



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

À la pointe au cœur de l'Europe

Contexte 2023	3
Préface de notre CEO	3
Chiffres clés	4
Faits marquants de l'année	5
Nos activités : Brussels Airport bien plus qu'un aéroport	6
Shift 2027 : une croissance durable et orientée client	8
Un hub toujours plus performant	9
Connecter les passagers au monde	10
Un écosystème unique pour le cargo	12
Un transfert vers l'aéroport plus fluide et durable	15
Un partenaire fiable pour tous nos clients	16
En toute fluidité, hiver comme été	18
Diversifier nos activités	19
Investir dans l'immobilier durable	20
Skyhall et Sheraton Brussels Airport Hotel	22
Partenaires pour l'avenir	23
La durabilité dans tout ce que nous entreprenons	25
Croître dans le respect des personnes et de l'environnement	26
Vers un aéroport zéro carbone	27
Vers un aéroport circulaire	29
Vers un meilleur cadre de vie	30
Un hub de transport intermodal	31
Des emplois durables	32
Un aéroport sécurisé	34
Gouvernance	35
Stargate	37
Annexes	40
Tableau de référence des normes GRI	40

« En connectant les personnes, les entreprises et les communautés au cœur de l'Europe, nous créons bien-être et prospérité. »



Ensemble, nous mettons le cap vers un futur durable

Marquée par d'importantes avancées qui nous permettent de consolider notre futur, l'année 2023 a poursuivi la dynamique positive de 2022. La croissance enregistrée du nombre de passagers a **renforcé notre position de hub européen majeur**. Une fois encore, nous avons démontré notre rôle de véritable plaque tournante en connectant quelque **22,2 millions de passagers** au reste du monde. Près de **701 000 tonnes de marchandises** ont également transité depuis notre zone cargo et nous avons relié Bruxelles à 220 destinations. La localisation de Brussels Airport au cœur de l'Europe – sans doute l'un de nos principaux atouts – combinée à notre expertise établie dans le transport de produits pharmaceutiques, de denrées périssables, d'animaux vivants ou d'e-commerce – nos quatre segments cibles – font de nous un **acteur incontournable de l'industrie cargo**. Aujourd'hui, la

confiance que les voyageurs et les entreprises nous témoignent bénéficie à la prospérité du pays dans son ensemble. Avec une contribution annuelle de 8,8 milliards d'euros de valeur ajoutée – environ 2 % du PIB – nous maintenons notre position de **deuxième moteur économique belge**. Totalisant plus de 350 entreprises sur le site de l'aéroport, Brussels Airport représente également un pôle dynamique d'investissement et d'innovation. En témoignent les 64 000 emplois directs et indirects que génèrent les diverses activités de notre écosystème en constante évolution. Dans notre volonté de poursuivre le développement de nos activités et d'anticiper les enjeux futurs, l'année écoulée a été marquée par de nombreux investissements ; tous pensés et concrétisés dans le respect de nos ambitions en matière de durabilité et d'innovation. Nous avons lancé notre projet de rénovation et de **modernisation de la zone cargo**, conclu des **partenariats avec des entreprises**

pionnières – comme DronePort à Saint-Trond – nous permettant de maintenir notre position de force dans les domaines de la data, des drones et de l'intelligence artificielle – et officialisé notre participation à Flanders Technology & Innovation où nous apportons une valeur ajoutée en tant qu'incubateur et terrain d'essai pour toutes sortes d'idées novatrices. Investir dans l'avenir, c'est **viser à être aussi durables que possible dans toutes nos actions**. Conscients de notre responsabilité en tant pionnier européen dans le secteur de l'aviation et acteur local influent, nous nous engageons activement pour l'environnement. Le marqueur clé de cette ambition, est notre décision en 2023 de **devenir net zéro carbone d'ici 2030**, soit vingt ans plus tôt que l'objectif initial de 2050. Dans cette optique, nous allons remplacer notre installation de chauffage par une pompe à chaleur – la plus grande de sa catégorie en Belgique – mais aussi installer des panneaux solaires supplémentaires sur les

terrains de l'aéroport et poursuivre nos investissements dans la production d'énergie verte locale. En 2023, nous avons introduit une demande de renouvellement de notre permis d'environnement auprès du gouvernement flamand. Celui-ci nous a été accordé en mars 2024. Un rapport d'impact environnemental – conduit par un organe indépendant – a démontré que nous pouvions répondre aux attentes du marché et poursuivre notre croissance, tout en réduisant notre empreinte sonore. Nos **nouveaux tarifs aéroportuaires**, incitant les compagnies aériennes à affréter des avions plus sobres en carburant et moins bruyants, vont également dans ce sens. De plus, nous avons lancé un fonds de soutien aux initiatives locales et durables pouvant bénéficier aux communes avoisinantes. Enfin, convaincus des vertus de la coopération, **nous entretenons des relations étroites avec toutes les parties prenantes**, aussi bien les universités, les entreprises,

les institutions que les citoyens. Et nos initiatives ne s'arrêtent pas là. Ensemble, avec nos partenaires du projet Stargate, nous contribuons de manière concrète à l'accélération de la transition vers un secteur aérien plus durable grâce au développement de solutions innovantes. Porté par la force du collectif, et particulièrement par nos collaborateurs, véritable cœur battant de notre écosystème unique, nous avons mis en place des mesures concrètes afin de faire de **notre stratégie sur cinq ans 'Shift 2027'** une réalité. Ce rapport d'activités donne un aperçu de notre approche. Il montre la portée de nos investissements et témoigne de notre ambition de construire l'aéroport du futur.



— ARNAUD FEIST
CEO Brussels Airport Company

2023 en chiffres

701 000
tonnes de marchandises traitées

22,2
millions de passagers



Résultats financiers

705 
millions €
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



533
millions €
DE COÛTS
OPÉRATIONNELS

160
millions €
D'INVESTISSEMENTS



172
millions €
DE RÉSULTATS
OPÉRATIONNELS

56
millions €
DE BÉNÉFICES NETS
après impôts

8,8 milliards €

L'aéroport a une valeur ajoutée de 8,8 milliards d'euros sur l'économie belge et constitue un important bassin d'emploi.

2ème 
moteur de croissance économique du pays



Nos activités génèrent :
29 500
emplois directs

+
34 500
emplois indirects

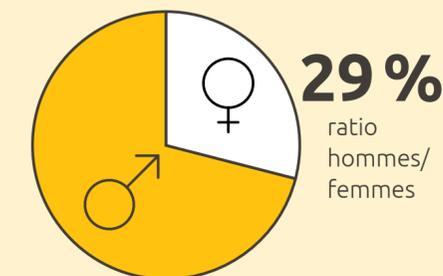


357
entreprises
présentes sur
l'aéroport

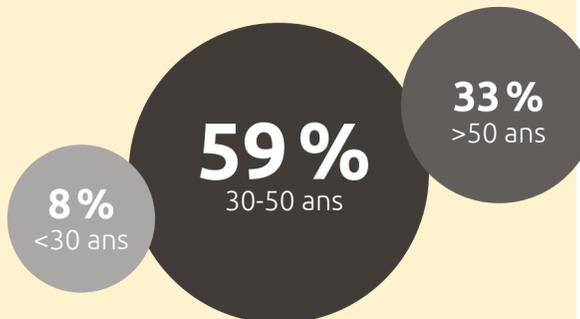
Année de référence 2019



1056
collaborateurs de
Brussels Airport Company
au 31 décembre 2023



71%
32%
part des femmes
aux postes de direction



3 jours
de formation

Faits marquants de l'année 2023

JANVIER

- Le **Sustainable Aviation Fuel (SAF)** transite de façon durable et rapide via le pipeline de l'OTAN jusqu'à l'aéroport. Brussels Airlines opère le premier vol au SAF.
- Notre tout nouveau **parking à vélos** permet désormais à nos collaborateurs de garer et **recharger gratuitement** leurs deux-roues électriques (vélos, scooters, vélos-cargos et speed pedelecs)

FÉVRIER

- Inauguration de deux **nouvelles passerelles** à la jetée B offrant davantage de confort et de fluidité à nos passagers à l'embarquement ou sortie de l'avion.

- Lancement du chantier de construction d'un projet ultra-moderne et exemplaire sur le plan énergétique, dans la zone Nord de l'aéroport. Ce futur bâtiment abritera notre partenaire **Safran Aircraft Engine Services** qui y assurera l'entretien et la réparation des moteurs d'avions.

MARS

- Nous devenons actionnaires de **DronePort**, un écosystème innovant dans le domaine de



l'Advanced Air Mobility', et renforçons notre position dans le développement de solutions basées sur la technologie des drones.

- **BRUce**, le chatbot qui guide nos voyageurs en quête d'informations, est élu 'The Number One Bot in Belgium'.

AVRIL

- Nos **nouveaux tarifs** aéroportuaires entrent en vigueur. Les avions les plus bruyants ou polluants payent jusqu'à vingt fois plus que les plus silencieux et sobres en carburant.
- Pédaler plus vite et en toute sécurité vers la zone cargo : inauguration du **nouveau pont cyclable enjambant la chaussée de Haecht**.

MAI

- Remplacement de notre **chauffage central** par une installation n'utilisant pas d'énergie fossile. Objectif : une réduction de 70 % des émissions de CO₂ d'ici 2027.

JUIN

- En collaboration avec la Fondation Roi Baudoin, Brussels Airport Company lance le **Brussels Airport Fund** pour soutenir les initiatives locales et durables qui font la différence.
- **Travaux engagés sur la piste 25L/07R**. Priorité à la sécurité et continuité de nos opérations : nos équipes inspectent en permanence pistes et taxiways.



- Mise à disposition de bus électriques pour transporter les festivaliers de **Paradise City**, le festival élu le plus 'vert' du monde. Une initiative qui s'inscrit dans notre ambition d'une mobilité multimodale et plus durable.

AOÛT

- Sixième **journée des spotters**, l'occasion rêvée pour les fans d'avions de passer une journée entière dans les coulisses de l'aéroport et de prendre des photos uniques du large éventail d'avions à Brussels Airport.



SEPTEMBRE

- Célébration des 35 ans de **Singapore Airlines Cargo** à Brussels Airport. La compagnie asiatique est la première compagnie à avoir lancé ses activités dans notre aéroport (1988). Cela place la compagnie comme la plus ancienne pour les activités cargo de notre aéroport.

OCTOBRE

- Affluence record pour la 18^{ème} édition du **Brussels Airport Marathon**, Semi-Marathon et Mini-Marathon, avec 12 600 participants, dont 430 collègues de la communauté aéroportuaire.

NOVEMBRE

- Brussels Airport accueille l'**International Air Cargo Association TIACA Executive Summit**, une conférence de trois jours durant laquelle les acteurs cargo mondiaux débattent, échangent et présentent leurs produits, dans le cadre prestigieux de notre espace événementiel Skyhall.
- **Exercice de simulation de catastrophe** à Brussels Airport regroupant 450 personnes, en collaboration avec le département de planification d'urgence de la province du Brabant Flamand, tous les services d'urgence et les partenaires externes concernés.



DÉCEMBRE

- Premier d'une série de cinq avions annoncés, le nouvel **Airbus A320neo** de Brussels Airlines décolle de Brussels Airport, destination Vienne. Moins de carburant, moins d'émissions de CO₂ et deux fois moins de décibels : un avion synonyme d'avancée majeure en matière de durabilité.
- Naissance de **Flanders Technology & Innovation (FTI)**, résultat d'une volonté commune entre Brussels Airport Company et six autres entreprises d'apporter des réponses aux enjeux sociétaux de demain. Cette plateforme permet le partage de connaissances et d'idées novatrices dans les domaines de la mobilité, santé, ...
- Grâce au soutien du gouvernement fédéral, Brussels Airport Company apporte sa contribution financière pour **encourager l'utilisation du carburant d'aviation durable (SAF)** par les compagnies aériennes.

Brussels Airport bien plus qu'un aéroport

Géré par Brussels Airport Company, l'écosystème dynamique de Brussels Airport regroupe plus de 350 entreprises et organisations générant – directement ou indirectement – des dizaines de milliers d'emplois dans des secteurs de services essentiels. Deuxième moteur économique en Belgique, nos actionnaires sont le consortium privé BAISA (75 %) et la Société fédérale de participation et d'investissement SFPIM (25 %).



Au carrefour du monde

Au cœur de l'Europe, nous représentons une porte d'accès incontournable pour les voyageurs, les entreprises et les nombreuses institutions internationales qui font la richesse de notre pays. Dans le même temps, nous incarnons la promesse d'un aéroport et d'un centre logistique à taille humaine, où la sécurité reste centrale et la durabilité joue un rôle toujours plus important.

Le cœur de nos activités

Acheminer les passagers et marchandises par voie aérienne de façon la plus fluide qui soit, c'est le cœur de nos activités. L'entretien et l'optimisation de nos infrastructures aéroportuaires sont pour cela essentiels. Nous investissons également dans les technologies numériques pour améliorer nos services, nous poursuivons le développement de notre réseau de vols et nous travaillons en permanence sur notre ponctualité.



Activités commerciales

Les passagers sont au centre de nos préoccupations. Leur offrir la meilleure expérience possible est notre priorité : du shopping à la restauration, nous leur proposons un avant-goût de ce qui rend la Belgique unique, nous accordons également une attention particulière aux besoins des personnes à mobilité réduite, améliorons sans cesse les procédures d'accès aux terminaux pour assurer sécurité et fluidité, sans oublier notre chatbot BRUce grâce auquel nous répondons aux questions des voyageurs de manière instantanée.



Immobilier

Afin d'offrir à nos collaborateurs directs ou indirects un environnement de travail sûr et stimulant, mais aussi pour diversifier nos activités, nous avons investi dans la modernisation de notre zone cargo en 2023. Grâce à nos développements immobiliers, nous donnons aux entreprises la possibilité de s'installer sur le site de l'aéroport et de renforcer notre écosystème.

Investir dans l'innovation

Pour encore mieux se préparer aux défis du futur, Brussels Airport Company investit dans l'innovation. Nous diversifions nos activités en travaillant en étroite collaboration avec des partenaires spécialisés dans le secteur des drones ou de l'intelligence artificielle et partageons notre expertise opérationnelle basée sur les données. Brussels Airport joue aussi un rôle d'incubateur et de terrain d'essai pour d'autres entreprises aux idées innovantes.



S'engager pour la durabilité

Brussels Airport Company met en place de nombreuses initiatives afin de garantir la durabilité de ses activités ainsi que le respect des personnes, de l'environnement et du cadre de vie. L'aéroport s'engage à rendre l'ensemble du secteur de l'aviation plus durable, en stimulant par exemple l'utilisation de carburants durables pour l'aviation.

Shift 2027 : une croissance durable



Amorcée en 2022, notre stratégie Shift 2027 tourne désormais à plein régime. Ce plan pluriannuel fixe des objectifs clairs : renforcer notre position de hub européen majeur, nous engager de manière ambitieuse dans la durabilité et diversifier davantage encore nos activités en mettant l'accent sur les partenariats et l'innovation.

Un hub toujours plus performant

Notre mission première : offrir à nos passagers et à tous nos clients la meilleure expérience possible. Nous poursuivons le développement de notre réseau aérien et misons sur les connexions multimodales. Nous améliorons continuellement nos processus en mettant l'accent sur la technologie, les données ou encore les solutions digitales, et en nous appuyant sur d'étroites collaborations avec nos partenaires.

Diversifier nos activités

Parce que nous sommes bien plus qu'un aéroport, nous continuons à diversifier nos activités. Nous investissons par exemple dans notre zone cargo et ses infrastructures mais aussi dans le développement immobilier et les activités logistiques. Proposer notre Skyhall comme espace événementiel exclusif s'inscrit parfaitement dans cette approche, tout comme nos prises de participation dans des entreprises innovantes et tournées vers l'avenir.

Durables sur tous les plans

L'avenir de l'aviation se doit d'être durable. Et c'est un défi majeur dans lesquels nous sommes lancés depuis plusieurs années. En 2023, nous avons pris des mesures supplémentaires dans cette direction afin de réduire notre empreinte carbone et améliorer, davantage encore, la qualité de vie à et autour de l'aéroport. Par le biais de nouvelles redevances aéroportuaires, nous incitons les compagnies aériennes à utiliser des avions plus économes en carburant. Nous investissons dans les énergies renouvelables et renforçons l'inclusivité et la diversité dans notre entreprise.



Un hub toujours plus performant

Plaque tournante européenne, Brussels Airport est une véritable porte d'accès au reste de du monde. Nous continuons à développer et à affiner nos nombreux atouts afin que nos passagers et clients puissent toujours compter sur nous, aujourd'hui et à l'avenir.

Connecter les passagers au monde

Avec une large offre de vols intra-européens et long courrier, Brussels Airport figure parmi les acteurs clés du secteur européen de l'aviation. Aujourd'hui nous connectons nos passagers à plus de 181 destinations à travers le monde.

Des dizaines de destinations, parfois uniques, sous toutes les latitudes : Brussels Airport œuvre chaque jour pour renforcer son éventail de vols. En connectant les particuliers et les entreprises, nous contribuons au bien-être et à la prospérité de tous. Peu importe les raisons de leur déplacement, les milliers de collaborateurs de l'aéroport veillent à amener les voyageurs à destination. Un quart de ces passagers appartient au segment VFR : *visiting friends and relatives* – ils rendent visite à leurs proches et resserrent leurs liens sociaux et familiaux. La localisation centrale de Brussels Airport au cœur de l'Europe en fait également un hub vital pour des milliers d'entreprises et d'organisations. Toutes comptent sur nos services pour acheminer leurs collaborateurs et marchandises.

Et avec Bruxelles comme second centre diplomatique mondial – après Washington –, Brussels Airport assume pleinement son rôle de maillon essentiel grâce à un réseau solide en constante évolution, permettant de relier ces acteurs du milieu coopératif et les diplomates.



