



Rapport annuel *2010*



# Nouvelle *identité*

Créé il y a plus de 15 ans, l'ancien logo de l'Aéroport International de Genève a montré ses limites et un effet d'essoufflement. Pour cette raison, et profitant d'une dynamique lancée par le renouvellement des infrastructures et services, la direction a décidé de moderniser l'identité corporate de l'établissement. Au courant de l'automne 2010, un concours sur invitation a été lancé auprès de 6 agences graphiques de la place. Après deux phases de projets très diversifiés et des choix difficiles tant au plan du dessin que du nom proprement dit, la décision finale a été prise en fin d'année. C'est le projet de l'atelier Zuppinger, agence basée à Nyon et spécialisée dans la création graphique, qui a été retenu.

La nouvelle identité retenue traduit un positionnement plus haut de gamme de l'aéroport, misant sur les notions de qualité, service, sobriété et sérieux. La mise en avant du nom de la ville permet de capitaliser sur la notoriété internationale du lieu et l'ouverture au monde, tandis que le choix résolu du français dénote la fierté de la culture et des valeurs locales. La touche finale générée par l'accent bleu, presque sous forme de trait de pinceau, vient réaffirmer les notions d'élégance et de rondeur, tout en symbolisant tant le jet d'eau que l'atterrissage en douceur d'un avion sur la piste...



**GENEVE**  
A É R O P O R T

## Table des matières

|                     |    |
|---------------------|----|
| Edito, Organisation | 2  |
| Finances            | 4  |
| Desserte            | 10 |
| Trafic              | 14 |
| Passagers           | 20 |
| Commerces           | 23 |
| Événements          | 26 |
| Opérations          | 28 |
| Travaux             | 32 |
| Sécurité            | 35 |
| Environnement       | 38 |
| Actions extérieures | 41 |
| Ressources humaines | 44 |

## De solides bases pour *l'avenir*



Des chutes de neige - les plus abondantes en un quart de siècle - qui ont gelé l'activité de nombreux aéroports. Un volcan dormant depuis 200 ans qui s'est soudainement réveillé et a paralysé l'espace aérien pendant plusieurs jours. L'année écoulée n'a assurément pas été ordinaire. Pourtant, malgré ces perturbations extérieures, Genève Aéroport - comme l'indique désormais son logo - a réussi

à réaliser un très bon exercice 2010. Et ce, sur au moins trois plans.

En termes de passagers d'abord. L'année s'est terminée sur un record de fréquentation, près de 12 millions de voyageurs ayant utilisé les infrastructures genevoises. Ce chiffre correspond à une hausse de 4,9% par rapport à 2009, mais est

### Conseil d'administration au 1<sup>er</sup> janvier 2011

L'Aéroport International de Genève (AIG) est un Etablissement public autonome doté d'un Conseil d'administration composé de:

François LONGCHAMP  
Président

Lorella BERTANI  
Pierre MIRABAUD  
Vice-Présidents

Pierre BERNHEIM  
Jean-Claude BIRCHLER  
Jocelyne BOCH  
Elizabeth BÖHLER-GOODSHIP  
Jean-Michel CINA  
Philippe GLATZ  
Jean-Pierre JACQUEMOUD  
Eric JEANNERET  
Jean-Michel KARR

André KUDELSKI  
Olivier MANAUT  
Laurent MARET  
Jacqueline MAURER-MAYOR  
Roland SANSONNENS  
Greg THOMAS  
John TRACEY  
Didier TRIBOLET  
Sully-Paul VUILLE



Denis MASTROGIACOMO  
Exploitation

Luc AMIGUET  
Sécurité

Jean-Luc PORTIER  
Aéroport Steering

surtout supérieur de 450'000 têtes en regard de 2008, l'exercice de tous les superlatifs. Cette belle performance a été rendue possible grâce à la cinquantaine de compagnies aériennes desservant régulièrement l'aéroport, avec qui Genève entretient d'ailleurs un rapport privilégié, le canton abritant le siège mondial de leur association faitière, la dynamique International Air Transport Association (IATA).

En termes de résultats financiers, ensuite. Genève Aéroport a dégagé un bénéfice de 49 millions de francs, tout en ayant investi plus de 51 millions. Cette bonne santé financière constitue une base solide à l'aube du plus ambitieux cycle d'investissements de son histoire qu'il financera, comme les précédents travaux, sans recours aux finances publiques.

En termes de liaisons aériennes, enfin. Les efforts entrepris en 2010, dont certains déploient aussi leurs effets en 2011, ont permis d'enrichir le réseau et de renforcer ainsi l'attractivité de la région : avec

quelque 125 destinations directes, Genève connaît probablement la desserte par habitant la plus riche d'Europe.

Ces nombreux succès - qui ont notamment été couronnés par le «Airport Efficiency Excellence Award», le prix de l'aéroport européen le plus efficient de sa catégorie - permettent d'envisager l'avenir avec sérénité. Car Genève Aéroport a pour ambition d'améliorer encore et toujours ses infrastructures pour le confort de ses passagers, tout en tenant compte de ses riverains suisses et français. Sa nouvelle identité visuelle symbolise d'ailleurs cette volonté de qualité et de service. En 2011 et dans les années à venir, Genève Aéroport va donc continuer à investir afin de rester un atout fondamental pour la prospérité économique et le dynamisme touristique de toute la région qu'il dessert.

François LONGCHAMP  
*Conseiller d'Etat*  
*Président du Conseil*  
*d'administration*

Robert DEILLON  
*Directeur général*

## Membres de la direction



Massimo GENTILE  
 Informatique

Valérie BOURQUARD  
 Finances et administration

Yves-Daniel VIREDAZ  
 Marketing et communication

Marc MOUNIER  
 Environnement  
 et affaires juridiques

Olivier DELETRAZ  
 Ressources humaines

Aline YAZGI  
 Relations extérieures

Pierre GERMAIN  
 Directeur commercial  
 & financier  
 Adjoint du directeur général

Xavier WOHLISCHLAG  
 Directeur Opérations

Robert DEILLON  
 Directeur général

Nicolas GASPOZ  
 Directeur infrastructure  
 & planification

# Bénéfice en hausse

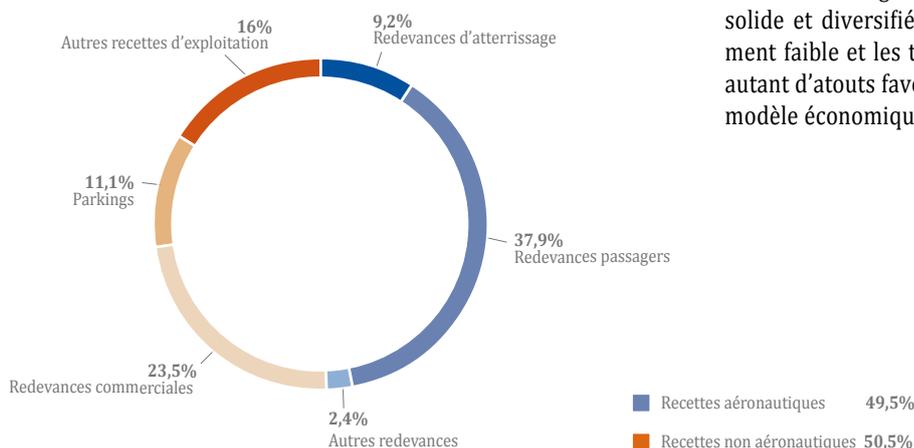


Grâce à des revenus diversifiés et à une bonne maîtrise des coûts, Genève Aéroport a pu dégager un bénéfice de 49 millions de francs. Un résultat supérieur aux prévisions malgré les perturbations liées à la neige et au volcan. Cette solide santé financière permet de regarder sereinement l'avenir à l'aube d'un important cycle d'investissements.

A l'instar de nombreux aéroports en Europe, Genève a profité en 2010 d'un bel effet de croissance du trafic, reflétant la reprise économique générale. Dans ce contexte porteur, l'impact des événements climatiques défavorables (perturbations liées à la neige et nuage volcanique islandais) sur la performance financière a été atténué et Genève Aéroport parvient à afficher près de CHF 49 millions de résultat net, soit une hausse de l'ordre de 23% par rapport à 2009.

La bonne santé financière structurelle est à nouveau confirmée ainsi que sa capacité à traverser des périodes de crises sans que les équilibres financiers soient mis en péril. La progression des revenus est régulière grâce à un marché local solide et diversifié, l'endettement reste relativement faible et les tarifs aéronautiques modérés : autant d'atouts favorables dans la stabilité de son modèle économique.

Répartition des recettes 2010



### Bond des revenus commerciaux

Le bon résultat financier 2010 s'explique principalement par la progression du chiffre d'affaires (9.3%) provenant en partie de la croissance du trafic passagers (+5%) mais surtout de la forte reprise des redevances commerciales, en hausse de près de 20%. Cette embellie, conforme aux objectifs ambitieux qui accompagnaient la rénovation complète des galeries marchandes de l'aérogare, est d'autant plus réjouissante qu'elle intervient dans un climat de consommation toujours morose et dans un contexte de cherté du franc suisse accru au fil de l'année.

Parallèlement, les dépenses ont, dans l'ensemble, progressé moins vite que les revenus et font l'objet d'une bonne maîtrise, permettant d'absorber certaines charges imprévues.

### Redevances aéronautiques contenues

La stratégie de Genève Aéroport est d'offrir des redevances aéronautiques compétitives. Ce dernier n'a ainsi pas augmenté – et ce pour la huitième année consécutive – sa «Passenger Service Charge», autrement dit la redevance qui couvre les frais d'infrastructures aéroportuaires. Les tarifs de sûreté n'ont pas non plus été modifiés en 2010, ni aucune autre redevance aéroportuaire.



Trois éléments expliquent néanmoins la hausse des revenus issus des redevances aéronautiques. Tout d'abord, l'augmentation de trafic se répercute logiquement sur le montant total de ces dernières. Ensuite, la progression plus forte des redevances passagers (+7,6%) que celle du nombre de passagers (4,9%) est notamment due à l'application sur une année entière de la redevance PMR (passagers à mobilité réduite, dont la responsabilité de l'assistance incombe depuis fin 2009 aux aéroports, comme le prévoit la législation). Il faut néanmoins rappeler que cette recette est entièrement compensée par des coûts d'assistance du même montant. Enfin, les redevances fret enregistrent une forte hausse (+27%) et reprennent des couleurs durables après une décennie d'effritement des tonnages traités. Le développement des vols long-courriers depuis 2009 (offrant de la capacité de soute) et la confirmation du vol régulier «tout cargo» de Jade ont en effet permis d'inverser la tendance.

### Équilibre des recettes

Les revenus non aéronautiques connaissent une hausse de +12.2 % provenant principalement des revenus des concessions commerciales (+19.7%) et bénéficient également de la bonne tenue (+10.4%) des recettes d'infrastructures centralisées (tri-bagages, systèmes d'enregistrement et de traitement des passagers).

Les recettes diverses progressent sensiblement, notamment grâce au développement des prestations offertes par Genève Aéroport à des tiers (électricité, télécoms, mécanique,...) et contribuent ainsi à la diversification des revenus.



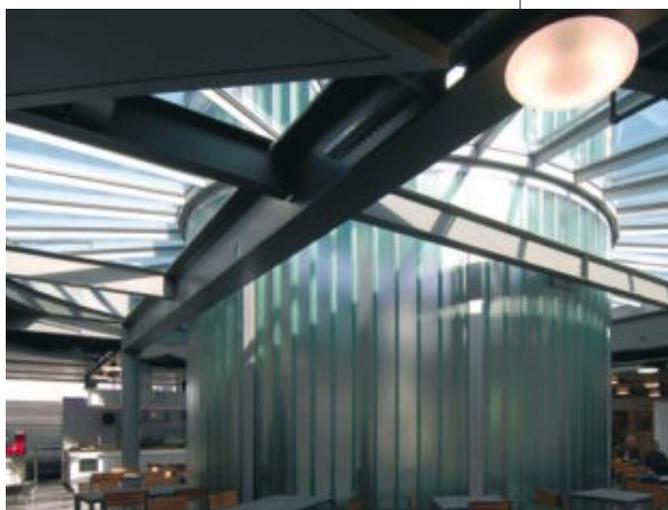
Ces fortes hausses permettent ainsi au segment extra-aéronautique de s'établir à 50% du total du chiffre d'affaires.

En revanche les parkings, qui représentent plus de 20% des recettes extra aéronautiques, marquent le pas (+1.8%), les tarifs étant restés inchangés en 2010 et l'occupation étant proche de la saturation.

### Évolution des charges

Les charges du personnel s'accroissent de près de 7.5%, dont une partie significative provient des ajustements comptables liés au traitement des engagements de prévoyance. En matière de charges salariales, la progression est contenue (4.9%) et comprend l'ajustement normal des effectifs lié aux besoins opérationnels croissants.

Les charges de fonctionnement connaissent une



hausse de CHF 5.6 millions (soit environ +6%). Cette évolution s'explique notamment par les importantes chutes de neige (achat de produits de déneigement, engagement de tiers pour le déblaiement, etc..), mais aussi par la hausse des coûts de sûreté des accès périphériques, par les frais liés à l'exploitation du nouveau tri-bagages et par la prestation PMR sur une année complète (qui fait l'objet de recettes équivalentes, comme expliqué ci-dessus).

### Hausse des amortissements et du cash flow

Le résultat opérationnel avant amortissements et intérêts (EBITDA) augmente de +14.3 % et atteint près de CHF 110 millions. La marge sur EBITDA (EBITDA / chiffre d'affaires) passe de 32.6 % à 34.1 %.

Les amortissements progressent de +9 % par rapport à 2009 suite à la mise en fonction des nouveaux équipements liés notamment à l'extension du terminal principal (le T1+) et au Cargo Security (installation des faux plafonds métalliques, tri-bagages T1+, AIMS+, Cargo Security, surfaces commerciales du T1+).

Concernant le flux de trésorerie, Genève Aéroport parvient à générer un cash flow d'exploitation de CHF 114 millions, soit une hausse de 22 millions.

### Investissements pour 52 millions

En matière d'investissements, les réalisations de l'année s'élèvent CHF 51,6 millions, un montant en ligne avec les moyennes d'investissement des 10 dernières années (hormis 2008 et 2009). Parmi les projets les plus importants figurent notamment la fin des travaux du T1+ (zone commerciale, tri-bagages), le Cargo Security, le tapis de livraison des bagages hors gabarit, le renouvellement du

balisage lumineux du tarmac et l'adaptation des bâtiments dédiés à l'arrivée, ainsi qu'au transfert des passagers.

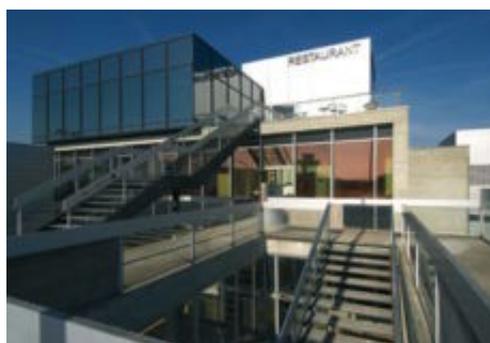
Ce recul par rapport à 2009 ne devrait pas perdurer, le programme d'investissement prévu en 2011 tablant sur un niveau de près de CHF 100 millions, qui sera marqué par le lancement du chantier de l'Aile Est.



### Endettement en baisse

Le montant de l'endettement auprès des banques en fin d'année passe de CHF 235 millions en 2009 à CHF 195 millions en 2010, et traduit une baisse de l'endettement moyen sur l'ensemble de l'exercice, ce qui permet une légère diminution de charges d'intérêts.

Par ailleurs au cours de 2010, Genève Aéroport a contracté de nouvelles lignes de crédits à long terme permettant d'assurer le financement durant ces prochaines années de son programme d'investissement.



En résumé, l'aéroport avec sa structure de revenus diversifiés et sa maîtrise des coûts, est parvenu à dégager un résultat net supérieur aux prévisions malgré les événements exogènes défavorables. C'est un signe très positif pour le futur dans la perspective du financement d'un nouveau cycle d'investissement lourd pour moderniser l'infrastructure vieillissante et doter la plate-forme aéroportuaire de capacités supplémentaires tout en assurant un équilibre au niveau tarifaire.

