Rapport annuel *201v*

GENÈVE
AÉROPORT

Table des matières

Edito, Organisation	2
Finances	4
Desserte	10
Trafic	14
Passagers	20
Commerces	23
Opérations	26
Infrastructures	30
Sécurité	34
Environnement	37
Visibilité	41
Ressources humaines	45
Chiffres clés	48

Qualité, efficience et ponctualité

2011 a été l'année des superlatifs. Le nombre de passagers a franchi pour la première fois la barre des 13 millions. Quant au chiffre d'affaires et au bénéfice net, ils ont également atteint des records, frôlant respectivement les 345 millions et les 65 millions de francs.

Au-delà des chiffres, aussi réjouissants soient-ils, l'aéroport s'attache avant tout aux aspects qualitatifs. Car la croissance ne constitue pas un but en soi: l'augmentation de trafic enregistrée ces dernières années correspond au développement économique de la région. Genève Aéroport ne cherche en effet pas à faire toujours plus, mais à faire toujours mieux.

Et à l'aune de la qualité aussi, 2011 a été un exercice sans comparatif. Les indices de satisfaction des passagers n'ont jamais été aussi élevés. La ponctualité a enregistré une nette amélioration. La desserte s'est encore consolidée, alors même qu'avec 124 destinations directes, Genève possède l'un des réseaux par habitant les plus riches – si ce n'est le plus riche – d'Europe, grâce à des compagnies aériennes qui croient à la région et y investissent. Qu'elles en soient ici remerciées. Enfin, l'aéroport a reçu pour la deuxième année consécutive le prestigieux «Airport Efficiency Excellence Award», qui récompense l'efficience, la productivité et la qualité. Une reconnaissance qui va à l'ensemble des personnels et partenaires de la plate-forme.

Ces bons résultats, couplés à une gestion rigoureuse et à une réduction de l'endettement, permettent à

Membres de la direction

Massimo GENTILE
Informatique

Denis MASTROGIACOMO
Exploitation

Jean-Luc PORTIER
Airport Steering

Yves-Daniel VIREDAZ
Marketing et communication

Valérie BOURQUARD
Finances et administration

Xavier WOHLSCHLAG
Directeur Opérations

Marc MOUNIER
Environnement
et affaires juridiques

Genève Aéroport d'envisager l'avenir sereinement. Et de continuer à améliorer encore et toujours ses infrastructures pour le confort de ses passagers, tout en limitant ses impacts tant sur les riverains que sur l'environnement.

Autant d'éléments dont les effets positifs dépassent largement le cadre de l'aéroport. C'est en effet toute la région qui profite d'un aéroport solide. La plateforme aéroportuaire constitue un pôle majeur d'emplois, avec ses quelque 9500 collaborateurs. Les importants travaux qu'il effectue – sans recours aux finances publiques – génèrent des revenus accrus pour les entreprises sous-traitantes. Sa desserte directe vers quatre continents contribue fortement à la prospérité de la Suisse romande et de la France voisine. Les accueils protocolaires qu'il effectue gracieusement participent au rayonnement de la Genève internationale.

En 2012, et malgré un environnement économique qui sera certainement plus difficile, Genève Aéroport continuera à investir afin que les citoyens, les entreprises et les touristes puissent compter sur un partenaire fort. Et afin que l'aéroport reste un atout fondamental pour toute la région qu'il dessert.

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

Robert DEILLON
Directeur général

Conseil d'administration (mars 2012)

L'Aéroport International de Genève (Genève Aéroport comme l'indique désormais son logo) est un établissement public autonome qui appartient à l'Etat de Genève.
Il est doté d'un Conseil d'administration composé de :

François LONGCHAMP — Président

Lorella BERTANI
Pierre MIRABAUD — Vice-présidents

Pierre BERNHEIM
Jean-Claude BIRCHLER
Elizabeth BÖHLER-GOODSHIP
Jean-Michel CINA
Jean-Marc DEVAUD
Philippe GLATZ
Jean-Pierre JACQUEMOUD
Eric JEANNERET
Jean-Michel KARR
André KUDELSKI
Laurent MARET
Jacqueline MAURER-MAYOR
Christian MONTEIL
Eric STAUFFER
Greg THOMAS
John TRACEY
Didier TRIBOLET
Sully-Paul VUILLE