Le jour le plus chargé de l'année

31
JUILLET
2023

TOP 10 DES DESTINATIONS COURT ET MOYEN-COURRIER

exprimées en nombre total de passagers

1. Madrid	1 023 200
2. Barcelone	761 400
3. Rome	608 000
4. Londres	585 600
5. Istanbul	577 800
6. Lisbonne	534 200
7. Francfort	527 900
8. Malaga	509 100
9. Îles Canaries	502 500
10. Milan	500 400

TOP 10 DES DESTINATIONS LONG COURRIER

exprimées en nombre total de passagers

1. New York	511 800
2. Dubai	387 600
3. Washington	270 400
4. Montréal	261 000
5. Chicago	198 000
6. Doha	185 100
7. Addis Abeba	139 700
8. Abu Dhabi	137 000
9. Pékin	132 600
10. Kinshasa	129 100

Nouvelle liaison entre Singapour et Bruxelles

« Après une interruption de 21 ans, Singapore Airlines reprend ses vols commerciaux entre Singapour et Bruxelles. Notre Airbus A350, remarquable par son fonctionnement silencieux et par sa sobriété énergétique, décollera quatre fois par semaine vers le cœur de l'Europe. Nous répondons ainsi à la demande croissante des vacanciers et des voyageurs d'affaire qui souhaitent se rendre dans l'une des nombreuses institutions gouvernementales de ces deux villes. Cette connexion entre deux pôles internationaux majeurs ouvre, qui plus est, de nombreuses possibilités de transit vers d'autres destinations en Asie du Sud-Est ou en Océanie. Singapore Airlines a pu compter sur les encouragements et le soutien de Brussels Airport pour finaliser les préparatifs dans le courant de l'année 2023. Nous nous tenons prêts pour un lancement opérationnel en 2024. »

— **CHRISTIAN STENKEWITZ**
General Manager Benelux,
Singapore Airlines



527
mouvements aériens par jour en moyenne en 2023

Vols hebdomadaires vers le Kenya, le réseau africain consolidé

« Le Kenya n'attire pas seulement deux millions de touristes par an, il abrite aussi de nombreuses entreprises et institutions internationales, notamment la Banque Mondiale et l'Office des Nations-Unies. Le Kenya est également une réussite économique, notamment grâce à l'écosystème technologique Silicon Savannah et représente ces dernières années le troisième plus grand marché de la région subsaharienne. Dans le but de capitaliser sur le potentiel croissant du trafic passagers entre Bruxelles et la capitale kényane Nairobi, Brussels Airlines a décidé en 2023 de mettre en place une liaison aérienne entre Brussels Airport et Jomo Kenyatta Airport dès 2024. »

— **COLINE EVERARD**
Head of Network Africa,
Lufthansa Group



141
le nombre moyen de passagers par vol

Une porte d'entrée sur le monde

Brussels Airport est une porte d'accès essentielle vers l'Europe et le reste du monde, non seulement pour les résidents belges mais aussi pour les voyageurs du sud des Pays-Bas ou du nord de la France. Localisation centrale, large offre de vols ou encore grand nombre de services sont autant d'atouts pour convaincre ces passagers transfrontaliers de voyager au départ de notre aéroport.

« En voiture ou en transports en commun, le sud des Pays-Bas est à moins de deux heures de Brussels Airport. Nous sommes proches, mais pour beaucoup de Néerlandais la frontière belge demeure un seuil psychologique », explique **Betty van de Nobelen, Senior Market Development Manager**. « Une fois qu'ils franchissent cette barrière et découvrent notre aéroport, ils tombent alors sous le charme et se déclarent prêt à le choisir plus souvent

pour leurs déplacements. » Au moyen de conférences et d'ateliers, Brussels Airport fait régulièrement la promotion de ses nombreux avantages auprès des agences de voyage du sud des Pays-Bas. Sans oublier les campagnes publicitaires régionales de grande envergure (réseaux sociaux, radio et presse écrite). « Nous mettons évidemment en avant la force de notre réseau de vols », poursuit Betty van de Nobelen. « Mais nous soulignons également la qualité de nos services, le confort de notre aéroport et son accessibilité. » Dans le nord de la France, l'équipe s'est concentrée sur Lille et sa périphérie. Au-delà de nos campagnes, le contact direct que nous entretenons avec les agents de voyage reste essentiel. Résultat : les parts de marché de Brussels Airport sont en hausse. « En ciblant des groupes spécifiques, nous sommes plus efficaces », ajoute Betty van de Nobelen. « L'un

de ces publics cibles est celui des voyageurs belgo-marocains. Nous avons lancé une campagne à destination de ceux qui souhaitent rendre visite à leur famille ou à leurs amis au Maroc. Dans plusieurs courtes vidéos, des personnalités belgo-marocaines évoquent leurs liens avec leur pays d'origine. Ces histoires personnelles portées par le slogan 'Votre Maroc, au départ de Brussels Airport', combinées à une collaboration étroite avec les compagnies aériennes Air Arabia, Brussels Airlines, Royal Air Maroc et TUI fly – proposant de plus en plus de vols vers cette destination – ont entraîné une envolée du nombre de réservations. »



Hello Belgium : mettre en valeur les atouts de la Belgique

Promouvoir l'image de la Belgique au-delà de ses frontières et contribuer au développement du secteur du tourisme belge est également une initiative à laquelle Brussels Airport Company participe. Dans cette optique, Brussels Airport Company collabore étroitement avec trois services touristiques : **Visit Brussels, Visit Flanders** et **Visit Wallonia**.

« Cette collaboration a donné naissance au site web **Hello Belgium**, dont l'objectif est d'inciter les touristes du monde entier à visiter notre pays », explique **Tania Ter-Ossepianz, Senior Aviation Marketing Manager**. « Nous en faisons la promotion en invitant les opérateurs, les agents de voyage et les journalistes étrangers à la découverte

des nombreux atouts de la Belgique. » En 2023, Brussels Airport Company et ses partenaires se sont concentrés sur le Japon. Un plan de communication à destination des voyageurs japonais a été mis en place avec l'appui de la compagnie All Nippon Airways.

« Il était essentiel de parler d'une seule voix, d'être cohérent dans notre récit et d'élaborer ensemble un plan concret », précise **Vincent Schepens, Business Development Manager chez All Nippon Airways**. « Et c'est ce que nous avons fait ! La première réunion a eu lieu en mars 2023 au Japon ; en octobre nous étions présents avec un stand Hello Belgium sur le grand salon Tourism Expo Japan à Osaka et nous invitons des agents de voyage japonais en Belgique. Le succès de

cette dernière initiative nous conduit à proposer, en 2024, des voyages all-in vers la Belgique. » Outre les services touristiques, Brussels Airport Company collabore avec les ambassades, les chambres de commerce, Flanders Investment & Trade, l'AWEX, hub.brussels ou encore, l'Agence belge du commerce extérieur. Ensemble, nous mettons en place des actions concrètes : organisation d'ateliers, invitation d'influenceurs ou de partenaires commerciaux, investissement dans des opérations de promotion touristiques de la Belgique...



Un écosystème unique pour le cargo



Les entreprises qui souhaitent transporter leurs marchandises par voie aérienne peuvent compter sur le savoir-faire et l'expertise de Brussels Airport. Grâce à nos processus numériques, nos segments cibles et la solidité de notre communauté, nous avons bâti un écosystème unique au sein duquel le cargo est traité de façon sûre, rapide, efficace et durable.

En 2023, 700 846 tonnes de cargo ont transité par Brussels Airport. Dans le contexte géopolitique actuel, ce volume, **supérieur à d'autres aéroports européens**, reste élevé malgré une baisse de 10 % par rapport à 2022. Notre position stratégique sur quatre segments nous permet d'être reconnus comme un partenaire privilégié et fiable, à long terme. Non seulement par les acteurs de l'e-commerce et par les entreprises transportant des denrées périssables ou des animaux vivants, mais aussi et surtout, par les plus grands acteurs européens du marché pharma & lifescience. Car c'est avant tout pour la puissante industrie pharmaceutique belge que Brussels Airport est devenu **le hub pharmaceutique de référence en Europe**. Air Cargo Belgium, Brussels Airport Company et tous leurs partenaires commerciaux poursuivent un objectif commun : continuer à développer la zone cargo pour en faire la plateforme la plus attrayante, durable, innovante et performante de la région. « Nous ne nous contentons pas de construire des bâtiments et d'y attirer des entreprises de transport. Nous instaurons des collaborations actives sur le long terme avec toutes les parties prenantes. C'est ce qui nous rend si compétitifs », souligne **Geert Aerts, Chief Cargo &**

Real Estate Officer et président d'Air Cargo Belgium. Compagnies aériennes, transporteurs, manutentionnaires, chauffeurs et services fédéraux... tous ceux qui participent au transport de marchandises au sein de Brussels Airport contribuent à un éventail de projets et d'initiatives qui dépassent leurs intérêts individuels. Ces synergies ont permis à un groupe de travail piloté par Air Cargo Belgium de recenser les besoins et les attentes de la communauté cargo dans les domaines de la digitalisation et de la durabilité. Une nouvelle étape a alors été franchie avec la naissance de Digital Green Lane. Un outil qui, depuis 2022, facilite le transfert de marchandises entre les transporteurs et les entreprises de manutention. **Cette solution de numérisation et d'unification du processus d'enlèvement et de livraison remplace les procédures papier** et garantit un transit fluide ; ce qui réduit le temps d'attente des camions et améliore la gestion des plannings du personnel. « Tout est plus efficace et plus transparent, et nous émettons moins de CO₂ », se félicite **Freek De Witte, directeur d'Air Cargo Belgium**. « Ce type d'initiatives nous permet de nous démarquer à la fois en tant qu'aéroport et communauté cargo. » Sur le plan de l'excellence

opérationnelle, Air Cargo Belgium et ses partenaires prennent également des mesures afin d'optimiser les processus et à assurer aux transporteurs un service sans faille. En parallèle, **dénicher les futurs talents reste une priorité** à laquelle Aviato et Aviato Academy apportent leur soutien. « En prenant les devants et en lançant régulièrement des projets pilotes avec Brussels Airport Company, Air Cargo Belgium fait progresser tout le secteur aérien », poursuit Geert Aerts. Le test mené en 2023 sur les RFID-tags en témoigne. Au moyen de ces puces fixées sur les colis, l'identification des marchandises, autrefois scannées une à une, se fait à présent par dizaines via des ondes radio. Un gain de temps pour les manutentionnaires et une marge d'erreur largement réduite. Toujours dans cette volonté d'intégrer durabilité et innovation au cœur de nos activités, Air cargo Belgium étudie actuellement un projet de Cargo Run pour les livraisons. Suggéré par un de leurs stagiaires, ce concept prévoit un camion unique pour récupérer le chargement de tous les fournisseurs, évitant à ceux-ci d'envoyer leur propre livreur. Plus durable et plus efficace, ce concept de Cargo Run sera à l'avenir développé et mis en pratique par Air Cargo Belgium. Freek De Witte

conclut : « Notre ambition est d'être l'agent de liaison entre tous les acteurs du secteur mais également de rendre la zone cargo attractive pour nos collaborateurs actuels et futurs. Nous organisons à cette fin des événements destinés aux jeunes talents ainsi que des sessions d'inspiration. Nos ACB Awards honorent quant à eux les personnes ayant incarné le mieux cette philosophie au cours de l'année écoulée. **En stimulant ces connexions au niveau local, nous confortons l'assise de Brussels Airport dans la communauté aéroportuaire internationale.** »

700 846

TONNES DE CARGO TRANSPORTÉES



170

LIAISONS DIRECTES AVEC CARGO À BORD



27 compagnies aériennes cargo



47 compagnies aériennes passagers

Nos segments cibles



PHARMA ET SCIENCES DE LA VIE



ANIMAUX VIVANTS



DENRÉES PÉRISSABLES



E-COMMERCE



Brussels Airport, maillon central dans l'écosystème pharmaceutique belge



Porte d'accès majeure pour les médicaments et les produits des sciences de la vie, notre aéroport joue un rôle crucial dans le fonctionnement de l'industrie pharmaceutique belge. « Notre hub logistique est un maillon indispensable permettant de connecter les centres de recherche et de production pharmaceutiques, avec les millions de patients pouvant bénéficier des traitements à travers le monde », déclare **Samuel Speltdoorn, Senior Cargo Business & Network Development Manager et membre du conseil d'administration de Pharma.Aero.** « Ces produits, souvent vitaux et très

sensibles à la température, doivent arriver à destination en parfait état. Nous réfléchissons constamment à la manière dont nous pouvons encore améliorer nos services et partageons systématiquement notre savoir-faire en matière de sécurité et de réglementations avec le reste du secteur. » Ce fut le cas en 2023 lors des **Pharma Logistics Masterclass**, organisées à Singapour par Pharma.Aero et l'université d'Anvers. Les acteurs internationaux de la logistique pharmaceutique ont échangé collégialement autour d'innovations récentes afin de les implémenter dans leurs processus.

« En tant que leader mondial de la santé animale, nous comptons sur l'excellence de Brussels Airport pour transporter nos produits au cœur de l'Europe. Grâce à ses investissements continus et son approche centrée sur le client, Brussels Airport contribue au progrès des services logistiques pharmaceutiques. De plus, sa volonté de connecter de façon pertinente les différentes parties prenantes nous permet de continuer à croître et à nous améliorer. »

— **GERGELY SZORCSIK**
Director Global Distribution, Zoetis



Un transport efficace des denrées périssables

Chaque jour, notre zone cargo accueille des légumes, des fruits exotiques, de la viande et du poisson en provenance de différents continents. Nous sommes également une plaque tournante européenne importante pour les fleurs. Nous offrons aux compagnies aériennes un service logistique de premier plan pour le transport de ces marchandises délicates. Depuis 2023, Qatar Airways Cargo transporte deux fois par semaine vers Bruxelles une cargaison de fleurs en provenance de Quito, la capitale équatorienne. « En Afrique et en Amérique du sud, les fleurs poussent toute l'année »,

explique **Mark Drusch, Chief Officer Cargo chez Qatar Airways Cargo.**

« Mais elles doivent arriver encore fraîches à Aalsmeer, la plus grande bourse aux fleurs d'Europe. Autrement dit, le plus vite possible ! » En février 2023, durant la foire internationale Fruit Logistica à Berlin, Qatar Airways a décidé d'organiser un vol d'essai entre Quito et Bruxelles. La collaboration entre la compagnie, le client, le manutentionnaire et notre aéroport a été immédiatement fructueuse. « Pour le transport de denrées périssables, le temps de manutention doit être le plus court possible. L'équipe cargo de Brussels Airport Company est un maillon indispensable dans notre coopération avec l'AFSCA (Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire) et les services douaniers. Elle nous permet d'assurer des opérations fluides et rapides. La fraîcheur et la qualité des fleurs sont d'autant mieux préservées. » Deux Boeing 777F de Qatar Airways Cargo, le modèle le plus sobre en carburant des avions cargo, décollent désormais chaque semaine de Quito vers Brussels Airport, représentant un chargement hebdomadaire de 1 600 tonnes de fleurs. Notre localisation centrale permet ensuite un acheminement rapide jusqu'au Pays-Bas.



Une application numérique pour des contrôles plus efficaces et plus transparents

Depuis le début de l'année 2023, le contrôle des denrées périssables à Brussels Airport est entièrement numérisé au moyen de l'application **Perishable Management App (PMA)**, créée via BRUcloud. « Nous ne devons plus remplir les nombreux papiers de contrôle que les manutentionnaires devaient ensuite présenter eux-mêmes aux importateurs et à l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) », explique

Sam Quintelier, Senior Cargo Business & Network Development Manager.

Désormais, nos processus sont plus fluides et transparents. L'importateur voit automatiquement dans l'app quand une cargaison est arrivée et quand l'inspection de l'AFSCA est terminée. Ces avantages appréciables ont convaincu l'aéroport international d'**Ostende-Bruges et le Port of Antwerp-Bruges** d'adopter à leur tour cette solution numérique.



Un traitement rapide et flexible des marchandises

Le secteur de l'e-commerce est en pleine croissance. Nos investissements dans ce domaine nous ont permis d'offrir des solutions toujours plus efficaces, durables et innovantes. Accès direct aux avions, entrepôts ultramodernes, plateforme numérique accélérant le traitement des marchandises sont autant d'atouts qui font de Brussels Airport une référence pour le secteur. Notre partenaire DHL expédie quotidiennement un volume conséquent de colis. Depuis quelques années, il s'est spécialisé dans les envois cruciaux pour les entreprises du monde entier, comme le confirme **Lorenzo Van de Pol, Public Affairs Director** : « Nous travaillons de plus en plus pour des grands groupes qui offrent la possibilité à leurs clients de passer leurs commandes à la dernière

minute tout en ayant la garantie d'une livraison dans les 48h ». DHL permet ainsi à TVH, spécialiste mondial des pièces détachées, d'envoyer des colis depuis son entrepôt de Waregem vers Brussels Airport tard en soirée. « Imaginez que vous soyez une entreprise du secteur logistique. Un chariot élévateur de l'un de vos entrepôts tombe soudainement en panne. Parce que nous sommes à l'écoute de nos clients et que nous sommes capables de répondre aux besoins spécifiques de l'e-commerce, la pièce défectueuse peut vous être livrée dès le lendemain. » DHL transporte également d'autres produits qui doivent être manipulés avec le plus grand soin, notamment des échantillons de sang et des essais cliniques de médicaments. La localisation centrale de

Brussels Airport est évidemment l'un des principaux atouts pour DHL, mais le large réseau africain de Brussels Airlines offre, lui aussi, des avantages selon Lorenzo Van de Pol : « Nos envois vers l'Afrique sont de plus en plus fréquents. Cependant, lorsqu'il s'agit de petits volumes, nous privilégions un vol commercial opéré par Brussels Airlines plutôt que de faire décoller nos propres avions. C'est une solution plus efficace et plus économique ». Une collaboration fructueuse qui permet à Brussels Airport de renforcer son rôle de plaque tournante commerciale.



