

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

/2017 ANNUAL REPORT/ 2017





# SOMMAIRE

## SUMMARY

4

**ÉDITORIAL**  
CHAIRMAN'S MESSAGE

6

**GOUVERNANCE**  
GOVERNANCE

8

**ORGANIGRAMME**  
ORGANIZATION CHART

10

**FAITS MARQUANTS**  
SIGNIFICANT EVENTS

14

**COMMUNICATION  
& ÉVÈNEMENTS**  
COM & EVENTS

18

**TRAFIC PASSAGERS**  
PASSENGER TRAFFIC

22

**TRAFIC FRET**  
FREIGHT

24

**ACTIVITÉ EXTRA-  
AÉRONAUTIQUE**  
NON-AVIATION REVENUE

27

**ENVIRONNEMENT**  
ENVIRONMENT

30

**QUALITÉ**  
QUALITY

33

**SÉCURITÉ**  
SECURITY

34

**DONNÉES SOCIALES**  
SOCIAL DATA

36

**INVESTISSEMENTS  
ET TRAVAUX**  
INVESTMENT AND WORKS

42

**FINANCES**  
FINANCIAL SUMMARY

46

**PERSPECTIVES 2018**  
ON THE HORIZON FOR 2018



# ÉDITORIAL

## CHAIRMAN'S MESSAGE

---

### MONTÉE EN PUISSANCE GATHERING MOMENTUM

L'année 2017 a vu l'activité aérienne franchir un nouveau palier : l'Aéroport de La Réunion Roland Garros a accueilli près de 2,3 millions de passagers sur l'exercice. La forte croissance du trafic entre la métropole et notre île, générée par l'arrivée d'un cinquième transporteur, a largement contribué à cette performance.

Le trafic régional s'est également inscrit à la hausse et l'extension de l'offre sur l'Asie (Bangkok, Canton, Chennai) a permis un quasi-doublement du nombre de passagers sur cet axe.

Dans ce contexte de forte croissance, l'Aéroport a su maîtriser ses charges et les principaux indicateurs de performance confirment la bonne santé de l'entreprise.

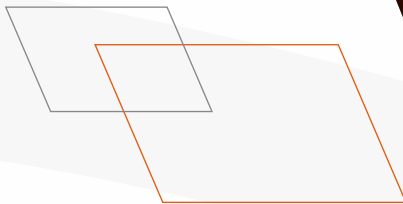
Le projet d'organisation des nouvelles zones opérationnelles et commerciales a trouvé son aboutissement en fin d'année, avec la mise en service du nouveau circuit des passagers au départ.

Les efforts à déployer pour accueillir 3 millions de passagers à l'horizon 2025 exigent une grande rigueur et une organisation sans faille. Le plan stratégique 2017-2022, baptisé Welcome et validé par notre conseil de surveillance en juin, balise notre action. Welcome affirme l'ambition de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros : être la marque aéroportuaire de référence de l'Océan Indien, répondre au mieux aux attentes de nos clients et atteindre l'excellence en termes de sécurité, de qualité de service, de gestion de l'environnement et de l'énergie, comme l'implique notre statut de plate-forme européenne.

Le projet de la nouvelle aérogare, présenté mi-2018, marquera un nouveau jalon dans son programme de développement et incarnera son ambition.

---





A new milestone for local aviation was reached in 2017 when Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport handled almost 2.3 million passengers during the year. The arrival of a fifth airline was a key driver of this strong performance, generating a significant increase in traffic between mainland France and the island.

Regional traffic also rose, with a wider choice of Asian destinations on offer (Bangkok, Guangzhou, and Chennai) almost doubling the number of passengers traveling to that part of the world.

The Airport kept a close check on expenditure against the backdrop of this strong growth, and the main performance indicators confirm the company's sound health.

Upgrading of passenger circulation and retail areas was completed at the end of the year, when the new circulation system for departing passengers became operational.

Addressing the challenge of handling 3 million passengers by 2025 will call for flawless organization and the utmost rigor. Our actions are guided by our 2017-2022 strategic plan, entitled WELCOME and approved by our Supervisory Board in June. WELCOME sets out the aims of Roland Garros Airport in line with its status as a European hub : to be

the Indian Ocean's leading airport brand, to fulfill our customers' expectations, and to achieve excellence in the realms of safety, quality of service, and environmental and energy management.

The new terminal project, presented in mid-2018, will mark a further step in its development program and reflect its ambition.



**Joël RAULT**

Président du Conseil de Surveillance  
Chair of the Supervisory Board

**Guillaume BRANLAT**

Président du Directoire  
Chair of the Management Board



# GOVERNANCE

## GOVERNANCE

---

### REPRÉSENTANTS DE L'ÉTAT

GOVERNMENT REPRESENTATIVES

**Joël RAULT**

Président du Conseil de Surveillance

Chairman of the Supervisory Board

**Marie-Anne BACOT**

Présidente du Comité d'Investissements

Chairman of the Investment Committee

**Claire DREYFUS CLOAREC,**

Présidente du Comité d'Audit et de

Rémunérations

Chairman of the Audit and Compensation Committee

**Gilles DESHAYES**

**Philippe MARSEILLE**

**Jean Michel MAURIN**

**Amaury DE SAINT-QUENTIN**

**Olivier VASSEROT**

### REPRÉSENTANTS DES COLLECTIVITÉS LOCALES

LOCAL GOVERNMENT REPRESENTATIVES

**Jean-Louis LAGOURGUE**

Représentant de la Région Réunion

Reunion Island's Regional Council

**Bernard PICARDO**

Représentant de la Région Réunion

Reunion Island's Regional Council

**Jean-Pierre HIVANHOE**

Représentant de la commune de Sainte-Marie

Municipality of Sainte-Marie

### REPRÉSENTANTS DE LA CCI RÉUNION

REUNION ISLAND CHAMBER OF COMMERCE &

INDUSTRY (CCIR) REPRESENTATIVES

**Ibrahim PATEL**

Vice-président du Conseil de Surveillance

Vice-chairman of the Supervisory Board

**Raza AZGARALY**

**Joël MONGIN**

**Pascal PONAPIN**

### CONTRÔLE GÉNÉRAL ÉCONOMIQUE ET FINANCIER

ECONOMIC AND FINANCIAL GENERAL CONTROL

**Iris RABENJA**

### CENSEURS

OBSERVERS

**André M'VOULAMA**

Représentant de la CINOR

CINOR (Intermunicipal Community of Northern Reunion)

**Lionel MONTOCCHIO**

Représentant de la DGAC

Civil Aviation Authority

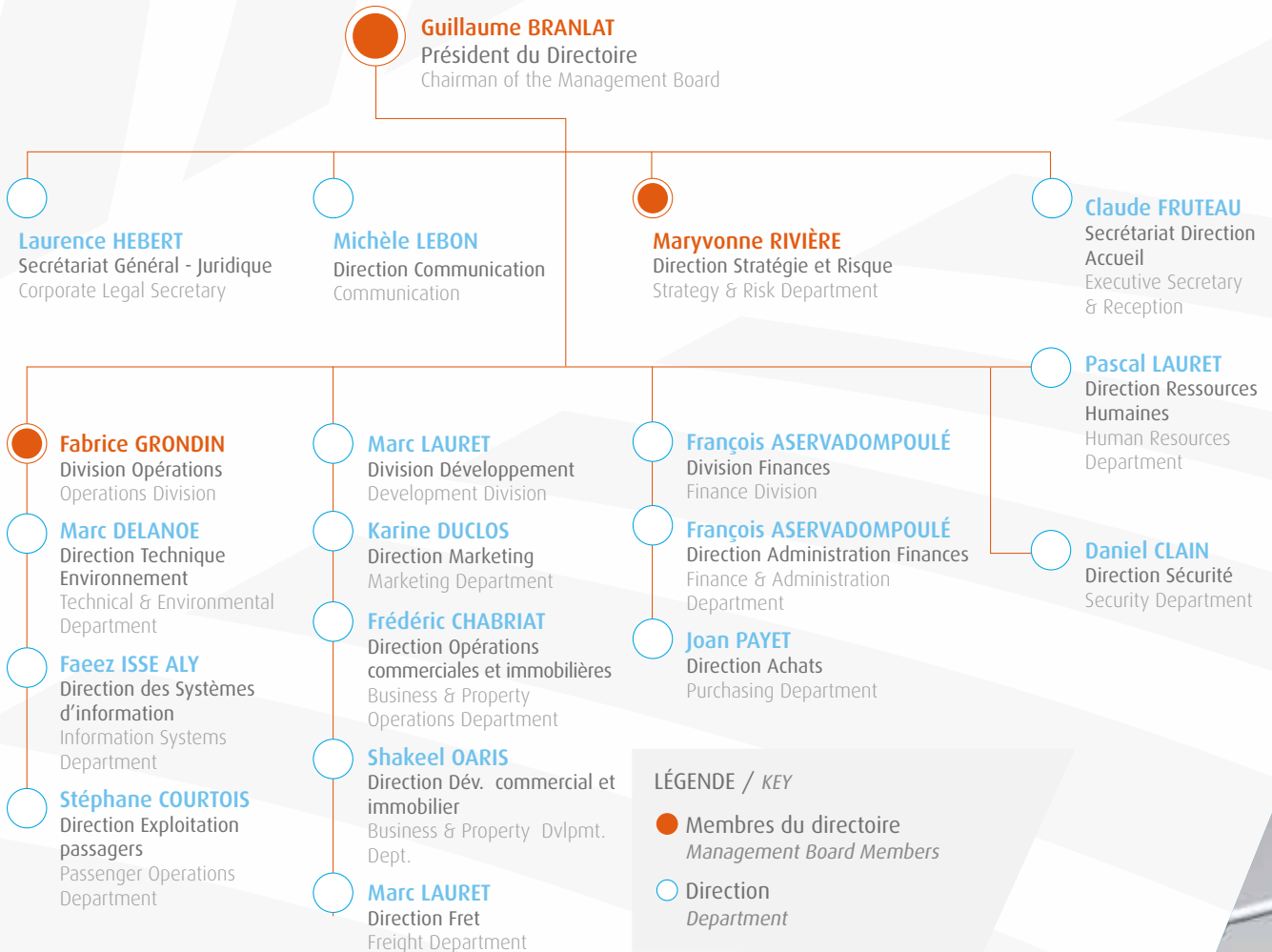
**Jean-Marie VIRAPOULLE**

Représentant le Conseil Départemental

Departmental Council

# ORGANIGRAMME

## ORGANIZATION CHART









# FAITS MARQUANTS

## SIGNIFICANT EVENTS

---

**1er janvier** : prise de fonction de Guillaume Branlat à la présidence du directoire de la Société Aéroportuaire. Il succède à Jean-Paul Noël.