### Principaux indicateurs

|                         | 2010  | 2009  | 2008 | 2007  | 2006  |
|-------------------------|-------|-------|------|-------|-------|
| Chiffre d'affaires      | 322,7 | 295,1 | 301  | 281,1 | 256,1 |
| Bénéfice net            | 48,9  | 39,6  | 60,9 | 51,6  | 38,7  |
| Bénéfice versé à l'Etat | 24,4  | 19,8  | 30,5 | 25,8  | 19,3  |
| Droit de superficie     | 5,0   | 5,0   | 5,0  | 2,4   | 0     |
| Investissements         | 51,6  | 73,54 | 86,9 | 66,9  | 41,3  |
| Passagers               | 11,9  | 11,3  | 11,5 | 10,9  | 9,9   |

Tous les chiffres sont en millions de francs

### Apport économique

Se limiter aux seuls résultats financiers ne donnerait qu'une version partielle de l'impact économique et social de l'aéroport.

La plate-forme aéroportuaire compte en effet plus de 8500 collaborateurs (quelque 750 dans l'établissement public autonome qu'est Genève Aéroport), ce qui en fait l'un des plus importants employeurs du bout du lac Léman.

Cette infrastructure procure en outre du travail à de nombreuses sociétés de la région, qu'elles fournissent du matériel, qu'elles soient prestataires de services ou mandataires ayant remporté un appel d'offre pour réaliser une partie des importants travaux entrepris par l'aéroport. Des travaux qui ont nécessité CHF 320 millions d'investissements en cinq ans et qui ont été intégralement assumés par Genève Aéroport, sans recours aux finances publiques.



Entre 2006 et 2010 toujours, ce dernier a versé à l'Etat CHF 120 millions grâce sa capacité bénéficiaire. A quoi s'ajoutent les divers paiements de prestations fournies par le canton (telles certaines tâches de police) et rétrocessions (droit de superficie).

Quant aux quelque 130 destinations directes, elles contribuent à la force du tissu économique et permettent de soutenir activement le secteur du tourisme tant en Suisse romande qu'en France voisine. Preuve que la plate-forme répond avant tout aux besoins de la région : moins de 1 pourcent des passagers sont en transit, les 99 autres pourcents utilisant les infrastructures genevoises comme point de départ ou d'arrivée de leur voyage.

Enfin, l'aéroport contribue très clairement au rayonnement de la Suisse sur la scène internationale avec ses 4000 accueils protocolaires par an, service qu'il fournit gracieusement.

### Chiffres clés (en milliers de CHF)

|  | 2010           | 2009    |
|--|----------------|---------|
| Chiffre d'affaires   | <b>322'657</b> | 295'132 |
| Résultat opérationnel avant intérêts et amortissements                     | <b>109'977</b> | 96'187  |
| Bénéfice net   | <b>48'894</b>  | 39'631  |
| Part du bénéfice rétrocédée à l'Etat de Genève                             | <b>24'447</b>  | 19'816  |
| Cash-flow opérationnel   | <b>114'467</b> | 92'707  |
| Investissements  | <b>51'649</b>  | 73'537  |
| Endettement net (emprunts et location-financement diminués des liquidités) | <b>205'269</b> | 242'293 |
| <b>Ratios</b>  |                |         |
| Résultat opérationnel / Chiffre d'affaires                                 | <b>34,08%</b>  | 32,59%  |
| Bénéfice net / Chiffre d'affaires  | <b>15,15%</b>  | 13,43%  |
| Cash-flow opérationnel / Investissements                                   | <b>221,62%</b> | 126,07% |
| Résultat opérationnel / Endettement net                                    | <b>53,58%</b>  | 39,70%  |

# Etats financiers

## Bilan consolidé au 31 décembre

|  | 2010<br>CHF        | 2009<br>CHF        |
|--|--------------------|--------------------|
| <b>ACTIF</b>   |                    |                    |
| Disponibilités   | 5'065'423          | 9'204'986          |
| Débiteurs clients  | 45'494'589         | 42'452'900         |
| Comptes de régularisation actifs et créances diverses            | 5'019'794          | 6'165'960          |
| <b>Total de l'actif circulant</b>                                | <b>55'579'806</b>  | <b>57'823'846</b>  |
| Immobilisations corporelles                                      | 565'222'847        | 568'174'847        |
| Autres immobilisations corporelles                               | 5'934'854          | 6'489'947          |
| <b>Total de l'actif immobilisé</b>                               | <b>571'157'701</b> | <b>574'664'794</b> |
| <b>Total de l'actif</b>  | <b>626'737'507</b> | <b>632'488'640</b> |
| <b>PASSIF</b>  |                    |                    |
| Fournisseurs et autres créanciers                                | 34'785'565         | 36'653'642         |
| Comptes de régularisation passifs                                | 10'557'578         | 8'093'612          |
| Part à court terme des emprunts<br>et autres dettes à long terme | 11'898'748         | 51'797'273         |
| Provisions courantes   | 2'743'000          | 2'743'000          |
| Instruments financiers dérivés                                   | 14'187'302         | 12'242'667         |
| <b>Total des exigibles à court terme</b>                         | <b>74'172'193</b>  | <b>111'530'194</b> |
| Emprunts et autres dettes à long terme                           | 198'435'322        | 199'700'661        |
| Provisions non courantes   | 3'649'866          | 6'576'577          |
| Engagements de prévoyance  | 109'168'000        | 96'879'000         |
| <b>Total des dettes à long terme et provisions</b>               | <b>311'253'188</b> | <b>303'156'238</b> |
| Fonds propres  |                    |                    |
| Fonds environnement  | 30'013'738         | 33'644'428         |
| Réserves du Groupe   | 162'403'989        | 144'523'694        |
| Bénéfice de l'exercice   | 48'894'399         | 39'632'339         |
| Réserves revenant au propriétaire du Groupe                      | 241'312'126        | 217'800'461        |
| Intérêts minoritaires  | -                  | 1'747              |
| <b>Total des fonds propres</b>                                   | <b>241'312'126</b> | <b>217'802'208</b> |
| <b>Total du passif</b>   | <b>626'737'507</b> | <b>632'488'640</b> |

## Compte de profits et pertes consolidés

|   | 2010<br>CHF         | 2009<br>CHF         |
|---|---------------------|---------------------|
| <b>PRODUITS</b>   |                     |                     |
| <b>Redevances aéroportuaires</b>                            |                     |                     |
| Redevances d'atterrissages                                  | 29'842'154          | 29'265'565          |
| Redevances passagers  | 122'181'796         | 113'552'399         |
| Autres redevances   | 7'713'238           | 7'120'414           |
|   | <b>159'737'188</b>  | <b>149'938'378</b>  |
| <b>Produits d'exploitation</b>                              |                     |                     |
| Loyers et droits de superficie                              | 20'857'019          | 19'586'834          |
| Redevances commerciales                                     | 75'663'987          | 63'230'635          |
| Parkings  | 35'681'947          | 35'062'659          |
| Charges locatives refacturées                               | 9'552'400           | 8'950'094           |
| Recettes infrastructures centralisées                       | 13'302'932          | 12'047'414          |
| Autres recettes d'exploitation                              | 7'861'433           | 6'316'284           |
|   | <b>162'919'718</b>  | <b>145'193'920</b>  |
| <b>Total des produits</b>                                   | <b>322'656'906</b>  | <b>295'132'298</b>  |
| <b>CHARGES</b>  |                     |                     |
| Personnel   |                     |                     |
| Salaires et allocations                                     | -76'090'056         | -72'556'013         |
| Charges sociales  | -32'871'303         | -29'112'213         |
| Autres charges du personnel                                 | -5'617'186          | -4'899'938          |
|   | <b>-114'578'545</b> | <b>-106'568'164</b> |
| <b>Dépenses de fonctionnement</b>                           |                     |                     |
| Energie, entretien et loyers                                | -44'538'042         | -44'878'785         |
| Marchandises  | -4'729'944          | -4'158'064          |
| Honoraires, prestations de services et sous-traitance       | -40'616'519         | -35'091'702         |
| Frais de police pour sûreté au sol                          | -3'682'376          | -3'882'376          |
| Autres dépenses de fonctionnement                           | -8'165'007          | -9'746'124          |
|   | <b>-101'731'888</b> | <b>-97'757'051</b>  |
| Prélèvement du fonds environnement                          | 3'630'690           | 5'380'246           |
| <b>Résultat opérationnel avant amortissements, intérêts</b> | <b>109'977'163</b>  | <b>96'187'329</b>   |
| <b>Amortissements sur investissements</b>                   |                     |                     |
| Amortissement sur immobilisations corporelles               | -53'776'774         | -49'174'074         |
| Amortissement sur droits d'utilisation                      | -1'379'271          | -1'367'131          |
|   | <b>-55'156'045</b>  | <b>-50'541'205</b>  |
| <b>Résultat opérationnel</b>                                | <b>54'821'118</b>   | <b>45'646'124</b>   |
| Produits d'intérêts   | 48'158              | 124'067             |
| Charges d'intérêts  | -5'974'877          | -6'139'512          |
|   | <b>-5'926'719</b>   | <b>-6'015'445</b>   |
| <b>Résultat du Groupe</b>                                   | <b>48'894'399</b>   | <b>39'630'679</b>   |
| <b>Revenant:</b>  |                     |                     |
| A l'Aéroport International de Genève                        | 48'894'399          | 39'632'339          |
| Aux intérêts minoritaires                                   | -                   | -1'660              |

# Desserte *renforcée*



**Plusieurs nouveautés et améliorations sur des axes existants ont marqué l'année. 55 compagnies aériennes ont assuré des opérations régulières.**

**125 destinations ont été desservies par des vols de ligne, dont 28 hors d'Europe. Les transporteurs basés à Genève easyJet et Swiss ont consolidé leur présence.**

La desserte aérienne de l'aéroport de Genève s'est encore nettement renforcée en 2010, grâce à plusieurs nouveautés et augmentations de fréquence. Cette nouvelle amélioration permet de consolider un atout utile à toute la région : celui d'avoir une des dessertes d'Europe les plus denses – si ce n'est la plus dense – par habitant.

Les 55 compagnies aériennes (dont 20 non européennes) assurant des vols de ligne ont desservi l'an passé 125 destinations (certaines à titre saisonnier), dont 12 en Afrique, 10 au Moyen-Orient et 4 en Amérique du Nord (voir tableau chiffré et carte). Au sein des transporteurs locaux, easyJet a desservi 52 destinations et Swiss 14.



### Nouveauté : l'Ukraine en direct

Le 28 avril 2010, la compagnie Ukraine International Airlines (UIA) a lancé une nouvelle liaison directe entre Genève et Kiev, opérée trois fois par semaine avec un Boeing 737-500. En tant que destination, l'Ukraine faisait l'objet d'une forte demande des milieux d'affaires et était jusqu'alors pour la clientèle régionale le plus important marché est-européen non desservi. L'inauguration de cette ligne s'est déroulée lors d'une cérémonie officielle marquée par la présence de plusieurs personnalités diplomatiques et politiques. Devant les excellents résultats de la saison d'été, la ligne a accru sa fréquence, passant à 4 vols hebdomadaires à partir d'octobre.



### EasyJet poursuit sa croissance

Pour la compagnie basée à Genève easyJet Switzerland – de loin la première cliente de l'aéroport en termes de passagers et de desserte – l'année 2010 a été témoin d'un fort développement. Au total, plus de 4,3 millions de passagers ont été transportés par easyJet à Genève, grâce à 11 avions basés localement et un réseau de plus de 50 destinations, dont 7 nouveautés rien que pour l'année écoulée.



Au cours de la saison d'été 2010, un nouvel appareil a été basé à Genève, visant à étoffer l'offre aérienne, avec à la fois des destinations saisonnières et de nouvelles routes opérées toute l'année. En avril, Genève-Faro et Genève-Brindisi ont été inaugurées, chaque liaison à raison de deux vols par semaine. A ces destinations d'été, s'est ajoutée Heraklion en Crète dès le mois de juin. Plus tard dans la saison, la compagnie orange a lancé une liaison régulière vers Pristina (la capitale du Kosovo) et 4 vols par semaine à destination de Tel Aviv.

Lors de la saison d'hiver, easyJet a confirmé sa stratégie de moyen-courrier en inaugurant un vol vers Hurghada, au bord de la Mer Rouge, opéré 2 fois par semaine. Par ailleurs, diverses lignes (telles Rome, Berlin, Barcelone...) ont vu leurs fréquences augmenter en cours d'année.

### Gros investissements pour Swiss

Pour Swiss International Airlines, l'année 2010 aura été clairement celle d'un fort redéploiement à Genève, possible notamment grâce à la bonne santé du marché genevois. Ainsi, dès le mois de janvier, après plusieurs années d'interruption, Swiss était en mesure de reprendre des vols sur le principal aéroport londonien, Heathrow, grâce à un nouvel avion basé à Genève. En partenariat avec la compagnie BMI, 6 vols ont été proposés quotidiennement à la clientèle tant business que loisirs, également en complément à la desserte de London-City.

Egalement depuis le début 2010, la liaison quotidienne entre Genève et New York JFK est assurée par un nouvel Airbus A330-300, la clientèle romande bénéficiant ainsi du nec plus ultra en matière de confort et d'une capacité sensiblement en hausse.

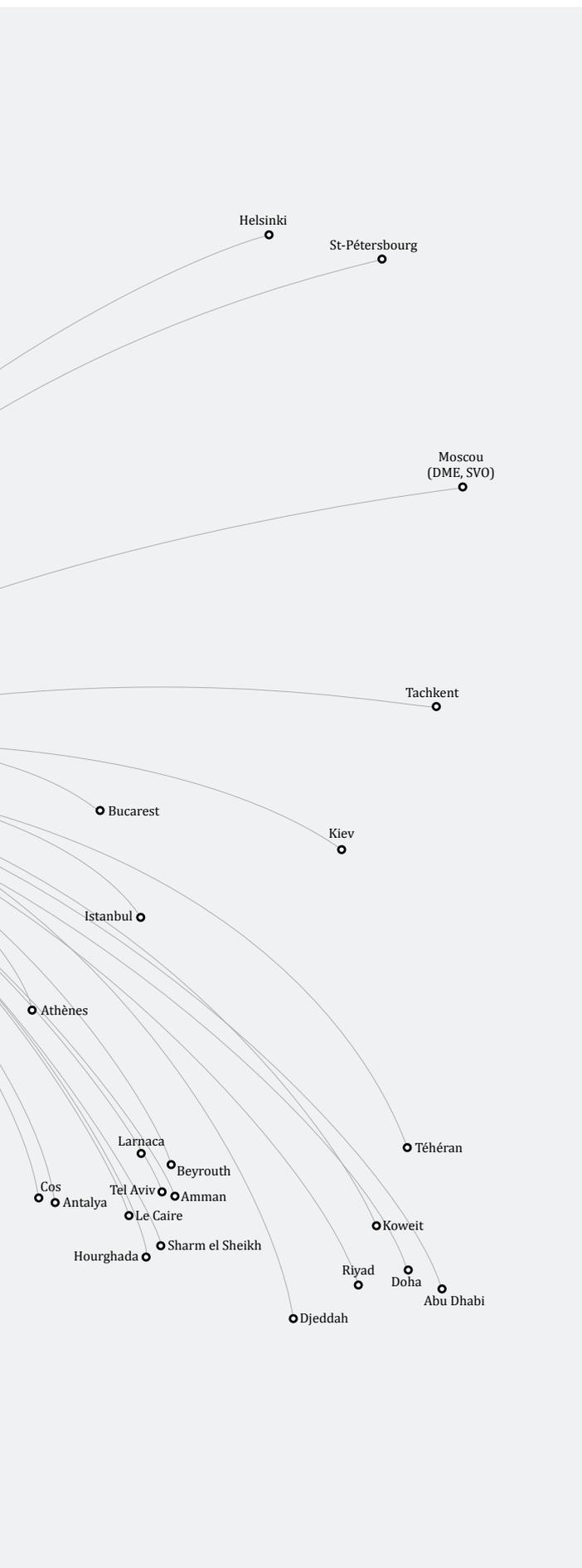


En toute fin d'année, Swiss a poursuivi son investissement en positionnant encore un Airbus A320 supplémentaire sur le tarmac genevois. Cet avion a permis de lancer une nouvelle ligne sur Madrid, à raison de deux vols par jour, et d'ajouter une troisième fréquence vers Barcelone. Par ailleurs, en cours d'année, la liaison sur Budapest a également été sensiblement renforcée. Le transporteur a ainsi doublé sa capacité en termes de flotte entre 2006 et 2010, en passant de quatre à huit avions basés à Genève.