Une plaque tournante pour chevaux et autres animaux vivants

Notre zone cargo ne voit pas seulement passer des matières premières et des produits finis, de nombreux animaux vivants transitent également par l'aéroport. A l'Animal Care & Inspection Centre (ACIC), les animaux peuvent attendre en toute tranquillité et y reçoivent les meilleurs soins avant ou après un vol. En plus des centaines de chats et de chiens, l'ACIC a déjà accueilli de nombreux animaux exotiques : koalas, zèbres, otaries, servals et même un hippopotame. Les agents et les entreprises font également appel aux services du centre pour transporter leurs chevaux dans les meilleures conditions, ajoute la **coor-**

dinatrice Ann Goovaerts : « Notre centre est parfaitement équipé pour l'accueil temporaire de chevaux et nos collaborateurs maîtrisent les procédures jusque dans les moindres détails ». Lorsque nous recevons une demande de transport de chevaux vers l'étranger via Brussels Airport à une date spécifique, toute l'équipe se met en action. Première tâche : avoir suffisamment de stalles mobiles en parfait état. « Certaines compagnies aériennes ont leurs propres stalles, mais elles doivent souvent être acheminées depuis l'étranger. Ces

déplacements constants peuvent finir par les endommager et les rendre inutilisables. Par exemple, on ne peut pas transporter un cheval dans une stalle sans porte. Les vérifications en amont sont donc essentielles pour le confort et la sécurité de l'animal. » Les collaborateurs de l'ACIC préparent ensuite les stalles en vue du départ : copeaux de bois au sol pour absorber l'humidité, filets à foin et seaux d'eau ou jerrycans pour que les animaux puissent s'abreuver durant le vol. Une fois arrivés à l'ACIC, les chevaux sont pris en charge pendant toute la durée des formalités douanières jusqu'à la pesée et sont ensuite escortés sur le tarmac. Les animaux qui atterrissent à Brussels Airport suivent à peu près la même procédure en sens inverse : ils se reposent dans les stalles de l'ACIC avant de poursuivre leur périple vers leur destination finale.



Un transfert vers l'aéroport plus fluide et durable

Afin de faciliter l'accès à Brussels Airport et de promouvoir le transport durable et multimodal, nous avons lancé plusieurs initiatives telles que l'amélioration de notre signalétique et le renforcement de nos collaborations avec différents partenaires en mobilité.



Une signalisation améliorée pour plus de fluidité à l'entrée et à la sortie de l'aéroport

Brussels Airport Company aide les passagers à rejoindre rapidement l'aéroport, et à en repartir par le plus court trajet. « Nous voulons rendre les informations relatives aux différents modes de transports accessibles au plus grand nombre », confirme **Silke Devacht, Senior Product Development Manager**. « Notre approche mobilité repose sur la philosophie 'moving minds and modes'. Nous voulons encourager les voyageurs à repenser la mobilité. Faire en sorte que leur premier choix ne soit plus le taxi ou la voiture personnelle mais par exemple les transports en commun. » En 2023, Brussels Airport Company a donc mis en place une signalisation plus claire : dès le retrait des bagages, les voyageurs savent où se rendre pour prendre un train ou un bus. Dans le hall des arrivées, un grand écran dynamique communique en temps réel, toutes les informations concernant De Lijn, la STIB, la SNCB ou encore les compagnies de bus interurbains comme Flibco.com. Après une phase test réussie dans le hall des bagages,

nous cherchons à établir un point d'information permanent. Celui-ci centralisera toutes les questions relatives aux transports publics. La signalisation dynamique aide quant à elle les automobilistes à trouver le parking adéquat et grâce au système de reconnaissance de plaque il n'est plus nécessaire de prendre un ticket dans la zone de drop-off. Résultat : plus de fluidité et moins de déchets papier. « En affinant constamment les initiatives existantes et en proposant de nouvelles, nous œuvrons à rendre Brussels Airport toujours plus accessible pour nos passagers et nos visiteurs », conclut Silke Devacht.

Plus de connexions rapides et directes avec les transports publics

Afin d'offrir aux voyageurs un éventail aussi large que possible de liaisons en transports publics vers Brussels Airport, l'aéroport développe de nouvelles lignes. « Nous menons des études et des analyses de données afin de cerner nos points d'amélioration et les opportunités », explique **Marnix Wouters, Mobility Services Development Manager**. « Nous engageons ensuite des discussions avec des partenaires de mobilité – comme

la SNCB ou Flibco.com – capables de combler les manques du réseau. » Brussels Airport Company explore avec la SNCB la possibilité de créer de nouvelles liaisons directes avec certaines villes, pour éviter aux voyageurs les correspondances inutiles. L'aéroport cherche également, avec Flibco.com, à mettre en place des navettes directes qui permettraient aux passagers d'arriver sans stress à l'embarquement des vols les plus matinaux. Ces concertations ont notamment débouché sur la création en avril 2024 de la nouvelle ligne



Tilburg-Breda-Anvers-Brussels Airport. En faisant mieux correspondre les horaires des transports terrestres à ceux des vols, nous améliorons davantage encore, l'attractivité de Brussels Airport.

À temps à l'aéroport grâce aux voitures partagées

Pour les habitants des grandes villes, se rendre à l'aéroport en voiture partagée est un excellent choix : les frais sont faciles à calculer et on peut laisser le véhicule sur place. Une option 'verte' de plus en plus plébiscitée, que Brussels Airport Company encourage volontiers. Pour en faciliter autant que possible l'usage, l'aéroport s'est associé à trois offres de mobilité partagée – Poppy, Miles Mobility et UFODRIVE.

En 2023 Brussels Airport a enregistré...

 **104 676**
départs et arrivées de trains

 **225 714**
départs et arrivées de bus (De Lijn et STIB)

 **13 500**
départs et arrivées de bus intercity

 **650 000**
trajets de navettes

 **470 000**
départs et arrivées de taxis

 **167 000**
départs et arrivées de voitures de location



« Le partenariat entre Brussels Airport Company et Poppy rend notre alternative à la voiture encore plus attrayante. Il nous donne l'occasion d'attirer un large public, particulièrement aux heures creuses où les possibilités de transport vers et depuis l'aéroport sont plus limitées. »

— **NICK VAN DEN EYNDE**
COO, Poppy

Un partenaire fiable pour tous nos clients

Afin d'améliorer notre performance en tant que hub, nous repensons constamment nos procédures, en nous concentrant sur l'efficacité et la fiabilité qu'attendent de nous les passagers, les compagnies aériennes, nos partenaires logistiques et toutes les entreprises implantées sur nos sites. Nos innovations et nos initiatives participent à cette mission.



Depuis 2018, les usagers de Brussels Airport peuvent compter sur un compagnon de voyage numérique unique : BRUce, le chatbot de l'aéroport. Il répond nuit et jour à toutes les questions que se posent les voyageurs dans les heures ou les semaines précédant leur départ, de 'où puis-je me garer ?' à 'peut-on boire un café dans le terminal ?'. Il les tient également au courant du déroulement de leur vol via WhatsApp ou Messenger, et, le jour J, il les guide dans l'aéroport, au moyen de messages.

Son ergonomie et sa vitesse de réponse lui ont valu d'être élu en 2023 'Number One Bot of Belgium'. « Grâce à BRUce, nos passagers partent le cœur léger et l'esprit tranquille », résume **Anja Paermentier, Digital Channels Manager**. « Ils n'ont même plus besoin d'aller chercher les informations sur notre site web ou auprès de notre équipe customer care. BRUce leur répond rapidement, à n'importe quelle heure. » **Stijn Verleye, Digital Web Manager**, ajoute : « Nous perfectionnons en permanence notre approche afin de fournir aux voyageurs des réponses sur-mesure toujours plus adaptées ». En 2023, BRUce a ainsi appris à anticiper de plus en plus de circonstances imprévues. Des chutes

Chatbot BRUce : un compagnon de voyage numérique qui a réponse à tout

de neige sont attendues ? Grâce à lui, les passagers qui suivent leur vol reçoivent des mises à jour et des conseils pratiques pour savoir comment agir. Dans le terminal, il guide et informe les passagers au moyen, par exemple, de vidéos au contrôle de sécurité.



7,5 millions de messages envoyés en 2023

250 000 passagers ont suivi leur vol via BRUce



83 % ont choisi des notifications via WhatsApp
17 % via Messenger

Airport Operations Plan 2.0 : pour une expérience optimale des passagers



Brussels Airport Company met tout en œuvre pour offrir la meilleure expérience possible à ses passagers et partenaires. Notre secret ? L'**Airport Operations Plan (AOP)**. Ce logiciel de données, de mesures et d'outils numériques nous permet de contrôler, analyser et ajuster en permanence les dizaines de processus de l'aéroport. « Nous avons mis en place plusieurs initiatives en 2023, dont vont bénéficier les passagers mais aussi les compagnies aériennes et les manutentionnaires », déclare **Laure Henriquet, Senior Data Product Owner**. « En tirant parti des données disponibles grâce à l'intelligence artificielle, notre nouveau modèle peut prévoir, avec plus de précision encore, les flux des passagers. Sa capacité à fournir d'excellentes modélisations dans un délai très court a un impact positif sur notre charge de travail. Les données supplémentaires transmises par notre partenaire Brussels Airlines améliorent, elles aussi, la qualité de ces rapports prévisionnels. » D'autres éléments ont également été mis à jour ou mieux intégrés dans l'AOP, tels qu'un outil de planification qui garantit désormais aux voyageurs à mobilité réduite la présence d'un accompagnateur dès leur arrivée dans le terminal. Notre outil de gestion des flux nous permet de mieux prévoir le nombre de vols pouvant décoller en

cas d'imprévu – tels que la neige – et de partager ces informations avec notre partenaire skeyes. Toujours en 2023, nous avons lancé, avec l'aide des compagnies aériennes et les agents d'escale, un test visant à recueillir des données fiables sur toutes les opérations liées aux avions, entre leur arrivée et leur départ. Une démarche que nous souhaitons prolonger à l'avenir. Dans un même temps, nous avons également amélioré et enrichi notre application HELI, qui nous donne en temps réel une vue d'ensemble des activités de l'aéroport. Nous recueillons ainsi plus de données sur les bagages, ce qui permet à nos partenaires de les gérer plus rapidement et avec plus de précision. Pour finir, en affinant nos tableaux de bord 'Post-Ops', nous pouvons désormais instantanément obtenir des informations clés sur nos performances ou accéder à des détails spécifiques, et, de ce fait, donc optimiser à nouveau nos processus. « Ces ajustements rendent la collaboration entre Brussels Airport Company, les compagnies aériennes et les prestataires au sol encore plus efficace. Et par conséquent, nous servons encore mieux nos passagers avec une répercussion directe sur la qualité de nos services et l'expérience passager. », conclut Laure Henriquet.

Se restaurer confortablement

Nombreux sont nos voyageurs qui apprécient de pouvoir boire un verre ou manger un morceau avant le décollage. En 2023, Brussels Airport Company a étoffé son offre de restauration dans le hall des départs.

NOUVELLES OUVERTURES EN 2023

- YoYo! Fresh Tea Bar
- Dunkin' Donuts
- Guapa Juice
- Java Coffee
- Starbucks



Une alternative durable aux bouteilles plastiques jetables a également fait son apparition à la jetée A, au-delà des contrôles de sécurité. Cette toute nouvelle **fontaine à eau** permet aux passagers de remplir leur gourdes gratuitement. Des contenants sont également disponibles sur place.

Travailler et se détendre dans les Diamond Lounges revisités

Pour pouvoir répondre à la demande croissante de services premium au sein des aéroports, Brussels Airport Company a entièrement rénové en 2023 les Diamond Lounges des jetées A et B. Mobilier moderne, atmosphère accueillante ; ces nouveaux espaces invitent voyageurs d'affaires et familles à profiter des meilleures conditions avant leur vol. Zones de travail ou de détente, douches, buffet copieux, tout a été pensé pour le confort de nos passagers. La jetée B

se verra également offrir un nouvel espace lounge. Pouvant accueillir quelque 350 voyageurs, cette nouvelle zone remplacera les deux lounges existants. Une zone séparée abritant des douches, sanitaires et un espace de sommeil viendra compléter l'offre actuelle.



393 000

voyageurs ont utilisé les Diamond Lounges des jetées A et B en 2023 (266 000 en 2022)

Accueil magique pour les festivaliers internationaux



Chaque été, Brussels Airport accueille des milliers de festivaliers internationaux en route pour Tomorrowland. « Ce festival de musique électro, qui transcende les nationalités et les générations, est l'un des plus beaux succès belges. Nous ne pouvons que nous y associer », raconte **Cindy Mussche, Senior Passenger Experience & Marketing Manager**. Brussels Airport Company collabore donc étroitement avec Tomorrowland pour que les festivaliers, souvent passagers d'un partyflight de Brussels Airlines, rejoignent le plus facilement possible leur hôtel ou leur camping. Et le festival ne s'arrête pas aux portes de Tomorrowland. Les

voyageurs peuvent encore profiter de cette ambiance unique dans l'enceinte de notre aéroport, lorsqu'il attendent leur vol retour. Ou même danser chez Beers & Cheers (Porte A), sur la musique électro mixée en live par plusieurs artistes du festival dans un dj-booth spécialement décoré pour l'occasion. « Festivaliers et passagers ne sont pas les seuls à accueillir cette initiative avec autant d'enthousiasme. Au sein de notre propre communauté – des collaborateurs aux fournisseurs et partenaires – cette expérience hors du commun met un sourire sur de nombreux visages », ajoute Cindy Mussche.



En toute fluidité, hiver comme été

Tout au long de l'année, Brussels Airport Company veut permettre à ses voyageurs d'atteindre leur destination de manière fluide, et rendre leur court séjour à l'aéroport le plus agréable possible.



Enregistrement des bagages: plus simple et plus rapide

Une ambition qui demande des efforts supplémentaires en été. En juillet et en août 2023, 4,7 millions de passagers ont en effet transité par notre terminal. Pour gérer efficacement et sereinement cette affluence, il convient de lancer les préparatifs bien en amont. En concertation avec nos partenaires et nos propres équipes, nous analysons toutes nos procédures et les optimisons continuellement en y intégrant de nouvelles technologies, et, au besoin, nous formons et recrutons du personnel supplémentaire. Nous assurons, de cette manière, d'offrir ainsi une expérience optimale à toutes les personnes qui partent en vacances ou en voyage d'affaires depuis Brussels Airport pendant le pic estival.

Première étape en arrivant à l'aéroport : l'enregistrement des bagages. Juste avant le pic estival, une modification intelligente de six comptoirs d'enregistrement et de dix bornes d'étiquetage a permis aux passagers de Brussels Airlines, Lufthansa, SWISS et Austrian d'effectuer cette opération eux-mêmes beaucoup plus rapidement – en une minute alors qu'il fallait précédemment deux à trois minutes au comptoir. En juillet, au plus fort de l'été, 76 000 valises et sacs – 10% du volume total de bagages – ont été étiquetés de cette façon puis enregistrés directement par les voyageurs. L'objectif est d'étendre ce projet à toutes les compagnies aériennes afin d'enregistrer, selon la même procédure, trois-quarts des bagages à l'horizon 2028.



Les e-gates accélèrent le contrôle frontalier

À l'été 2023, Brussels Airport Company a installé trois nouveaux e-gates, ces portes d'accès électroniques qui contrôlent les passeports par voie numérique et améliorent visiblement le confort des voyageurs. Au total, six des douze e-gates sont réservés aux citoyens de l'Union Européenne. Les six autres étant accessibles aux passeports américains, canadiens et britanniques. Le taux d'utilisation des e-gates a été multiplié par quatre durant le deuxième semestre, faisant chuter considérablement le temps d'attente lors des contrôles frontaliers.



De nouvelles passerelles pour plus de confort

28 passerelles seront progressivement – en six phases – remplacées. Trois d'entre elles étaient déjà opérationnelles en 2023. Cette rénovation s'inscrit dans la stratégie d'amélioration continue du confort des passagers, des partenaires et des compagnies aériennes menée par l'aéroport. Plus spacieuses et plus lumineuses grâce à leurs grandes vitres, les nouvelles passerelles sont également dotées des dernières technologies. Elles sont équipées d'un système de climatisation et de ventilation moderne ainsi que de nouveaux écrans d'information qui facilitent la circulation.

Parés pour l'hiver

Si l'été est la période la plus chargée à Brussels Airport, les mois d'hiver restent cependant très intenses. Les températures négatives et les précipitations hivernales peuvent affecter sérieusement nos opérations. Afin d'assurer la continuité du trafic aérien même en cas de neige ou de givre, nos équipes spécialisées se livrent dès l'été à des exercices de simulation. À l'annonce d'intempéries, les coordinateurs d'équipes se réunissent avec les représentants du Airport Operation Center (AOP), le centre névralgique de l'aéroport où les procédures sont constamment analysées et adaptées. Ensemble, ils décident des pistes qui seront utilisées, du nombre de collaborateurs à mobiliser pour le déneigement et déglacage des pistes ainsi que des plateformes d'accès. Qu'il ait neigé pendant la nuit ou qu'il continue à neiger durant la journée, trois équipes de quarante collègues se relaient pour maintenir le tarmac praticable. Ils circulent en convoi avec des chasse-neige et des camions pulvérisateurs, tandis que le coordinateur reste en communication continue avec l'équipe d'inspection, l'APOC et le contrôle du trafic aérien. Des épandeurs de sel parcourent quant à eux, toutes les voies d'accès et la zone cargo. Grâce à ces diverses mesures et une collaboration exemplaire entre les différents services, Brussels Airport continue de fonctionner même en cas de conditions météo extrêmes.



Afin de maintenir le tarmac praticable même en hiver, Brussels Airport Company dispose de :

- ❄️ **22 CHASSE-NEIGES**
14 grands et 8 petits
- ❄️ **7 CAMIONS PULVÉRISATEURS**
pouvant pulvériser jusqu'à 30 mètres
- ❄️ **4 RÉSERVOIRS**
de 45 000 litres chacun
- ❄️ **3 ÉPANDEURS DE SEL**
- ❄️ **110 TONNES DE SEL** en stock
- ❄️ **3 SOUFFLEUSES**
pouvant souffler la neige jusqu'à 60 mètres
- ❄️ **150 COLLABORATEURS EXTERNES**
de garde 24/7 entre le 15/11 et le 31/03



Diversifier nos activités

Brussels Airport est bien plus qu'un aéroport. Notre vision ambitieuse et notre approche pionnière nous rendent résilients face aux turbulences. Nous investissons dans des projets immobiliers durables, offrons des espaces événementiels uniques et établissons des partenariats qui partagent nos valeurs.

Investir dans l'immobilier durable

Afin de se prémunir contre les périodes de turbulence, Brussels Airport Company diversifie ses activités, entre autres en développant son expertise et ses investissements dans l'immobilier. L'immobilier que nous développons permet à nos collaborateurs de bénéficier d'un cadre de travail unique et aux entreprises de notre communauté aéroportuaire de s'implanter ici, renforçant ainsi l'écosystème de l'aéroport.