**25 janvier** : vol inaugural de Corsair sur la ligne Réunion-Mayotte, opérée deux fois par semaine en A330.

**31 janvier** : lancement d'un diagnostic des risques psycho-sociaux au sein de la Société Aéroportuaire, qui débouchera sur un plan d'actions en fin d'année.

**12 février** : ouverture de la ligne Saint-Denis-Guangzhou (Canton, Chine) par Air Madagascar en partage de code avec Air Austral. Deux vols hebdomadaires en A340-300.

**9 avril** : vol inaugural de Corsair sur la ligne Réunion-Tananarive, opérée une fois par semaine en B747-400.

**25 avril** : Joël Rault succède à Christian Assailly à la présidence du conseil de surveillance de la Société Aéroportuaire.

**13 juin** : approbation du plan stratégique de la Société Aéroportuaire, Welcome, par le conseil de surveillance.

**17 juin** : arrivée à l'aéroport Roland Garros du premier vol Paris-Réunion de la compagnie French Blue.

**25 juillet** : mise en service d'une navette en car, entre l'aéroport de Pierrefonds et l'aéroport Roland Garros par la société Jet Car Ol.

**10 août** : suite à un appel d'offres, validation par la Commission de Régulation de l'Énergie du projet de centrales photovoltaïques en autoconsommation présenté par l'aéroport Roland Garros.

**23 août** : premier atterrissage d'un Airbus A350 (opéré par French Blue) à l'aéroport Roland Garros.

**Mi-septembre** : lancement du concours architectural de l'extension Ouest de l'aérogare passagers.

**12 septembre** : mise en service du nouveau circuit (provisoire) des passagers au départ et ouverture du nouveau magasin Aelia Duty Free, sur 650 m<sup>2</sup>.

**12 octobre** : reprise des liaisons Réunion-Marseille par Air Austral, opérées deux fois par semaine en B777, après plus de cinq années d'interruption.

**31 octobre** : ouverture par XL Airways de la ligne Toulouse-Réunion, opérée une fois par semaine en Airbus A 330-200.

---

**2 novembre :** mise en service complète du nouveau circuit pour les passagers au départ (ouverture de la salle kiss & fly accessible via un escalator et un escalier depuis la zone Est du hall public, mise en service de portes électroniques pour accéder à la zone des contrôles transfrontières).

**17 novembre :** reconduction des trois certifications Qualité de l'aéroport (ISO 9001, ISO 14001 et ISO 50001) au terme de l'audit de renouvellement.

**14 décembre :** livraison du lit d'arrêt au seuil 30 de la piste longue, dispositif fourni par la société suédoise Runway Safe. L'aéroport Roland Garros devient la première plateforme européenne à adopter ce système pour se conformer à la réglementation.

**21 décembre :** 9 788 passagers accueillis à l'aéroport Roland Garros dans la journée, record de fréquentation quotidienne pour l'année 2017.

**Décembre :** signature d'un contrat de prêt avec la Banque Européenne d'Investissement, garantissant le financement des investissements de la Société Aéroportuaire jusqu'en 2022.

**January 1st:** Guillaume Branlat took over as Chair of the Airport Company Management Board, succeeding Jean-Paul Noël.

**January 25:** inaugural Corsair flight between Reunion and Mayotte, operating twice weekly with an A330.

**January 31:** a psychosocial risk assessment was begun within the Airport Company, leading to an action plan at the end of the year.

**February 12:** launch of the Saint-Denis-Guangzhou (China) route operated by Air Madagascar in code-share with Air Austral. Two flights per week with an A340-300.

**April 9:** inaugural Corsair flight between Reunion and Antananarivo, operated weekly with a B747-400.

**April 25:** Joël Rault succeeded Christian Assailly as Chair of the Airport Company's Supervisory Board.

**June 13:** the Supervisory Board approved the Airport Company's strategic plan, WELCOME.

**June 17:** the first Paris-Reunion flight operated by the airline French Blue arrived at Roland Garros Airport.

**July 25:** a shuttle bus operated by Jet Car OI started running between Pierrefonds and Roland Garros airports.

**August 10:** the French Regulatory Commission of Energy approved a self-consumption photovoltaic installation project for which Roland Garros Airport had requested funding.

**August 23:** first landing of an Airbus A350 (operated by French Blue) at Roland Garros Airport.

---



---

**September 1:** environmental studies launched for the western extension of the passenger terminal.

**Mid september:** Launch of the architectural competition for the West extension of the passenger terminal.

**October 12:** following a five-year break, Air Austral resumed Réunion-Marseille flights, operating twice weekly with a B777.

**October 31:** XL Airways opened a Toulouse-Reunion route, operating once a week with an Airbus A330-200.

**November 2:** complete rollout of the new departing passenger circulation system (opening of the Kiss & Fly drop-off point accessible via escalator and stairs from the eastern part of the arrivals and departures hall; electronic gates put into service regulating access to the cross-border control area).

**November 17:** renewal of the Airport's three quality standards (ISO 9001, ISO 14001 and ISO 50001) following a recertification audit.

**December 14:** completion of Runway End Safety Areas for threshold 30 of the long runway, a system supplied by the Swedish company Runway Safe. Roland Garros Airport is the first European hub to adopt this system to comply with regulations.

**December 21:** 9,788 passengers passed through Roland Garros Airport in a single day, the record for 2017.

**December:** signature of a loan agreement with the European Investment Bank, guaranteeing financing of Airport Company investments until 2022.

---





AÉROPORT  
DE LA RÉUNION  
ROLAND GARROS

### Aéroport de La Réunion Roland Garros

@aeroportdelareunion

Accueil

À propos

Photos

Vidéos

Articles

Évènements

Publications

Communauté

Quiz parking longue durée

Créer une Page



J'aime déjà Déjà abonné(e) Partager

Envoyer un message

Statut Photo/Vidéo

Écrivez quelque chose sur cette Page...

Réactif aux messages

Entreprise de cargo et de fret à Sa Marie, Reunion

#### Photos



À PROPOS AÉROPORT DE LA RÉUNION GARROS

À propos

AÉROPORT DE LA RÉUNION ROLAND GARROS

En baptisant son aérogare passager de nom de « Roland Garros »...

Afficher plus

#### Communauté

Invitez vos amis à aimer cette Page

25 230 personnes aiment ça

25 346 personnes suivent ce lieu

Vincent et 13 autres amis aiment ce lieu ou l'ont visité



Voir tout

#### À Propos

#### Vidéos

# COMMUNICATION ET ÉVÉNEMENTS

## COMMUNICATION AND EVENTS

### L'AÉROPORT DANS LA PRESSE

#### ROLAND GARROS AIRPORT IN THE PRESS

Outre les communiqués régulièrement adressés à la presse locale pour informer le public de l'actualité de la plate-forme et des évolutions mensuelles du trafic aérien, deux conférences de presse ont été organisées en 2017, le 28 juin et le 1er septembre. Elles ont notamment permis de présenter le nouveau design global, le nouveau circuit des passagers au départ dans l'aérogare, ainsi que le plan stratégique 2017-2022 de l'Aéroport. En début d'année, le magazine économique régional L'Eco Austral a édité un supplément spécial « Aéroport Roland Garros, les ambitions d'une plate-forme internationale » et le magazine national Aéroport le Mag a consacré un dossier spécial à la métamorphose de Roland Garros dans son édition de janvier-février. Ces publications ont permis d'accompagner les premières prises de parole de Guillaume Branlat lors de sa désignation à la présidence du directoire de la Société Aéroportuaire le 1er janvier 2017.

Two press conferences were held in 2017, on June 28 and September 1st. The national trade periodical Aéroport le Mag carried a 'Roland Garros Airport' report in its January/February issue, and local business magazine Eco Austral brought out a dedicated supplement in February.

### PRÉSENCE RENFORCÉE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

#### A HIGHER PROFILE ON SOCIAL MEDIA

L'année 2017 a vu la montée en puissance de la communication de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros sur les réseaux sociaux, notamment sur sa page Facebook. Grâce à sa nouvelle ligne éditoriale, elle comptait en fin d'année, 15 500 fans (+75% depuis janvier). Un community management très actif permet de répondre dans des délais courts aux remarques et questions des internautes. Une nouvelle plate-forme sociale a d'autre part été ouverte sur le réseau LinkedIn.

In 2017 Roland Garros Airport ramped up its presence on Facebook (15,500 fans at the end of the year – up 75%) and LinkedIn.

---

## AÉROPORT DE LA RÉUNION ROLAND GARROS, LA MARQUE

### THE 'AÉROPORT DE LA RÉUNION ROLAND GARROS' BRAND

La stratégie globale de communication de l'Aéroport « La Réunion du monde » a commencé à se déployer en 2017. Nouveau ton de communication pour les premières réalisations visuelles à destination du grand public : un film 3D présentant le nouveau circuit des passagers, bâches et bannières d'informations sur les travaux en cours, dans l'aérogare (« We're working pou zot confort »), campagne d'affichage 4x3 (« Alon Bat karé around the world », 200 faces)... Une plaquette et un site internet présentant les travaux en cours et les projets de développement de l'Aéroport ont d'autre part été produits.

The La Réunion du Monde ('Where the world meets') corporate communication strategy was launched in 2017. Its first campaign visuals aimed at the general public were a 3D film, tarpaulins, and information banners in the airport, as well as a 4x3 billboard advertising campaign.