### Autres améliorations

Plusieurs compagnies aériennes européennes ont consolidé leur présence à Genève, par des augmentations de fréquences. Brussels Airlines a décidé de frapper fort auprès de la clientèle d'affaires, en augmentant son offre à 7 vols par jour vers la capitale de l'Europe. La compagnie portugaise TAP a passé de 7 à 14 vols hebdomadaires entre Genève et Porto, avec une nouvelle fréquence quotidienne





en soirée. Depuis mars 2010, Turkish Airlines offre deux vols quotidiens vers Istanbul pour la saison d'été. Et Lufthansa a mis en place une liaison supplémentaire vers Düsseldorf dès l'hiver 2010-11.

La compagnie régionale française Twinjet a repris en avril les deux axes Genève-Marseille et Genève-Milan, en opérant matin et soir avec des avions plus petits.



Enfin, la fin d'année aura été marquée par le rapprochement entre le transporteur genevois Baboo et son équivalent tessinois Darwin, dont les effets devraient se faire sentir surtout en 2011. La compagnie a néanmoins commencé progressivement à diminuer son offre.

### Desserte aérienne 2010

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>Destinations</b>        | <b>125</b> |
| • européennes              | 97         |
| • intercontinentales       | 28         |
| <b>Compagnies de ligne</b> | <b>55</b>  |
| • européennes              | 36         |
| • non-européennes          | 19         |

# Nombre record de *voyageurs*



Malgré divers impondérables et plusieurs jours de fermeture, l'aéroport a accueilli près de 12 millions de passagers. Soit une hausse de 4,9%. Autre fait réjouissant: cette augmentation est plus forte que celle des mouvements. L'activité fret a dépassé toutes les attentes, affichant une croissance supérieure à 30%.

Malgré la fermeture tout à fait exceptionnelle de la piste durant plusieurs jours en raison de la neige et de l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll, l'aéroport a enregistré un nouveau record en termes de passagers, frôlant la barre symbolique des 12 millions. Ce résultat est d'autant plus remarquable que d'autres impondérables ont également eu des incidences sur le volume de Genève. Ainsi, les problèmes météorologiques auxquels ont été confrontées les autres villes européennes et les restrictions de trafic dues aux mouvements sociaux des contrôleurs du ciel de plusieurs pays européens ont eu des impacts négatifs sur le nombre de passagers.



Au total, 11'880'398 personnes précisément ont utilisé les infrastructures genevoises. Avec une hausse de 4,9%, Genève performe en outre mieux que la moyenne des aéroports européens qui ont, dans l'ensemble, progressé de 4,2%.



Sur la même période, le total des mouvements (décollages et atterrissages) n'a augmenté que de 2,7%, passant de 172'671 en 2009 à 177'400 en 2010. Cette évolution plus faible en termes relatifs que celle des passagers peut s'expliquer notamment par une amélioration des taux de remplissage et par une meilleure adaptation de la capacité des avions face à la demande.

En termes de parts de marché, la compagnie low cost easyJet arrive toujours largement en tête, avec presque 36% des passagers de ligne transportés à Genève. Elle était suivie par Swiss International Airlines (14%), Lufthansa et Air France (6%), British Airways (5%), puis par KLM, Baboo, Iberia, Brussels Airlines et TAP Portugal.



Par alliance, la première place a été clairement prise par Star Alliance (Lufthansa, Swiss, Air Canada, Austrian, BMI, Brussels Airlines, Continental, Egyptair, LOT, SAS, TAP, Turkish Airlines, United,...) avec près d'un tiers du trafic régulier.

### Forte hausse pour les compagnies locales

Parmi les grandes compagnies, Swiss a connu la croissance la plus réjouissante en 2010, ayant transporté 22% de voyageurs de plus que l'année précédente, notamment grâce à ses deux avions supplémentaires basés à Genève. Au total, la compagnie a accueilli plus de 1,6 million de passagers

sur ses 14 destinations, dont environ 530'000 vers Zurich et 350'000 vers Londres-Heathrow, desserte lancée en janvier 2010.

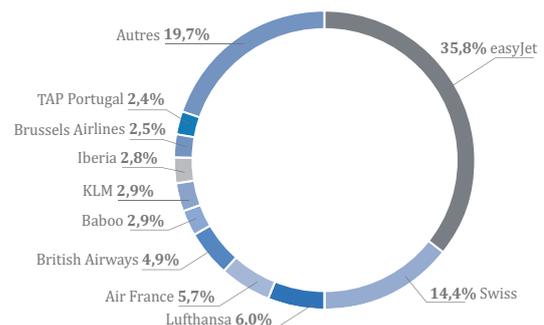
Quant à easyJet, elle a pour la première fois dépassé la barre des 4 millions de passagers à Genève, en hausse de 8% par rapport à l'année antérieure. Parmi son réseau de plus de 50 destinations, les marchés les plus importants ont été Londres-Gatwick (475'000 passagers), puis Londres-Luton, Nice, Barcelone, Porto, Paris-Orly et Lisbonne (ayant tous transporté plus de 200'000 voyageurs). Le pays à plus forte croissance en 2010 a été sans conteste l'Espagne.



La plupart des grandes compagnies européennes à Genève ont affiché des chiffres en baisse, en raison d'une situation économique difficile sur leur marché ou d'un renforcement de la concurrence (Air France, British Airways, Iberia, Brussels Airlines, SAS). Des transporteurs comme Lufthansa (+5,5%), KLM (+5,6%) et TAP (+8,2%) ont néanmoins tiré leur épingle du jeu.

Quelques autres compagnies européennes ont vu leur trafic augmenter nettement plus que la moyenne du trafic genevois: Austrian (+19%), Aeroflot (+15%), Alitalia (+11%), Turkish Airlines (+10%). Les transporteurs du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, avec entre autres Qatar Airways (+57%), Royal Air Maroc (+33%), Etihad (+30%), MEA (+22%) et Egyptair (+10%), ont également affiché de forts taux de croissance.

Parts de marché 2010 (trafic de ligne)



### Excellente santé du trafic intercontinental

Grâce à une offre aérienne en hausse et une reprise marquée des voyages, le trafic à destination des marchés long-courriers s'est particulièrement bien comporté en 2010. Le nombre de passagers a augmenté de 35% sur les vols directs vers le Moyen-Orient, de 21% vers l'Amérique du Nord et de 11% vers l'Afrique.



Au sein des marchés européens, la croissance a surtout été marquée sur les destinations du sud, telles que l'Italie (+32%), le Portugal (+13%) et l'Espagne (+9%), ainsi que sur la Russie (+10%) et en partie sur les pays scandinaves. En valeurs absolues, les deux pays de la Péninsule Ibérique sont entrés en force dans le ranking des cinq marchés à plus fort volume de trafic: Royaume-Uni (2,6 millions de passagers), France (1,5 million), Espagne (1,1 million), Allemagne (781'000) et Portugal (700'000).

Le palmarès du trafic passagers par ville a lui aussi été légèrement modifié, avec une remontée des destinations espagnoles et portugaises. Londres reste de très loin en tête avec 1,9 million de passagers (total des 5 aéroports desservis), suivie par Paris (CDG et Orly), Zurich, Amsterdam, Bruxelles, Madrid, Barcelone, Lisbonne, Francfort et Porto.

#### Top 15 des destinations

|           |           |            |         |
|-----------|-----------|------------|---------|
| Londres   | 1'902'170 | Lisbonne   | 373'232 |
| Paris     | 859'129   | Francfort  | 372'319 |
| Zurich    | 528'603   | Porto      | 316'241 |
| Amsterdam | 519'017   | Nice       | 311'940 |
| Bruxelles | 442'027   | Rome       | 286'549 |
| Madrid    | 424'852   | New York   | 251'198 |
| Barcelone | 404'418   | Munich     | 213'312 |
|           |           | Copenhague | 196'718 |

### Année faste pour les marchandises

L'année 2010 s'inscrit certainement comme une année historique pour l'activité du fret aérien à Genève, grâce à une croissance du tonnage de marchandise de plus de 33%. Ce résultat très positif est dû à une conjonction de facteurs: reprise économique soutenue dans l'industrie (principalement l'horlogerie et la chimie), capacité en soute plus importante suite au développement des vols long-courriers (nouvelles lignes de United et Air Canada, fréquences additionnelles de Qatar Airways et Etihad), développement du vol tout-cargo de Jade sur Shanghai. Cette liaison entre Genève et la capitale économique de la Chine, ouverte en



juillet 2009 par Lufthansa Cargo et opérée par un Boeing 747-400 ERF aux couleurs de la compagnie chinoise Jade, s'est largement consolidée en 2010. Elle a en effet passé à un statut de ligne régulière, ce qui a permis une vraie fidélisation de la clientèle. En outre, elle a doublé sa fréquence en devenant hebdomadaire à l'automne 2010.



L'activité du fret express n'a pas non plus été en reste, puisqu'il a enregistré une progression de 17%, grâce notamment aux compagnies DHL et TNT. Dans le même temps, des améliorations ont été réalisées en 2010 dans l'infrastructure de la halle de fret, pour la rendre à même d'absorber cette croissance (nouveaux espaces pour les envois «valeurs» et pour le stockage).

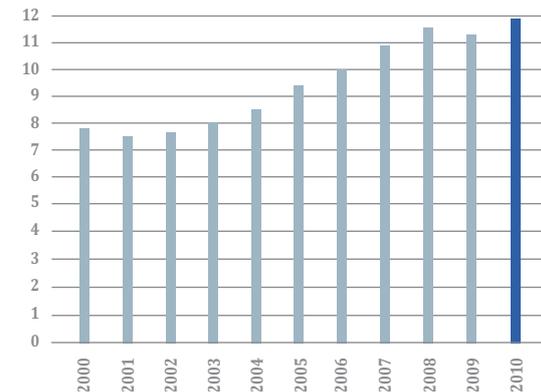
## Résultat du trafic global

|                                   | 2010              | 2009              | Variation<br>2010/2009 |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| <b>PASSAGERS</b>                  |                   |                   |                        |
| Trafic de ligne                   | 11'423'351        | 10'766'038        | 6.11%                  |
| Trafic charter                    | 362'167           | 471'712           | -23.22%                |
| <b>Total ligne et charter</b>     | <b>11'785'518</b> | <b>11'237'750</b> | <b>4.87%</b>           |
| Taxi, sanitaire                   | 52'479            | 48'205            | 8.87%                  |
| <b>Total trafic commercial</b>    | <b>11'837'996</b> | <b>11'285'955</b> | <b>4.89%</b>           |
| Total du trafic Non Commercial    | 42'401            | 38'186            | 11.04%                 |
| <b>Total trafic global</b>        | <b>11'880'397</b> | <b>11'324'141</b> | <b>4.91%</b>           |
| <b>MOUVEMENTS</b>                 |                   |                   |                        |
| Trafic de ligne                   | 119'224           | 117'861           | 1.16%                  |
| Trafic charter                    | 4'961             | 6'179             | -19.71%                |
| <b>Total ligne et charter</b>     | <b>124'185</b>    | <b>124'040</b>    | <b>0.12%</b>           |
| Taxi, sanitaire                   | 25'759            | 23'638            | 8.97%                  |
| <b>Total trafic commercial</b>    | <b>149'944</b>    | <b>147'678</b>    | <b>1.53%</b>           |
| Total du trafic Non Commercial    | 27'456            | 24'993            | 9.85%                  |
| <b>Total trafic global</b>        | <b>177'400</b>    | <b>172'671</b>    | <b>2.74%</b>           |
| <b>FRET (tonnes)</b>              |                   |                   |                        |
| Trafic de ligne                   | 30'257            | 21'359            | 41.66%                 |
| Trafic charter                    | 9'284             | 8'277             | 12.16%                 |
| <b>Fret aérien avionné</b>        | <b>39'541</b>     | <b>29'636</b>     | <b>33.42%</b>          |
| Fret aérien camionné              | 21'538            | 16'798            | 28.22%                 |
| <b>Total fret aérien</b>          | <b>61'079</b>     | <b>46'434</b>     | <b>31.54%</b>          |
| Poste locale                      | 6'159             | 6'370             | -3.31%                 |
| <b>Total fret aérien et poste</b> | <b>67'238</b>     | <b>52'804</b>     | <b>27.33%</b>          |

## Evolution du trafic

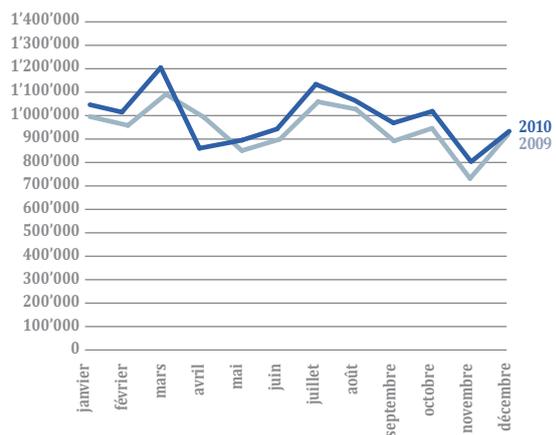
Passagers

millions



## Evolution mensuelle du trafic

Passagers



## Trafic de ligne par région et par pays (Passagers en transit exclus)

| Destination                | Passagers      | Variation<br>2010/2009 |
|----------------------------|----------------|------------------------|
| <b>Afrique</b>             | <b>443'445</b> | <b>11%</b>             |
| <b>Algérie</b>             | <b>25'240</b>  | <b>-3%</b>             |
| Alger                      | 23'265         | -1%                    |
| Constantine                | 952            | -19%                   |
| Oran                       | 1'023          | -20%                   |
| <b>Egypte</b>              | <b>112'646</b> | <b>52%</b>             |
| Hourghada                  | 13'799         | 51%                    |
| Le Caire                   | 71'251         | 13%                    |
| Sharm el Sheikh*           | 27'596         |                        |
| <b>Ile Maurice</b>         | <b>20'743</b>  | <b>27%</b>             |
| Maurice                    | 20'743         | 27%                    |
| <b>Maroc</b>               | <b>187'960</b> | <b>2%</b>              |
| Casablanca                 | 117'097        | 1%                     |
| Marrakech                  | 70'863         | 2%                     |
| <b>Tunisie</b>             | <b>96'856</b>  | <b>0%</b>              |
| Djerba                     | 21'421         | -4%                    |
| Monastir                   | 7'236          | 5%                     |
| Tunis                      | 68'199         | 0%                     |
| <b>Amérique</b>            | <b>436'341</b> | <b>21%</b>             |
| <b>Canada</b>              | <b>89'801</b>  | <b>47%</b>             |
| Montréal / Toronto         | 89'801         | 47%                    |
| <b>Etats-Unis</b>          | <b>346'540</b> | <b>16%</b>             |
| New York-Newark            | 117'252        | -5%                    |
| New York-JFK               | 133'946        | 26%                    |
| Washington DC              | 95'342         | 37%                    |
| <b>Asie</b>                | <b>508'376</b> | <b>26%</b>             |
| <b>Arabie Saoudite</b>     | <b>25'244</b>  | <b>74%</b>             |
| Jeddah                     | 13'633         | 144%                   |
| Riyad                      | 11'611         | 30%                    |
| <b>Chypre</b>              | <b>2'613</b>   | <b>17%</b>             |
| Larnaca                    | 2'613          | 17%                    |
| <b>Emirats Arabes Unis</b> | <b>79'388</b>  | <b>30%</b>             |
| Abu Dhabi                  | 79'388         | 30%                    |
| <b>Iran</b>                | <b>11'031</b>  | <b>3%</b>              |
| Téhéran                    | 11'031         | 3%                     |
| <b>Israël</b>              | <b>59'646</b>  | <b>59%</b>             |
| Tel Aviv                   | 59'646         | 59%                    |
| <b>Jordanie</b>            | <b>17'135</b>  | <b>-10%</b>            |
| Amman                      | 17'135         | -10%                   |
| <b>Koweït</b>              | <b>8'528</b>   | <b>-9%</b>             |
| Koweït                     | 8'528          | -9%                    |

|                    |                |            |
|--------------------|----------------|------------|
| <b>Liban</b>       | <b>57'972</b>  | <b>22%</b> |
| Beyrouth           | 57'972         | 22%        |
| <b>Ouzbékistan</b> | <b>2'866</b>   | <b>33%</b> |
| Tachkent           | 2'866          | 33%        |
| <b>Qatar</b>       | <b>79'246</b>  | <b>57%</b> |
| Doha               | 79'246         | 57%        |
| <b>Turquie</b>     | <b>164'707</b> | <b>11%</b> |
| Antalya            | 15'535         | 206%       |
| Istanbul           | 149'172        | 4%         |