Ruben JIMENEZ
Sûreté

Robert DEILLON
Directeur général

Olivier DELETRAZ
Ressources humaines

Nicolas GASPOZ
Directeur infrastructure & planification

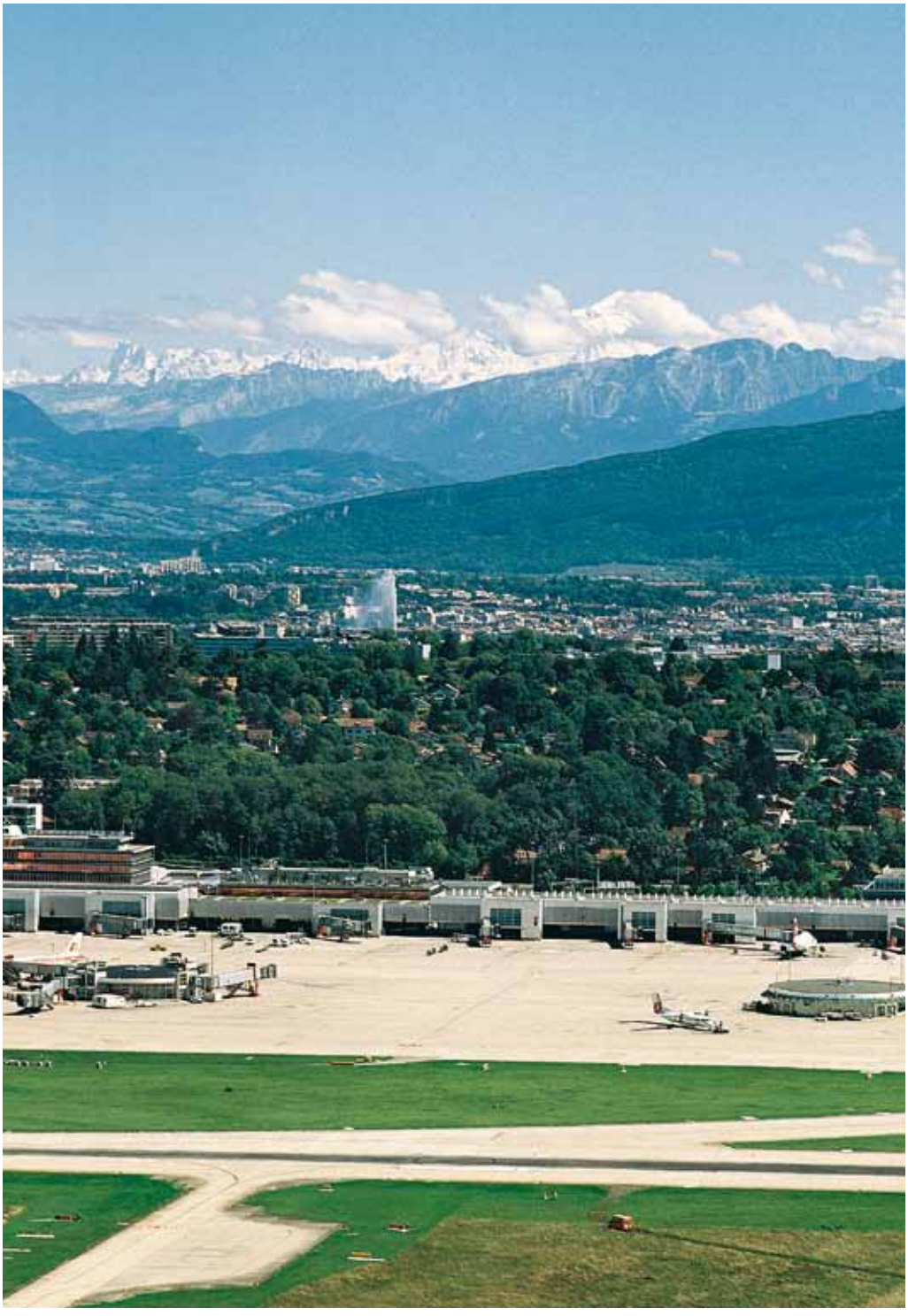
Jean-Claude BITZ
Sécurité

Aline YAZGI
Relations extérieures

Pierre GERMAIN
Directeur finances, commercial & développement
Adjoint du directeur général