## WELCOME, LE PLAN STRATÉGIQUE

### THE WELCOME STRATEGIC PLAN

Diverses actions de communication interne ont été menées pour accompagner l'appropriation du plan stratégique 2017-2022 de l'Aéroport par ses collaborateurs. Le plan a été baptisé Welcome au terme d'une large concertation au sein des équipes de la Société aéroportuaire.

Internal communication initiatives were launched to encourage staff adoption of the Airport's 2017-2022 strategic plan, entitled WELCOME.

## COMMUNICATION COMMUNAUTAIRE

### ET INTERNE

#### COMMUNICATION WITH STAFF AND THE WIDER COMMUNITY

La parution de Passerelle, newsletter destinée à la communauté aéroportuaire, s'est poursuivie en 2017, tout comme celle de

---



---

Passerelle Sociale, lettre interne adressée aux collaborateurs.

Passerelle, the airport community newsletter, continued to be published in 2017, as did Passerelle Sociale, an in-house circular for employees.

## **GRAND RAID : UN FILM PRIMÉ** GRAND RAID: AN AWARD-WINNING FILM

Comme chaque année, la Société Aéroportuaire a soutenu la participation de plusieurs de ses collaborateurs à la Diagonale des fous et ses différentes courses (Grand Raid, Trail de Bourbon, Mascareignes), du 19 au 22 octobre. Un film promotionnel réalisé à cette occasion (Ansam of course) a été lauréat du prix du film corporate lors des Créatives 2017, concours annuel des créations publicitaires réunionnaises.

A promotional film that was made when several Airport employees took part in the Diagonale des Fous mountain ultramarathon races won Best Corporate Film 2017 in Reunion's annual advertising awards ceremony Les Créatives.

## **LE 2 200 000<sup>ÈME</sup> PASSAGER FÊTÉ** AIRPORT'S 2,200,000TH PASSENGER CELEBRATED

L'Aéroport de La Réunion Roland Garros a honoré son 2 200 000<sup>ème</sup> passager, identifié le 22 décembre sur un vol au départ pour Johannesburg. Il s'est vu remettre 150 euros de bons d'achat dans les boutiques de l'Aéroport et deux billets aller-retour pour Canton offerts par la compagnie Air Austral.

Roland Garros Airport feted its 2,200,000th passenger, who was travelling to Johannesburg on December 22.

---





**+8,8%**  
**DE PASSAGERS**

# TRAFIC PASSAGERS

## PASSENGER TRAFFIC

### NOUVEAU RECORD ANNUEL NEW ANNUAL RECORD

Le record annuel de trafic, qui remontait à 2011, a été battu en 2017 : 2 293 042 de passagers ont été accueillis à l'Aéroport de La Réunion Roland Garros au cours des douze mois de l'année (+8,8% par rapport à l'année précédente).

Le nombre de passagers locaux, commençant ou terminant leur voyage à La Réunion, a augmenté de 7,8% alors que celui des passagers en transit (41 664) a plus que doublé par rapport à 2016.

Le nombre de mouvements d'avions (atterrissages et décollages) a légèrement progressé sur un an (+1,5%) pendant que le tonnage atterri-décollé faisait un bond de 15,5% ; cette croissance résulte de l'augmentation des capacités offertes avec des avions plus gros (B787 d'Air Austral, B737-8 d'Air Madagascar en remplacement des ATR, A-330 et A-350 de French Blue.

Sur l'année, le nombre de mouvements de gros porteurs (plus de 200 sièges) progresse de 26,5% pendant que celui des moyens porteurs (d'une capacité de 100 à 200 sièges) recule de 7,7%. Les mouvements de petits porteurs (moins de 100 sièges) baissent plus nettement (-27,3%).

2017 set a new record for annual passenger traffic, beating the 2011 high with a total of 2,293,042 travellers (up 8.8%).

The number of aircraft movements (takeoffs and landings) increased slightly over the course of the year (up 1.5%), while landing/take-off tonnage soared by 15.5%.

Movements of large-capacity aircraft (more than 200 seats) climbed by 26.5%, while for medium-capacity aircraft (100-200 seats) it dropped by 7.7%. Small-capacity aircraft (less than 100 seats) movements went down by 27.3%.

TRAFIC COMMERCIAL / COMMERCIAL TRAFFIC		CUMUL À FIN 2016 TOTAL TO YEAR-END 2016	CUMUL À FIN 2017 TOTAL TO YEAR-END 2017	ÉVOL. À FIN DÉCEMBRE PERFORMANCE AT END-DECEMBER
Passagers / Passengers	Arrivées/Arrivals	1 044 212	1 127 916	+8,0%
	Départs/Departures	1 043 949	1 123 462	+7,6%
Total passagers locaux / Local passenger total		2 088 161	2 251 378	+7,8%
	Transits/Transit	19 349	41 664	+115,3%
Total passagers / Passenger total		2 107 510	2 293 042	+8,8%
Fret aérien brut / Gross airfreight	Débarqué/Unloaded	18 232	19 193	+5,3%
(En tonne) / (in tonnes)	Embarqué/Loaded	8 877	7 263	-18,2%
Total fret aérien / Total airfreight		27 109	26 456	-2,4%
Fret poste / Postal airfreight	Débarqué/Unloaded	4 218	3 967	-6,0%
(En tonne) / (in tonnes)	Embarqué/Loaded	1 516	1 195	-21,2%
Total fret postal aérien / Total postal airfreight		5 734	5 162	-10,0%
Mouvements avions / Aircraft movements		12 342	12 531	+1,5%
Tonnage atterri décollé / Landing/take-off tonnage		2 002 316	2 313 398	+15,5%

## FORTE HAUSSE SUR L'AXE MÉTROPOLE-RÉUNION

### STRONG GROWTH ON THE MAINLAND FRANCE-REUNION ROUTE

La forte croissance de l'activité globale en 2017 provient essentiellement de l'embellie enregistrée sur l'axe métropole-Réunion (+7,2%, 87 000 passagers supplémentaires), constatée depuis l'arrivée de French Blue en juin. En octobre, Air Austral a rétabli sa liaison bihebdomadaire Réunion-Marseille, interrompue en 2012, et XL Airways a ouvert une liaison hebdomadaire Toulouse-Réunion. Plusieurs destinations régionales ont également contribué au record de 2017 : Madagascar (+ 17,2%), Maurice (+4,2%) et l'Afrique du Sud (+ 44,3%). De même, de fortes progressions ont été enregistrées sur Bangkok (+65,4%) et Chennai (+67,8%). Ces deux lignes, comme celle de Johannesburg, ont bénéficié de fréquences et capacités

supplémentaires à partir de la fin 2016.

Enfin, la route Réunion-Guangzhou (Canton, Chine) a été ouverte en février 2017 par Air Madagascar (en code-share avec Air Austral).

The mainland France-Reunion route saw most of this notable increase in traffic (up 7.2%, i.e. 87,000 more passengers), following the arrival of the airline French Blue in June.

Regional destinations Madagascar, Mauritius, and South Africa also contributed to the 2017 record, while substantial rises were recorded for Bangkok and Chennai too. A Reunion-Guangzhou (China) route was launched in February 2017 by Air Madagascar in code-share with Air Austral.

	CUMUL À FIN 2016 TOTAL TO YEAR-END 2016	PART MARKET SHARE	CUMUL À FIN 2017 TOTAL TO YEAR-END 2017	PART MARKET SHARE	ÉVOL. À FIN DÉCEMBRE PERFORMANCE AT END-DECEMBER
FRANCE	1 207 424	57,8%	1 294 564	57,5%	+7.2%
ÎLE MAURICE / MAURITIUS	512 090	24,5%	533 388	23,7%	+4.2%
MAYOTTE	154 220	7,4%	153 487	6,8%	-0.5%
MADAGASCAR	131 619	6,3%	154 261	6,9%	-17.2%
THAÏLANDE / THAILAND	24 962	1,2%	41 295	1,8%	+65.4%
AFRIQUE DU SUD / SOUTH AFRICA	20 859	1.0%	30 094	1.3%	+44.3%
SEYCHELLES	15 208	0.7%	15 785	0.7%	+3.8%
COMORES / COMOROS	14 522	0.7%	8 813	0,4%	-39.3%
INDE / INDIA	6 764	0.3%	11 350	0.5%	+67.8%
CHINE / CHINA	-	-	8 339	0.4%	-
AUTRES PAYS / OTHER COUNTRIES	493	0.0%	2	0.0%	-99.6%
<b>TOTAL</b>	<b>2 088 161</b>	<b>100%</b>	<b>2 251 378</b>	<b>100%</b>	<b>+7.8%</b>

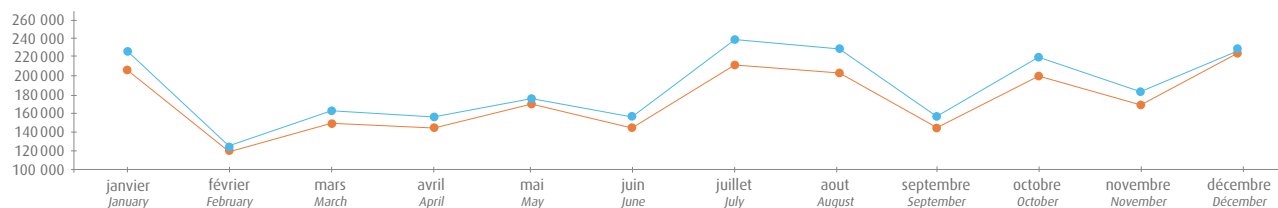
## CROISSANCE SOUTENUE TOUTE L'ANNÉE

### YEAR-LONG SUSTAINED GROWTH

Le nombre de passagers a augmenté tout au long de l'année 2017, avec des croissances à deux chiffres enregistrées en juillet, août et septembre. La plus forte affluence quotidienne a été mesurée le 21 décembre (9 788 passagers).

Passenger numbers increased throughout 2017, with double-digit growth rates in July, August and September. The greatest number of passengers in one day was 9,788, recorded on December 21st.