|                            |                   |            |
|----------------------------|-------------------|------------|
| <b>Europe</b>              | <b>10'013'893</b> | <b>5%</b>  |
| <b>Allemagne</b>           | <b>780'572</b>    | <b>6%</b>  |
| Berlin                     | 99'805            | 6%         |
| Dusseldorf                 | 60'013            | 13%        |
| Francfort                  | 372'319           | 2%         |
| Hambourg                   | 35'123            | 29%        |
| Munich                     | 213'312           | 6%         |
| <b>Autriche</b>            | <b>139'768</b>    | <b>4%</b>  |
| Vienne                     | 139'768           | 4%         |
| <b>Belgique</b>            | <b>442'027</b>    | <b>3%</b>  |
| Bruxelles                  | 442'027           | 3%         |
| <b>Croatie</b>             | <b>20'890</b>     | <b>22%</b> |
| Dubrovnik                  | 9'644             | 115%       |
| Split                      | 11'246            | -11%       |
| <b>Danemark</b>            | <b>198'836</b>    | <b>35%</b> |
| Billund*                   | 2'118             |            |
| Copenhague                 | 196'718           | 33%        |
| <b>Espagne</b>             | <b>1'115'031</b>  | <b>9%</b>  |
| Alicante                   | 60'135            | 0%         |
| Barcelone                  | 404'418           | 10%        |
| Grande Canarie             | 12'183            | -34%       |
| Ibiza                      | 20'315            | 15%        |
| Madrid                     | 424'852           | 2%         |
| Malaga                     | 90'756            | 41%        |
| Oviedo                     | 9'453             | -29%       |
| Palma De Majorque          | 77'103            | 66%        |
| St-Jacques-de-Compostelle* | 2'899             |            |
| Tenerife                   | 3'230             | -26%       |
| Valence                    | 9'687             | -5%        |
| <b>Finlande</b>            | <b>69'557</b>     | <b>4%</b>  |
| Helsinki                   | 69'557            | 4%         |
| <b>France</b>              | <b>1'485'673</b>  | <b>4%</b>  |
| Ajaccio                    | 17'630            | 18%        |
| Bastia                     | 11'596            | 133%       |
| Biarritz                   | 13'206            | 9%         |
| Bordeaux                   | 122'794           | 22%        |
| Figari                     | 2'049             | 0%         |
| Marseille                  | 6'759             | 405%       |
| Nantes                     | 76'780            | 44%        |
| Nice                       | 311'940           | 0%         |
| Paris-Charles De Gaulle    | 646'121           | -5%        |
| Paris-Orly                 | 213'008           | 0%         |
| St-Tropez                  | 2'960             | -3%        |



Pointe de trafic passagers  
Mars : 1'204'385

|                    |                  |             |
|--------------------|------------------|-------------|
| Toulouse           | 60'830           | 124%        |
| <b>Grèce</b>       | <b>136'905</b>   | <b>2%</b>   |
| Athènes            | 116'932          | -7%         |
| Heraklion          | 13'086           | 192%        |
| Cos                | 3'308            | -15%        |
| Rhodes             | 3'579            | 0%          |
| <b>Hongrie</b>     | <b>129'092</b>   | <b>-7%</b>  |
| Budapest           | 129'092          | -7%         |
| <b>Islande</b>     | <b>1'687</b>     | <b>-30%</b> |
| Reykjavik          | 1'687            | -30%        |
| <b>Irlande</b>     | <b>99'174</b>    | <b>-3%</b>  |
| Cork               | 7'282            | -6%         |
| Dublin             | 91'892           | -3%         |
| <b>Italie</b>      | <b>418'108</b>   | <b>32%</b>  |
| Brindisi           | 16'441           | 70%         |
| Cagliari           | 9'956            | 45%         |
| Catagne            | 9'495            | -9%         |
| Florence           | 10'106           | -38%        |
| Milan              | 6'540            | 169%        |
| Naples             | 46'060           | -11%        |
| Olbia              | 12'182           | -16%        |
| Rome               | 286'549          | 58%         |
| Venise             | 20'779           | -10%        |
| <b>Lettonie</b>    | <b>20'805</b>    | <b>137%</b> |
| Riga               | 20'805           | 137%        |
| <b>Luxembourg</b>  | <b>29'174</b>    | <b>-2%</b>  |
| Luxembourg         | 29'174           | -2%         |
| <b>Malte</b>       | <b>13'132</b>    | <b>-20%</b> |
| Malte              | 13'132           | -20%        |
| <b>Norvège</b>     | <b>44'444</b>    | <b>15%</b>  |
| Oslo               | 44'444           | 15%         |
| <b>Pays-Bas</b>    | <b>528'718</b>   | <b>3%</b>   |
| Amsterdam          | 519'017          | 3%          |
| Rotterdam          | 9'701            | -1%         |
| <b>Pologne</b>     | <b>35'081</b>    | <b>6%</b>   |
| Varsovie           | 35'081           | 6%          |
| <b>Portugal</b>    | <b>699'007</b>   | <b>13%</b>  |
| Faro*              | 9'534            |             |
| Lisbonne           | 373'232          | 6%          |
| Porto              | 316'241          | 17%         |
| <b>Tchéquie</b>    | <b>44'634</b>    | <b>-26%</b> |
| Prague             | 44'634           | -26%        |
| <b>Roumanie</b>    | <b>26'778</b>    | <b>-32%</b> |
| Bucarest           | 26'778           | -32%        |
| <b>Royaume-Uni</b> | <b>2'614'794</b> | <b>0%</b>   |
| Belfast            | 22'364           | 10%         |
| Birmingham         | 48'165           | -15%        |
| Blackpool          | 414              | -80%        |
| Bournemouth        | 26'668           | -4%         |
| Bristol            | 139'315          | -6%         |
| Cardiff            | 6'021            | -37%        |
| Edimbourg          | 106'327          | 2%          |
| Exeter             | 1'865            | -23%        |
| Glasgow            | 12'352           | 11%         |
| Guernsey           | 5'017            | 104%        |
| Ile de Man         | 1'801            | -1%         |
| Jersey             | 3'057            | -53%        |
| Leeds              | 28'887           | -38%        |
| Liverpool          | 133'025          | -3%         |
| Londres-Gatwick    | 525'277          | -4%         |
| Londres-Luton      | 253'684          | -12%        |
| Londres-Stansted   | 60'688           | -3%         |
| Londres-City       | 212'765          | -25%        |
| Londres-Heathrow   | 849'756          | 44%         |
| Manchester         | 112'898          | -5%         |
| Newcastle          | 34'450           | 1%          |

|                          |                   |             |
|--------------------------|-------------------|-------------|
| Norwich                  | 1'447             | -2%         |
| Nottingham East Midlands | 21'931            | -80%        |
| Oxford                   | 456               | 418%        |
| Southampton              | 6'164             | -17%        |
| <b>Russie</b>            | <b>184'037</b>    | <b>10%</b>  |
| Moscou-Domodovovo        | 89'331            | 5%          |
| Moscou-Sheremetyevo 2    | 92'708            | 15%         |
| Saint-Pétersbourg        | 1'998             | -3%         |
| <b>Kosovo*</b>           | <b>48'103</b>     |             |
| Pristina*                | 48'103            |             |
| <b>Suède</b>             | <b>111'062</b>    | <b>4%</b>   |
| Stockholm                | 111'062           | 4%          |
| <b>Suisse</b>            | <b>564'612</b>    | <b>5%</b>   |
| Lugano                   | 36'009            | -5%         |
| Zurich                   | 528'603           | 6%          |
| <b>Ukraine*</b>          | <b>12'192</b>     |             |
| Kiev*                    | 12'192            |             |
| <b>Total Général</b>     | <b>11'402'055</b> | <b>6.4%</b> |

\*Nouvelle destination

### Trafic de ligne en 2010 par compagnie

Passagers en transit exclus

| Compagnie            | Passagers | Variation % | El Al               | 39'364            | 5%          |
|----------------------|-----------|-------------|---------------------|-------------------|-------------|
| Easyjet              | 4'077'004 | 8%          | Jet 2               | 36'671            | -45%        |
| Swiss                | 1'644'596 | 22%         | Darwin Airline      | 36'009            | -5%         |
| Lufthansa            | 680'711   | 5%          | Edelweiss Air       | 35'793            | 105%        |
| Air France           | 654'724   | -9%         | Lot Polish Airlines | 35'081            | 6%          |
| British Airways      | 554'096   | -15%        | Jet4you             | 33'544            | -17%        |
| KLM                  | 333'510   | 6%          | Luxair              | 29'174            | -2%         |
| Baboo                | 333'379   | 2%          | Saudi Arabian       | 25'244            | 65%         |
| Iberia               | 319'162   | -2%         | Air Algérie         | 25'240            | -3%         |
| Brussels Airlines    | 285'909   | 0%          | Air Malta           | 22'627            | -16%        |
| TAP Portugal         | 268'280   | 8%          | Belair              | 21'431            |             |
| SAS Scandinavian     | 181'383   | -4%         | Air Baltic          | 20'805            | 137%        |
| Turkish Airlines     | 149'172   | 11%         | Air Mauritius       | 20'743            | 27%         |
| Austrian             | 139'768   | 19%         | Royal Jordanian     | 17'135            | -10%        |
| Alitalia             | 124'580   | 11%         | Ukraine Int.        | 12'192            | 100%        |
| Continental          | 117'252   | -5%         | Transavia           | 11'819            | 19%         |
| Royal Air Maroc      | 101'818   | 33%         | Fly Be              | 12'938            | -5%         |
| Aer Lingus           | 99'174    | -3%         | Pegasus Airlines    | 11'728            | 131%        |
| Tunisair             | 96'856    | 0%          | Iran Air            | 11'031            | 3%          |
| United Airlines      | 95'342    | 37%         | Kuwait Airways      | 8'599             | -8%         |
| Aeroflot             | 92'708    | 15%         | Blue Islands        | 6'413             | -24%        |
| Air Canada           | 89'801    | 47%         | Twin Jet            | 5'581             | 100%        |
| Egyptair             | 79'886    | 10%         | Thomas Cook         | 4'962             | 100%        |
| Etihad Airways       | 79'388    | 30%         | Uzbekistan Airways  | 2'866             | 33%         |
| Qatar Airways        | 79'246    | 57%         | Rossiya             | 1'998             | -3%         |
| Finnair              | 69'557    | 4%          | Cimber Sterling     | 1'829             |             |
| Norwegian            | 61'548    | 26%         | Astraeus            | 1'687             | -30%        |
| Middle East Airlines | 57'972    | 22%         |                     |                   |             |
| BMI Baby             | 42'729    | -7%         | <b>Total</b>        | <b>11'402'055</b> | <b>6.4%</b> |

# Satisfaire nos *passagers*



Le record en termes de nombre de voyageurs ne s'est pas fait au détriment de la qualité: la satisfaction globale des clients n'a jamais été aussi élevée. De nouveaux services ont été lancés pour améliorer le confort. Quant aux accueils protocolaires, ils ont connu un pic historique lors du Sommet de la Francophonie.

L'aéroport de Genève est une infrastructure majeure, jouant un rôle important pour toute la région. Mais Genève Aéroport ne se considère pas uniquement comme un gestionnaire d'installations aéronautiques. S'estimant être une véritable entreprise de services, il met tout en œuvre pour améliorer le confort et la satisfaction des passagers. Il a donc introduit, amélioré ou encouragé toute une gamme de services.

### Services aux passagers

L'aéroport a ainsi lancé en automne 2009 le wifi gratuit («Free WiFi GVA»). Ce service - que seuls très peu d'aéroports au monde offrent - a affiché une croissance constante et soutenue. Un record

d'affluence a été enregistré en décembre 2010, les passagers ayant surfé gratuitement pendant 1'329'133 minutes ... soit un cumul de près de 715 heures par jour !

Le confort passant aussi par les gains de temps, des améliorations ont été réalisées au niveau de l'enregistrement. Les passagers désirant passer par une borne électronique ont toujours plus de choix, les installations dites CUSS dans le jargon aéroportuaire (pour Common Use Self Service) permettant désormais l'enregistrement de passagers - y compris avec bagages - auprès de plus de 30 compagnies différentes.



Des améliorations ont été entreprises en termes de flux de passagers. Ainsi, différentes modifications (révision de certains flux et déplacements de portes anti-retours notamment) ont permis de faciliter le parcours des personnes en transit et de le rendre extrêmement rapide.

Enfin, comme plus d'un million de touristes passent chaque année par la plate-forme pour des raisons liées aux sports d'hiver, l'aéroport a mis en service en novembre 2010 un tapis de livraison bagages supplémentaire, dimensionné pour pouvoir accueillir les objets hors gabarit. Il est l'un des rares aéroports à offrir un tapis dédié aux skis et aux snowboards, une amélioration pour leurs détenteurs qui les voient arriver posés les uns à côté des autres, plutôt qu'empilés sur un chariot.



#### **Création de «gva tv»**

Genève Aéroport s'est associé à la société Neo Advertising pour mettre en place un réseau d'écrans offrant aux voyageurs de la publicité digitale accompagnée d'un contenu d'information et de divertissement. Pour la première phase de

déploiement (décembre 2010), trois zones ont été retenues: la partie centrale du transit, les gates A et le passage douanier au niveau des arrivées. Au total, une quarantaine d'écrans ont été installés et une chaîne nommée «gva tv» a été créée pour passer en boucle des programmes d'actualité, météo, économie, vie culturelle et sport, ainsi que des reportages sur de nouvelles destinations.

#### **Mesures de sûreté**

Sans exception, tout voyageur doit se soumettre aux contrôles de sûreté: portiques de détection de métal pour lui et machines à rayons X pour ses bagages. Genève Aéroport s'efforce de rendre ce passage obligé aussi rapide et agréable que possible. Après le regroupement des différents points d'inspection filtrage qui a permis la mise en place d'un Contrôle de Sûreté Centralisé (CSC) en septembre 2009, différentes actions ont été prises (notamment un renforcement des effectifs) pour répondre au mieux aux flux des passagers et respecter autant que possible l'objectif que l'aéroport s'est fixé: un temps d'attente inférieur à 10 minutes au CSC.



Dans le secteur France, une troisième machine à rayon X, permettant de traiter en moyenne 180 passagers supplémentaires par heure, a été installée et est utilisée aux heures de pointe.

Domaine hautement sensible, la sûreté fait l'objet de multiples visites et audits de l'Office fédéral de l'aviation civile. Des tests qui ont donné satisfaction et ont même relevé l'orientation service aux clients et le côté souriant des agents de sûreté. Souriants, mais aussi bien qualifiés: les opérateurs écran du service de sûreté repassent systématiquement une certification chaque année, qui est l'aboutissement d'une formation continue tout au long de l'année, représentant environ 20 minutes par semaine d'entraînement sur simulateur.

#### **Enquêtes de satisfaction**

Pour pouvoir offrir un service optimal, Genève Aéroport mène une politique de suivi de la qualité, sondant depuis des années ses clients et testant ses propres prestations. Il a ainsi mis en place une série d'enquêtes visant à mieux comprendre le ressenti des passagers et à obtenir des informations quant à leurs besoins. C'est ainsi qu'en 2010, plus de 2000

questionnaires ont été récoltés, portant sur l'appréciation des voyageurs par rapport à l'ensemble des prestations utilisées sur place.

Parmi ces diverses enquêtes, tant qualitatives que quantitatives, l'étude «AIG+» permet, au travers de plus de 500 interviews réalisés deux fois par an, de tester la satisfaction et de percevoir les attentes des passagers. Leurs suggestions sont ensuite soigneusement analysées et peuvent déboucher sur des améliorations, à l'instar de l'introduction du Wifi



gratuit, qui avait été plébiscité par les voyageurs.

Les mesures entreprises depuis plusieurs années pour améliorer la qualité semblent porter leurs fruits: dans l'ensemble, les analyses effectuées mettent en évidence que la satisfaction globale à Genève suit une nette tendance à l'amélioration, même si des efforts doivent être faits encore dans certains domaines. Les travaux réalisés dans le cadre du projet GVA+ ont bien répondu aux attentes des passagers, puisqu'une progression notable a été enregistrée sur des points comme l'attente aux contrôles de sûreté, la facilité à s'orienter, l'offre de commerces et l'accès à internet.