Bonne santé *financière*

L'augmentation du nombre de passagers, des revenus bien diversifiés et une rigoureuse maîtrise des coûts ont permis à Genève Aéroport de dégager un bénéfice de CHF 64,6 millions en 2011. Tant les recettes aéronautiques que les revenus commerciaux ont progressé. Cette solide santé financière permet à l'aéroport de regarder sereinement l'avenir et de se préparer à l'important cycle d'investissements qui l'attend.



L'année 2011 a été très porteuse pour le trafic aérien et les aéroports, notamment en Suisse. Genève n'a pas fait exception. L'augmentation du nombre de passagers, qui a dépassé pour la première fois la barre des 13 millions, a logiquement eu un impact positif sur les résultats de Genève Aéroport, compte tenu notamment de son modèle économique (faible proportion de charges variables et croissance forte du bénéfice après dépassement de l'équilibre financier). Expliquer la bonne performance financière par le seul effet croissance serait cependant réducteur. L'offre commerciale est ainsi continuellement adaptée pour stimuler la diversification des revenus. Quant aux efforts de discipline en termes de gestion, ils se sont poursuivis afin de continuer à maîtriser les coûts de manière rigoureuse (charges de fonctionnement inférieures au budget initial).

La conjugaison de ces divers éléments a permis à Genève Aéroport de dégager un bénéfice net de CHF 64,6 millions. En hausse de 32,1%, ce résultat est le meilleur de l'histoire de l'aéroport. Son chiffre d'affaires atteint également un sommet, à CHF 345 millions.

Au-delà de ces chiffres annuels, la bonne santé financière structurelle de Genève Aéroport est à nouveau confirmée. La progression des revenus est régulière grâce à un marché local solide et diversifié, l'endettement reste relativement faible et les tarifs aéronautiques modérés. Ces éléments constituent autant d'atouts favorables pour la stabilité de son modèle économique

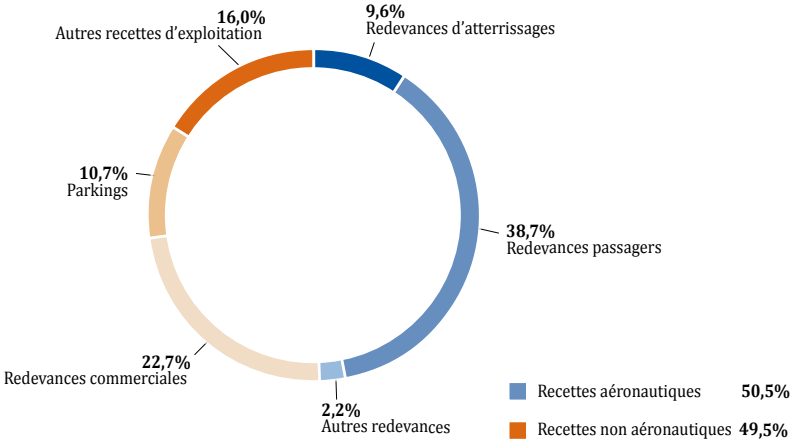
Croissance des recettes

En ligne avec la hausse du nombre de passagers embarquant à Genève et du nombre de mouvements, les recettes aéronautiques ont affiché une progression soutenue de 9,1% (CHF +14,6 millions) pour atteindre CHF 174,3 millions. Cette croissance s'explique mécaniquement par la corrélation directe au trafic, Genève Aéroport n'ayant augmenté aucune de ses redevances aéroportuaires. C'est ainsi que pour la neuvième année consécutive, sa « Passenger Service Charge », autrement dit la redevance qui couvre les frais d'infrastructures aéroportuaires, est restée inchangée.