NOMBRE DE PASSAGERS LOCAUX - EVOLUTION MENSUELLE / NUMBER OF LOCAL PASSENGERS - MONTHLY TREND



● Nombre de passagers 2016 / Number of passengers in 2016

● Nombre de passagers 2017 / Number of passengers in 2017



## FRENCH BLUE, SEPTIÈME COMPAGNIE À ROLAND GARROS

FRENCH BLUE, ROLAND GARROS  
AIRPORT'S 7TH AIRLINE

L'année 2017 a été marquée par l'arrivée de French Blue (devenue depuis French Bee), cinquième compagnie à opérer sur l'axe métropole-Réunion et septième transporteur desservant l'Aéroport de La Réunion Roland Garros. Toutes les compagnies ont vu leur activité progresser sur l'année, à l'exception de Corsair (-3,1%).

Sur l'axe Réunion-métropole, Air France a repris le leadership (32% de parts de marché) devant Air Austral (31%), Corsair (19%), French Blue (10% en six mois et demi d'activité) et XL Airways (7%).

The year was marked by the arrival of French Blue (which has since been renamed French Bee), the fifth airline to fly the mainland France-Reunion route and the seventh carrier to serve Roland Garros Airport.

### TRAFIC DE PASSAGERS PAR COMPAGNIE

PASSENGER TRAFFIC BY AIRLINE

	2016	2017
AIR AUSTRAL	1 016 168	1 031 932
AIR FRANCE	411 741	420 540
CORSAIR	287 839	278 924
AIR MAURITIUS	267 755	271 665
FRENCH BLUE	-	131 938
XL AIRWAYS	83 116	90 027
AIR MADAGASCAR	21 541	26 352





**27,7%**

EXPORT / EXPORT  
7 338 TONNES

**72,3%**

IMPORT / IMPORT

**19 193 TONNES**

**85%**

VOLS MIXTES / MIXED FLIGHTS  
22 575 TONNES

**15%**

CARGOS / CARGOS  
3 956 TONNES

# TRAFIC FRET

## FREIGHT TRAFFIC

### CAPACITÉS SUPPLÉMENTAIRES ADDITIONAL CAPACITY

L'Aéroport de La Réunion Roland Garros a traité 26 531 tonnes de marchandises en 2017 (-2,1% par rapport à 2016). L'arrivée d'un cinquième transporteur sur l'axe métropole-Réunion a fait sentir ses effets à partir du second semestre. En lien avec les capacités de soute supplémentaires, le flux import a progressé de 5,3%, à 19 193 tonnes.

Sur l'année, la part du fret avionné sur des vols mixtes a progressé pour atteindre 85%, la part du fret cargo baissant de 17% en 2016 à 15% en 2017.

Les exportations aériennes ont en revanche reculé de

17,3% (7 338 tonnes), en raison de la faible production fruitière en novembre et décembre, inversement à 2016.

L'année précédente avait également été marquée par des expéditions exceptionnelles de matériels lourds à destination de Madagascar.

Goods traffic declined by 2.1% in 2017 (26,531 tonnes). Due to additional freight capacity on the mainland France-Reunion route, imports grew by 5.3% to reach 19,193 tonnes. In contrast, air exports decreased by 17.3% (7,338 tonnes) following an exceptionally high level of activity in 2016.

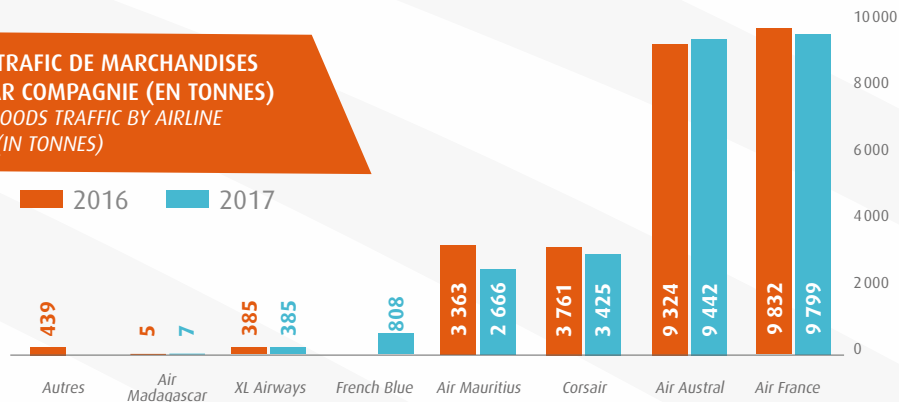
### AIR FRANCE DEVANT AIR AUSTRAL

#### AIR FRANCE AHEAD OF AIR AUSTRAL

Air France, seul transporteur à opérer des vols cargo sur La Réunion, reste leader du marché du fret devant Air Austral. Les deux compagnies transportent à elles seules 72% du tonnage de marchandises touchant Roland Garros. French Blue, nouvelle venue, a démarré ses activités de fret en août et réalisé la majeure partie de son activité 2017 au quatrième trimestre.

Air France is the only airline to operate cargo flights with Reunion and remains market leader for freight, ahead of Air Austral.

LE TRAFIC DE MARCHANDISES  
PAR COMPAGNIE (EN TONNES)  
GOODS TRAFFIC BY AIRLINE  
(IN TONNES)











# ACTIVITÉS EXTRA-AÉRONAUTIQUES

## NON-AVIATION REVENUE

### DÉPLOIEMENT DE LA NOUVELLE OFFRE COMMERCIALE MAKEOVER FOR AIRPORT RETAIL AREAS

L'élargissement et la diversification de l'offre commerciale au sein de l'aérogare passagers sont une des priorités du plan stratégique de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros. Dans ce but, la réorganisation du circuit des passagers a intégré la création de nouvelles surfaces commerciales, sur un total de 1 800 m<sup>2</sup>. En septembre 2016, deux autorisations d'occupation temporaires ont été attribuées pour dix ans à la société Newrest (points de restauration) et au groupement Lagardère-Servair (boutiques). Les deux attributaires sont chargés de composer cette nouvelle offre, en associant des grandes marques internationales et des marques locales connues du public réunionnais. L'année 2017 a vu le début de son déploiement. Le 12 septembre, le magasin de vente hors taxe Aelia Duty Free a été inauguré au niveau 2 de l'aérogare. Les boutiques Pardon ! et Marché Péri ont ensuite ouvert leurs portes le 20 décembre

en salle d'embarquement, où la bijouterie Kalidas et la boutique artisanale ont poursuivi leur activité. La librairie, confiée à un nouveau gérant, a entamé l'élargissement de son offre en fin d'année en vue de son passage sous enseigne Relay début 2018.

Expanding and diversifying the retail offer in the passenger terminal is a priority of Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport's strategic plan. In line with this objective, the passenger circulation system has been reorganized to make room for 1800 m<sup>2</sup> of new commercial outlets. In September 2016 two 10-year temporary occupancy permits were granted to NewRest and the Lagardère-Servair consortium for food and retail respectively. Both contractors are responsible for putting together the new commercial offering, combining major international names with domestic brands known to locals. 2017 welcomed the first of these new-look retail spaces: on September 12th the Aelia Duty Free store opened on Level 2 of the terminal building, and the Pardon! and Marché Pei stores were inaugurated on December 20th in the boarding lounge, where Jewellery Kalidas and a craft boutique continue to operate. The bookshop is under new management and started expanding its product range late last year, prior to joining the Relay brand in early 2018.

## FORTE HAUSSE DE L'ACTIVITÉ EN FIN D'ANNÉE

### SIGNIFICANT UPTURN IN BUSINESS AT YEAR-END

Impactée par les travaux de réaménagement de la salle d'embarquement pendant plusieurs mois, l'activité commerciale en zone réservée a ensuite fortement progressé à partir du mois de septembre.

Le chiffre d'affaires réalisé par les exploitants des activités commerciales hébergées à l'Aéroport a globalement progressé de 8,4% sur l'année, tiré une nouvelle fois par la croissance du chiffre d'affaires des loueurs de véhicules (+11%).

Les recettes de stationnement ont pour leur part progressé de 20% (1,999 M€), en lien avec la hausse du trafic et l'exploitation en année pleine du parking « longue durée » de 200 places mises

en service fin 2016.

For several months business in the airside area was impacted by the redevelopment of the departure lounge, but takings increased considerably from September onwards.

Revenue from business activities located inside the Airport rose 8.4% over the course of the year, underpinned by growth in turnover among the car rental companies (up 11%). Parking revenues rose by 20% (€1.999 million), reflecting increased passenger traffic and a full year of operation for the long-term car park that opened in late 2016.

**3.92**  
kWh consommé  
en 2012-2013

### EVOLUTION DES CHIFFRES D'AFFAIRES (2016/2017) / REVENUE TRENDS (2016/2017)

	CA/ACTIVITÉ REVENUE/ACTIVITY	CA/PASSAGERS REVENUE/PASSENGERS
BARS/RESTAURATION - BARS/RESTAURANTS	+10%	+2%
BOUTIQUE HORS TAXE - DUTY-FREE STORE	+3%	-4,8%
BOUTIQUES SPÉCIALISÉES - SPECIALTY STORES	+18%	+9,6%
LOCATION DE VÉHICULES - CAR RENTAL	+11%	+3,1%
AUTRES SERVICES - OTHER SERVICES	+26%	+17,1%
<b>TOTAL</b>	<b>+8,4%</b>	<b>+0,5%</b>

## VENTES HORS TAXE SUR 650 M<sup>2</sup>

### 650 M<sup>2</sup> OF DUTY-FREE SHOPPING

SVRLS@La Réunion, société née d'un partenariat entre Lagardère Travel Retail et Servair Réunion, a ouvert le 12 septembre 2017 le nouvel espace de vente hors taxe de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros. Positionné de manière traversante au niveau 2 de l'aérogare, après la zone des contrôles, le magasin Aelia Duty Free s'étend sur 650 m<sup>2</sup> (contre 250 m<sup>2</sup> lorsqu'il se trouvait au niveau inférieur, en salle d'embarquement). Son offre a été élargie à de nouveaux produits

(marques de soins de beauté, produits locaux) et il accueille désormais un corner rhums Isautier et un corner FNAC. Aelia Duty Free a maintenu un petit espace de vente hors taxe dans la salle d'embarquement, proposant ses produits les plus vendus en alcools-tabacs-parfums, pour les achats de dernière minute.