Quant à l'indice de satisfaction global de la dernière enquête «AIG+» (effectuée à l'automne 2010), il a même affiché son meilleur résultat historique.

### Parkings refaits

Premier contact avec l'aéroport pour une partie des passagers, les parkings ont fait l'objet d'importants travaux de rénovation qui se sont terminés à la fin 2009. Disponibilités mieux indiquées, sécurité accrue autour des passages piétons,

amélioration de la signalétique et du système d'éclairage, tant au niveau de la luminosité que des économies d'énergies, les résultats sont visibles. Et après plusieurs années où chaque étage était successivement fermé, le nouveau P1 (en face de l'aérogare) a retrouvé en 2010 sa vitesse de croisière. Cette pleine capacité, associée aux efforts de l'aéroport pour encourager ses passagers à venir en transports publics, explique pourquoi le taux de remplissage des parkings s'est élevé à environ 85%, alors que les autres années il frisait les 100%. A noter encore que le service ResaPark, introduit à l'automne 2009 et permettant de réserver son parking à l'avance par Internet, a été particulièrement utilisé lors des périodes de vacances.

### 130 chefs d'Etat

L'intense activité protocolaire de l'aéroport témoigne de la vigueur de la Genève internationale. Près de 4000 opérations d'accueil ont été effectuées en 2010, dont 130 ont concerné des chefs d'Etat et le secrétaire général des Nations Unies. Des dizaines de conférences internationales – notamment des Droits Humains, de l'Organisation mondiale de la santé et du Bureau International du Travail – ont drainé comme chaque année de très nombreuses délégations. Mais deux événements particulièrement importants se sont en outre ajoutés en 2010: la Conférence mondiale des présidents de parlements qui s'est tenue à fin



juillet à Genève et le Sommet de la Francophonie. Cette conférence ministérielle qui a eu lieu du 21 au 24 octobre à Montreux a constitué la manifestation la plus importante pour laquelle le service du Protocole de l'aéroport ait jamais été sollicité. En tout 205 accueils - dont quelque 20 chefs d'Etat, 11 premiers ministres et 20 ministres des affaires étrangères - ont été réalisés en quelques jours. Un intense travail de préparation, de coordination et d'organisation a été nécessaire. Il a permis de recevoir ces personnalités politiques dans les meilleures conditions, comme l'ont relevé tant les autorités fédérales et cantonales suisses, que les missions accueillies par l'aéroport.

### 3950 opérations d'accueil

Dont

|   |      |
|---|------|
| Chefs d'Etat (+ le Secrétaire général des Nations Unies): | 130  |
| Premiers ministres  | 65   |
| Ministres des affaires étrangères                         | 194  |
| Ministres   | 1513 |
| Familles royales (jusqu'au 2e degré)                      | 539  |

# L'importance des *commerces*



Les aéroports - devenus de vrais lieux de vie - se doivent d'offrir boutiques et restaurants. Genève a totalement repensé son offre et créé un concept d'animations. Les résultats sont très positifs. Cette attractivité commerciale profite au développement de l'aéroport, car elle permet de garder des redevances aéronautiques attractives.

En quelques années, le visage de l'aérogare a totalement changé. Après des transformations radicales et un agrandissement substantiel terminés en automne 2009, quelques enseignes supplémentaires se sont implantées en 2010, élargissant encore l'offre destinée aux passagers, aux accompagnants et aux quelque 8500 personnes travaillant sur la plate-forme aéroportuaire.

Cette modernisation a débouché sur des espaces plus grands et plus lumineux. Les galeries marchandes présentent désormais une très large gamme de produits et services adaptés aux différentes attentes de la clientèle, tant au niveau du prix que du positionnement. Les marques internationales côtoient les produits typiquement suisses,



grâce à un choix d'opérateurs locaux et internationaux, les commerces étant en effet gérés par des concessionnaires. Ces sociétés indépendantes de Genève Aéroport travaillent en étroite collaboration avec ce dernier pour trouver de nouvelles idées, déterminer les services et les produits adéquats, suivre les résultats et corriger les éventuels dysfonctionnements. Avec un but commun : proposer une offre commerciale intéressante dans un environnement agréable.

### Nouvelles boutiques

L'ouverture à fin 2009 de l'espace trimarques (Victorinox, Caran d'Ache et Mont-Blanc) et du



kiosque à journaux-librairie Relay Payot, ainsi que l'agrandissement de la boutique Hermès ont marqué l'achèvement des travaux de rénovation pour la grande majorité des boutiques du terminal principal. Néanmoins, trois nouvelles enseignes se sont implantées à l'aéroport en 2010 et d'autres modernisations sont déjà programmées pour 2011.

Le hall des arrivées, en zone publique, s'est enrichi du bar à thé Tekoe, créé par l'entreprise romande du même nom. En zone réservée, l'offre en matière de chocolats a été renforcée par l'implantation de Swiss Chocolate. Enfin, la boutique Swatch, également située après les installations de sûreté, complète la gamme de ces produits typiquement suisses que sont les montres. Un domaine d'excellence à Genève : Tech-Airport, la société du Swatch Group spécialisée dans la distribution aéroportuaire de



l'horlogerie et de la bijouterie, s'est vue remettre par Duty Free News International le «Product Award 2010» dans la catégorie «Meilleur nouveau concept horloger» pour sa boutique Hour Passion, univers dédié aux montres ouvert en 2009 à l'aéroport.

### Création d'une identité

Pour ne pas en rester à sa seule mue architecturale, Genève Aéroport a décidé de créer une identité forte et reconnue autour des commerces. Une toute nouvelle stratégie de communication a ainsi été adoptée, en partenariat étroit avec l'association des commerçants.



L'aérogare étant un lieu de vie, les quelque nonante boutiques, services et restaurants sont désormais fédérés sous le signe de l'émotion. «Emotion Airport Shopping» – tel est le nom de cette identité – vise à mettre en avant l'offre commerciale et à faire naître une véritable ambiance autour d'elle. Elle joue sur les atouts de cette offre pour les voyageurs et les accompagnants, en mettant l'accent sur des comportements plus intuitifs et émotionnels. Elle vise notamment une clientèle de passage, en misant sur le sentiment de plaisir.

Balisée par des signalétiques extérieures et intérieures, cette identité est renforcée par une série de plans d'actions.

Tout d'abord, émotion rimant avec animation, trois thèmes ont été développés durant l'année: le chocolat, les produits typiquement suisses («Best of Switzerland») et la magie de Noël. Ils ont donné lieu à des décorations, expositions, jeux-concours, dégustations et autres actions à différents endroits de l'aérogare. Hors de ces périodes thématiques,



diverses animations ont été organisées par les concessionnaires, à l'image des horlogers bijoutiers ayant exposé une Formule 1 et un avion à hélice. Des événements ont également eu lieu sur les points de ventes, tels les concerts au Montreux Jazz Café et les après-midi salsa sur les terrasses des Jardins de Genève.

Ensuite, des actions promotionnelles ont régulièrement eu lieu. Durant ces campagnes, des offres spéciales ont été proposées par les concessionnaires des zones réservée et publique, ainsi que de la Gare CFF.

Enfin, une campagne de positionnement, principalement dans l'aérogare a décliné sous forme d'affichage grand format différentes catégories de produits (chocolats, montres, restauration, parfumerie...).

### L'impact des commerces

Grâce à cette modernisation, les redevances liées aux boutiques et restaurants perçues par l'aéroport ont augmenté. Un résultat réjouissant car la bonne santé des commerces revêt une grande importance, les recettes non aéronautiques contribuant pour une part substantielle aux bénéfices réalisés par l'aéroport. Ces derniers permettent à leur tour non seulement à la plate-forme – qui ne touche aucune subvention – d'investir pour moderniser ses infrastructures et financer son développement, mais aussi de maintenir des taxes aéronautiques attractives. Ce qui influence positivement la desserte et bénéficie ainsi à toute la région.



## Trois *avions* qui ont marqué l'année

*La piste de Genève a l'habitude d'accueillir des avions très différents les uns des autres, tant en termes de tailles que de modèles. En 2010, l'éventail a été encore plus large, grâce à trois événements qui feront date dans l'histoire de l'aéroport et qui ont mobilisé de très importantes ressources humaines.*

### 21 janvier: atterrissage de l'A380

Peu après onze heures, le plus gros avion de transport de passagers du monde a percé le brouillard et atterri en piste 23 devant des milliers de per-



sonnes. Moment de forte émotion, mais aussi couronnement d'intenses travaux de préparation menés en un temps record, même si depuis des décennies l'aéroport avait techniquement tout mis en œuvre pour que la venue d'un aéronef de ce type soit possible. Il en avait ainsi déjà tenu compte lors de la réfection de sa piste, démarrée en 1978, bien avant donc la conception même du quadrimoteur à double pont du constructeur européen. C'est en effet le rôle d'un gestionnaire d'aéroport de préparer l'avenir et d'anticiper les besoins à long-terme.

Sa piste - 3900 mètres de long et 50 de large - répondait aux exigences d'Airbus ainsi qu'aux normes de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

Restait à vérifier toutes les autres mesures effectuées au préalable. Ce vol test, parti de Zurich, a permis de les valider. Grâce à cette certification, le tarmac genevois peut désormais accueillir un A380 en cas d'urgence. Mais il ne sera pas desservi par cet aéronef de 80 mètres d'envergure dans le cadre d'un vol commercial régulier, aucune destination au départ de Genève ne justifiant une capacité de plus de 600 sièges.

### 25 août: un Galaxy pour la Nasa

Quinze ans, c'est le temps qu'il aura fallu pour réaliser le Spectromètre magnétique alpha (AMS), une expérience qui permettra d'étudier l'antimatière et la matière noire dans l'espace. Fruit de recherches



de scientifiques de haut vol, dont un Prix Nobel, ce détecteur ultrasophistiqué a été fabriqué au CERN. Etape cruciale de cet ambitieux projet: son transport par les airs de Genève au Kennedy Space Center en Floride, d'où il sera acheminé avec une navette spatiale vers la station spatiale internationale (ISS).





Un convoi exceptionnel et assez spectaculaire avec ses 22 mètres de long, chargé d'une cinquantaine de caisses pesant plus de 50 tonnes, a ainsi parcouru les quelque kilomètres séparant le prestigieux centre de recherche de l'aéroport. Élément-clé de ce chargement: la caisse en bois mesurant 4 mètres de haut protégeant le précieux détecteur de particules. Une grandeur rendant impossible le recours à un avion de fret normal: même un géant tel le Boeing 747 n'a pas une ouverture d'une telle hauteur. Seul le Galaxy C5 pouvait accueillir ce chargement. Raison pour laquelle ce très imposant aéronef de l'US Air Force s'est posé au petit matin sur le tarmac genevois. Son gabarit et les besoins particuliers concernant le chargement ont exigé une longue préparation et une très bonne coordination entre les différents prestataires de services et partenaires du site. Mais cette venue a aussi été l'occasion pour la plate-forme aéroportuaire de montrer une nouvelle fois qu'elle savait gérer les opérations exceptionnelles, notamment en matière de fret.

### 21 septembre: l'aventure Solar Impulse

12h24. C'est dans un silence quasi religieux que l'avion entièrement propulsé grâce à l'énergie solaire s'est posé. Le trafic a été interrompu quelques minutes pour éviter que ce poids plume (1600 kilos) à l'envergure d'un gros porteur (63,40 mètres) ne doive traverser les turbulences de sillage

que provoquent ses frères de fer. Le prototype HB-SIA – structure en fibres en carbone, quatre moteurs électriques de 10 CV chacun, 11'628 cellules solaires – a écrit ici une nouvelle page de son ambitieuse histoire, en réalisant une double première: atterrir sur une base différente de celle dont il avait décollé (Payerne) et se frotter à un aéroport accueillant un – important – trafic de ligne.



Ce vol, de même que celui du lendemain reliant cette fois Payerne à Zurich, avait pour but d'entraîner l'équipe de Solar Impulse à évoluer hors de ses terres habituelles, d'apprendre à collaborer avec des aéroports internationaux et à s'intégrer dans un trafic aérien chargé. Mission réussie, avec le soleil et une foule de curieux pour témoin. Une étape importante a ainsi été franchie par le team de Bertrand Piccard et d'André Borschberg à l'aéroport de Genève, qui est fier d'avoir pu contribuer à cette aventure passionnante.



# Opérations très variées



**Le chaud et le froid ont soufflé en 2010. L'aéroport a été reconnu comme le plus efficient d'Europe. L'aviation générale a poursuivi sa croissance. L'éruption du volcan islandais et les fortes chutes de neige ont eu un impact important sur les opérations provoquant quelques fermetures exceptionnelles de la piste.**

Les opérations ont été confrontées en 2010 à une série d'événements exceptionnels. Plusieurs avions sortant de l'ordinaire se sont posés sur la piste de l'aéroport (voir ci avant la double page consacrée à ce sujet), impliquant une planification sans faille, une étroite collaboration entre les différentes unités concernées et un important déploiement de ressources. Voilà pour les événements positifs. Des éléments moins réjouissants ont néanmoins eu lieu et ont impacté sérieusement les opérations, à l'image de la neige en début et fin d'année, ainsi que de l'éruption du volcan islandais en avril.

## **Prix de l'efficience**

Genève Aéroport s'est vu décerner le prestigieux « Airport Efficiency Excellence Award » dans la catégorie des aéroports accueillant moins de 15 millions de passagers. Cette récompense lui a

été décernée par les experts de l'Air Transport Research Society (ATRS), sur la base d'une analyse de plusieurs paramètres, dont le nombre ainsi que la qualité des infrastructures disponibles, la diversité de fréquentation de la plate-forme et le niveau des redevances aéroportuaires. Ce prix intervient comme une nouvelle reconnaissance des efforts consentis par l'aéroport pour assurer le développement de la plate-forme sur des bases opérationnelles et financières solides.

### Utilisation de la piste et du tarmac

La piste béton a accueilli 171'193 mouvements, celle en gazon 6627. Quant aux hélicoptères, ils ont comptabilisé 4722 mouvements hors de la piste en béton.



Pour une utilisation optimale de la piste, un système PPR (Prior Permission Required) est appliqué à tous les aéronefs de l'aviation générale (vols privés et vols taxi commerciaux) qui utilisent la piste béton, dont la capacité est de 40 mouvements de l'heure. La priorité est donnée au trafic de ligne et aux charters, afin de garantir les vols à l'horaire, mais l'aviation générale dispose en tout temps d'un certain nombre de créneaux (dont la quantité varie en fonction des jours et des heures, mais qui s'élève au minimum à quatre par heure).

Quant au tarmac, il a enregistré de forts taux de remplissage, la cinquantaine de positions prévues pour l'aviation de ligne ayant été très bien occupées.



A noter enfin que la piste genevoise a aussi été utilisée pour des opérations humanitaires, tels les neuf vols cargo au profit d'Haïti qui ont été chargés de matériel avant de s'envoler à destination de l'île dévastée en janvier 2010 par un violent tremblement de terre.

### Répartition hiver- été

En raison de l'importance du trafic lié aux sports d'hiver, la saison froide est traditionnellement plus chargée que les mois d'été. Ainsi, l'utilisation moyenne de la capacité des créneaux aéroportuaires s'est élevée à 54,3% lors des jours de semaine et – même à 81,3% les samedis ! – durant la saison d'hiver 2009-2010, alors qu'elle s'est inscrite à 52,3% durant l'été 2010. La différence entre les deux périodes a été un peu moins marquée que l'année précédente, l'été ayant affiché une légère croissance de son trafic et la saison d'hiver une diminution.

### Importance de l'aviation générale

De tout le Vieux-Continent, Genève est le deuxième aéroport le plus important en termes d'aviation d'affaires, derrière Le Bourget. Et parmi les plates-formes qui accueillent du trafic de ligne, c'est même celle qui enregistre le plus de mouvements opérés par ce type d'aviation. Cette forte proportion de trafic d'affaires s'explique par le tissu socio-économique de la région : forte présence d'organisations internationales, importance des sièges mondiaux d'entreprises, lieu de résidence de nombreuses stars du sport et du show-business. En 2010, les avions-taxis ont réalisé 24'360 mouvements et les vols non commerciaux ont comptabilisé plus de 27'000 mouvements.