Brussels Airport Company maintient ses efforts de modernisation et de réaménagement de la zone cargo. D'ici 2027, nous augmenterons la capacité totale de 25 %, avec notamment 34 000 m² d'entrepôts, des bureaux et une tour de parking. Selon les principes de l'économie circulaire, les anciens entrepôts de la partie centrale de la zone seront remplacés après leur destruction par de nouveaux bâtiments totalement durables qui devront tous obtenir la certification BREEAM Excellent, la référence

mondiale en matière d'efficacité énergétique, de qualité de l'air, de gestion des eaux, de choix de matériaux, de degré d'innovation, de mobilité et de bien-être au travail. « Ces bâtiments très attractifs répondent aux attentes des grands acteurs internationaux autant qu'à celles des entreprises locales souhaitant étendre leur activité », précise **Sarina Wolfs, Head of Logistics Real Estate**. « Afin de renforcer notre écosystème, nous cibons un mix équilibré de clients actifs dans nos secteurs de prédilection : pharma,

denrées périssables, e-commerce et animaux vivants. » Cinq partenaires solides aux ambitions de croissance affirmées s'installeront ici à partir de 2025 : Nippon Express, Deny Cargo, Hazgo, EV Cargo et DSV. Brussels Airport Company livre à chacun d'entre eux un bâtiment standard tout en s'efforçant de cerner leurs besoins spécifiques et d'y répondre.



Tout sous le même toit : un nouveau bâtiment pour Hazgo

De nombreuses entreprises présentes sur la zone cargo de Brussels Airport font appel à l'expertise d'Hazgo pour assurer leurs transports de marchandises dangereuses, aussi bien les matières inflammables comme la peinture ou les batteries que les matières premières pharmaceutiques ou les échantillons de virus actifs. Valeur sûre de la communauté aéroportuaire depuis plus de quinze ans, reconnue pour sa flexibilité et son efficacité, Hazgo inspecte et emballe les marchandises dans un environnement strictement contrôlé et régulé. « Nous louons actuellement trois bâtiments de Brussels Airport Company, ce n'est pas idéal », déclare **Tom Heymans, CEO de Hazgo**. « Nos services s'adressent essentiellement aux entreprises de la zone cargo. Nous cherchons donc une solution pour réunir toutes nos activités sous le même toit, et renforcer ainsi notre efficacité et la collaboration au sein des équipes. » Lorsque Brussels Airport Company a entamé en 2023 la construction d'un nouveau complexe multifonctionnel,

Hazgo n'a pas hésité : « Nous sommes une entreprise innovante et à croissance rapide. En centralisant tous nos départements sur ce nouveau site, nous serons prêts à relever encore mieux les défis de l'avenir ». L'aéroport a tenu compte des besoins spécifiques d'Hazgo tout en aidant à réfléchir à l'aménagement et à l'habillage du bâtiment. « Nous nous sommes spécialisés dernièrement dans le segment pharma et sciences de la vie pour lequel nous proposons notamment des emballages réfrigérés uniques », ajoute Tom Heymans. « Nous étudions avec Brussels Airport Company la possibilité de placer dans les nouveaux bâtiments une machine à glace sèche, afin de rester compétitifs sur ce marché à forte croissance et de contribuer en même temps à renforcer la position de l'aéroport au sein de la communauté internationale de cargo. »



Nippon Express : un nouveau siège à la hauteur des ambitions



Présente depuis plus de quarante ans sur notre aéroport, Nippon Express installera elle aussi bientôt son siège dans la partie centrale de la zone cargo. La firme japonaise, l'une des plus grandes au monde dans le secteur de la logistique, traite chaque mois 1 400 tonnes de marchandises à Brussels Airport. La surface actuelle de ses locaux – 7 000 m² d'entrepôts et 1 500 m² de bureaux, répartis sur plusieurs bâtiments – ne répond plus à ses ambitions à long terme. « En déménageant dans un nouvel espace de 10 000 m², nous pourrions enfin travailler confortablement et mettre en œuvre nos plans de croissance », commente **Michael Kamm, Managing Director chez Nippon Express Belgium**. « Nous voulons nous concentrer à l'avenir sur le

segment des soins de santé, et nous imposer comme la porte d'accès européenne de référence vers le Japon. Brussels Airport est un formidable pôle opérationnel pour cela, en particulier grâce à son écosystème de cargo. » Comme tous les nouveaux bâtiments en projet, celui de Nippon Express sera neutre en CO₂ et certifié BREEAM Excellent. Ce sera également un lieu agréable à vivre, ce qui n'a rien d'un détail, comme le souligne Michael Kamm : « Nous souhaitons continuer à offrir un environnement de travail épanouissant à nos collègues, dont certains travaillent ici depuis des dizaines d'années, et attirer avec ce même argument les nouveaux talents ».



Un nouveau parking pour le personnel et les voitures de locations



Brussels Airport Company prend de nombreuses mesures pour stimuler les alternatives à l'automobile, en mettant particulièrement l'accent sur le transfert modal. « Avec la croissance de notre activité, et de notre personnel, nous devons augmenter notre capacité de parking », fait remarquer **Mira De Grande, Director Commercial Real Estate**. Pour cette raison, la construction d'un parking de huit étages et d'une surface de

90 000 m² a débuté en octobre 2023, en face de la zone drop-off. Fin 2025, le bâtiment accueillera, en plus de ses 2 700 places de stationnement dont 650 équipées d'une borne de recharge pour les véhicules électriques, les nouveaux bureaux des services de location.

Un centre de formation et d'innovation pour les futurs talents de l'aéroport



Depuis novembre 2023, l'ancien bâtiment B54 est en cours de rénovation. Il abritera l'Aviation Talent Hub (voir page 33), un nouveau centre de formation et d'innovation ultramoderne. « Il s'agira d'un bâtiment hybride, avec trois halls et pas moins de douze salles de formation », précise **Tom Van Steenberghe, Senior Project Manager Strategic Development**. « On y retrouvera des salles de cours classiques et des salles de travaux pratiques – où les nouvelles recrues pourront par exemple suivre un cursus de conducteur de chariot élévateur – mais aussi des installations dédiées à l'enseignement numérique, équipées de matériel de pointe. La rénovation comprend également l'aménagement de bureaux, de salles de réunion et d'un espace événementiel. Situé au centre de l'aéroport, le

bâtiment sera facilement accessible à vélo ou en transports en commun, avec des connexions directes au terminal passagers et à la zone cargo. Il répondra de plus aux normes les plus élevées en matière d'efficacité énergétique grâce à l'utilisation de technologies durables : panneaux solaires sur le toit, auvent végétalisés... Les différentes phases de travaux doivent s'achever en juin 2024, le réaménagement des espaces intérieurs étant prévu pour le dernier trimestre de la même année. L'Aviation Talent Hub et le nouvel Experience Centre devraient être opérationnels début 2025.



Skyhall et Sheraton Brussels Airport Hotel : vibrer au fil des événements

Un joyau architectural et un hôtel unique. Le Skyhall et le Sheraton Brussels Airport répondent à la demande d'espaces événementiels de qualité au cœur de l'Europe et constituent un élément important de notre stratégie de diversification.

Cadre idéal de tous les événements d'envergure, notre Skyhall, construit pour l'Exposition Universelle de 1958, a accueilli l'année dernière 23 événements organisés par diverses entreprises et institutions prestigieuses. Tout au long de l'année, des centaines de participants, venus des milieux de la finance, du tourisme, de l'automobile, du sport et de l'assurance ont à leur tour pu admirer la vue imprenable sur le tarmac tout en échangeant à tous les niveaux avec leurs collaborateurs et leurs partenaires. Aviato (voir p.33), maillon essentiel dans la mise en relation des talents et des opportunités professionnelles des différents secteurs d'activité de l'aéroport, y a même tenu son salon de l'emploi annuel. Contribution non négligeable à notre stratégie de diversification, les

activités du Skyhall sont aussi synonymes de réservations supplémentaires au Sheraton Brussels Airport Hotel. Ce dernier, idéalement situé, affichait d'ailleurs un taux d'occupation le plus élevé de toute la région. Il n'est pas pour rien le premier choix d'hébergement des artistes se produisant au festival Tomorrowland, et ce depuis la première édition...



SKYHALL

81 jours réservés pour des événements

19 événements clients

4 événements Brussels Airport Company

4 événements de plusieurs jours

1 salon de l'emploi



SHERATON



Partenaire de tous les événements

L'hôtel Sheraton Brussels Airport dispose de près de 1 500 m² d'espace événementiel, avec un éventail de grandes et petites salles pouvant accueillir aussi bien des conférences, des banquets ou des réunions. Les entreprises et les institutions nationales ou internationales y organisent leurs événements annuels. C'est également là que se déroulent les Brussels Airport Aviation Awards, dont la 16^{ème} édition a eu lieu en mars 2023. Une cérémonie qui permet à Brussels Airport Company d'honorer ses partenaires ainsi que les différentes compagnies aériennes.

Partenaires pour l'avenir

Pour continuer à faire de Brussels Airport un hub diversifié, nous concluons des partenariats avec les innovateurs et les entreprises pionnières qui partagent nos valeurs et notre mission. Ils nous aident à donner vie à nos objectifs et à notre vision.



Fidèle à sa philosophie entrepreneuriale tournée vers l'avenir et l'innovation, Brussels Airport Company s'associe aux entreprises ambitieuses qui partagent cet ADN. Nous investissons également, par l'intermédiaire de notre filiale Brussels Airport Ventures, dans des projets capables de soutenir notre agilité et notre croissance. « Nous privilégions trois domaines », explique **Karen Dams, Strategy and M&A Lead**. « Tout d'abord, les solutions de transport dynamiques qui améliorent l'efficacité et la fluidité de nos opérations. L'analyse de données, les drones et l'intelligence artificielle en sont quelques exemples. Le but étant d'aider nos clients à connecter passagers et marchandises de façon toujours plus efficace. »

Parce que le changement climatique modifie considérablement notre façon de travailler, de vivre et de voyager, la décarbonisation et la circularité

forment le deuxième domaine d'action. « La transition énergétique est en plein essor à l'aéroport et nous mettons déjà en œuvre autant que possible la pensée circulaire. Nous continuons à chercher des solutions pour rendre tous nos projets dans les domaines de l'énergie, de la gestion des déchets et de l'immobilier plus verts et plus respectueux de la planète. »

Pour finir, nous transformons l'aéroport en un centre d'affaires, de loisirs, de la culture et du vivre-ensemble. « Avec 300 entreprises sur notre site, nous sommes en quelque sorte une petite ville, pleine d'énergie. En forgeant de nouveaux partenariats, nous souhaitons renforcer cette communauté », conclut Karen Dams.

L'aéroport, incubateur et terrain d'essai des solutions innovantes

Fin 2023, Brussels Airport Company a annoncé sa participation à **Flanders Technology & Innovation (FTI)**, une plateforme du gouvernement flamand et de sept entreprises associées. Elles partageront dans les années à venir leur savoir-faire, leurs idées novatrices et leurs données afin d'apporter des solutions concrètes aux grands défis sociétaux. Comparable à une ville où différents secteurs d'activité s'imbriquent, Brussels Airport est un terrain d'essai idéal dans cette perspective et un atout de choix pour l'écosystème FTI. Premier projet dans ce cadre : EntertainmentLAB. En collaboration avec Tomorrowland, Brussels Airport Company veut, au travers de

cette initiative, soutenir les start-ups belges et internationales dans les domaines de la circularité et du recyclage. Deux de nos priorités depuis plusieurs années, sur lesquelles nous avons acquis de solides connaissances. À l'automne 2023, nous avons sélectionné quelques start-ups spécialisées dans la sensibilisation des festivaliers aux enjeux du recyclage ou dans la recherche de solutions de valorisation des déchets. Avec l'aide des partenaires d'**EntertainmentLAB**, elles pourront tester leurs idées et leurs projets pendant Tomorrowland 2024.



Investir et déployer la technologie des drones



Brussels Airport Company investit de plus en plus dans le développement des nouvelles technologies, notamment dans des projets de drones pour améliorer la sécurité et l'efficacité opérationnelle de l'aéroport. En mars 2023, l'aéroport a annoncé l'acquisition de 30 % de **DronePort**, un écosystème unique axé sur la recherche et l'innovation dans le domaine des drones et de l'Advanced Air Mobility. Situé sur l'ancienne base aérienne de Saint-Trond, son ambition est d'être un accélérateur de croissance et de développement pour tous les acteurs de ce nouveau marché. Grâce à ce partenariat, Brussels Airport Company occupe une position privilégiée dans ce secteur émergent, et contribue à faire de DronePort un aéroport pour drones durable et au rayonnement international. C'est aussi sur ce site que notre partenaire **SkeyDrone** continuera à approfondir son expertise en 2024 avec le projet D-Hive drone-in-a-box, commandité par Port of Antwerp-Bruges. « Nous avons réalisé dans le

port une analyse de risques pour un réseau de six drones autonomes », raconte **Hendrik-Jan Van Der Gucht, Managing Director de SkeyDrone**. « Nous avons également vérifié la validité des permis ainsi que le raccordement et la bonne communication de tous les éléments techniques entre eux. » Un réseau de drones pourrait aussi avoir des avantages pour Brussels Airport. SkeyDrone a donc transposé en 2023 le cadre juridique et opérationnel du projet du port dans l'environnement de l'aéroport. « Tous les éléments sont réunis, mais nous devons encore conduire des tests avant de pouvoir déployer le système. DronePort est le lieu idéal pour cela », ajoute Hendrik-Jan Van Der Gucht. SkeyDrone entreprend également des démarches pour obtenir sa certification U-space qui lui permettra d'être officiellement reconnu en Europe comme contrôleur aérien pour drones autonomes.

L'I.A. au service de la transition énergétique



Forte de son expertise en matière d'intelligence artificielle et d'analyse de données, la jeune entreprise bruxelloise **Jetpack**, dans laquelle Brussels Airport Company détient une participation, contribue à optimiser l'expérience des usagers de l'aéroport. Elle a ainsi participé à la conception du modèle de prévision des flux de voyageurs grâce auquel l'aéroport peut gérer sur une base fiable les éventuels problèmes de capacité et décider où et quand déployer du personnel, quels produits stocker dans les différents magasins et en quelle quantité, etc. « Nous discutons constamment avec Brussels Airport Company des nouvelles opportunités », commente **Pierre-François Crousse, COO de Jetpack**. « Mais nous explorons également les moyens de faire bénéficier l'aéroport du savoir-faire acquis sur d'autres projets. » Jetpack a par

exemple conçu pour Resa, gestionnaire du réseau électrique liégeois, un algorithme et une application web capable de prévoir l'évolution de la consommation des clients dans les années à venir. « Dans le cadre de la transition énergétique, Resa doit étendre son réseau et savoir pour cela où se situent les pics de consommation. En intégrant leurs données dans notre simulateur, ils peuvent voir exactement où l'infrastructure doit être adaptée. » Confronté à un défi semblable avec son ambition net zéro carbone (voir p.27), Brussels Airport Company étudie les modalités d'une mise en œuvre de cette solution pour l'aéroport.



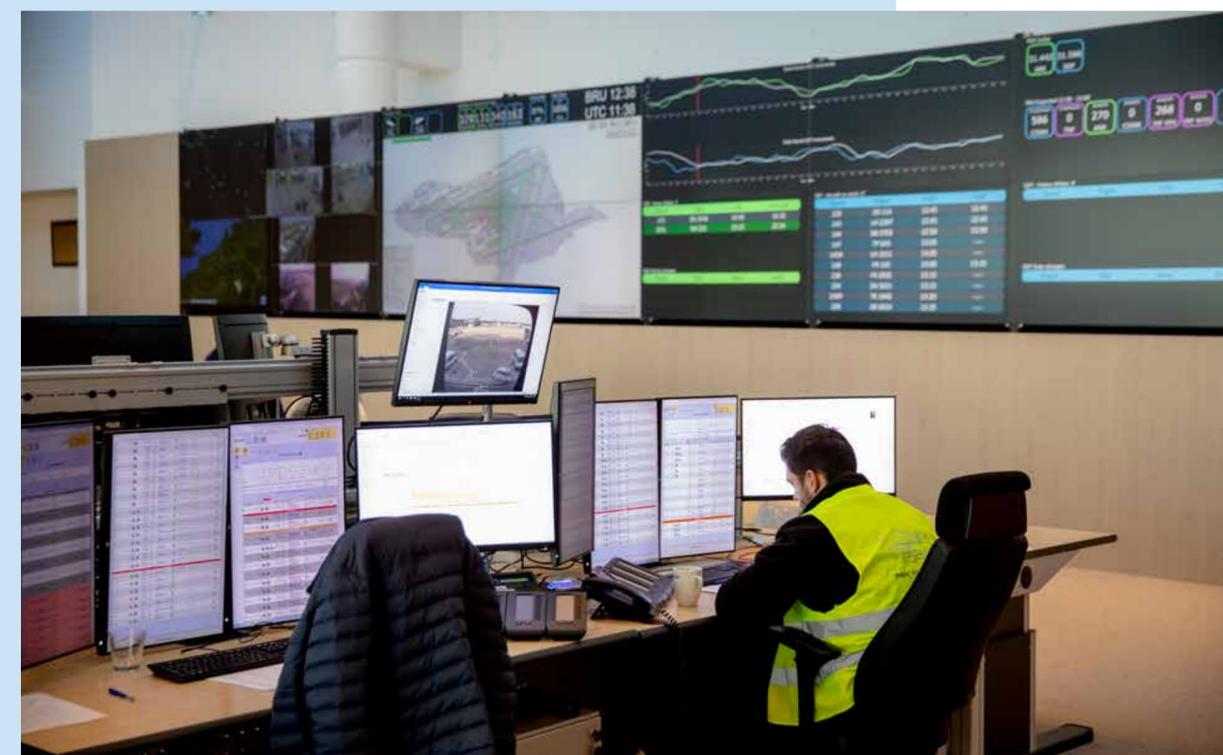
Airport Intelligence, l'expertise opérationnelle pour tous



Filiale de Brussels Airport Company, **Airport Intelligence** met à disposition des entreprises son expérience, ses logiciels et ses compétences en matière d'utilisation opérationnelle des données. « Nous accompagnons des organisations de tous types et de toutes tailles qui, à l'instar de l'aéroport, opèrent au sein d'écosystèmes complexes avec de nombreux partenaires », explique **Koriijn Defever, General Manager Airport Intelligence**. « Selon les cas, nous créons un centre névralgique opérationnel à partir de zéro ou nous optimisons les procédures existantes. » L'équipe Airport Intelligence a conseillé en 2023 plusieurs aéroports européens dont le trafic varie de 5 à 30 millions de passagers par an. « Tout commence par une simple question : 'Pouvez-vous faire passer notre centre d'opérations au niveau supérieur ?' ou 'Comment mieux utiliser notre capacité d'enregistrement ?'. Nous nous rendons alors chez le client pour analyser les procédures et échanger avec toutes les personnes concernées. Nous faisons ensuite nos recommandations et nous établissons un plan d'action concret applicable immédiatement. La plupart du temps, nous réalisons aussi la mise en œuvre de ce plan. » En plus de sa propre équipe, Airport Intelligence fait appel à des experts externes venus d'autres entreprises de l'aéroport.