On September 12, 2017 SVRLS@La Réunion, (Lagardère Travel Retail/Servair Reunion) inaugurated its new duty-free area on Level 2 of the terminal. The Aelia Duty Free store now covers a floor area of 650 m<sup>2</sup>, compared with 250 m<sup>2</sup> when it was on Level 1 in the departure lounge.

It also sells a wider range of items, including cosmetic brands and local products, and features an Isautier Rum corner and a FNAC mini-bookstore.



**2.88**  
kWh consommé  
en 2017

**3.15**  
kWh consommé  
en 2016

**3.49**  
kWh consommé  
en 2015

**3.73**  
kWh consommé  
en 2014

# ENVIRONNEMENT

## ENVIRONMENT

### TRI SÉLECTIF DES DÉCHETS

#### WASTE SORTING

Mis en œuvre en 2014, le tri sélectif des déchets de la plate-forme vise à atteindre un taux de recyclage de 70% des tonnages à l'horizon 2022. De 59% fin 2015 puis 61,7% fin 2016, ce taux est passé à 54% fin 2017. Une baisse de la qualité du tri sélectif est constatée pendant les hautes saisons. Le système actuel de gestion a atteint ses limites. Le marché de traitement des déchets était en cours de renouvellement fin 2017 et des actions de sensibilisation au tri ont été programmées pour 2018, auprès des clients hébergés comme des services de la Société Aéroportuaire.

At year-end 2017, 54% of the waste tonnage generated by Reunion's Roland Garros airport had been sent to a recycling facility, compared with 61.7% at year-end 2016. In 2018 awareness-raising measures have been programmed for Airport Company clients and internal departments.

### MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE

#### ENERGY MANAGEMENT

De nouveaux progrès ont été mesurés en 2017 dans la gestion de la consommation électrique de la plate-forme. Sous l'effet notamment de la forte croissance du trafic, la consommation par passager est descendue sous la barre des 3 kWh. Ce chiffre était l'objectif à atteindre à l'horizon 2022. Les actions de maîtrise de l'énergie se poursuivent pour maintenir ce niveau de performance, compte-tenu des nouvelles consommations amenées par les projets à venir.

Per-passenger energy consumption dropped below our 2022 goal of 3 kWh, mainly due to the high growth in traffic. Energy management initiatives are ongoing to ensure this level of efficiency is maintained.



---

## GESTION DE L'EAU POTABLE

### MANAGEMENT OF DRINKING WATER

La consommation d'eau de la plate-forme, rapportée au nombre de passagers, a continué à baisser en 2017. Elle s'est établie à 28 litres, contre 30 litres un an plus tôt et 57 litres en 2015. Une fuite importante avait été détectée et réparée en octobre 2015, grâce à la mise en œuvre d'un plan de gestion de l'eau potable.

Average water consumption at the Airport continued to fall: 28 liters per passenger in 2017, down from 30 liters a year earlier, and 57 liters in 2015. In October 2015 a major leak was identified and repaired as a result of the implementation of a drinking water management plan.

## MISE EN CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

### REGULATORY COMPLIANCE

Le travail de mise en conformité réglementaire dans le domaine de l'environnement et de l'énergie se poursuit au sein de la Société Aéroportuaire. Le taux de conformité atteignait 79% fin 2017 (contre 78% fin 2016), intégrant les derniers textes environnementaux en vigueur.

Against a legislative and regulatory background that is constantly in flux, the Environment and Energy department works tirelessly to ensure the Airport Company's compliance with regulations (the Airport's compliance rate was 79% at year-end 2017).

## CERTIFICATIONS ISO 14001 ET ISO 50001

### ISO 14001 AND ISO 50001 CERTIFICATIONS

Obtenues en 2014, les certifications aux normes ISO 14001 (management de l'environnement) et ISO 50001 (management de l'énergie) ont été reconduites en novembre 2017, suite à l'audit de renouvellement.

First awarded in 2014, the ISO 14001 (environmental management) and ISO 50001 (energy management) certifications were both renewed in November 2017 following a recertification audit.

---



---

## PROJET PHOTOVOLTAÏQUE VALIDÉ

### PHOTOVOLTAIC PROJECT APPROVED

Le dossier de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros, répondant à un appel d'offres de la Commission de Régulation de l'Énergie pour des installations photovoltaïques en autoconsommation dans les Départements d'Outre-Mer et en Corse, a été validé le 10 août 2017. Le projet aéroportuaire consiste à couvrir le toit-terrasse de l'aérogare passagers avec 3 000 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques, d'une puissance totale de 495 kWh. La mise en service de l'installation est prévue pour la fin 2018. L'Aéroport percevra dès lors une prime versée par EDF pour tout kW/h évité.

On August 10, 2017 Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport's request for funding from the French Regulatory Commission of Energy for self-consumption photovoltaic installations was approved. The terrace-roof of the passenger terminal will be covered with 3000 m<sup>2</sup> of photovoltaic panels, with a total output of 495 kWp.

## CONFORT THERMIQUE AMÉLIORÉ

### DANS L'AÉROGARE PASSAGERS

#### IMPROVED THERMAL COMFORT IN THE PASSENGER TERMINAL

L'Aéroport de La Réunion Roland Garros a engagé en 2017 un programme d'investissements visant à améliorer le confort thermique dans le hall public de l'aérogare passagers sans recourir à la climatisation. La première étape s'est déroulée au quatrième trimestre, sur le toit-terrasse du bâtiment. Le complexe d'étanchéité a été réhabilité sur plus de 6000 m<sup>2</sup>, intégrant un isolant performant qui réduit la température intérieure du hall. Une nouvelle phase de travaux, consistant à créer des caissons de ventilation sur le toit, a démarré début décembre, avant la pose de brasseurs d'air, lancée début 2018.

6000m<sup>2</sup> of waterproof coating on the roof was renewed during the fourth quarter, incorporating high-performance insulation to reduce the building's interior temperature. A new phase of work began in early December consisting of creating rooftop ventilation shafts, before the installation of circulating fans in early 2018.

---





# QUALITÉ

## QUALITY

### LA CERTIFICATION ISO 9001 RENOUVELÉE

#### ISO 9001 CERTIFICATION RENEWED

L'audit de renouvellement de la certification de l'Aéroport à la norme ISO 9001 (management de la qualité, obtenue pour la première fois en 2006) s'est déroulé du 8 au 17 novembre. Il concernait également les certifications ISO 14001 et ISO 50001 (management de l'environnement et management de l'énergie, obtenues en 2014). Assurée par un auditeur de l'AFNOR, la procédure a débouché sur un renouvellement des trois certifications pour trois ans. Pour l'ISO 9001 (comme pour l'ISO 14001), l'audit s'appuyait sur les nouvelles versions 2015.

The Airport first gained ISO 9001 certification for its quality management systems in 2006, and the renewal audit took place November 8–17. The ISO 14001 and ISO 50001 certifications (obtained in 2014 for quality and energy management respectively) were also audited. The procedure was carried out by an AFNOR auditor, and resulted in all three certifications being re-awarded for the next three years. The audits for ISO 9001 and ISO 14001 were based on the most recent 2015 versions of the standards.

### ENQUÊTE DE SATISFACTION

#### SATISFACTION SURVEYS

Deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées auprès des passagers de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros par la société BVA, du 24 juillet au 3 août 2017 puis du 20 décembre 2017 au 5 janvier 2018.

Au terme de la première enquête, la satisfaction globale des passagers au

départ s'est établie à 85,4%, en baisse par rapport à la même période de 2016. Le niveau d'exigence requis (85%) a toutefois été maintenu, malgré les travaux lourds engagés dans l'aérogare en exploitation. La satisfaction globale des passagers à l'arrivée a pour sa part atteint 94,1%, contre 92,8% un an plus tôt.

Au terme de l'enquête de décembre-janvier, la satisfaction globale des passagers au départ a été mesurée à 87,5% (82,2% pour la même période en 2016). Celle des passagers à l'arrivée a également progressé (97,3%, contre 93,3% en 2016). Ces résultats sont les meilleurs constatés sur une vague été depuis le début des enquêtes de satisfaction.

Depuis 2014, les enquêtes de satisfaction sont menées dans le cadre d'une démarche groupée de l'Union des Aéroports Français, réunissant une quinzaine de plates-formes de métropole et d'Outre-Mer.

BVA conducted two passenger satisfaction surveys at Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport from July 24 to August 3, 2017, and from December 20, 2017, to January 5, 2018.

After the July–August survey the overall satisfaction level for departing passengers stood at 85.4%, which is down compared to the same period in 2016. This score is still above the required minimum satisfaction rate of 85%, despite the major building works that were underway in the terminal building at the time of the survey. Overall passenger satisfaction on arrival was 94.1%, compared with 92.8% a year earlier.

After the December–January survey, the overall satisfaction of departing passengers was measured at 87.5% (against 82.2% during the same period in 2016). Arriving passenger satisfaction also climbed to 97.3% (compared with 93.3% in 2016). These are the best high season results since satisfaction surveys began.

Surveys have been undertaken since 2014 as part of a joint initiative by the Union des Aéroports Français, which comprises some 15 or so airports in mainland and overseas France.



## VISITES MYSTÈRES

### MYSTERY SHOPPERS

Quatre vagues de visites mystères ont été menées courant 2017 par la société Pigé auprès des commerces, bars et restaurants, du comptoir d'accueil dans l'aérogare, du service parking et des postes d'inspection filtrage. Les notes obtenues se sont successivement établies à 9/10, 9,1/10, 7,6/10 et 8,2/10, pour un seuil d'exigence fixé à 8,5/10 par la Société Aéroportuaire. Lorsque des notes inférieures sont apparues, les professionnels concernés ont été alertés afin d'apporter des correctifs.

In 2017 Pigé carried out four series of mystery shopper visits in the airport's shops, bars and restaurants; the Airport Information Desk; the car parking facilities; and the security screening points. The four locations scored 9/10, 9.1/10, 7.6/10 and 8.2/10 respectively, against the Airport Company's target of 8.5/10. Where the score fell below the required level, staff in relevant positions were notified so they could implement corrective measures.