### Salon dédié à l'aviation d'affaires

L'intense activité en termes d'aviation d'affaires à Genève se traduit également au début mai avec EBACE, le seul salon européen dédié exclusivement à ce type de trafic. Pour sa dixième édition, l'événement qui se tient simultanément sur le tarmac de l'aéroport et à Geneva Palexpo a affiché complet, malgré l'épisode tout récent du volcan islandais. Il a ainsi accueilli 65 avions sur l'exposition statique, 426 exposants et plus de 11'000 spectateurs : un anniversaire particulièrement réussi, selon les dires de ses organisateurs, deux associations internationales dédiées à l'aviation d'affaires.



### Neige en début et fin d'année

Habitué à gérer les chutes de neige et disposant d'un matériel adéquat, l'aéroport a néanmoins dû faire face à quelques situations exceptionnelles en 2010. Résultat : alors que sa piste n'avait été confrontée qu'à des fermetures relativement insignifiantes durant près de 25 ans, elle a été « QGO », selon le jargon aéronautique, pendant plus de 24 heures en 2010. Elle n'a pu accueillir d'avions pendant deux matinées en janvier et même pendant toute une journée en décembre. Enfin, juste avant les fêtes de fin de l'année, alors même que la plate-forme genevoise était ouverte, elle a subi l'annulation de centaines de vols, en raison des fortes perturbations météorologiques sur le Vieux-Continent qui ont entraîné la fermeture simultanée de plusieurs grands aéroports européens.

Pour en revenir aux quelques fermetures de la piste genevoise, elles ont à chaque fois été rendues nécessaires en raison des importantes quantités de neige tombées en très peu de temps. Ainsi, entre le 30 novembre au soir et le 1<sup>er</sup> décembre, plus de 30 centimètres de poudreuse se sont accumulés sur le sol, record sur plusieurs décennies tant de précocité que de quantité. 260'000 mètres cubes (60'000 sur la piste et 200'000 sur le tarmac) ont dû être déblayés. Quant aux précipitations de janvier, elles avaient entraîné des dépôts atteignant près de 4 mètres de haut sur l'un des parkings jouxtant le tarmac.

Lors de ces jours marqués par des conditions extrêmes, de très nombreux comités neige, réunissant les différents représentants de la plate-forme (compagnies aériennes, agents d'assistance, sociétés de restauration à bord, météorologues, contrôleurs aériens, policiers...) se sont tenus, y compris la nuit, pour coordonner au mieux leurs opérations et permettre une réouverture aussi rapide que possible. Sur le terrain, une centaine d'hommes et de femmes ont été mobilisés et plus de 80 véhicules ont œuvré 24 heures sur 24 au déneigement de la plate-forme. En raison des quantités de précipita-



tions, leur travail a ressemblé pendant plusieurs heures au mythe de Sisyphe : l'armada de véhicules n'avait pas terminé sa traversée de piste (12 minutes), qu'elle pouvait recommencer comme si elle n'avait rien déblayé...

Ces expériences neigeuses ont néanmoins eu du bon. Elles ont notamment permis de valider l'efficacité de l'organisation et de tester les nouveaux équipements d'hiver, notamment la souffleuse projetant de l'air à 700 kilomètres heure (ce qui permet d'enlever facilement la glace) et les lames à neige avec pointe qui s'ouvrent, rendant plus rapide le balayage autour des lampes balisant la piste et le tarmac.

### Les cendres du volcan

Le 14 avril, le volcan islandais Eyjafjöll est entré en éruption, près de deux cents ans après son précédent réveil. Dès le lendemain, les premiers aéroports ont cessé leurs activités, répondant aux injonctions de leurs autorités de tutelle, principe de précaution oblige: les cendres contiennent en effet des particules très abrasives qui peuvent avoir des conséquences fatales sur les aéronefs.



Puis, les unes après les autres, les plates-formes européennes ont dû fermer leurs pistes. Au pic de la crise, 313 aéroports – soit environ 80% du réseau européen – étaient paralysés. Il a encore fallu plusieurs jours avant que la situation se normalise. En tout, les perturbations ont duré une semaine et ont provoqué l'annulation de quelque 100'000 vols en Europe, affectant ainsi 10 millions de passagers.

Quant à la plate-forme genevoise, elle n'a pas pu fonctionner durant trois jours – l'Office fédéral de l'aviation civile a ordonné la fermeture de l'espace aérien suisse du vendredi 16 avril à 23h59 au mardi 20 avril à 8h00 – et a été fortement impactée trois autres jours, ce qui a provoqué l'annulation de 1600 vols, avec des conséquences pour 164'000 passagers. Afin d'aider les voyageurs étrangers bloqués à Genève, l'aéroport a pu bénéficier des locaux de la protection civile du Grand-Saconnex et a transformé certaines de ses salles de conférence en dortoirs. Dès la reprise du trafic aérien, il a mis sur pied une ligne téléphonique gratuite permettant aux passagers de se renseigner sur l'état de leur vol et a adapté son site Internet à la situation.

## Mouvements nocturnes

En 2010, 7'815 mouvements ont été opérés entre 22h et 6h, soit 4.4% du trafic total sur l'aéroport; en d'autres termes, 95.6% du trafic s'est déroulé pendant la période diurne, entre 6h et 22h. Les mouvements nocturnes sont certes plus nombreux qu'en 2009 (+718 mouvements), mais s'inscrivent à un niveau inférieur à celui de 2008 (8542 mouvements), lui-même en retrait de 5% par rapport à 2007.



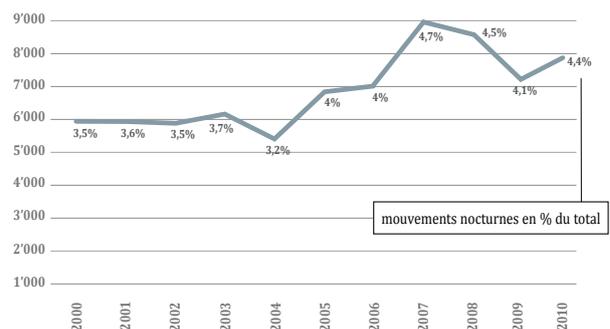
L'essentiel du trafic nocturne (94,3%) a lieu entre 22h et minuit (98,3% entre 22h et 0h30). Sur les 127 mouvements intervenus après minuit trente, 72 étaient des vols sanitaires ou humanitaires, qui ne sont soumis à aucune restriction. Durant l'année écoulée, conformément à la réglementation applicable aux mouvements nocturnes, l'exploitant d'aérodrome a donc autorisé 55 vols commerciaux au-delà de minuit trente, résultant de circonstances exceptionnelles et imprévues, dûment examinées.

Après 22h, la proportion des décollages ne représente plus que de 20%, contre 80% pour les atterrissages. Ces derniers correspondent principalement aux vols retours en provenance des grandes villes européennes et, pour une partie d'entre elles, des plaques tournantes du trafic international (hub).

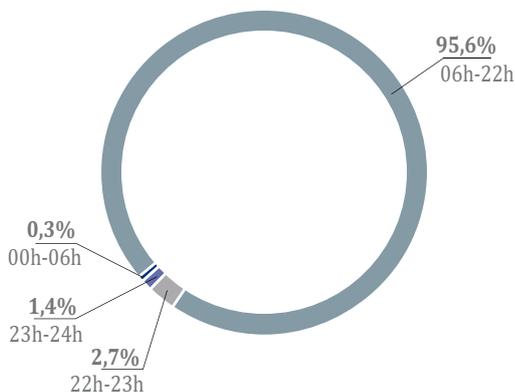
Du fait de l'alternance du sens d'utilisation de la piste, le secteur de Genthod-Bellevue a été survolé par 55,6% du trafic nocturne (dont 629 décollages). Pour le secteur Vernier-Meyrin la part est de 44.4% (dont 932 décollages).

## Evolution des mouvements nocturnes

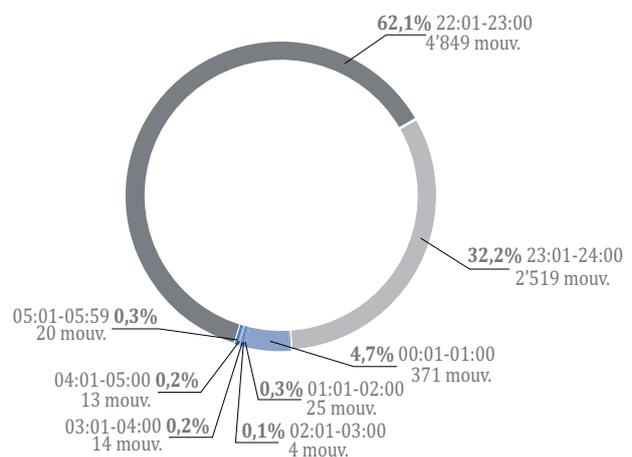
### 22h00-6h00



## Distribution horaire des mouvements



## Distribution horaire des mouvements nocturnes



# Travaux au service des usagers



Plus de 50 millions de francs ont été investis en 2010 pour améliorer diverses infrastructures côté piste et côté ville. L'outil informatique gérant les informations aéroportuaires a été modernisé et un ambitieux système de gestion des équipements est en train d'être mis en place. Les travaux préparatoires du chantier majeur que sera l'Aile Est ont démarré.

Un gestionnaire d'aéroport doit s'occuper tout à la fois du très court terme (s'assurer du bon fonctionnement de la plate-forme au quotidien), du moyen terme (planifier la desserte) et du très long terme (anticiper les besoins futurs en termes d'infrastructures). Dans ces conditions, les investissements constituent toujours un poste important du bilan.

Pour Genève, 2010 était une année de transition, les importants travaux de rénovation et d'agrandissement de l'aérogare principale s'étant terminés en 2009 et le chantier majeur que sera la construction de l'Aile Est devant démarrer en 2011. Il n'empêche: plus de 50 millions ont été investis pour entretenir l'infrastructure et la préparer aux défis de demain.

## Meilleure visibilité

Après la rénovation du balisage lumineux de la piste qui s'est terminée en 2009, ce sont les dispositifs lumineux du tarmac (voies de circulation Inner et Outer, ainsi que les différents links) qui



ont progressivement été adaptés. Ces travaux, qui seront terminés en 2011, visent à améliorer encore le guidage des avions, notamment les passages entre les satellites, et à accroître la visibilité la nuit ainsi qu'en temps de pluie et de brouillard. Enfin, tout comme les dispositifs bordant la piste, les nouveaux balisages des voies de roulage disposent d'une technologie moins gourmande en énergie. De manière générale, lors de chaque rénovation effectuée par Genève Aéroport, la question de l'efficacité énergétique figure parmi les critères déterminants.



### Surfaces d'entreposage augmentées

Une zone supplémentaire dédiée au fret - appelée « Cargo Security » - est opérationnelle depuis l'été 2010. Cette nouvelle infrastructure de 1500 mètres carrés permet à l'aéroport de répondre à la croissance de son activité fret, d'augmenter les surfaces d'entreposage et de suivre l'évolution des mesures de sûreté dans ce domaine. Cette extension de la halle fret sert également de point d'accès et de contrôle des personnes se rendant dans la zone critique du tarmac.

### Aile Est et travaux préparatoires

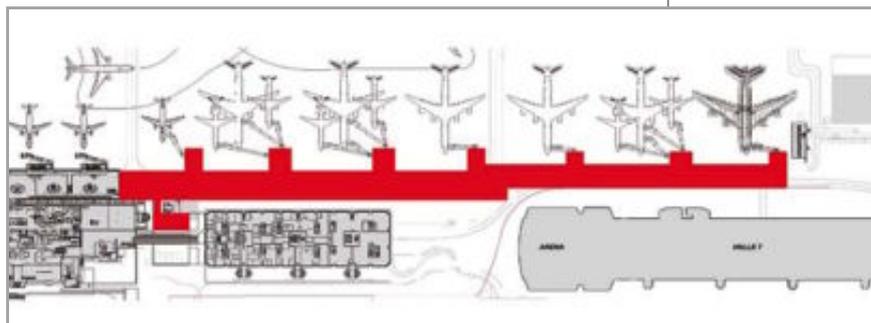
Ce sont aujourd'hui des installations édifiées dans les années 1970 qui reçoivent les gros-porteurs. Il était donc temps de penser à les remplacer afin d'améliorer l'accueil des passagers voyageant avec ce type d'aéronefs. Ce sera chose faite avec la construction d'une Aile Est, dont la mise en exploitation est prévue en 2015. Ce bâtiment d'une longueur de 500 mètres (pour une largeur de 25 mètres et une hauteur de 15 mètres) comptera six positions d'avions gros porteurs, dont trois emplacements doubles permettant de stationner deux aéronefs de catégorie inférieure dans une même position. Il s'agira avant tout d'une amélioration qualitative : ces places seront désormais au contact (autrement dit, contre le bâtiment) et non plus au large (ce qui nécessite le recours à un bus).

Pour l'heure, seuls les travaux préparatoires ont commencé, avec les premières opérations de génie civil pour préparer le périmètre sur lequel s'élèvera le chantier. Une partie du tarmac a ainsi été refaite à cet endroit, 700 mètres carrés de dalles ayant été remplacées.

En 2010, Genève Aéroport a par ailleurs lancé un vaste appel d'offre international afin de sélectionner le pool de mandataires (équipe constituée d'architectes, de bureaux d'ingénieurs civils et de spécialistes CVSE : chauffage, ventilation, sanitaire et électricité), étape clé de ce chantier majeur.

### Plan directeur 2016-2025

Le métier de gestionnaire d'aéroport consistant à préparer l'avenir à long-terme, les plans directeurs jouent un rôle important et permettent d'avoir une vision relativement précise du développement nécessaire à un horizon supérieur à la décennie. L'Aéroport a ainsi développé durant toute l'année, en collaboration avec la société Hochtief, le plan directeur 2016-2025 qui sera soumis au Conseil d'administration en 2011. Il inclut notamment les montants des investissements nécessaires pour faire face à la demande prévisible, en respectant les standards de qualité et de sécurité requis.



### Améliorations pour l'aviation d'affaires

Après deux ans de travaux, la construction du nouveau siège de TAG Aviation, ainsi que son nouveau hangar, s'est terminée en juillet 2010. Ce bâtiment dispose de près de 7500 mètres carrés, dont 4400 de hangar (15 mètres sous plafond) et 2700 de bureaux, répartis sur quatre étages. A cette nouvelle structure s'ajoutent les 1474 mètres carrés du hangar adjacent, permettant ainsi à la maintenance de TAG Aviation d'accueillir une quinzaine d'appareils. Egalement situé dans la zone dévolue à l'aviation d'affaires, le tarmac devant le hangar de la société Geneva Airpark (bâtiment terminé à l'été 2009 permettant de garer l'équivalent de deux Boeing 747) est désormais relié à celui de TAG Aviation et à celui du hangar adjacent. La circulation des avions à cet endroit est ainsi grandement facilitée.



### Plate-forme et accès en rénovation

Visible par toute personne se rendant à l'aéroport en voiture ou en transport public, le chantier en front d'aérogare va durer près de cinq ans. Les 17 doubles-phases successives visent à rénover et à renforcer le viaduc supportant la route passant devant l'aéroport, ainsi que les plates-formes supportant les parkings de courte durée (arrivée et enregistrement). La première partie des travaux (assainissement du viaduc) incombe aux autorités cantonales, tandis que la seconde (rénovation des plates-formes permettant l'accès à l'aérogare) est à la charge de Genève Aéroport. Ces lourdes interventions, rendues obligatoires en raison de l'âge des ouvrages, permettront en outre d'améliorer l'éclairage et l'étanchéité des sols. Elles sont planifiées de manière à réduire au maximum les perturbations, tant au niveau du trafic que des opérations liées à l'exploitation aéroportuaire.



### Modernisation informatique

Depuis septembre 2010, les informations aéroportuaires concernant l'aviation générale sont intégrées au système informatique mis en place dès 2008 pour l'aviation de ligne et charter. C'est donc désormais un seul outil - moderne et évolutif - qui gère l'ensemble des données concernant tous les types d'aviation à Genève. D'un champ très étendu (qui va de la gestion des mouvements à la facturation, en passant par l'affichage sur les écrans d'informations aux passagers et par la planification des ressources), il permet à l'aéroport de bien se positionner pour gérer les défis du futur.

### Gestion des infrastructures

Par définition, un aéroport comporte de très nombreux équipements qu'il s'agit de gérer au mieux, que ce soit en termes d'inventaires, de localisation, de maintenance, de stocks... Genève Aéroport est en train de se doter d'un système de GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur) qui permettra d'optimiser la gestion de ses infrastructures et d'améliorer le suivi client ainsi que le retour d'expérience. En 2010, il a choisi le logiciel et a démarré la mise en œuvre de ce projet qui devrait être finalisé en 2012.