« Confrontés au quotidien à la réalité du terrain, leur expérience est un plus pour nos clients. Nos collaborateurs apprennent à leur tour beaucoup au contact d'autres organisations et font circuler ces informations au sein de Brussels Airport », poursuit Koriijn Defever. Airport Intelligence s'implique également dans les projets des filiales de Brussels Airport Company. Avec Jetpack, pour implémenter le logiciel Airport Operations Plan dans d'autres organisations ;

avec SkeyDrone et DronePort, pour étudier le déploiement de drones dans les aéroports ; avec Aviato Academy pour mettre au point une formation d'APOC managers. « Grâce à ces collaborations, nous créons de nouveaux services et apportons une plus grande valeur ajoutée à nos clients », conclut Koriijn Defever.





La **durabilité** dans tous ce que nous entreprenons

La durabilité ne s'arrête pas aux émissions de CO₂. Elle conditionne tout ce que nous entreprenons en lien avec l'énergie, la mobilité ou le cadre de vie. Elle est au cœur de notre politique de recrutement et des opportunités de carrière inclusives pour nos collaborateurs.

Croître dans le respect des personnes et de l'environnement



En tant qu'aéroport, notre mission principale est de connecter les personnes, les entreprises et les communautés. Pour assurer leur bien-être et protéger la planète, nous intégrons le développement durable dans toutes nos activités. C'est le troisième pilier de notre stratégie Shift 2027, qui nous aide à devenir plus efficaces et encore mieux préparés pour l'avenir.

Brussels Airport Company fait du développement durable une priorité stratégique qui donne le cap à toute l'organisation et pilote toutes les prises de décision. « C'est le seul moyen de garantir la durabilité de nos activités dans le respect des personnes, de l'environnement et de notre cadre de vie », insiste **Sylvie Van den Eynde, Chief HR & Corporate Affairs Officer**. « Brussels Airport Company cherche constamment à maintenir l'équilibre entre deux aspects. D'une part, nous contribuons à **la connectivité du pays, à la valeur ajoutée économique et la création de 64 000 emplois directs ou indirects**. D'autre part, nous souhaitons le faire **de façon durable** en préservant l'environnement. »

En 2023, Brussels Airport Company a encore renforcé ses ambitions en matière de développement durable, en décidant de ne plus émettre de CO₂ d'ici 2030 au plus tard – et d'être 'net zéro carbone' vingt ans plus tôt que prévu. En juillet 2023, l'aéroport a de plus déposé une demande de permis environnemental auprès du gouvernement flamand, afin d'obtenir le renouvellement du permis existant et de continuer à exploiter l'aéroport dans les conditions actuelles, sur les mêmes

terrains et avec les mêmes infrastructures. Aucune demande d'extension des infrastructures – comme l'augmentation du nombre de pistes – ou d'autorisations supplémentaires – des vols de nuits par exemple – n'a été formulée. Brussels Airport Company veut cependant continuer à se développer au rythme de l'économie et de la demande du marché. Conformément à la procédure de renouvellement, un panel d'experts indépendants a étudié les retombées de notre activité et livré ses conclusions dans son Étude d'Impact Environnemental (EIE). Sylvie Van den Eynde : « Les experts ont déterminé l'impact de notre aéroport sur son environnement en termes de climat, de nuisances sonores, de mobilité et de qualité de l'air et de l'eau, et fait des recommandations d'amélioration. Il ressort de l'EIE que Brussels Airport peut continuer d'**augmenter de façon organique sa capacité de transport de passagers et de cargo tout en réduisant les retombées sur son environnement direct** ». L'aéroport prend des mesures à cet effet, pour stimuler par exemple le renouvellement des flottes et pour réduire les niveaux sonores en construisant des murs anti-bruit supplémentaires. « Nous avons aussi

volontairement tenus informés les résidents locaux et toutes les parties concernées de la demande de permis, en toute transparence. » Une première séance d'information a ainsi eu lieu en mars 2023 suivie d'une seconde en décembre au moment de l'enquête publique. Brussels Airport Company veut à la fois jouer **un rôle de pointe dans la transition écologique et être une source d'inspiration pour tout le secteur de l'aviation**. En renforçant les coopérations locales, avec tous les partenaires autour de l'aéroport, et internationales, au sein du projet européen Stargate (voir p.37), nous pouvons rendre l'aviation plus durable. Une approche qui ne se limite pas à l'environnement, comme le souligne Sylvie Van den Eynde : « Les aspects socio-économiques et le développement des compétences de nos collaborateurs font partie intégrante des objectifs à atteindre ».



Les cinq piliers de notre approche durable :



Un aéroport **zéro carbone**



Un aéroport **circulaire**



Un **meilleur cadre** de vie



L'aéroport, **hub de transport intermodal**



Des emplois durables dans un cadre inclusif

Réduire au maximum nos émissions directes

Brussels Airport Company a l'objectif de parvenir à un bilan net zéro carbone en 2030, vingt ans plus tôt que prévu. Voici les mesures prises en 2023.

Résultat des nombreuses mesures adoptées pour réduire au maximum nos propres émissions et pour compenser le volume restant, notre aéroport est neutre en CO₂ depuis 2018. Une approche en phase avec l'ambition du secteur aéronautique, responsable de 3 à 4 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre, de diminuer fortement son empreinte carbone. « Brussels Airport Company a placé la barre très haut en 2023 », déclare **Els Heyvaert, Sustainability Manager Climate & Circular Economy**. « Nous avons décidé de devenir net zéro carbone en 2030 et non plus en 2050. » Pour y parvenir,

plusieurs mesures ont été prises. Nous achetons uniquement de l'électricité 100 % verte et nous en produisons nous-mêmes une partie grâce à nos panneaux solaires. Nous continuons également à développer notre politique de mobilité verte. Depuis 2022, les véhicules de société proposés à nos collaborateurs sont exclusivement électriques et nous avons installé un réseau de bornes de recharge pour toute la communauté de l'aéroport. Par ailleurs, nous préparons l'installation d'un système de chauffage ultramoderne sans énergies fossiles utilisant des pompes à chaleur. Il remplacera notre système actuel et nous

permettra dès 2027 de réduire nos émissions de CO₂ de 70%. « Des investissements de cette ampleur sont conformes à nos ambitions environnementales. Nous voulons plus que jamais jouer un rôle de premier plan dans l'aviation durable européenne », souligne en conclusion Els Heyvaert.



Notre ambition

Brussels Airport Company est aujourd'hui neutre en carbone, ce qui signifie que nous compensons les gaz à effet de serre que nous émettons (CO₂-eq). Notre objectif est de ne plus émettre du tout de gaz à effet de serre en 2030 (pour les scopes 1 et 2) ; nous serons alors net zéro carbone.



OBJECTIF 2030

0 tonnes CO₂-eq (scopes 1 et 2) en 2030

Nos émissions de CO₂ en 2023



Scope 1

Les émissions directes de CO₂ de l'aéroport comprennent le chauffage des bâtiments au gaz naturel et au mazout, et l'utilisation de véhicules non électriques.

**2010 | 24 641 tonnes CO₂-eq
2023 | 16 285 tonnes CO₂-eq**



Scope 2

Les émissions indirectes de CO₂ de l'aéroport comprennent l'achat d'électricité.

**2010 | 34 235 tonnes CO₂-eq
2023 | 43,90 tonnes CO₂-eq***

* La recharge des voitures électriques en dehors de l'enceinte de l'aéroport est calculée sur le mix énergétique de l'électricité belge.



Scope 3

Les émissions indirectes de CO₂ des partenaires de notre chaîne logistique. Elles représentent la majeure partie de notre empreinte totale et proviennent principalement du décollage, de la phase de vol et de l'atterrissage des vols au départ de Brussels Airport.

**2010 | Non disponible
2023 | 3 381 722 tonnes CO₂-eq**

Véhicules et infrastructures électriques : un engagement

Depuis 2022, les collaborateurs de Brussels Airport Company ne peuvent plus commander de voitures de société à moteur thermique. D'ici 2026 l'intégralité de la flotte de voitures de société sera électrique. Afin de soutenir de façon adéquate cette transition, le déploiement de bornes de recharge accessibles aux collaborateurs de toute la communauté de l'aéroport a débuté en 2023. Dans les parkings du personnel, 150 bornes sont opérationnelles et 42 sont en cours d'installation. À terme, 1 400 véhicules électriques pourront charger en même temps.



Une équipe dédiée pour accélérer la transition énergétique

À la tête du nouveau département dédié à l'énergie mis en place en 2023, **Frederik Van Cleemput, Energy Market Manager**, a pour mission avec son équipe d'accélérer les mesures permettant de réaliser l'ambition net zéro carbone. Sa vision est claire : « Le paysage énergétique se transforme, porté par les sources renouvelables et par l'électrification des secteurs de la mobilité et chauffage ». Une transformation également à l'œuvre au sein de Brussels Airport Company, qui a investi de façon conséquente dans la conception et la réalisation d'un nouveau système de chauffage – pour lequel un appel d'offres est en cours. Le déploiement de bornes de recharge (voir ci-contre) permettant à nos collaborateurs de recharger leurs véhicules électriques sur place, doit également aider à réduire nos émissions. Heureusement, avec son propre réseau de distribution, Brussels Airport Company dispose d'un atout de taille pour stimuler la transition énergétique. Nous étudions actuellement comment combiner le réseau à des solutions numériques intelligentes afin de poser les bases d'un nouveau système qui pourrait coordonner de

façon flexible la production de nos panneaux solaires avec les besoins des pompes à chaleur ou des véhicules électriques. C'est notamment pour accélérer ce type de synchronisations entre production et consommation que la nouvelle équipe dédiée à l'énergie a été mise en place. Plusieurs projets, que nous voulons implémenter dès 2024, sont déjà en développement sous son égide, par exemple l'extension de la capacité du réseau électrique afin de poursuivre l'électrification de l'aéroport et de ses partenaires. Nous prévoyons aussi d'installer davantage de panneaux solaires et d'augmenter ainsi notre production locale d'énergie verte de 3 MWp à 10 MWp en mai 2024 et à terme jusqu'à 27 MWp en 2027. Mais, comme le souligne Frederik Van Cleemput : « Ce ne sont là que quelques-unes des mesures qui nous permettront de réaliser notre ambition d'être décarbonés d'ici 2030 ».



Notre approche de production d'énergie verte



Notre ambition : 27 MWp d'ici 2027

Quel est notre plan ?



Aérodrome

L'aérodrome est couvert de **panneaux solaires**.



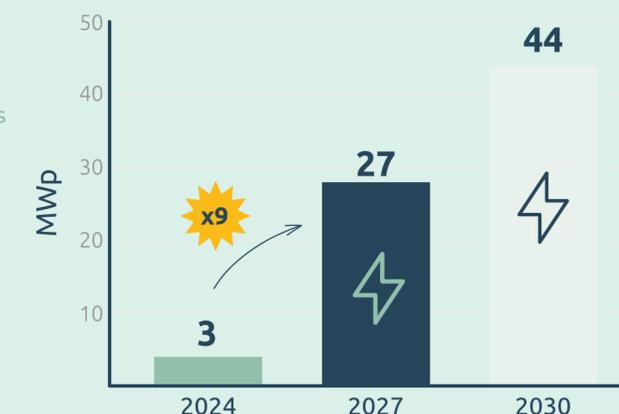
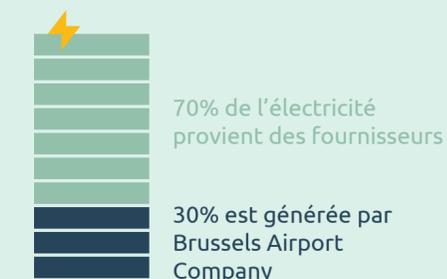
Parkings

Les zones de parking sont équipées de **panneaux solaires**.



Bâtiments

Tous les nouveaux bâtiments sont dotés de **panneaux solaires**.



Expliquez-moi

MWp signifie Megawatt peak, c'est-à-dire la puissance électrique maximale qu'une installation de panneaux solaires peut générer dans des conditions optimales.

1 MWp d'électricité verte produite = 250 foyers

27 MWp d'électricité verte produite = ≈ 7000 foyers

Moins de déchets, plus de recyclage

Réduire les déchets, recycler davantage et appliquer autant que possible les principes d'économie circulaire... Brussels Airport Company s'engage sur tous ces terrains.

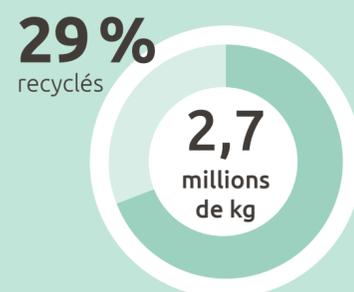
La réduction quasi complète des déchets résiduels, c'est l'objectif de Brussels Airport Company à l'horizon 2030. Afin de réaliser cette ambition, les grandes lignes d'une stratégie de gestion des déchets ayant pour devise 'Less waste, more value', ont été définies. Elles traduiront en action concrète le Waste Charter, un engagement volontaire conclu entre Brussels Airport Company et une grande partie de ses partenaires dans tous les secteurs d'activité. « Notre gestion des déchets est placée sous le signe de la circularité », ajoute **Caroline Bossuyt, Sustainability Expert Circularity**. « Tout commence par la sensibilisation au sein de l'aéroport, aussi bien de nos collaborateurs que de nos partenaires ou de nos passagers. Pour générer moins de déchets, il faut d'abord réfléchir à comment les réduire et les réutiliser. Lorsque cela n'est pas possible, le tri et le recyclage sont les clés pour donner une seconde vie aux matériaux. » La politique de gestion des déchets est mise en pratique auprès de tous les partenaires de

l'aéroport, mais en suivant différentes approches selon leur niveau d'implication : Control, Guide et Influence. Pour ses propres déchets, Brussels Airport Company gère et contrôle entièrement la collecte et le traitement avec le prestataire, organise des audits et des formations pour les employés et construit une infrastructure de tri spécifique (Control). Pour les partenaires du commerce de détail et de l'horeca, comme Autogrill ou Lagardère, l'aéroport joue un rôle de facilitateur et d'accompagnateur (Guide). Pour les autres partenaires, des groupes de travail sont organisés pour réfléchir aux mesures à prendre dans l'optique d'une réduction des déchets (Influence). Caroline Bossuyt : « En nous réunissant régulièrement pour identifier les problèmes et les opportunités, nous pouvons mettre en place des actions concrètes qui transformons notre aéroport en véritable hub circulaire ».



L'état du recyclage des déchets

Total des déchets produits (en kg) en 2023 et la part de déchets recyclés (en %).



OBJECTIF 2025



- Production totale de déchets (résiduels, papier et carton, organiques, verre, PMC).
- Proportion de déchets recyclés (résiduels, papier et carton, organiques, verre, PMC).

Optimiser le traitement des eaux



Depuis 2010, Brussels Airport Company collecte toutes ses eaux usées et les traite dans sa propre station d'épuration située dans la zone nord. La part provenant du terminal de l'aéroport et des avions atterrissant à Brussels Airport est traitée immédiatement.

Les eaux de pluie et de fonte des neiges contenant des produits de dégivrage utilisés sur le tarmac en hiver sont collectées via le réseau d'égouts et stockées jusqu'à leur traitement pendant les mois d'été. « Notre station d'épuration peut traiter 2 400 m³ par jour, soit l'équivalent de la consommation quotidienne de 60 000 personnes », précise **Nicolas Soenens, Compliance Expert Soil & Water**. « Cette capacité est largement suffisante pour le nombre actuel de collaborateurs, de passagers et de visiteurs, mais nous cherchons constamment à améliorer le processus. » Brussels Airport Company étudie également comment améliorer l'efficacité et le rendement de la station d'épuration ou comment capturer plus de propylène glycol – le produit utilisé pour dégivrer les avions. En fonction des résultats et de la faisabilité technique, ces projets seront mis en œuvre dans les années à venir.



Démolition dans la zone cargo : 95 % de matériaux recyclés



Pour ses travaux de construction et de démolition, Brussels Airport Company met l'accent sur l'efficacité énergétique, sur les techniques et matériaux durables et, autant que possible, sur la circularité. Des principes mis en application lors de la démolition de onze bâtiments obsolètes au centre de la zone cargo, comme l'explique **Gert Hoefnagels, Head of Build & Projects** : « Le covid et la complexité du chantier nous ont retardés – nous devons toujours nous adapter au bon fonctionnement de l'aéroport – mais nous avons pu débuter les travaux en 2022 ». Brussels Airport Company et le maître d'œuvre De Meuter ont cherché à rationaliser au maximum les opérations et à saisir toutes les opportunités de réemploi de matériaux existants. « L'approche circulaire n'est pas toujours aisée ou envisageable mais nous avons pu recycler

95 % de tous les matériaux usagés », selon Filip De Meuter, CEO de la société de démolition et terrassement De Meuter. Les pierres naturelles des sols et des murs ainsi que la moquette et les dalles de plafond ont retrouvé ailleurs une seconde vie. Le roofing et la ferraille ont été recyclés, tandis qu'une grande partie du béton a été concassée et lavé sur place puis réutilisé sur le site. « Ce dernier point présente un second avantage », relève Gert Hoefnagels. « Il évite également de transporter des dizaines de mètres cubes de béton, soit des centaines de camions en moins sur le ring de Bruxelles, et autant de CO₂ économisé. »

Une vie plus agréable autour de l'aéroport

Brussels Airport Company multiplie les initiatives pour améliorer la qualité de vie autour de l'aéroport, en adaptant notamment les procédures d'atterrissage pour les pilotes et en soutenant différents projets locaux de développement durable.