## SMILEY BOXES

### SMILEY BOXES

Le taux de satisfaction moyen exprimé par les clients de l'aérogare via les neuf boîtiers à smileys positionnés en différents points de l'aérogare a atteint 80% au quatrième semestre 2017. Ce taux était de 76,2% au premier trimestre, de 74,8% au deuxième et de 71,4% au troisième trimestre. Rapporté au nombre de passagers, la proportion de votants s'est établie à 13,1%.

Via un smiley vert, orange ou rouge, le public peut exprimer son degré de satisfaction, ou de mécontentement. Les résultats sont transmis en temps réels au service Qualité, qui les analyse et les communique aux partenaires concernés.

There are nine smiley boxes set out in different parts of the terminal building, where members of the public can voice their satisfaction or dissatisfaction by pressing a green, orange, or red 'smiley' button. In the fourth quarter of 2017 airport customers using them rated their average level of satisfaction at 80%. This compares with levels of 76.2% in the first quarter, 74.8% in the second, and 71.4% in the third. As a proportion of passengers using the airport, 13.1% of people made their feelings known. Results are logged and relayed to the quality control department in real time, so they can be analyzed and fed back to the relevant staff and teams.



# SÉCURITÉ

## SAFETY

### LES NOTIFICATIONS D'ÉVÉNEMENTS EN AUGMENTATION EVENT REPORTS UP

Le nombre de notifications d'événements transmis au Système de Gestion de la Sécurité a fortement augmenté en 2017 : 220 fiches rédigées, contre 167 en 2016.

Cette hausse est essentiellement due à une évolution de la réglementation, qui rend désormais obligatoire le signalement des « baisses de niveau » du Service de Sécurité et de Lutte contre les Incendies des Aéronefs. Il s'agit des périodes, fréquentes mais très brèves dans un aéroport, pendant lesquelles les moyens humains et matériels immédiatement disponibles au SSLIA sont inférieurs au niveau requis. L'information est alors diffusée à la tour de contrôle, qui en informe les commandants de bord des avions en approche.

In 2017 the Safety Management System logged a sharp increase in the number of safety event reports, with 220 compared to 167 in 2016.

This rise is mainly due to regulatory changes making it mandatory to declare any performance reduction<sup>1</sup> in Aircraft Rescue and Firefighting capacity. This applies to periods when the human and material resources immediately available for ARFF are below the required level, and although these can be frequent at an airport, they are very brief. The control tower is notified when they occur, and air traffic control staff will inform pilots of approaching aircraft.

### NOTIFICATIONS D'ÉVÉNEMENTS DE SÉCURITÉ SAFETY EVENT REPORTS

2012 : 189  
2013 : 193  
2014 : 188  
2015 : 143  
2016 : 167  
2017 : 220

# DONNÉES SOCIALES

## PERSONNEL

### EFFECTIFS STABLES STAFF NUMBERS STAY STEADY

La Société Aéroportuaire comptait 271 collaborateurs au 31 décembre 2017, contre 276 un an plus tôt. Sur l'exercice, 19 salariés ont souhaité basculer du statut d'agent de la CCI Réunion mis à disposition à celui de la Convention Collective Nationale du Transport Aérien (CCNTA), qui concerne désormais plus de 88% des effectifs.

32 postes ont été ouverts sur l'exercice, 8 ont été pourvus en interne, 24 en externe. Enfin, 8 postes ouverts en 2016 ont été pourvus en 2017.

The Airport Company employed 271 people as of December 31, 2017, compared with 276 a year earlier. 19 Chamber of Commerce employees on secondment opted to switch over to become official airline ground staff ('CCNTA' status) during the year, meaning this now accounts for over 88% of the workforce.

32 new positions were created in 2017, with eight being filled internally and 24 externally. Another eight positions that were created in 2016 were filled in 2017.

EFFECTIFS SA ARRГ SA ARRГ Workforce	Déc. 2017 December 2017	VAR. N-1 Year-on-year var.
Effectif total Total workforce	271	-1,81%
Effectif total en ETP Total FTE workforce	268,6	-1,8%
Dont personnel ccir mad Of whom CofC seconded personnel	29	-45%
DONT PERSONNEL CCNTA Of whom CCNTA personnel	239,6	-8%

### MUTUELLE ET PRÉVOYANCE : RENOUVELLEMENT DES CONTRATS STAFF PERSONAL INSURANCE CONTRACTS RENEWED

La Société Aéroportuaire a signé des contrats « solidaires et responsables » pour la mutuelle santé complémentaire et la prévoyance des risques lourds (décès, incapacité, invalidité) proposées à ses salariés à compter du 1er janvier. La société d'assurance Allianz a été retenue pour ces nouveaux contrats, via le courtier Gras Savoye pour la mutuelle.

The Airport Company has signed 'solidarity-based and ethical' contracts for the top-up health insurance plans and life insurance policies (including disability and permanent impairment benefits) it offers employees from January 1. Insurance company Allianz was chosen for these new contracts, via brokers Gras Savoye for the health insurance.

### RISQUES PSYCHO-SOCIAUX : UN PLAN D' ACTIONS OCCUPATIONAL HEALTH ACTION PLAN

La démarche d'évaluation des risques psychosociaux, initiée en début d'année, s'est conclue, au quatrième trimestre par la définition et la mise en place d'un plan d'actions. L'action phare de ce plan est la création d'une cellule interne ayant pour but principal de proposer aux salariés en difficulté relationnelle ou managériale un point neutre d'écoute ou de médiation.

A psychosocial risk assessment was carried out at the start of the year, leading to an action plan that was implemented during the fourth quarter. The headline measure is a new in-house unit, whose main purpose is to provide impartial listening and/or mediation for employees facing interpersonal or management problems.







# INVESTISSEMENTS ET TRAVAUX

## INVESTMENT AND WORKS

### DÉBUT D'UNE DEUXIÈME PHASE D'INVESTISSEMENTS

SECOND PHASE OF INVESTMENT GETS UNDERWAY

L'année 2017 a été marquée par la montée en puissance des volumes d'investissements, inaugurant la deuxième phase d'un programme qui va se déployer jusqu'en 2022.

Plus de 19 millions d'euros ont été investis au cours de l'exercice. Les études générales portant sur le développement futur de la plate-forme ont été poursuivies : programmation de l'extension de l'aérogare passagers vers l'ouest, aménagements urbains liés à cette extension, plan masse visant l'organisation spatiale globale de la plate-forme aéroportuaire.

L'année 2017 a également vu la livraison de la première phase du projet d'optimisation des flux et des espaces au sein de l'aérogare passagers, dont la mise en service a été effectuée en deux temps : 12 septembre puis 2 novembre.

De même, l'aménagement des aires de sécurité en bout de piste, pour se conformer à la nouvelle réglementation européenne, a abouti en fin d'année. Des travaux significatifs, prévus au programme pluriannuel d'entretien du patrimoine, ont d'autre part été réalisés : étanchéité et isolation des toitures de l'aérogare passagers, entretien des infrastructures et des chaussées aéronautiques.

Les investissements 2017 ont été financés en totalité sur les fonds propres de la Société Aéroportuaire. L'exercice a également permis de contractualiser les financements de la deuxième phase du programme. Au 31 décembre, deux types de financement



étaient assurés. L'Etat et le FEDER ont d'une part alloué une subvention de l'opération de renforcement du littoral et de mise en place d'aires de sécurité aux extrémités de pistes d'un montant de 12,6 millions d'euros. Un prêt cadre conventionné a d'autre part été signé avec la Banque Européenne d'Investissement (BEI), afin d'assurer les compléments de financements nécessaires pour la suite des opérations de la phase 2. Cette convention met à disposition de la Société à un coût prévisionnel très compétitif, une enveloppe de 100 millions d'euros jusqu'en décembre 2022. Elle permettra de planifier un programme d'emprunts adapté, en fonction des scénarios de subventions et de la politique de gestion de trésorerie de l'Aéroport.

Pour rappel, la Société Aéroportuaire avait clôturé fin 2015 une première phase d'investissements, engagée en 2011 et portant essentiellement sur des adaptations et mises aux normes techniques et règlementaires des infrastructures aéronautiques. Plus de 120 millions d'euros ont été investis dans ce cadre. 2016 avait été une année de transition entre les deux phases.

2017 witnessed continued momentum in investment volumes, heralding the second phase of a program set to run until 2022. More than €19 million were invested during the financial year. General studies on the hub's future development have continued. Fiscal 2017 also saw delivery of the first phase of the project to optimize passenger flows and spaces inside the terminal. Installation of new Runway End Safety Areas that comply with current European regulations was completed at the end of the year, and heritage maintenance work was also carried out. Investments in 2017 were entirely financed by the Airport Company's own funds. The fiscal year also saw financing contracted for the program's second phase. Two types of funding were guaranteed as of December 31. Firstly, the French State and ERDF have allocated a grant of €12.6 million for shoreline armoring operations and the installation of safety areas at runway ends. Secondly, a framework loan agreement was signed with the European Investment Bank (EIB) to secure additional funding required to complete the second phase of operations.

## 19,3 MILLIONS D'EUROS ONT ÉTÉ INVESTIS EN 2017

€19,3 MILLION INVESTED IN 2017

	EN K€ - IN € 000
ÉTUDES - STUDIES	325
INVESTISSEMENTS DE CAPACITÉ / CAPACITY INVESTMENT	12 843
INVESTISSEMENTS DE SÉCURITÉ-SÛRETÉ / SAFETY & SECURITY INVESTMENT	901
INVESTISSEMENTS DE RENOUVELLEMENT ET RÉGLEMENTAIRES RENEWAL & REGULATORY INVESTMENT	5 269

---

## L'ÂÉROGARE PASSAGERS RÉAMÉNAGÉE

### NEW DESIGN FOR THE PASSENGER TERMINAL

La première phase du Projet d'organisation des nouvelles zones opérationnelles et commerciales (« Ponzoc ») a été achevée en quasi-totalité en 2017. Le chantier avait été ouvert en septembre 2016 et consistait à réaménager les niveaux 1 et 2 de l'aérogare pour proposer un nouveau circuit, plus confortable, aux passagers au départ tout en créant de nouveaux espaces pour les activités de commerce et services. Une première mise en service a eu lieu le 12 septembre, permettant d'améliorer la fluidité sur le circuit vers l'embarquement, dans un espace plus vaste et grâce à l'augmentation des capacités de contrôles transfrontaliers (police et sûreté). Le nouveau magasin de ventes hors taxe a également démarré ses activités à cette date au niveau 2 de l'aérogare, sur le parcours des passagers, avant que ces derniers ne descendent dans la salle d'embarquement via des escalators, des escaliers ou un ascenseur.