### Centrale d'urgence

Le projet de rénovation de la centrale d'engagement du Service de Sécurité de l'Aéroport, qui reçoit et transmet toutes les alarmes, a été lancé. Il prévoit d'agrandir la vigie et de renouveler entièrement le dispositif télécoms. Le passage à une gestion intégrée par informatique vise à optimiser la capacité de travail des collaborateurs de cette unité et à rendre encore plus efficace la gestion des urgences.

# La *sécurité* 24 heures sur 24



**Une sécurité sans faille figure en haut de la liste des priorités de Genève Aéroport. Campagnes de prévention, application de nouvelles mesures, procédures régulièrement mises à jour, exercices de simulation: les actions ont été nombreuses en 2010. L'Office fédéral de l'aviation civile a par ailleurs recertifié l'aéroport, validant ainsi sa politique de sécurité.**

Une année qui commence avec la publication au 1er janvier d'un manuel expliquant le Système de Management de la Sécurité (SMS) est placée symboliquement sous le signe de la sécurité. Et une sécurité sans faille est une priorité pour toute plate-forme aéroportuaire. Genève Aéroport a donc tout logiquement poursuivi ses efforts en 2010 pour rester à la pointe dans ce domaine. Avec pour objectif de garantir la sécurité de toutes ses opérations aéronautiques, ainsi que de tous ses employés, clients et partenaires.

## **Recertification de l'aéroport**

Tous les trois ans, les aéroports suisses doivent repasser leur certification d'aérodrome. En novembre, quatre inspecteurs de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC) sont ainsi venus auditer les opérations de l'aéroport de Genève. Au terme de leurs inspections tant sur le terrain que des procédures et des interviews de trente-cinq personnes, l'organe de surveillance a conclu que «de sa manière d'appréhender la gestion de la sécurité, l'Aéroport International de Genève montre qu'il poursuit son chemin sur la bonne voie.» En d'autres termes, ce dernier a été recertifié selon les normes de l'annexe 14 de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

## **Retour d'informations**

Le Safety Office a créé un manuel présentant le SMS qui détaille la mise en application de la gestion des risques, de la garantie de la sécurité et de

la promotion de la sécurité. Ce document évolutif, régulièrement mis à jour, contient notamment un élément fondamental: le compte-rendu d'occurrences. Ce nouveau système a été instauré afin d'optimiser le traitement des informations, en faisant remonter au Safety Office tous les renseignements relatifs à l'observation d'une situation dangereuse, d'un événement, incident ou accident. Ces comptes-rendus – non punitifs – permettent de collecter les données relatives à la sécurité sur la plate-forme aéroportuaire afin d'identifier et de mettre en œuvre des mesures pour remédier aux problèmes rencontrés, contribuant ainsi à l'amélioration continue de la sécurité.



### Campagnes de prévention

Une bonne sécurité passant par des efforts de prévention constants, plusieurs campagnes de sensibilisation ont été organisées. Outre un rafraîchissement sur le port des équipements haute visibilité, Genève Aéroport a organisé une campagne ciblant la priorité aux avions par les personnes circulant sur le tarmac et a mis sur pied diverses initiatives pour lutter contre la présence de Foreign Object Debris (FOD). Ces débris présents sur les aires de mouvements sont potentiellement très dangereux, car ils sont susceptibles d'être ingérés par des réacteurs, ce qui – au mieux – débouchera sur des dégâts coûteux et au pire sur un accident. Bien que



le service de piste travaille de manière constante et assidue pour nettoyer la piste, les voies de roulage et le tarmac, des FOD peuvent se trouver dans les zones avoisinantes. Il suffit alors d'un coup de vent pour les projeter sur les zones où se trouvent des avions. La campagne de prévention «Stop FOD» a permis de sensibiliser un grand nombre de partenaires du site et va être répétée en 2011.

Concernant la gestion du risque feu, un film sur les consignes en cas d'incendie a été réalisé et est diffusé aux différents personnels du site.

### Formation continue renforcée

365 jours par an, 24 heures par jour, les quelque 200 personnes qui composent le Service de Sécurité de l'Aéroport (SSA) assurent la sécurité de la plate-forme, une mission qui se décline en une multitude de tâches: sauvetage, lutte contre les incendies, sûreté des accès aéroportuaires, convoyages, soins infirmiers... Pour rester à la pointe, les professionnels du SSA suivent régulièrement des cours de formation continue. Ainsi, deux équipes composées de douze sapeurs-aviation et d'une partie de l'état-major se sont rendues l'an passé à Teeside (Angleterre) et se sont notamment



entraînées sur un simulateur d'A380 grandeur nature. En outre, neuf personnes ont poursuivi ou terminé en 2010 leur formation pour être instructeur au niveau fédéral, ce qui leur octroie le rôle de répondant formation au sein de leur entité.

Du côté de la brigade sanitaire, les 19 ambulanciers du SSA ont suivi une mise à jour des protocoles, ce qui leur permet désormais de participer à certaines tâches normalement dispensées par un médecin.

### Prévention du péril animalier

Les chocs avec la faune constituent la deuxième cause d'incident et la sixième d'accident sur le réseau mondial de l'aviation civile, et provoquent des dégâts matériels chiffrés par les compagnies aériennes à plus de 1,1 milliard de dollars par an. Parallèlement, l'aéroport de Genève – en raison de sa localisation et de ses importantes surfaces de prairies – abrite un nombre considérable d'espèces animales. Pour préserver la biodiversité et assurer une sécurité maximale, il est depuis de nombreuses années à la pointe de ce qui s'appelle la prévention

du péril animalier (PPA). Il a ainsi implémenté une batterie de mesures – qui vont de l'installation de nichoirs du côté ville aux limitations de perchoirs aux abords des voies de roulage en passant par les mesures d'effarouchement actives - pour réaliser ces deux objectifs qui pourraient sembler à première vue inconciliables.



En 2010, il a encore renforcé ses dispositifs, en se dotant notamment de 34 générateurs de bruit dernier cri – c'est le cas de dire - pour effrayer les oiseaux. Mis au point par le Bureau de travaux et études en environnement (BTEE SA, responsable de l'unité PPA de l'aéroport) et par deux sociétés valaisannes, ils fonctionnent grâce à des panneaux solaires, à un système de télécommande et à des haut-parleurs qui diffusent des cris d'oiseaux, différents selon l'espèce à faire partir. Et si ces installations effraient les volatiles, elles attirent les aéroports étrangers, plusieurs d'entre eux en France et en Afrique du Nord ayant montré leur intérêt.

### Participation à un pôle européen

Pour faire bénéficier d'autres acteurs du monde aéronautique de leur expérience en prévention du péril animalier et exporter leur savoir-faire hors des frontières cantonales, Genève Aéroport et le BTEE SA ont créé en 2009 Airtrace, Centre International de Formation en Environnement Aéroportuaire. En 2010, cette nouvelle entité a dispensé l'équivalent de 236 jours de formation, essentiellement dans le domaine de la PPA, en France et en Grèce, mais aussi en Nouvelle Calédonie et en Guadeloupe.



Le rayonnement d'Airtrace ne s'est pas cantonné à la géographie. Le Centre a franchi une autre étape importante, en participant à la création d'un pôle européen de formation aux métiers de l'aéroportuaire et de l'aéronautique, la toute nouvelle Saint-Yan Air'e Academy. Ce campus doté des infrastructures pédagogiques nécessaires aux enseignements théoriques et pratiques se trouve sur la plate-forme aéroportuaire de Saint-Yan, au sud de la Bourgogne. Genève y est bien représentée, puisque le directeur du BTEE en est le président du comité de direction et qu'un cadre de l'aéroport est membre de ce même comité.



### Faits et chiffres du Service de Sécurité de l'Aéroport

|         |  |
|---------|--|
| 103     | interventions avions   |
| 2816    | conduites sanitaires   |
| 4355    | pleins avec passagers à bord   |
| 188     | alarmes automatiques SCA   |
| 6211    | interventions de l'infirmerie  |
| 2816    | conduites sanitaires, dont 2535 hors de l'aéroport (contrat de prestation avec le 144) |
| 8080    | enfants accueillis à la nurserie   |
| 49'207  | convoyages effectués sur le tarmac   |
| 646'066 | personnes contrôlées dans les passages de service                                      |
| 132'839 | véhicules contrôlés dans les passages de service                                       |

# Actions *environnementales*



Genève Aéroport a poursuivi ses efforts pour réduire sa consommation d'énergie et a installé des panneaux solaires supplémentaires. Il a investi 4 millions de francs dans les travaux d'insonorisation en Suisse et lancé le processus en France voisine. Il a créé un lieu dédié à la communication avec les riverains et a pris diverses mesures pour préserver la biodiversité.

L'aéroport met en œuvre depuis de nombreuses années toute une série de mesures environnementales, notamment dans les domaines de la lutte contre le bruit, de la qualité de l'air, du trafic induit, de la gestion de l'énergie, de la gestion des déchets, ainsi que de la protection des milieux naturels et des sols. Tous ces sujets seront détaillés dans son bilan environnemental, qui est réalisé tous les trois ans et qui sera publié à mi 2011.

### **Favoriser la biodiversité**

Aussi surprenant que cela puisse paraître, l'aéroport abrite sur ses 340 hectares, dont 200 de prairies, plus de 20 espèces de papillons, quelque



130 espèces d'oiseaux et 220 de plantes herbacées. S'il n'a pas attendu l'année de la biodiversité pour conserver la richesse de la flore et de la petite faune, il a pris certaines actions supplémentaires en 2010. Parmi celles-ci : nettoyage et ajout de nichoirs pour les hirondelles de fenêtres (la plus importante colonie de Suisse romande et l'une des plus grandes de Suisse) et pour les martinets noirs, mise à jour du relevé floristique, suivi du passage à faune et lutte contre les néophytes, ces plantes exotiques et envahissantes.



Mais l'élément le plus marquant est sans doute l'installation à la fin du printemps de six ruches, abritant quelque 300'000 abeilles. Ces insectes particulièrement sensibles aux agressions faites à l'environnement ont produit 70 kilos de miel. Restait à savoir si l'aéroport avait raison de croire en la production de nectar de qualité dans un univers industriel. Pour en avoir la preuve scientifique, il a demandé au chimiste cantonal de procéder aux vérifications voulues. Après une analyse par chromatographie gazeuse couplée à la spectrométrie de masse et une recherche de métaux lourds, ce « miel de tarmac » - comme il a été baptisé - a été déclaré propre à la consommation. Quant à ses qualités gustatives, elles ont unanimement été reconnues.



### Espace riverains

Lieu d'information et d'échanges, l'espace environnement de l'aéroport a été inauguré durant l'automne 2010. Sa vocation : renseigner les riverains sur les actions menées par Genève Aéroport dans le cadre de sa politique environnementale. Panneaux d'informations, publications environnementales, ordinateurs et écrans de projection

sont autant de supports permettant d'illustrer et d'expliquer les moyens mis en œuvre pour limiter les impacts environnementaux des activités aéroportuaires. Cet espace se prête également à l'organisation de forums de discussion entre partenaires de l'industrie du transport aérien, nécessaire pour la définition d'actions concertées en faveur de l'environnement et des riverains. C'est ainsi qu'à fin novembre, trois journées durant, les employés de la plate-forme ont eu la possibilité d'assister à des présentations sur des sujets aussi divers que la prise en compte de l'environnement chez Swiss et Skyguide, la réponse du transport aérien au changement climatique, ou encore la maîtrise des énergies et la mesure du bruit à l'aéroport.



### Énergie renouvelable et économies d'énergie

En fin d'année, deux nouvelles installations photovoltaïques ont été mises en service sur les toits de l'aéroport. La toiture du nouveau bâtiment Cargo Security, destiné aux contrôles de sûreté des marchandises, a été entièrement recouverte de panneaux photovoltaïques. Ces 830 m<sup>2</sup> de panneaux doivent produire 130 MWh par an, soit environ la consommation de quarante ménages. Le Satellite 10, inauguré à fin 2008, a lui aussi été équipé de panneaux solaires disposés en casquette autour de la toiture. Cette casquette assure en outre un rôle de protection solaire, évitant un réchauffement excessif des espaces à l'intérieur du bâtiment en été. Cette installation doit produire annuellement 60 MWh, soit la consommation de vingt ménages. Au total, les toits de l'aéroport - qui accueillent déjà des installations solaires - sont désormais recouverts de près de 3300 mètres carrés de panneaux solaires.

En complément, Genève Aéroport a acheté 3.6 GWh d'électricité SIG vitale verte, certifiée par le label environnemental Nature Made Star.

Parallèlement à cet effort pour augmenter sa part d'énergie renouvelable, il continue de mettre en œuvre des mesures d'économie d'énergie électrique et thermique. Ainsi, les mesures mises en place en 2010 ont économisé 205 MWh d'énergie. Les importants efforts et actions entrepris pour diminuer la consommation électrique - alors même que les activités aéroportuaires augmentent - ont

été reconnu par la Confédération. En effet, Genève Aéroport a été la principale entreprise romande à être retenue dans le cadre du programme fédéral ProKilowatt de promotion de l'efficacité électrique.

### Accessibilité terrestre

Le développement du plan de mobilité des personnels de l'aéroport se poursuit. Le réseau des navettes circulant tôt le matin et tard le soir (Navettes Personnel Aéroport) s'est étendu et comprend depuis janvier 2010 quinze lignes dans le canton de Genève. Afin de favoriser le partage des moyens de transport par les employés de la plate-forme, un site de mise en relation pour le covoiturage ([www.gva.ch/covoiturage](http://www.gva.ch/covoiturage)) est en ligne depuis janvier 2010. Il est particulièrement destiné aux personnes résidant dans les zones mal desservies par les transports publics.



Le thème de la mobilité a été mis en avant dans le cadre de l'objectif d'entreprise 2010, tous les employés étant incités à effectuer le trajet entre leur domicile et le lieu de travail avec un mode de transport durable au moins cinq jours dans l'année. La part de passagers aériens utilisant un mode de transport durable a progressé pour atteindre 45%. Ce bon résultat est en partie lié à la mise en place depuis 2008 de deux bornes de distribution

de billets de transports publics gratuits (payés par Genève Aéroport) dans le hall de récupération des bagages du terminal principal. L'utilisation de cette offre est en augmentation avec plus de 1200 billets distribués par jour.

### Insonorisation des habitations

Genève Aéroport poursuit ses efforts dans le déploiement de son programme d'insonorisation dans les communes riveraines. Sur le territoire suisse, plus de CHF 4 millions ont été investis en 2010 dans les travaux d'insonorisation. Au total, 240 logements ont bénéficié d'une isolation acoustique et plus de 670 sont en cours de traitement.

Sur la commune de Vernier, l'aéroport a entrepris en particulier l'insonorisation de deux grands immeubles locatifs situés le long de la route de Montfleury et du chemin de Mouille-Galand. Ces deux bâtiments représentent 430 logements et la participation de Genève Aéroport s'élève à plusieurs millions de francs. Au terme d'une étude poussée sur chacun des bâtiments, la solution architecturale retenue consiste à construire une nouvelle façade déportée de l'ancienne selon un système de «double peau». Cette technique apporte non seulement une réponse aux exigences en matière d'isolation acoustique, mais également en termes d'isolation thermique. Les témoignages reçus des premiers habitants insonorisés de l'immeuble de Mouille-Galand indiquent que les travaux réalisés constituent une réelle amélioration de leur qualité de vie.

En France voisine, un dispositif spécifique d'aide à l'insonorisation a été lancé. Une mission d'expertise acoustique a été confiée, au terme d'un appel à candidatures, à un bureau qui a œuvré à l'insonorisation de plus de 26'000 logements autour de six aéroports français, dont les Aéroports de Paris. Une chargée de mission «insonorisation» a en outre été engagée à la Ville de Ferney pour assurer une bonne coordination entre les riverains, l'expert acousticien, la commune et Genève Aéroport dans la gestion des dossiers d'insonorisation sur territoire français.

De manière générale, le remplacement des vitrages entraîne aussi une amélioration thermique de l'enveloppe des bâtiments insonorisés par l'Aéroport. Cet effet concomitant permet d'économiser une tonne d'émission de CO<sub>2</sub> par logement et par an.