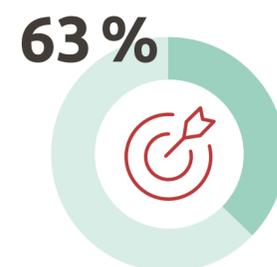
L'aéroport a un double impact sur les riverains et sur leur cadre de vie. Nous apportons de la prospérité mais nos activités sont parfois source de nuisances. Nous souhaitons donc trouver un meilleur équilibre entre trafic aérien et qualité de vie. Nous mesurons pour cela les niveaux de décibels et la qualité de l'air et introduisons des redevances moins élevées pour les avions peu bruyants. Depuis 2016,

nous évaluons l'impact de l'aéroport et l'effet de nos mesures au moyen d'une enquête dans les communes avoisinantes. En 2023, 54% des personnes interrogées vivant à proximité immédiate de l'aéroport se sont déclarées satisfaites de leur cadre de vie, soit un pour cent de plus que l'année précédente.

Enquête de voisinage



OBJECTIF 2027



Réduire le niveau sonore des atterrissages

En mai 2023, Brussels Airport Company et skeyes ont lancé les premiers tests opérationnels de réduction de l'impact sonore des avions en approche. Une démonstration des bénéfices de la technique Second Glide Slopes (ISGS) dans le cadre du programme Single European Sky ATM Research (SESAR). Cette initiative fait partie du projet européen HERON (Highly Efficient Green Operations), au cours duquel 26 partenaires effectuent dans plus de 10 pays des essais de réduction de l'impact des opérations aériennes, à toutes les phases du vol. « À Bruxelles, nous avons choisi de tester le concept ISGS qui correspond à notre stratégie d'amélioration du cadre de vie autour de l'aéroport », précise **Gert Geentjens,**



Sustainability Manager Noise & Air Quality. Pendant ce test, les compagnies aériennes participantes (Brussels Airlines, TUI fly, DHL, Vueling) procèdent à des atterrissages à un angle d'approche plus prononcé, ce qui réduit la poussée en entrée de piste et donc le niveau sonore. « Les études montrent qu'un angle de descente de 3,2 à 3,5 degrés, au lieu des 3 degrés habituels, a une réelle incidence sur la pollution acoustique. » Une hypothèse à confirmer dans un environnement opérationnel, ce qui a mené Brussels Airport Company et skeyes à faire des préparatifs en 2023 pour deux phases de test, dont la première aura lieu à l'automne 2024. « Quelques degrés de plus ou de moins, cela peut sembler

dérisoire, mais les implications sont importantes, d'autant que deux procédures seront utilisées en même temps », ajoute **Alexander Vanwelsenaere,** **Sustainable Aviation**



Manager chez skeyes. « Nous sommes le premier aéroport à tester le concept ISGS dans un vrai contexte opérationnel, ce qui demande des adaptations de la part de tous les intervenants. » Les partenaires HERON ont défini ensemble les pistes éligibles pour les essais et la date de ces derniers. Ils ont également commandité des études supplémentaires avec le soutien d'EUROCONTROL et d'Airbus et ont fourni des lignes directrices aux pilotes pour leur permettre d'appliquer les nouvelles procédures efficacement. Brussels Airport Company a ensuite défini des points fixes de mesure du bruit et adapté l'infrastructure, ajoutant par exemple à côté de la piste 25L un deuxième système d'indicateur de trajectoire d'approche de précision (PAPI) – ces repères visuels utilisés par les pilotes pour contrôler l'angle d'approche.



Brussels Airport Fund, la force du lien local



Pour renforcer le lien entre les habitants, les entreprises et les communautés de la région autour de l'aéroport, nous avons lancé en juin 2023, en collaboration avec la Fondation Roi Baudouin, le Brussels Airport Fund. « L'aéroport soutient depuis toujours les grandes causes qui œuvrent pour le bien commun. Mais avec le fonds nous voulons aussi donner un coup de pouce à des initiatives locales plus modestes qui profitent à leur environnement direct », explique **Benjamin Werrebrouck,** **Public Affairs Manager.** Un jury indépendant a sélectionné 18 projets axés sur la nature, l'écologie, l'énergie et la mobilité parmi les 29 dossiers reçus par le fonds. Borrekensveld à Grimbergen par exemple, qui deviendra une aire de jeux verte et un lieu de rencontre pour les habitants du quartier ; ou Vlasselaar, un espace de vie

collectif pour adultes souffrant de handicaps mentaux, dont le jardin accueillera des activités pour tout le voisinage ; ou encore le centre communautaire De Linde à Haren qui organisera une exposition autour d'un projet photo inclusif. De nombreuses initiatives sélectionnées tournent autour de la mobilité cycliste, comme cette solution de vélo cargo pour amener à l'école les enfants d'un parc de caravanes de Louvain, ou cette 'bibliothèque de vélos' à Woluwé-Saint-Pierre où les enfants peuvent emprunter une bicyclette. Les différentes organisations ont reçu début 2024 un soutien financier, pour un montant total de 150 000 €. « Nous attendons avec impatience de voir les résultats dans les communes environnantes et l'impact positif et durable sur la vie des habitants », conclut Benjamin Werrebrouck.

L'aéroport, un hub de transport intermodal

Contribuer à la fluidité de la mobilité dans et autour de Bruxelles est un de nos engagements. Nous nous transformons pour cela en un hub de transport intermodal où le vélo (électrique) et les transports en commun jouent un rôle toujours plus important.

Ces dernières années, Brussels Airport Company s'est appuyé sur le Sustainable Airport Mobility Plan (SAMP), un plan multi annuel à grande échelle visant à assurer un accès multimodal aux passagers, navetteurs, visiteurs et entreprises. Cela s'est traduit par une série de mesures concrètes, notamment pour inciter les collaborateurs à choisir le train, le vélo ou le covoiturage. Autre exemple, le nouveau pont cycliste sur la chaussée de Haecht. Inauguré en avril 2023, il permet de circuler à vélo confortablement et en toute sécurité entre le centre de Vilvorde et la zone cargo de Brussels Airport. Afin d'accélérer le mouvement et de convertir encore plus de collaborateurs à la bicyclette, un référent vélo a été nommé pour une période de deux ans. Une coopération avec la province du Brabant flamand, où **Steven Fagard** est depuis

plusieurs années **membre de l'équipe de gestion de la mobilité** : « Ma première tâche a été de dresser un état des lieux des infrastructures cyclistes afin de pouvoir déterminer la marche à suivre ». Un métreur dépêché par le Fietstersbond a pu cartographier quinze kilomètres de pistes cyclables et une enquête complémentaire a permis de cerner les besoins des usagers. « Les résultats des mesures et de l'enquête vont servir à établir une feuille de route en 2024 », poursuit Steven Fagard. « L'objectif étant de rendre les déplacements à vélo autour de Bruxelles réellement plus agréables dans les années à venir. » Des campagnes ciblées ont mis en avant les mérites du vélo auprès de la communauté de l'aéroport. Soixante-et-un collaborateurs de diverses entreprises de la zone cargo ont ainsi participé en septembre à 'De Fietstest', un

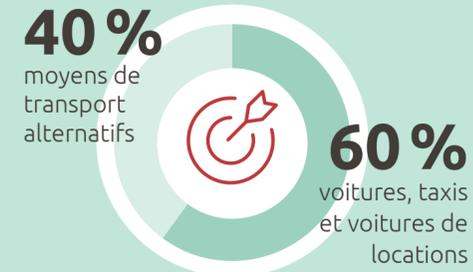
événement au cours duquel ils ont pu tester un vélo électrique, un speed pedelec ou un vélo cargo pour leurs trajets domicile-travail. Pendant la semaine de la mobilité, Brussels Airport Company a distribué des sacoches de vélo et offert un vélo électrique à l'un des collaborateurs de l'aéroport. Dans le cadre du projet Stargate (voir p.37 et suivantes), la province du Brabant flamand a installé trois compteurs de mesure du trafic cycliste autour de l'aéroport. Une source d'informations précieuse qui permettra d'affiner encore la politique de mobilité.



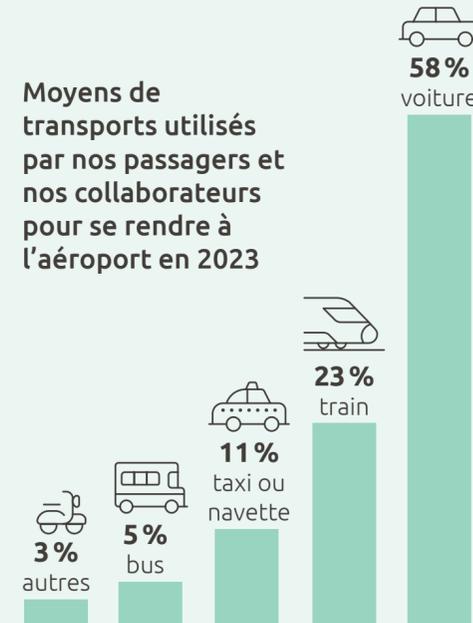
Le transfert modal aujourd'hui



OBJECTIF 2027



Moyens de transports utilisés par nos passagers et nos collaborateurs pour se rendre à l'aéroport en 2023

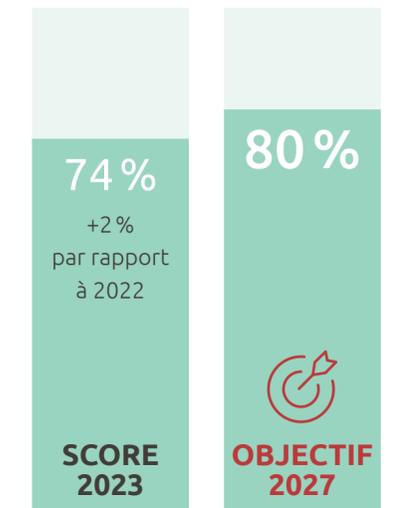


Une plateforme de covoiturage durable et convivial

Grâce à la plateforme de covoiturage lancée durant la semaine de la mobilité en septembre 2023, les 24 000 collaborateurs de la communauté de l'aéroport peuvent facilement entrer en contact pour faire du covoiturage sur leurs trajets quotidiens. Cette plateforme digitale, initiative conjointe de Brussels Airport Company et d'Air Cargo Belgium, a été mise en place avec le soutien financier de Stargate, dans le cadre du Green Deal européen. Elle contribue à remplir les objectifs sur le plan du transfert modal, dans le cadre du pilier de durabilité de Shift 2027. Plus de collègues qui font du covoiturage, cela veut dire moins de trafic et donc moins de files. Incitation supplémentaire : des places de parking spéciales seront même réservées à ces covoitureurs. En quatre mois, près de 200 collaborateurs ont créé un profil, la moitié d'entre eux déclarant se rendre régulièrement au travail en partageant leur voiture. Un covoiturage synonyme de mobilité durable mais aussi de collégialité renforcée au sein de la communauté.

Apprendre et s'épanouir tout au long de la vie

Nous ne pourrions réaliser les ambitions de Shift 2027 qu'avec le soutien de nos collaborateurs. Nous leur offrons pour cela un cadre de travail agréable et inspirant dans lequel ils peuvent s'épanouir.



WTW Sustainable Engagement Index du consultant RH Willis Towers Watson

Attirer les bons talents

Les mêmes chances et le même bien-être pour tous, c'est l'environnement professionnel que Brussels Airport Company veut créer. Nous avons pour cela invité tous nos collaborateurs à une table ronde autour de la diversité, de l'égalité et de l'inclusivité (Diversity, Equity and Inclusion : DEI) et élaboré avec eux un manifeste Diversité & Inclusion en quatre points :

- Nous créons une vision DEI partagée par tous
- Nous visons un environnement inclusif pour tous
- Nous donnons à chacun la possibilité de grandir
- Nous aidons nos collaborateurs à offrir une expérience client inclusive

L'innovation est essentielle pour une entreprise comme la nôtre. Nous sommes donc constamment à la recherche de talents aux idées neuves. Les attirer et les conserver nécessite de se distinguer des autres employeurs, ce que nous avons fait en lançant en 2023 un site web pour notre campagne de recrutement, illustrant les atouts de notre cadre de travail : un environnement inspirant, où les défis sont transformés

en opportunités, où l'innovation est à l'ordre du jour et où chacun peut individuellement faire la différence. Avec le slogan 'Be part of our beating heart', nous invitons les candidats potentiels à rejoindre notre équipe d'experts et à saisir l'occasion de réaliser ainsi leurs rêves et leurs idées les plus folles en termes de performance de l'aéroport, de durabilité et de diversification.

Mettre en place une organisation performante et efficace

Il ressort de notre enquête sur la motivation de nos collaborateurs qu'ils soutiennent et comprennent parfaitement la vision et la mission de Brussels Airport Company. Nous proposons des 'strategy boosters' pour expliquer concrètement comment nous atteignons ces objectifs année après année et quelle approche nous avons définie pour l'avenir. En 2023, nous avons renforcé la communication autour de nos cinq valeurs fondamentales (les 5C : Care, Collaboration, Courage, Customer centricity, Commitment). Nous avons pour cela lancé l'initiative Values in the Spotlight, avec des ateliers, des présentations et des activités autour d'une valeur spécifique.

Permettre à nos collaborateurs de donner le meilleur d'eux-mêmes et de bâtir des relations durables

Une étude nous a permis de quantifier l'implication, la motivation et le niveau d'énergie de nos collaborateurs : Brussels Airport Company obtient le score de 74% sur le WTW Sustainable Engagement Index, mais vise 80% en 2027. Dans cette optique, nous étendons nos projets existants et en créons de nouveaux comme notre modèle 5 + 1 qui définit les cinq compétences que toute personne travaillant à Brussels Airport Company doit maîtriser, avec une compétence supplémentaire pour les gestionnaires de personnel. Un outil permettant de clarifier pour chacun les objectifs annuels, en adéquation avec nos valeurs et notre stratégie, et de contribuer à la mesure des performances. Il participe également à notre développement harmonieux, synonyme d'épanouissement pour nos collaborateurs et de concrétisation de notre stratégie d'entreprise.

Sonja Gehlen: « Une mécanique dans laquelle chacun est indispensable »

Lorsque **Sonja Gehlen**, aujourd'hui **Head of Aerodrome Operations**, a débuté chez Brussels Airport Company en tant que Financial Controller, elle était de son propre aveu ravie de se rapprocher des avions, un univers qui l'a fascinée dès sa jeunesse. Elle a occupé depuis en coulisse divers postes essentiels au bon fonctionnement et au succès de l'aéroport. « Toutes mes affectations ont été en quelque sorte dans l'ombre – les gens n'ont pas idée de certaines tâches pourtant indispensables dans une organisation de cette taille », souligne Sonja Gehlen. D'abord Central Services Manager, elle a dirigé l'équipe qui coordonne les budgets de différents projets, des contrats de maintenance aux investissements majeurs en passant par les appels d'offre publics. Cinq ans plus tard, devenue Senior Aviation Development Manager, elle avait pour responsabilité de négocier avec les compagnies aériennes l'ajout de Brussels Airport à leur réseau. « L'équipe réalise des études de marché et de données afin de constituer un dossier solide, qui est ensuite présenté aux compagnies aériennes. Le processus peut être rapide, mais il faut souvent

plusieurs années avant qu'une d'elles ne s'engage. » Les vols directs Bruxelles Toronto sont ainsi à mettre à son crédit et bien qu'elle occupe aujourd'hui un autre poste, les succès de son ancienne équipe continuent de la réjouir. « Lorsque Singapore Airlines a annoncé la reprise de sa desserte de Bruxelles, j'ai participé à la fête. » Le rôle de Sonja consiste désormais à veiller avec son équipe à ce que les centaines d'avions de Brussels Airport puissent décoller et atterrir dans des conditions optimales et sûres. La Bird & Wildlife Control Unit tient les oiseaux et les animaux sauvages éloignés du tarmac, Airside Support tond l'herbe et escorte, entre autres, les véhicules sur le tarmac tandis que l'équipe Airside Inspection contrôle les pistes cinq fois par jour pour prévenir les incidents et en hiver, l'équipe Winter Operations déneige et dégivre le terrain. Sonja supervise le tout et veille à la mise en place des procédures adéquates ainsi qu'à l'approvisionnement en ressources afin de garantir la sécurité des opérations 24/7. « Ma mission est d'améliorer notre efficacité et de soutenir ainsi la croissance de l'aéroport. Mais la fierté des équipes a aussi une grande importance.



L'aéroport est une mécanique dans laquelle chaque pièce compte. Ces emplois sont indispensables, sans eux tout s'arrête ». La suite de sa carrière ? « Je n'ai jamais rien prédéterminé et j'ai apprécié tous les postes de la même manière. Je sentirai quand il sera temps de relever un nouveau défi, mais ce n'est pas encore pour tout de suite. »

Aviato Academy, la fabrique du futur

Brussels Airport est un écosystème de milliers d'emplois, certains plus techniques que les autres. Grâce à ses recrutements ciblés et à un cadre de formation dans lequel les talents peuvent se développer, notre centre d'emploi Aviato et notre centre de formation Aviato Academy participent à son succès.

Pour Aviato Academy, dont la devise est 'apprendre tout au long de la vie' et qui propose des formations à tous les collaborateurs aéroportuaires à Brussels Airport et dans toute la Belgique, 2023 a été marquée par un renforcement des fondamentaux. Le Fonds Européen pour le Développement Régional a ainsi approuvé la demande de subvention pour la création de l'Aviation Talent Hub, destiné à être le lieu de formation et de perfectionnement des talents de l'aéroport. « Le centre, que nous créons avec notre partenaire Ocular, disposera de tables interactives où les apprenants pourront par exemple apprendre à parquer un avion sur le tarmac le plus efficacement possible », ajoute **Isabelle Borli, General Manager d'Aviato Academy**. « Avant, nous utilisions une présentation powerpoint et nous faisions des exercices avec des modèles

réduits. Le stagiaire apprenait le reste 'sur le terrain'... Avec la simulation numérique, on a une dynamique très proche de la réalité. » L'Experience Center attendant comprendra quant à lui un laboratoire polyvalent où les demandeurs d'emploi pourront évaluer leurs propres compétences et obtenir des conseils sur les formations à suivre. On y trouvera aussi un jeu intitulé 'L'aéroport du futur', avec lequel Aviato Academy veut attirer à Brussels Airport les élèves de la filière STEM, et un studio depuis lequel les cours et les événements pourront être diffusés partout dans le monde. « Dans l'Aviation Talent Hub, l'apprentissage, le développement et l'innovation iront de pair. C'est une confirmation de notre engagement à créer l'aéroport du futur », affirme Isabelle Borli.