Le nouveau parcours a été livré dans son intégralité le 2 novembre 2017, avec la mise en service des nouveaux accès au niveau 2 (un escalator et un escalier) et l'ouverture de la salle « kiss and fly ». Accessible aux passagers et à leurs accompagnants, ce nouvel espace climatisé de 800 m<sup>2</sup> a été aménagé en intégrant les lignes du nouveau design de l'aéroport, conçu dans des matériaux et des couleurs évoquant La Réunion et la nature tropicale.

Des « e-gates » ont également été mises en service, permettant l'accès à la zone des contrôles par lecture optique des cartes d'embarquement.

The first phase of upgrading the passenger circulation and retail areas was almost entirely completed in 2017. Departing passengers can now

make their way more comfortably through the airport, and new spaces have been created for retail outlets and services.

November 2, 2017 saw full delivery of the upgraded 800 m<sup>2</sup> concourse, including improved access to Level 2 (by escalator and stairs) and the unveiling of an air-conditioned 'Kiss & Fly' drop-off point for passengers and those accompanying them. E-gates have also been introduced, granting airside access by electronic boarding pass scanning.

## RESA : UNE PREMIÈRE EUROPÉENNE

### RESA: A EUROPEAN FIRST

L'Aéroport de La Réunion Roland Garros a finalisé en 2017 la mise en place des aires de sécurité en bouts de pistes (RESA, Runway End Safety Areas), conformément aux exigences de l'Agence européenne pour la sécurité aérienne. Les travaux les plus importants se sont déroulés sur le seuil 30 de la piste longue, mitoyen avec le port de pêche et de plaisance de Sainte-Marie.

L'édification d'un mur de soutènement haut de 7 mètres et l'apport de 8 000 m<sup>3</sup> de remblais ont été nécessaires afin de créer une plateforme destinée à supporter un lit d'arrêt. L'aéroport a fait le choix de cet équipement (Engineered Material Arresting System) destiné à stopper un aéronef sur une distance limitée de manière non brutale, pour limiter, d'une part, le risque de blessures des passagers et des membres d'équipages, ainsi que les dégâts structurels sur l'appareil, et d'autre par les impacts sur l'exploitation.

La mise en place d'un lit d'arrêt sur le seuil 30 a également permis de respecter la nouvelle réglementation en empiétant de manière limitée sur le port de Sainte-Marie, préservant ainsi les capacités opérationnelles de l'infrastructure nautique.

L'Aéroport de La Réunion Roland Garros est devenu la première plateforme de l'Union Européenne à se doter d'un tel dispositif. Au terme d'un dialogue compétitif, il a retenu l'offre de la société suédoise Runway Safe qui a développé un modèle de lit d'arrêt mettant en œuvre des granulats de mousse de verre recyclé. Long de 71 mètres et large de 50, l'équipement a été livré le 14 décembre. L'Aéroport a investi 3

---

millions d'euros dans cet équipement, subventionné à 47,5% (dont 34,5% par le FEDER et 13% par l'Etat). Le coût total des travaux de création des RESA s'est élevé à 7 millions d'euros.

In 2017 Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport completed the installation of its new Runway End Safety Areas (RESA), in line with European Aviation Safety Agency requirements. Most of the work was carried out on threshold 30 of the long runway, which adjoins the Sainte-Marie marina and fishing harbor. The airport wanted to encroach as little as possible on the marina, so an Engineered Material Arresting System (EMAS) was chosen for this location, designed to bring aircraft to a halt relatively smoothly over a limited distance.

Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport is the first hub in the European Union to have installed such a system. Swedish company Runway Safe was selected as the contractor following a competitive bid process.



## AÉROGARE OUEST : POURSUITE DES ÉTUDES

WEST TERMINAL: STUDIES CONTINUE

L'extension ouest de l'aérogare passagers, qui portera la capacité de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros à 3,2 millions de passagers, doit entrer en service en 2022. La Société Aéroportuaire a fait le choix de la méthodologie PREBAT, portée localement par l'ADEME, pour concevoir un bâtiment bioclimatique. Le marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage dans les domaines environnementaux, chargé de suivre toutes les études de conception, a été attribué en janvier 2017.

Les candidatures au concours d'architecture pour cette réalisation ont été réceptionnées le 31 juillet 2017. Le jury de concours, réuni le 28 septembre, a sélectionné trois groupements candidats. Après la réception des trois offres en mars 2018, la signature du marché est prévue en juin.

The western extension of the passenger terminal, which will increase Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport's capacity to 3.2 million passengers, is scheduled to be operational in 2022. The Airport Company has opted for a bioclimatic design.

Entries for the architectural design competition were received on July 31, 2017. Three candidate teams have been selected, and the tender is due to be signed in June.

## RÉFECTION DU TAXIWAY ALPHA

REHABILITATION OF THE ALPHA TAXIWAY

La réfection du taxiway Alpha s'est déroulée de la fin novembre à la mi-décembre 2017. Il s'agissait de la seule surface de chaussée qui n'avait pas été concernée par le grand chantier des pistes, en 2013, en raison de son état d'usure moins avancé. Cette voie de circulation permet aux avions, après leur atterrissage sur la piste courte, de rejoindre les parkings. Les travaux ont consisté à décapier l'enrobé existant, sur une longueur de 700 mètres et une surface totale de 2 hectares, et d'appliquer une nouvelle couche conforme à la réglementation sur les avions de nouvelle génération, y compris les très gros porteurs.

The Alpha taxiway was upgraded from late November until mid-December 2017. Work consisted of stripping the existing asphalt and applying a fresh layer, in accordance with regulations for new-generation airplanes, including very large capacity aircraft.



## PARKINGS, ABORDS ET ACCÈS

### AIRPORT PARKING, VICINITY AND ACCESS

Le marché de maîtrise d'œuvre pour l'extension des parcs de stationnement, la réorganisation de la desserte de l'aérogare et l'aménagement paysager de ces abords et accès a été notifié en juin 2017. Les études se poursuivent en vue d'un démarrage des travaux prévu au quatrième trimestre 2018.

The consultation for project management of parking lot extensions, reorganization of terminal access, and landscaping of the airport vicinity and access roads was awarded in June 2017. Studies continue, with the aim of starting the works in the fourth quarter of 2018.

## FUTUR BÂTIMENT DE MAINTENANCE

### NEW MAINTENANCE BUILDING

Le marché de maîtrise d'œuvre du futur bâtiment de maintenance a été attribué en septembre 2017. D'une superficie de 2 100 m<sup>2</sup> au sol, dans la partie est du domaine aéroportuaire, il pourra accueillir 13 modules de 162 m<sup>2</sup> et offrira un accès direct aux parkings avions 16 et 17. Le bâtiment abritera les activités de maintenance de RAA et de la Société Aéroportuaire, ainsi que les activités de maintenance des équipements aéronautiques et d'entretien des avions d'Air France. Ces équipes devront en effet libérer les locaux qu'elles occupent actuellement : ils seront par la suite démolis, puisqu'ils se trouvent sur l'emprise de la future extension de l'aérogare passagers.

Les travaux devraient démarrer en fin d'année 2018, pour une livraison au troisième trimestre 2019.

The project management contract for construction of a new maintenance building was awarded in September 2017. Located in the eastern part of the airport precinct and with a ground area of 2100 m<sup>2</sup>, it will house the maintenance activities of Air France, Reunion Air



CHIFFRE D'AFFAIRES/REVENUE

**61,8**  
MILLIONS D'EUROS

# FINANCES

## FINANCIAL SUMMARY

EVOLUTION DU  
CHIFFRE D'AFFAIRES  
REVENUE EVOLUTION

**+6%**

### 2017, ANNÉE DE FORTE CROISSANCE 2017, A YEAR OF STRONG GROWTH

Le chiffre d'affaires de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros a franchi la barre des 60 millions d'euros en 2017, pour s'établir à 61,8 M€, en hausse de 6% par rapport à l'exercice précédent. La forte augmentation du trafic aérien (+8,8%) a généré une augmentation presque équivalente des recettes aéronautiques (+7,8%). Les recettes extra-aéronautiques progressent également (+7,1%) alors que les redevances d'assistance fret reculent de 1,4%, après une croissance exceptionnelle de l'activité en 2016.

L'excédent brut d'exploitation, qui mesure la rentabilité de l'activité opérationnelle, franchit pour la première fois la barre des 20 millions d'euros (21 M€, +9%). Le ratio entre EBE et chiffre d'affaires progresse de 0,8 point, à 34%.

Le résultat d'exploitation de la Société Aéroportuaire s'établit à 9,4 M€ au terme de l'exercice, conforme aux prévisions budgétaires et en progression de 16% par rapport à 2016. Le résultat net progresse plus fortement (+59%), à 6 873 K€, notamment sous l'effet d'une réduction du montant des impôts sur les bénéfices.

La capacité d'autofinancement progresse pour sa part de 10% et atteint 16,5 millions d'euros.

La progression des redevances aéronautiques (+7,7%) est principalement portée par l'accroissement du trafic (+7,8% sur le trafic passagers locaux et +15,5% sur le tonnage atterri/décollé) et par le nombre de mouvements avions (+2,7%).

Les recettes de la taxe d'aéroport ont pour leur part augmenté de 5%. Compte tenu de l'évolution du trafic, le montant moyen de cette taxe par passager est néanmoins en baisse, passant de 13,91 euros en 2016 à 13,49 euros en 2017.

Les recettes extra-aéronautiques s'inscrivent également à la hausse (+7%), sous l'effet d'une offre de stationnement élargie - exploitation en année pleine du parking visiteurs « longue durée » - et de l'ouverture, en septembre, d'un espace de vente en duty free agrandi sur 650 m<sup>2</sup>.

