Aéroport de Lille s'engage à ce que l'ensemble des dispositions (établir, mettre en œuvre, exploiter, surveiller, réexaminer, tenir à jour, améliorer) prises dans le SMSI soient appliquées et respectées et à fournir les moyens nécessaires.



**Magali HUCHETTE**  
**Directrice Générale**