FAITS & CHIFFRES
2023

1131

personnes ont suivi
un cours

182

PARTENAIRES
AÉROPORTUAIRES

sont membres d'Aviato Academy

2642

PERSONNES

sans badge d'aéroport ont suivi
un cours digital (e-learning)

Aviato

FAITS & CHIFFRES
2023

421

OFFRES D'EMPLOI
à Brussels Airport

819

PLACEMENTS D'EMPLOI

40

ORGANISATIONS

assistées par Aviato
pour leur recrutement

Aviato: job, set et match

Pour le recrutement de nouveaux collaborateurs, la communauté aéroportuaire de Brussels Airport peut compter sur l'expertise du centre d'emploi Aviato. Cette asbl cherche à rendre les emplois à l'aéroport accessibles à tous, en organisant notamment des sessions d'information pour différents groupes cibles. Mais Aviato aide aussi les entreprises à pourvoir leurs postes vacants. « Elles sont avant tout en quête du match parfait avec le candidat à l'emploi », précise **Isabelle Borli, General Manager d'Aviato et Aviato Academy**. « Nous devons donc avoir une image précise de l'entreprise, de ses activités, de sa culture et du contenu exact du poste lui-même. » Aviato a lancé à cette fin en 2023 le

projet 'All Eyes on Brussels Airport'. L'équipe se rend une demi-journée en immersion dans l'une des nombreuses entreprises de l'aéroport, à différents postes. Les enseignements qu'elle en tire permettent de mieux informer et sélectionner les candidats, pour proposer le meilleur profil. « Quand on va sur le terrain chez DHL, Safran ou Lagardère, on comprend réellement en quoi consiste le travail de leur collaborateurs. » Grâce à Aviato, 819 personnes ont pu trouver un emploi à l'aéroport en 2023.



AVIATO
CONSEIL
D'ADMINISTRATION

- Brussels Airport Company
- VDAB
- Actiris
- VOKA
- POM Brabant flamand
- FSTL – Fonds Social Transport et Logistique

Un aéroport sécurisé

La sécurité est une priorité absolue pour Brussels Airport. Nous investissons constamment dans les infrastructures et systèmes de protections adéquats et cultivons une véritable culture de la sécurité intégrant tous nos collaborateurs. Notre coopération étroite avec la police de l'air et notre exercice catastrophe biennuel nous aide à maintenir les risques à leur minimum.

Passagers, collaborateurs, sous-traitants, passants et visiteurs : Brussels Airport Company met tout en œuvre pour assurer toujours mieux la sécurité de toutes les personnes présentes dans l'aéroport. Des systèmes de sécurité de haut niveau, établis en conformité avec les lignes directrices de l'ICAO et de l'EASA, garantissent le déroulement en toute sécurité de nos opérations quotidiennes et des nombreux chantiers temporaires. La collaboration de nos services internes, la police, la douane et notre Fire & Emergency Services (FES) consolide le tout, ainsi que les analyses de risques et les avis rendus chaque jour par plusieurs employés de Brussels

Airport Company sur les procédures actuelles ou en cours de modification. Notre département Health & Safety applique une série de mesures d'hygiène et de prévention en phase avec les directives gouvernementales les plus récentes. Elles incluent l'importance du bien-être au travail, y compris les aspects psychologiques. Une approche répondant aux audits réguliers auxquels se soumet Brussels Airport Company et renouvelant notre accréditation ISO45001, une norme internationale en matière de santé et de sécurité au travail.

La police de l'air contribue à une expérience passager optimale

Afin d'assurer à tout instant la sécurité de l'aéroport, les services de sécurité de Brussels Airport coopèrent activement avec la police de l'air, qui mène plusieurs missions dans et autour de l'aéroport : contrôle d'identité et détection des documents falsifiés, interventions d'urgence, patrouilles, actions de prévention... Des discussions ont débuté en 2023 concernant l'implémentation de l'Entry Exit System, un dispositif numérique avec lequel l'Europe souhaite à l'avenir

mieux sécuriser son territoire. « Les voyageurs originaires de pays hors UE franchissant une frontière européenne pour un court séjour devront s'enregistrer. Leur identité, leurs documents de voyage et leurs données biométriques, telles que leurs empreintes digitales, seront conservés dans le système. Tout cela dans le but d'accroître la sécurité », précise **Simon De Block, directeur de la police de l'aviation.**



 **Nombre d'accidents en 2023**

Nombre d'accidents du travail mortels : **0**

Nombre d'accidents du travail : **5**

Exercice catastrophe : test réussi

En novembre 2023, Brussels Airport a été le décor d'un exercice catastrophe de grande ampleur dirigé par le gouverneur du Brabant flamand. Organisé tous les deux ans, cette simulation, aussi réaliste que possible, permet de mettre en pratique les procédures d'urgence et de sécurité internes et externes, tout en testant le fonctionnement du plan spécial d'urgence et d'intervention (BNIP). Elle s'inscrit dans le cadre de la certification EASA que tous les aéroports européens doivent obtenir. L'ensemble des services externes d'intervention y a participé : les pompiers, les services médicaux d'urgence, la Défense, la Police

Fédérale, les autorités locales et le Service fédéral des plans d'urgence du Brabant flamand. Un scénario établi par toutes les parties concernées – la collision entre un hélicoptère militaire et un avion au sol – a été réalisé avec un souci de réalisme total, comprenant des actions en direct et l'apport d'un avion d'entraînement ainsi que d'une épave d'hélicoptère. Au total, 450 personnes ont participé à l'exercice d'une durée de six heures, suivi d'un debriefing donnant l'occasion à tous les participants d'évaluer leurs méthodes de travail et d'affiner leurs procédures sur la base des résultats de ce test sur le terrain.



Une équipe soudée pour une avenir durable

Afin de réaliser les ambitions et les projets de la stratégie de durabilité de Brussels Airport Company, une équipe dédiée travaille chaque jour avec nos différents départements et avec nos partenaires.

L'équipe Sustainable Development aide les autres départements de Brussels Airport Company à intégrer le développement durable dans leurs tâches quotidiennes. Certains membres sont spécialisés dans le cadre juridique relatif aux questions environnementales, d'autres se concentrent sur la réalisation de nos objectifs stratégiques. La structure de l'équipe est basée sur la stratégie de durabilité de Brussels Airport Company, définie autour de plusieurs domaines clés. Le département est dirigé par notre Head of Sustainable Development, épaulé par les managers des différents domaines qui à leur tour peuvent compter sur une

équipe d'experts. Chaque membre de l'équipe travaille directement avec les autres départements afin de faire du développement durable le fil rouge de toutes les opérations et de tous les projets de Brussels Airport Company. L'équipe Asset Management examine quant à elle tous les aspects de la gestion d'actifs immobiliers dans une perspective de durabilité à moyen et à long terme. L'équipe Sustainable Development bénéficie naturellement de l'appui du Comité exécutif, pleinement impliqué dans les initiatives et les projets de notre stratégie.

Nos objectifs de développement durable

La vision et la stratégie de développement durable que nous appliquons aujourd'hui à Brussels Airport Company s'appuient sur une série d'ateliers organisés en 2018 avec des représentants des différents départements, dont nous avons poursuivi le travail jusqu'en 2023. CIFAL Flanders, une fondation d'utilité public affiliée à l'institut des Nations unies pour la formation et la recherche (UNITAR) en a accompagné l'élaboration et le déroulement. Nous sommes partis

à chaque fois de deux perspectives : 'inside-out' et 'outside-in'. La première, centrée sur notre impact environnemental, social et de gouvernance, nous a permis de sélectionner des sujets prioritaires liés aux activités principales de Brussels Airport Company, en tenant compte des différents thèmes définis dans la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociale des entreprises (RSE). La perspective 'outside-in' nous a fait réfléchir à la manière dont nous pouvons

contribuer positivement aux défis sociétaux actuels. En nous appuyant sur les objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies, nous avons identifié cinq domaines dans lesquels nous pouvons agir en faveur d'un avenir meilleur et avoir un réel impact positif : les personnes, la prospérité, la planète, la paix et les partenariats. Sur chacun de ces points, nous nous sommes fixés des objectifs ambitieux et avons pris des mesures pour améliorer nos performances tout en

créant de la valeur pour nos parties prenantes. Nous sommes convaincus qu'en alignant notre mission sur les ODD, nous améliorerons notre compétitivité, notre résilience et notre réputation en tant qu'aéroport de premier plan en Europe.

Ces ODD sont pertinents pour Brussels Airport Company



PERSONNES

Évoluer vers un meilleur environnement dans et autour de l'aéroport en termes de qualité de l'air et sonore. Intégrer la diversité et l'inclusion dans l'entreprise et offrir à tous des opportunités de formation continue afin de favoriser les carrières durables.



PROSPÉRITÉ

Investir dans un avenir durable pour l'aéroport et la société.



PLANÈTE

Ouvrir la voie à un aéroport 'zéro carbone' et contribuer à réduire les émissions de gaz à effet de serre de niveau 3.



PAIX

Implémenter le suivi du développement durable au sein de l'organisation et renforcer la bonne gouvernance.



PARTENARIATS

Réaliser plus rapidement nos ambitions grâce aux partenariats.

Partenaires pour un aéroport plus durable

C'est tous ensemble que nous rendrons l'aviation plus durable. Avec nos partenaires, en mettant nos connaissances et nos expertises en commun, nous allons plus loin.

Communes avoisinantes

Contributions importantes à l'économie et au marché de l'emploi en Belgique, nos activités ont aussi un impact sur l'environnement et sur le bien-être de notre voisinage. Il nous paraît donc essentiel d'intégrer dans nos réflexions toutes les parties prenantes et de chercher, en collaboration avec nos riverains, les moyens de réduire au maximum cet impact. Brussels Airport Company organise pour cela chaque trimestre une **commission de concertation**, présidée par la **députation de la province du Brabant flamand**, auquel nous convions les **représentants des communes avoisinantes** et notre partenaire **skeys**. Ces réunions sont l'occasion de faire le point sur les aspects environnementaux de l'aéroport, d'écouter les préoccupations des parties prenantes et de chercher ensemble des solutions aux différents impacts, entre autres les nuisances sonores.

CIFAL Flanders

Agréé par UNITAR, CIFAL Flanders, le centre de formation aux Objectifs de Développement Durable (ODD) pour le Benelux, a lancé avec plusieurs organisations partenaires, dont Brussels Airport Company, un **réseau d'apprentissage des ODD**. Nous échangeons par ce biais nos informations, nos données et notre expertise en matière de développement durable. Nous siégeons également au conseil d'administration de CIFAL qui nous accompagne dans la formulation et l'implémentation des ODD. Nos plans d'action pour la durabilité ont été récompensés par le certificat 'Pionnier ODD' en 2019 et en 2023 nous sommes devenus 'Champion ODD'. Nous suivons actuellement un programme sur trois ans afin d'être couronnés 'Ambassadeur ODD'.

Nos affiliations

Nous sommes à ce jour membres des fédérations et groupes d'intérêt suivants :

- ACI Europe
- Agoria
- AmCham
- Antwerp Management School
- BECI
- Belgo-Indian Chamber of Commerce & Industry
- CIFAL
- Chambre Européenne de Commerce
- FEB
- Febeliec
- Fédération d'employeurs pour commerce international
- Flanders-China Chamber of Commerce
- Grondwijzer
- IATA
- OACI
- The Belgian-American Chamber of Commerce in the US
- The Shift
- Vlario
- VLEVA
- Voka



Accélérer la transition vers une aviation plus durable

Grâce au projet européen Stargate, lancé en 2021, nous pouvons inspirer la communauté aéroportuaire et atteindre plus vite nos objectifs de durabilité.

Stargate, dont l'ambition est de rendre le secteur aéronautique plus durable, a vu le jour grâce au soutien financier de l'Europe dans le cadre du Green Deal européen, un ensemble d'initiatives politiques visant à aider l'UE à opérer sa transition écologique. Brussels Airport Company dirige le projet mais travaille en étroite collaboration avec 21 partenaires – entreprises de transport, universités, instituts de recherche, cabinets de conseil et autorités locales – ainsi qu'avec les aéroports de Budapest, Toulouse et Athènes.

Sur une période de cinq ans, environ 30 projets Stargate seront menés

au total, aussi bien des études et des tests que des implémentations concrètes de solutions plus durables. Ils se répartissent en trois domaines : décarbonisation, amélioration du cadre de vie et mobilité durable.

Les résultats et les enseignements qui en sont tirés sont partagés avec tout le secteur, afin que les autres aéroports puissent les mettre en place à leur tour.

Afin de faire passer Stargate à la vitesse supérieure, l'équipe du projet a pris en 2023 de nombreuses mesures préparatoires pour les essais qui seront effectués en 2024.



« Nous sommes fiers de notre collaboration avec Brussels Airport, l'Aéroport de Toulouse Blagnac et Athens International Airport au sein du projet Stargate. De plus en plus d'initiatives de durabilité sont

prises dans le secteur de l'aviation, il est donc important de garder le bon cap. Quelles sont les nouvelles technologies sur lesquelles nous allons travailler ? Quelles sont les améliorations opérationnelles que nous testons ? Le partage de ces informations et de leur analyse bénéficie non seulement aux partenaires de Stargate mais aussi à l'ensemble du secteur de l'aviation. Plusieurs initiatives de Brussels Airport – Digital Twin, Digital Green Lane et SAF – sont ainsi d'importantes sources d'inspiration. Nous avons mis en place une banque de données afin de créer nos propres Digital Twin et Digital Green Lane qui optimiseront notre flux de cargo et réduiront nos émissions. En 2023, nous avons également réalisé avec succès un essai SAF et travaillé avec plusieurs partenaires aéroportuaires sur le premier suivi entièrement électrique d'un vol – autant d'étapes importantes dans la réduction des émissions de CO₂. En poursuivant sur cette voie de manière cohérente et stratégique, nous voulons atteindre net zéro carbone d'ici 2035 au plus tard. »

— SAROLTA KATONA
Head of Sustainability,
Budapest Airport



« Aucun aéroport ne peut s'engager seul sur la voie de la durabilité. En plus des financements, il est également crucial d'avoir accès aux compétences des autres acteurs de la chaîne de valeur. Athens International Airport a apporté au sein du consortium Stargate son expertise en matière d'énergie solaire. Nous avons inauguré en 2011 la plus grande installation photovoltaïque présente sur un aéroport, que nous sommes en train d'agrandir après plus d'une décennie d'exploitation réussie et d'impact positif sur l'environnement. Notre but est de produire sur le site à terme, dans les délais du projet Stargate, toute l'électricité nécessaire, afin d'être totalement indépendants du réseau national. L'ensemble des questions de durabilité ne sera évidemment pas résolu dans les cinq ans du mandat de Stargate, mais nous comptons faire des progrès significatifs sur plusieurs points, en nous appuyant notamment sur la digitalisation. Nous avons ainsi mis en place en 2023 une validation de principe pour l'électrification des véhicules opérationnels spécialisés et nous avons pris des mesures visant à faire évoluer les choix mobilité de nos employés. Si à l'issue de notre coopération au sein de Stargate nos quatre aéroports peuvent servir d'inspiration aux opérateurs européens, nous aurons réalisé un rêve. »

— CHARLES MICHAEL O'CONNOR
Manager Environmental Services,
Athens International Airport

« Comme les autres aéroports du projet Stargate, nous avons consacré les deux premières années à la mise en place de projets poursuivant les trois principaux objectifs du programme : promouvoir la décarbonisation, améliorer la qualité de l'environnement local et encourager le transfert modal. À l'été 2023, en coopération avec Electra, nous avons ouvert une station de recharge ultra-rapide pour les véhicules électriques à l'entrée de l'aéroport. Elle est accessible aux passagers, au personnel de l'aéroport et à toute personne travaillant ou habitant dans la zone aéroportuaire. Afin d'inciter nos passagers et nos collaborateurs à se déplacer de façon plus durable, nous développons une application indiquant les émissions de CO₂ de chaque mode de transport. Nous avons également rendu les abords de l'aéroport plus accueillants pour les vélos, ce qui nous a valu la médaille d'or de l'Objectif Employeur Pro-Vélo. Notre ambition est de devenir un aéroport entièrement autonome sur le plan énergétique, nous avons dans cette optique mis en place un groupe de travail visant à promouvoir un écosystème SAF à l'aéroport. »

— ANNE JULIA
Responsable Développement
Durable, Toulouse
Blagnac Airport



État des lieux de la chaîne logistique du SAF

Le Sustainable Aviation Fuel (SAF), ou Carburant d'Aviation Durable (CAD) en français, est un outil important pour réduire les émissions de CO₂ du trafic aérien et le rendre moins polluant. Avec l'initiative ReFuelEU, la Commission européenne travaille à une obligation de 2 % de SAF à partir de 2025 et de 6 % à partir de 2030.