L'activité d'assistance fret est pour sa part en retrait de 1,4% par rapport au précédent exercice. Elle a été pénalisée par des exportations très inférieures à celles de 2016, sous l'effet conjugué d'une mauvaise saison fruitière 2017 et d'un trafic exceptionnellement élevé en 2016.

Revenue for Reunion Island's Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport broke the €60 million barrier in 2017 to reach €61.8 million, a 6% increase on the previous year. The significant increase in air traffic (up 8.8%) generated an almost equivalent rise in aeronautical revenue, which was up 7.8%. Non-aeronautical revenue also grew (up 7.1%), while freight handling charges fell by 1.4% following exceptional growth in 2016.

Earnings before interest, tax, depreciation and amortization: €21 million, up 9%

Operating profit: €9.4 million, up 16%

Net profit: €6,873,000, up 59%

Cash flows from operating activities: € 16.5 million, up 10%

The 7.7% rise in aeronautical charges was mainly fueled by an increase in traffic and aircraft movements (up 2.7%).

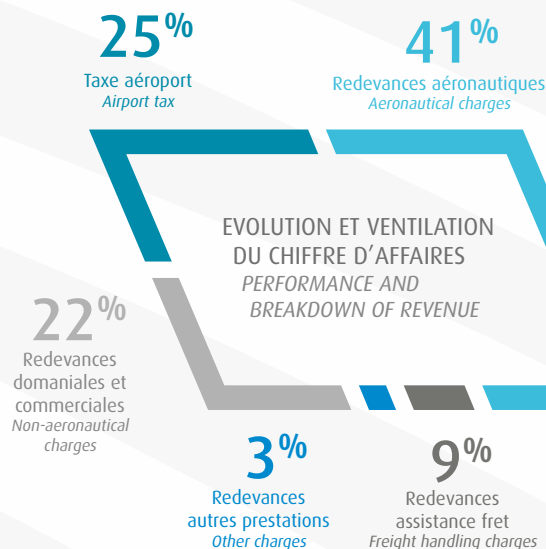
Airport tax revenue grew by 5%, but the average amount was lower, decreasing from €13.91 per passenger in 2016 to €13.49 in 2017.

Non-aeronautical revenue rose by 7% as a result of the parking

lot extension and the opening in September of a larger 650 m<sup>2</sup> duty-free store.

Freight handling activity was down 1.4% year on year.

EN K€ - IN € 000	2016	2017	
REDEVANCES AÉRONAUTIQUES <i>AERONAUTICAL CHARGES</i>	25 110	27 043	+7,7%
REDEVANCES EXTRA-AÉRONAUTIQUES <i>NON-AERONAUTICAL CHARGES</i>	13 561	14 528	+7,1%
TAXE AÉROPORT / <i>AIRPORT TAX</i>	14 465	15 155	+4,8%
REDEVANCES ASSISTANCE FRET <i>FREIGHT HANDLING CHARGES</i>	5 217	5 142	-1,4%
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES REVENUE</b>	<b>58 353</b>	<b>61 868</b>	<b>+6%</b>





CHIFFRE D'AFFAIRES/REVENUE

**+4,3%**

EVOLUTION de 2016 à 2017

CHARGE COURANTE/CURRENT EXPENDITURE

**42,7**  
MILLIONS D'EUROS

## CHARGES MAÎTRISÉES

EXPENDITURE UNDER CONTROL

Dans un contexte de forte croissance l'Aéroport Roland Garros a su maîtriser ses charges en 2017. Les charges courantes (hors dotations aux amortissements et aux provisions) progressent de 4,3%, principalement sous l'effet de l'augmentation des achats et services extérieurs (+8%). Le coût à la hausse des missions régaliennes sous-traitées résulte de la croissance du trafic, mais aussi d'un effet défavorable de concentration du programme des vols et de l'augmentation de l'amplitude horaire d'ouverture de la plateforme.

Les charges liées aux autres postes de sous-traitance (accueil, accompagnement des PMR...), de la maintenance et de l'entretien sont également en augmentation ; le coût des honoraires, de la communication et des assurances a été, en revanche, moins élevé que prévu.

Les impôts et taxes payés par la Société Aéroportuaire ont augmenté de 6% sur l'exercice. Cette évolution provient essentiellement de la CFE et de la CVAE, qui s'accroissent sous l'effet des évolutions favorables de la valeur ajoutée.

La masse salariale a pour sa part augmenté de 1%, en restant conforme aux prévisions budgétaires.

Enfin, les charges financières diminuent de 2,5% par rapport à 2016, traduisant l'amortissement de la dette de la Société Aéroportuaire par rapport à l'exercice précédent.

In 2017 Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport kept a close check on expenditure against a backdrop of strong growth. Current expenditure (excluding depreciation charges and allocations to provisions) increased by 4.3%.

The Airport Company's tax and duty liability rose by 6% over the financial year, mainly because employers' flat rate contributions and corporate value-added tax both go up in tandem with any growth in added value.

Payroll costs rose by 1%, in line with budget forecasts.

Lastly, financing costs were 2.5% lower than in 2016, reflecting the amortization of the Airport Company's debt since the previous financial year.

41%

Charges de personnel  
Staff costs

43%

Achats et services extérieurs  
Purchases and external services

EVOLUTION ET VENTILATION  
DES CHARGES COURANTES\*  
PERFORMANCE AND  
BREAKDOWN OF CURRENT  
EXPENDITURE\*

11% Impôts et taxes  
Duties and taxes

5% Charges financières  
Financial charges

\*Hors dotations aux amortissements et aux provisions  
Excluding depreciation charges and allocations to provisions

EN K€ - IN €000	2016	2017	
CHARGES D'EXPLOITATION* OPERATING EXPENSES	39 054	40 860	+4,6%
CHARGES FINANCIÈRES FINANCIAL CHARGES	1 930	1 881	-2,5%
<b>TOTAL DES CHARGES COURANTES*</b> <b>TOTAL CURRENT EXPENDITURE</b>	<b>40 984</b>	<b>42 741</b>	<b>+4,3%</b>





# PERSPECTIVES 2018

## ON THE HORIZON FOR 2018

L'Aéroport de La Réunion Roland Garros prévoit pour 2018 une croissance globale de plus de 6% du nombre de passagers, qui devrait franchir la barre des 2,4 millions, et une progression de 7% de son chiffre d'affaires.

Une forte hausse de l'activité est notamment attendue sur l'axe métropole-Réunion jusqu'en juin, date anniversaire du démarrage des opérations de la compagnie French Bee.

L'aéroport favorisera dans le même temps l'ouverture de nouvelles lignes, en proposant aux compagnies aériennes des tarifs incitatifs comme il l'a déjà fait en 2017 pour accompagner le lancement des liaisons Réunion-Canton et Toulouse-Réunion.

L'aéroport devrait également bénéficier de la concrétisation du partenariat entre Air Austral et Air Madagascar, conclu en 2017, par une montée en puissance de sa fonction hub au service des connexions régionales que la compagnie basée compte développer.

Une politique active d'investissements se poursuit en parallèle, dans le cadre du plan stratégique Welcome 2017-2022. Plusieurs boutiques et points de restauration ont démarré leurs activités fin 2017 et début 2018 en salle d'embarquement.

L'extension de l'offre commerciale et de services, accompagnée par un plan marketing ambitieux, est un des axes principaux du plan Welcome. Elle doit répondre aux attentes du public tout en générant des recettes extra-aéronautiques supplémentaires qui conforteront la capacité d'autofinancement de la plate-forme. La construction d'un espace en mezzanine dans le hall public, qui doit aboutir à la fin de l'année, y contribuera en accueillant de nouveaux points de restauration et un espace presse.

Le projet d'extension ouest de l'aérogare passagers franchira une étape importante en 2018 avec le choix du projet architectural, au mois de juin. L'exercice verra également le lancement de la construction d'une première centrale photovoltaïque sur le toit de l'aérogare, dans le cadre du plan global

de maîtrise de l'énergie.

Dans le même temps, la Société Aéroportuaire fait évoluer son organisation et met en œuvre des programmes d'accompagnement et de formation, en cohérence avec les priorités de son plan stratégique.

Une Direction Stratégie et Risques a notamment été créée en début d'année 2018.

In 2018 Aéroport de La Réunion Roland Garros' Airport expects to achieve a 7% rise in revenue, and an overall increase of more than 6% in passenger numbers, which are on track to cross the 2.4 million mark.

Strong growth is anticipated on the mainland France-Reunion route until June, the month French Bee started operating a year ago.

At the same time, the airport will encourage the opening of new routes by offering airlines preferential rates, as it did in 2017 to support the launch of the Reunion-Guangzhou and Toulouse-Reunion routes.

The airport should also benefit from the implementation of a partnership agreement signed in 2017 by Air Austral and Air Madagascar that will enhance its role as a regional hub serving the destinations the locally based airline plans to develop.



Meanwhile an active investment policy is underway to support the 2017-2022 strategic plan, WELCOME. Several retail and food outlets opened for business in late 2017 and early 2018 in the departure lounge. Expanding the commercial and service offering is a major component of the WELCOME initiative, which also includes an ambitious marketing plan. The scheme must meet public expectations whilst also generating additional non-aeronautical revenue to consolidate the airport's capacity to self-finance. The aim should be furthered when the mezzanine floor being built in the departure and arrivals hall is completed at the end of the year, as it will house additional food and beverage outlets, along with a newsstand.

The western extension of the passenger terminal is set to reach a significant milestone in June 2018 with the selection of the architectural design. In the course of the year work will also commence on installing the first photovoltaic unit on the terminal building roof as part of the Airport's overall energy management plan.

Additionally, the Airport Company is streamlining its internal organization and setting up guidance and training programs, consistent with the priorities of its strategic plan.

SA. Aéroport de La Réunion Roland Garros  
74 , avenue Roland Garros -97438 Sainte-Marie, REUNION

[www.reunion.aeroport.fr](http://www.reunion.aeroport.fr)

  Aéroport de La Réunion Roland Garros.