# Actions vers l'extérieur



Présence dans plusieurs manifestations dédiées au tourisme, nombreuses actions de sponsoring, engagement des professionnels de la sécurité sur divers événements, participation aux commémorations historiques, prises de position au niveau fédéral... L'aéroport est allé très souvent à la rencontre des professionnels et du grand public.

Outre ses intenses activités sur la plate-forme, l'aéroport a une forte présence à l'extérieur, et ce à des niveaux très différents. Il a participé à de nombreux événements au niveau local, suisse et international, notamment dans le domaine du marketing.

## Promotion en Suisse et à l'étranger

Les efforts de prospection pour l'amélioration de la desserte aérienne directe se sont poursuivis en 2010, notamment sur les marchés long-courriers prioritaires (Asie, Golfe, Amérique latine). Une présence de l'aéroport a été assurée lors d'une bonne dizaine d'événements spécialisés dans le transport aérien dans le monde entier, l'occasion de rencontrer et de négocier avec des responsables de compagnies aériennes de tous horizons. Cette approche a bien sûr été complétée par des études



de marché utilisées pour convaincre ces décideurs du potentiel de la région lémanique. L'annonce en toute fin d'année de l'arrivée d'Emirates et de Gulf Air courant 2011 a encore confirmé le dynamisme du marché genevois.

Au plan local, Genève Aéroport était présent lors des principaux salons du tourisme de la région, tant du côté suisse que français, ainsi que lors de workshops et autres manifestations destinées aux professionnels du monde du voyage (Envol Asie, Envol Afrique-Orient, Viva America). La mise sur pied de la Journée des Voyages à l'aéroport (18 avril 2010) a confirmé le succès de cette formule. Par ailleurs, lors du TTW de Montreux (congrès professionnel dédié au tourisme avec exposition intégrée), un tout nouveau stand a été dévoilé, permettant d'accueillir les visiteurs de manière plus confortable tout en donnant une image plus sobre et élégante de l'entreprise.



### Participation aux commémorations

2010 était l'année du centième anniversaire de l'aviation en Suisse. En 1910 en effet, des pionniers ont donné le coup d'envoi de l'extraordinaire développement de l'aéronautique en Suisse, en multipliant les grandes premières. De nombreuses commémorations ont eu lieu et l'aéroport s'est associé à certaines d'entre elles. Il a également été

impliqué dans le renouvellement complet de l'exposition spéciale consacrée à l'aviation du Musée des Transports à Lucerne et a créé un stand (avec notamment des photos d'époque de l'aéroport et la projection de films consacrés à l'histoire de l'aviation) pour le Comptoir Suisse à Lausanne, qui avait consacré un pavillon dédié à cet événement.



### Internet et publications

La visibilité à l'extérieur passe par de nombreux canaux. En phase avec l'émergence de nouveaux outils de communication, une première présence – encore légère – a été mise en place sur les réseaux sociaux. Quant au site Internet, toujours plus utilisé, il a fait l'objet de toutes les attentions, une partie de 2010 ayant été consacrée à la création d'un tout nouveau site devant voir le jour en 2011. Sa vocation: devenir petit à petit un portail de voyages de référence pour les passagers et autres internautes.

Concernant les supports de communication traditionnels, les dépliants d'information pour les passagers se sont déclinés selon une toute nouvelle maquette. La newsletter officielle a poursuivi sa parution au rythme de quatre éditions par année (trilingues), tandis qu'une petite brochure sur Kiev était publiée pour accompagner le lancement du nouveau vol direct de Ukraine International Airlines.

### Collaboration avec les associations faitières

L'aéroport est membre de deux associations faitières: Aerosuisse (fédération faitière de l'aéronautique et de l'aérospatiale suisses) et SIAA (Swiss International Airports Association). En collaboration avec ces dernières, l'aéroport s'est prononcé sur plusieurs thèmes politiques touchant à l'aviation. 2010 était d'ailleurs riche en la matière, avec le traitement aux Chambres fédérales de la Révision de la Loi sur l'Aviation, de la création de boutiques hors taxes à l'arrivée et de l'affectation de l'impôt sur le kérosène, trois domaines dont l'issue a satisfait Genève.



### Services à la population

Les véhicules du Service de Sécurité de l'Aéroport (SSA) sortent fréquemment de l'enceinte aéroportuaire pour venir en renfort, notamment lorsque les sinistres sont importants ou, pour les ambulances, lorsque le patient se trouve dans une commune avoisinante. Ils sont également présents sur nombre d'événements sportifs ou festifs pour assurer un service de sauvetage et mettre à disposition une brigade sanitaire, ainsi que des moyens techniques. Ils ont notamment été impliqués dans les Fêtes de Genève, la Lake Parade et la Coupe de Noël. Ces engagements sont à la fois des services rendus à la population et un aguerrissement pratique pour les professionnels du SSA.



### Poursuite d'un sponsoring proactif

En 2010, Genève Aéroport a poursuivi la stratégie de sponsoring mise en place depuis quelques années. A travers son appui à des événements, clubs ou associations de la région, l'aéroport entend consolider son image d'acteur socialement responsable. Le choix des dossiers soutenus s'est fait selon des critères objectifs par un comité ad hoc



et une répartition équitable a été maintenue entre les quatre grandes catégories d'activités définies: culturel, sportif, caritatif et économique. La répartition géographique s'est faite d'une part dans un souci de s'impliquer concrètement dans la vie locale des communes riveraines et d'autre part en soutenant des grandes manifestations ou équipes sur l'ensemble de la zone d'influence de l'aéroport.



### Principaux dossiers de sponsoring en 2010

- Forum de Meyrin
- Théâtre de Carouge
- Caribana Festival
- Les Z'amis de l'OSR
- Festival du film d'animation d'Annecy
- Les Lions de Genève
- Ski Romand
- Genève Servette HC
- Concours CSI
- Fêtes de Genève
- Forum des 100

# Organisation *repensée*



Diverses actions ont été entreprises pour accompagner la croissance. Les effectifs ont été augmentés, la direction générale élargie et l'organisation repensée. Les efforts ont été poursuivis en matière de formation continue. Enfin, le projet initié par la Ville de Genève visant à regrouper les services d'urgence de l'aéroport et de la région (ConvergenceS) a connu plusieurs avancées.

Suivant logiquement la croissance du trafic, les effectifs ont été augmentés. C'est ainsi qu'à fin 2010, Genève Aéroport comptait 738 collaborateurs (712,6 équivalents plein temps), soit 32 de plus qu'en 2009 (+29 EPT) Un chiffre auquel il faut ajouter quelque 140 auxiliaires. Les nouveaux postes ont avant tout été créés dans le domaine de la sûreté passagers, afin d'améliorer le service clients grâce à une occupation optimale des points d'inspection filtrage permettant un passage plus rapide aux contrôles de sûreté. Plusieurs profils spécialisés notamment dans le domaine des télécoms, de l'ingénierie, de l'infrastructure réseau et de l'informatique ont en outre été engagés pour accompagner le développement de l'aéroport.

Voilà pour la réponse quantitative à l'évolution des activités de l'aéroport. Mais avec la complexité croissante des opérations, il devenait également nécessaire de procéder à quelques adaptations structurelles.

## Réorganisation de la direction générale

La direction générale de Genève Aéroport s'est réorganisée pour mettre en place une structure permettant notamment de gérer l'expansion, d'assurer le développement de la plate-forme aéroportuaire, de renforcer ses aptitudes à gérer la complexité de l'exploitation et de renforcer les ressources liées à l'amélioration ainsi qu'au développement des infrastructures.

Le principal changement est intervenu au 1er mai, avec l'entrée en fonction de deux nouveaux directeurs: Nicolas Gaspoz a accédé au poste de directeur infrastructure et planification, tandis que Xavier Wohlschlag a été nommé au poste de directeur des opérations. Ces deux promotions - internes - ont fait passer la direction générale de trois à quatre membres, Roger Wüthrich, directeur technique et des opérations au service de l'aéroport pendant 32 ans, étant parti à la retraite au début du printemps.

Ces nominations ont également été l'occasion de repenser l'organisation, notamment en améliorant la transversalité entre les activités «airside» et «landside» et en redécoupant les compétences. Un nouvel organigramme a ainsi été dessiné et des postes mis au concours, afin que cette réorganisation puisse être opérationnelle dans le courant 2011.



### Avancement du projet ConvergenceS

Le projet ConvergenceS vise à regrouper les secours en matière de sauvetage sur le canton de Genève, notamment pour améliorer encore leur capacité opérationnelle, élargir leurs domaines d'intervention et répondre à la nécessité pour le SIS (Service d'incendie et de secours) de bénéficier d'une deuxième caserne permanente. Parmi les éléments marquants figure la transformation de l'actuelle caserne du SSA (Service de Sécurité de l'Aéroport) en une caserne servant les besoins de l'aéroport et de toute la région en termes de sapeurs pompiers professionnels et de transports sanitaires urgents.

Le comité de pilotage de ConvergenceS est composé de l'ensemble des parties prenantes, à savoir Genève Aéroport, la Ville de Genève, l'Association des communes genevoises et la Sécurité civile cantonale.

En 2010, plusieurs étapes ont été franchies. L'équipe de direction (un chef de projets et trois personnes) a été nommée et conduit ce projet stratégique qui s'inscrit dans le programme de législation du Conseil d'État. Le catalogue des missions a

été analysé et plusieurs groupes de travail constitués (horaires de travail, concept opérationnel, gouvernance, contrat de prestations liant l'aéroport à la Ville de Genève). Quant à la problématique de la culture d'entreprise des deux corps touchés par ce projet (le SSA et le SIS), elle a fait l'objet d'un mandat auprès d'une société externe.



Parmi les études qui ont été menées, celle relative à l'accessibilité de la future caserne de l'aéroport a démontré que le site se prête à l'exploitation d'une caserne urbaine moyennant certaines adaptations et que les temps de parcours, tels que définis par la coordination suisse des sapeurs-pompiers, peuvent être garantis.

### Encourager la formation continue

Un aéroport regroupe des activités très diversifiées, au point où celui de Genève compte plus de 150 métiers différents. Dans ces conditions, la formation continue revêt une importance majeure. Elle est ainsi très développée à Genève Aéroport qui a consacré, en 2010 comme l'année précédente, plus de CHF 1 million pour le perfectionnement des compétences, et ce sans compter les nombreuses formations techniques pour que son personnel reste toujours à la pointe des qualifications.

Les formations se déclinent en quatre types: savoir-faire (langues, informatique...), savoir être (sensibilisation à l'accueil du client), savoir faire-faire (cours pour nouveaux cadres, nouveaux responsables d'équipes...) et savoir devenir (MBA, adaptations aux conditions métiers, management...)

### Enquête d'engagement

Après celle de 2008, Genève Aéroport a fait réaliser une deuxième enquête pour mesurer l'engagement des collaborateurs. Ces enquêtes s'inscrivent dans sa série de démarches visant à être un employeur attractif et à développer la qualité de vie au travail. Il est ressorti que le niveau d'engagement global reste à un niveau très élevé, de même que l'orientation client, l'identification par rapport à l'activité et l'esprit d'équipe. Les collaborateurs ont l'impression que le niveau des prestations auxquelles ils ont droit a augmenté et qu'ils sont mieux traités

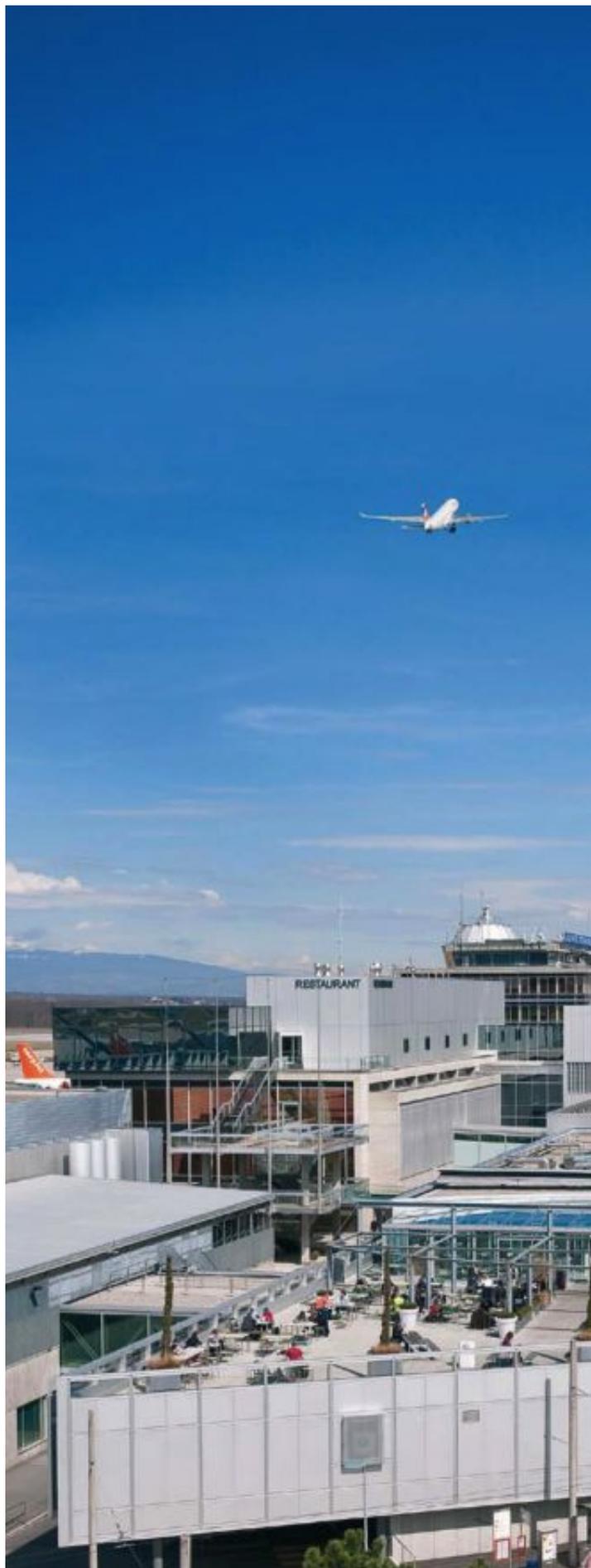
qu'ailleurs (en termes de salaires, d'équilibre entre la vie professionnelle et privée...). Certains points restent néanmoins à améliorer, notamment en termes d'information interne, d'efficacité organisationnelle et de collaboration entre les divisions. Divers plans d'actions vont donc être définis et mis en œuvre.



### Santé et sécurité au travail

L'aéroport organise chaque année des campagnes contribuant à protéger la santé de ses collaborateurs. En 2010, l'accent a été mis sur la gestion du stress, thème dont les bases avaient été posées en 2009 lors de ses actions de sensibilisation traitant de la gestion du temps de pause et de la relaxation rapide. Cette formation, durant une demi-journée, visait à aider chacun à définir son profil de stress et à identifier les facteurs déclencheurs, puis à donner des outils pratiques lui permettant de réduire son niveau de stress.

Par ailleurs, comme chaque année, Genève Aéroport a pris en charge les frais de vaccination de ses collaborateurs contre la grippe saisonnière. Enfin, un Comité Santé Sécurité au Travail a été lancé en 2010 afin de consolider et coordonner toutes les actions prises dans ce domaine. Cette démarche vise à dégager un certain nombre d'objectifs et de priorités permettant ainsi une amélioration de la sécurité et de la santé au travail des collaborateurs de Genève Aéroport, mais aussi des passagers et employés des autres instances du site.



Conception : Genève Aéroport, Marketing  
Maquette : Dune Graphic  
Rédaction : Genève Aéroport, Relations extérieures et Marketing  
Traduction : Aistream Copywrtiting Services

Crédit photo : Architecture & Construction (Serge Du Pasquier), Christophe Blatt, BTEE,  
Genève Aéroport (Jean-Luc Altherr, Christian Béchir, Bertrand Staempfli), Comet Photoshopping  
GmbH, Etienne Delacrétaz, Gillimasters, Sandra Pointet, Solar Impulse / Revillard, Photo Zouhri /  
Etat de Genève

Imprimé en Suisse chez SRO  
Papier Satimat Green (60 % de fibres recyclées et 40 % de fibres vierges FSC)



**GENÈVE**  
AÉROPORT



**Aéroport International de Genève**

Case postale 100 | CH-1215 Genève 15 | Tél. +41 22 717 71 11 | Fax +41 22 798 43 77  
[www.gva.ch](http://www.gva.ch) | [info.aig@gva.ch](mailto:info.aig@gva.ch)