Dans le cadre de Stargate, Brussels Airport Company étudie les moyens de promouvoir l'usage du SAF. L'aéroport a pour cela entrepris en 2023 avec deux partenaires, To70 et l'Université de Hasselt,

l'analyse de sa chaîne logistique. Une nécessité, selon **Vincent de Haes, Sustainable Aviation Consultant chez To70** : « De nombreuses étapes séparent la production de SAF du

ravitaillement effectif de l'avion, et différents acteurs sont impliqués : les entreprises de collecte et de traitement des huiles pour biocarburants, celles qui produisent et mélangent le SAF, les aéroports qui le mettent à disposition, les compagnies aériennes qui l'achètent et les entreprises spécialisées dans le stockage et le ravitaillement. En collaboration avec l'Université de Hasselt, nous avons dressé une carte détaillée de tous ces processus et conseillé Brussels Airport Company

sur la manière dont elle peut contribuer à la mise en place d'une chaîne de SAF viable. »

Robert Malina, professeur d'économie de l'environnement à l'Université de Hasselt, ajoute : « Nous avons étudié la possibilité de mettre en place un système permettant de choisir la composition du SAF, qui est constitué en partie de biomatériaux, tels que l'huile de friture usagée ou les déchets de graisse animale, auxquels on ajoute du kérosène. Pour le moment, le producteur de carburant détermine seul la quantité de biomatériaux présents dans le SAF, les clients choisissant la quantité totale de biocarburant qu'ils souhaitent acheter, mais pas le facteur de mélange ». À l'heure actuelle, le marché du SAF à Brussels Airport fonctionne selon le modèle 'Book & Claim' : la compagnie aérienne achète un certain volume de SAF à un acteur



énergétique, qui l'injecte à son tour dans le réseau d'oléoducs de l'OTAN. « Un système comparable aux certificats d'énergie verte », poursuit Robert Malina. « La quantité d'énergie verte achetée par le client est effectivement produite et utilisée quelque part dans le réseau électrique mais ça ne signifie pas que l'énergie physique qui alimente son domicile est elle-même verte. La livraison physique du SAF est elle aussi découplée des flux financiers. Quand une compagnie aérienne achète du SAF, elle a la garantie que le carburant renouvelable est bien produit et utilisé dans le secteur de l'aviation, mais pas qu'il alimentera ses propres avions. » Le carburant injecté dans l'oléoduc de l'OTAN est donc effectivement utilisé dans les aéroports qui y sont reliés. « C'est un système de distribution du SAF très efficace, mais qui prive les clients de tout contrôle sur la quantité ou le mélange de SAF présents dans leurs avions. Partenaire de Skygate, Skytanking développe actuellement

une installation mobile de mélange à petite échelle qui permettrait à la fois d'augmenter le pourcentage de biocarburant dans le SAF et d'autoriser les compagnies aériennes à l'utiliser directement à bord de leurs avions. To70 et l'Université de Hasselt ont également étroitement collaboré à l'élaboration de plusieurs campagnes de promotion des SAF. « Au-delà du travail de fond en coulisses, nous voulons aussi sensibiliser le grand public. Plus les passagers et les entreprises exprimeront leur désir de voler de manière plus durable et d'acheter des SAF, plus les compagnies aériennes, les aéroports et les fournisseurs de carburant agiront rapidement », conclut Vincent de Haes.



Digital Twin : une copie virtuelle de l'aéroport

Les ambitieux plans de réduction drastique des émissions de CO₂ établis par Brussels Airport et ses aéroports partenaires sont également soutenus par un solide portefeuille d'investissements. Si certains d'entre eux ont déjà été réalisés, d'autres doivent encore être mis en œuvre ou sont en cours de préparation. Pour garantir la pertinence de ces investissements en matière de développement durable, les aéroports s'appuient sur les données fournies par leur Digital Twin, un projet Stargate initié et dirigé par Brussels Airport Company. **Giulia Barbano, RD Operations Manager chez IES** explique : « Brussels Airport Company a de grandes ambitions de décarbonisation de ses bâtiments, avec ce que cela implique d'investissements et de ressources. Évaluer

l'impact de chaque changement reste cependant extrêmement difficile, en particulier sur le long terme, d'autant que les initiatives et les projets relatifs aux infrastructures sont souvent étroitement liés. Notre modèle de Digital Twin aide à mettre ces liens en évidence et à prédire les résultats des actions afférentes ». « Le Digital Twin est une copie virtuelle qui se comporte exactement comme son jumeau du monde réel », précise **Aodh Maguire, Senior Research Consultant chez IES**. « En 2023, nous avons conçu et réalisé une copie en 3D de 40 bâtiments du site de Brussels Airport. Le modèle inclut les réseaux électriques, de chauffage et de climatisation ainsi que tout ce qui produit ou utilise de l'énergie – des chauffages aux fenêtres à double vitrage en passant

par les panneaux solaires et les bornes pour véhicules électriques, tout y est ! » IES a tout d'abord intégré dans le modèle une grande quantité de données de durabilité datant de 2018, afin d'avoir un point de référence, puis a entamé l'expérimentation. « Il s'agit de tester des scénarios », ajoute Aodh Maguire. Que se passe-t-il quand le nouveau système de chauffage électrique est actif ? Si nous installons des panneaux solaires supplémentaires sur un toit particulier ? Si nous remplaçons le système d'éclairage d'un entrepôt ? Le modèle prédit les résultats à long terme de ces actions. Lorsque de nouvelles données sont introduites dans le Digital Twin, les résultats des modifications de l'infrastructure sont immédiatement visibles à l'écran. » « La prochaine étape consistera à apprendre aux employés de Brussels Airport Company à travailler avec le Digital Twin afin d'en faire un modèle vivant qu'ils pourront consulter à tout moment », conclut Giulia Barbano. Grâce à son Digital Twin, Brussels Airport Company peut désormais affiner toutes ses décisions stratégiques en matière de durabilité.



Taxibot : encore moins de particules fines

Au sein de Stargate, l'Institut flamand de recherche technologique (VITO) est responsable de toutes les mesures de particules ultrafines (UFP). Après une campagne de grande ampleur, ses équipes ont pu cartographier avec précision toutes les sources d'émissions de particules fines à Brussels Airport. Des mesures supplémentaires seront faites dans les années à venir afin de quantifier les progrès réalisés sur divers projets Stargate. L'un d'entre eux est le Taxibot : les avions en roulage sont tractés par un véhicule électrique semblable à un remorqueur classique, sans devoir utiliser leur moteur à kérosène. En collaboration avec Smart Airport Solutions, la compagnie aérienne TUI fly Belgium a effectué en 2023 tous les préparatifs nécessaires pour tester le Taxibot, qui est totalement compatible avec son propre avion Boeing 737 Next Generation. « Cela ne change quasiment rien pour les pilotes, qui restent aux commandes lors du roulage », précise **Vincent Snauwaert, Public Affairs Manager chez TUI fly**. « Un opérateur au sol couple le Taxibot à la roue avant et leur redonne le contrôle du véhicule qu'ils manœuvrent avec l'aide du remorqueur électrique. » Les pilotes allument ainsi leur moteur uniquement près de la piste. Résultat : moins de consommation de carburant, moins de bruit et moins d'émissions de particules fines.



Procédures d'atterrissage adaptées : moins d'émissions et moins de bruit



En novembre 2023, Brussels Airport a entamé la deuxième phase de test d'une initiative qui augmente pour les pilotes la prévisibilité durant l'approche, le but étant d'utiliser mieux et plus souvent la technique de descente continue 'Continuous Descent Operations (CDO)' avec l'aide de l'existante 'Navigation Performance-procedure (RNP)'. « Afin de garantir une capacité suffisante pour le trafic en approche, le contrôle aérien positionne les avions dans l'axe de la piste. La route peut être plus ou moins longue, selon les circonstances et la densité du reste du trafic », explique **Alexander Vanwelsenaere, Sustainable Aviation Manager chez skeyes**. « Même les pilotes les plus expérimentés ne savent pas à l'avance précisément quelle route ils suivront, ce qui complique la gestion de leur descente. Grâce à la procédure RNP,

les pilotes reçoivent au plus vite les informations exactes. Ils les entrent dans leur ordinateur de bord et peuvent ainsi optimiser au maximum leur descente. » Moins de CO₂ et de NO_x – bon pour le climat et la qualité de l'air – et moins de nuisances sonores grâce à la descente continue (CDO) – bon pour les riverains de l'aéroport. Le projet est coordonné par le groupe de travail Collaborative Environmental Management (CEM), dont Brussels Airport Company fait partie avec skeyes, Brussels Airlines, TUI fly et DHL. Une évaluation de ce test aura lieu dans le courant de l'année 2024.



Tableau de référence des **normes GRI**

DÉCLARATION D'UTILISATION

Brussels Airport Company a établi les données mentionnées dans cet index de contenu GRI pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023 en se référant aux normes GRI.

Ces normes permettent à toutes les organisations – grandes ou petites, privées ou publiques – de comprendre et de rendre compte de leurs impacts sur l'économie, l'environnement et les personnes d'une manière à la fois comparable et crédible, et ainsi d'accroître la transparence de leur contribution au développement durable. Les normes GRI ne se limitent pas aux entreprises, elles sont également très pertinentes pour de nombreuses parties prenantes, notamment les investisseurs, les décideurs politiques, les marchés de capitaux et la société.

GRI 1: FOUNDATION 2021

GRI 2: GENERAL DISCLOSURES 2021

DISCLOSURE	GRI DESCRIPTION	ADDITIONAL INFORMATION	PAGE
The organisation and its reporting practices			
2-1	Organisational details		44
2-2	Entities included in the organisation's sustainability reporting		44
2-3	Reporting period, frequency and contact point		44
2-4	Restatements of information	Néant	
2-5	External assurance	Néant	
Activities and workers			
2-6	Activities, value chain and other business relationships		4, 6-8
2-7	Employees		4
2-8	Workers who are not employees	194 contractants	4
Governance			
2-9	Governance structure and composition		
2-10	Nomination and selection of the highest governance body	www.brusselsairport.be/fr/notre-aeroport/a-propos-de-brussels-airport/vol-d-oiseau	
2-11	Chair of the highest governance body		
2-12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	À définir ultérieurement	
2-13	Delegation of responsibility for managing impacts		35
2-14	Role of the highest governance body in sustainability reporting		35
2-15	Conflicts of interest	À définir ultérieurement	
2-16	Communication of critical concerns	À définir ultérieurement	
2-17	Collective knowledge of the highest governance body		35
2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	À définir ultérieurement	
2-19	Remuneration policies	À définir ultérieurement	

DISCLOSURE	GRI DESCRIPTION	ADDITIONAL INFORMATION	PAGE
2-20	Process to determine remuneration	À définir ultérieurement	
2-21	Annual total compensation ratio	À définir ultérieurement	
Strategy, policies and practices			
2-22	Statement on sustainable development strategy		8, 26
2-23	Policy commitments	Code de conduite (communiqué en interne uniquement)	
2-24	Embedding policy commitments		32
2-25	Processes to remediate negative impacts		35
2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns		35
2-27	Compliance with laws and regulations	Nous n'avons reçu en 2023 aucune sanction pour non-respect de la législation.	
2-28	Compliance with laws and regulations		36
Stakeholder engagement			
2-29	Approach to stakeholder engagement		35
2-30	Collective bargaining agreements		4

GRI 3: THÉMATIQUES 2021

DISCLOSURE	GRI DESCRIPTION	ADDITIONAL INFORMATION	PAGE
The organisation and its reporting practices			
3-1	Process to determine material topics		35
3-2	List of material topics		26
MATERIAL TOPICS, BOUNDARIES, MANAGEMENT APPROACH AND INDICATORS			
ENVIRONMENTAL TOPICS			
Towards a carbon-free airport			
3-3	Management of material topics		27-28
	GRI 302: Energy 2016		
302-1	Energy consumption and % renewable energy		27-28
	GRI 305: Emissions 2016		
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	Scope 1 en tonnes de CO ₂ -eq	27
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Scope 2 en tonnes de CO ₂ -eq	27
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Scope 3 en tonnes de CO ₂ -eq	27
305-5	Reduction of GHG emissions	Réduction de CO ₂	27
Towards a circular airport			
3-3	Management of material topics		29
	GRI 306: Waste 2020		
306-1	Waste generation and significant waste-related impacts	Travaux de construction et immobilier, transport de marchandises, emballage, horeca et bureaux	29
306-2	Management of significant waste-related impacts	Circular Economy Commitment, passeport des matériaux, seconde vie, charte des déchets	29
306-3	Waste generated	Quantité totale de déchets en kg	29
306-4	Waste diverted from disposal	% de déchets recyclés	29
Towards a better living environment around the airport			
3-3	Management of material topics		30
	GRI 305: Emissions 2016		
305-7	Nitrogen oxides (NO _x), sulfur oxides (SO _x), and other significant air emissions		42
The airport as an intermodal transport hub			
3-3	Management of material topics		31

DISCLOSURE	GRI DESCRIPTION	ADDITIONAL INFORMATION	PAGE
SOCIAL TOPICS			
Sustainable jobs in an inclusive work environment			
3-3	Management of material topics		32-34
	GRI 404: Training and education 2016		
404-1	Average hours training per year, per employee	Nombre de jours de formation par an	4
404-2	Programmes for upgrading employee skills and transition assistance programmes	Aviato Academy	33
	GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016		
405-1	Diversity of governance bodies and employees	Ratio hommes/femmes et répartition par âge	4
A safe airport			
3-3	Management of material topics		34, 42
	GRI 403: Occupational health and safety 2018		
403-1	Occupational health and safety management system	Systèmes de sécurité	42
403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Analyse des risques, audits, plan d'action annuel et plan de prévention global	42
403-3	Occupational health services	Nouvelle déclaration de politique	42
403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Nouvelle déclaration de politique	42
403-5	Worker training on occupational health and safety	Formations sur la sécurité et exercice catastrophe	42
403-6	Promotion of worker health	Plan de prévention global et plan d'action annuel	42
403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Plan de prévention global et plan d'action annuel	42
403-9	Work-related injuries	Nombre d'accidents (mortels) et nombre de jours calendrier perdus	34
Responsibility throughout the chain			
3-3	Management of material topics	À définir ultérieurement	42
	GRI 308: Supplier environmental assessment 2016		
308-1	New supplier code of conduct	(media.brusselsairport.be/bruweb/default/0001/35/af86437821a6f428e3cea6defd16e837a2f717a9.pdf)	
	GRI 414: Supplier social assessment 2016		
414-2	New supplier code of conduct	(media.brusselsairport.be/bruweb/default/0001/35/af86437821a6f428e3cea6defd16e837a2f717a9.pdf)	

INFORMATIONS ET DONNÉES

INFORMATIONS	DONNÉES 2023
Oxydes d'azote (NO _x), oxydes de soufre (SO _x) et autres émissions atmosphériques importantes	NO _x : 16 µg/m ³ NO ₂ : 13 µg/m ³
Consommation totale d'énergie et % d'énergie renouvelable	81 555,5 MWh / 3,5 % (2 913,532 MWh)
Scope 1 (CO ₂ -eq)	16 285 tonnes
Scope 2 (CO ₂ -eq)	43,90 tonnes
Scope 3 (CO ₂ -eq)	3 381 722 tonnes
Réduction des émissions de CO ₂	Réduction en 67% des émissions directes de CO ₂ (scope 1 et 2) par rapport à 2010
Quantité totale de déchets (kg)	2 700 000
% de déchets recyclés	29 %
Consommation d'eau de ville en litre	284 000 m ³ (terminal uniquement)
Nombre de jours de formation par an	3
Ratio hommes/femmes et répartition par âge	29 % f / 71 % h – <30 ans 8 % / 30 ans - 50 ans 59 % / >50 ans 33 %
Systèmes de sécurité	Des systèmes de sécurité de haut niveau, élaborés selon les directives de l'OACI et de l'AESA, soutiennent la sécurité de l'aéroport.
Analyse des risques, audits, plan d'action annuel et plan global de prévention	Chaque jour, des collaborateurs de Brussels Airport Company effectuent des analyses de risques pour les opérations aéroportuaires existantes ou en cours de modification. Brussels Airport Company se soumet régulièrement à des audits qui vérifient si nous opérons en conformité avec les réglementations légales en matière de sécurité. Conformément à la loi sur le bien-être et à la norme ISO 45001, notre politique de bien-être est basée sur un système dynamique de gestion des risques, dans lequel les risques pour la santé sont continuellement identifiés et évalués. Un plan global de prévention sur cinq ans et un plan d'action annuel identifient les principaux risques sanitaires sur le lieu de travail et définissent des actions pour les éliminer.
Nouvelle déclaration de politique générale	La crise sanitaire dans notre entreprise a entraîné du chômage temporaire, de l'insécurité, du travail à domicile et une diminution des contacts entre collègues. Notre nouvelle déclaration de politique générale met donc l'accent sur la santé mentale. Nous voulons être là pour nos employés et prendre soin de la santé mentale de tous. Les analyses des risques psychosociaux devraient contribuer à réduire le risque de burnout dans notre organisation.
Formation à la sécurité et exercice de simulation de catastrophe	Nous organisons tous les deux ans un exercice de simulation de catastrophe à l'échelle de l'aéroport. Cet exercice, dirigé par le gouverneur du Brabant flamand, fait partie du plan provincial d'urgence et d'intervention et répond aux exigences de sécurité de l'AESA, auxquelles tout aéroport international européen doit se conformer.
Nombre d'accidents (mortels) et nombre de jours d'incapacité de travail	Nombre d'accidents 2023 : 15 (vs. 15 en 2022) Nombre d'accidents mortels 2023 : 0 (vs. 0 en 2022) Nombre de jours civils perdus : 546 jours

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



Nom de l'organisation
Brussels Airport Company

Siège social
Le siège social de l'entreprise est situé Blvd Auguste Reyers 80, 1030, Bruxelles, Belgique.
Numéro d'entreprise : 0890.082.292 (RPR Bruxelles)

Propriété et forme juridique
Brussels Airport Company SA est l'opérateur de Brussels Airport. Brussels Airport Company a deux actionnaires :

- consortium d'investisseurs privés BAISA.
- l'état Fédéral via la Société Fédérale de Participations et d'Investissement (SFPIM).

Scope
Ce rapport concerne, pour l'année 2023, toutes les activités de Brussels Airport Company : les opérations aéroportuaires, la location de biens immobiliers, la livraison de services ainsi que les activités des filiales et des joint-ventures.

Année de publication
2024

GRI
Ce rapport a été établi en conformité avec les directives de la Global Reporting Initiative (GRI). La table de référence des standards GRI se trouve en annexe de ce rapport (voir page 40).

Période de référence
1^{er} janvier 2023 – 31 décembre 2023

Éditeur responsable
Marielle Rogie
Copyright: Brussels Airport Company

Contact
Pour toute question sur ce rapport, contactez :

Marielle Rogie
marielle.rogie@brusselsairport.be

Conception, rédaction et réalisation
iO (iodigital.com)