Les montants des redevances passagers, prélevées sur les voyageurs s'envolant de Genève, augmentent de CHF 11,2 millions (+9,2%), à plus de 133 CHF millions. La redevance PMR (passagers à mobilité réduite) prélevée sur chaque billet au départ de Genève afin de couvrir les coûts d'assistance a également augmenté de manière linéaire (CHF +0,5 million). À noter que la redevance PMR est entièrement compensée par des coûts d'assistance du même montant.
Les redevances d'atterrissages progressent de CHF 3,3 millions (+11,2%), à 33,2 millions. Enfin, l'activité fret a permis de dégager des redevances en hausse de 2,9%.

Malgré le franc fort pénalisant le commerce suisse, Genève Aéroport a réussi à dégager des recettes non aéronautiques de 170,5 millions, en hausse de CHF 7,5 millions (+ 4,6%). Tous les éléments composant cette catégorie sont au vert, grâce notamment, en ce qui concerne la rubrique « commerce de détail », à l'introduction du duty free « arrivée » en juin 2011.
Les recettes des parkings ont affiché une hausse de 3,6% à CHF 37 millions, qui s'explique notamment par un effet rattrapage : en avril 2010 la fréquentation avait en effet baissé en raison de l'éruption du volcan islandais.
Les recettes tirées des infrastructures centralisées (tri-bagages ainsi que les systèmes d'enregistrement et de traitement des passagers, tels que AIMS, Airport Information Management System, et CUTE, Common Use Terminal Equipment) ont, logiquement, augmenté (+ 9,2%), suivant la fréquentation des passagers.

Répartition des recettes 2011



Évolution des charges

La hausse des charges de personnel de près de 3,8% en global (CHF +4,2 millions) s'explique par différents facteurs liés à la croissance, tels que les engagements nécessaires à la sûreté passagers et aux contrôles d'accès, ainsi que le renforcement indispensable des ressources liées aux différents projets visant le développement de l'infrastructure. Elle inclut également les augmentations des assurances sociales et la hausse de la provision de la caisse de pension (révision du taux d'escompte). De leur côté, les dépenses de fonctionnement augmentent globalement de 3,1 %. Les variations sont contrastées selon les rubriques budgétaires, avec en particulier une hausse du poste « eau, énergie, combustibles » qui reflète une augmentation de la consommation d'eau (effet lié aux chantiers et à l'augmentation du nombre de passagers) et de mazout (opportunité de marché pour compléter le stock). De même, le poste « honoraires, prestations de services » est marqué par la hausse des mandats de contrôles sûreté relatifs aux bagages de soute au terminal Charter et des coûts d'assistance aux passagers à mobilité réduite (augmentation du nombre de passagers), ces derniers étant cependant compensés par des recettes équivalentes.

Il faut également souligner que les conditions météorologiques favorables ont permis de réaliser des économies en produits neige et en charges de sous-traitance liées au déblaiement de la neige.

Du côté des dépenses du fonds environnement, une progression de près de CHF 5 millions est expliquée par la poursuite de l'insonorisation des habitations en Suisse, mais aussi de l'installation prochaine de panneaux solaires thermiques sur les jetées frontales ainsi que des coûts d'études en vue de la construction du grand amortisseur de bruit.

Cash-flow opérationel

Le résultat opérationnel avant amortissements et intérêts (EBITDA) augmente de 13,4% et atteint CHF 124,7 millions. Cette bonne performance se matérialisant sur le cash-flow opérationnel (hausse de CHF 13,4 millions) permet à Genève Aéroport de diminuer son endettement bancaire de CHF 195 millions à CHF 180 millions, l'endettement total étant encore réduit avec le remboursement du solde du prêt de la Confédération.

Cash-flow d'investissements

En matière de cash-flow d'investissements corporels, les réalisations de l'année s'élèvent à CHF 66,9 millions, un montant inférieur au budget pour des raisons essentiellement « externes » (délai dans les autorisations de construire) mais qui se situe dans la fourchette supérieure de ces 10 dernières années. Parmi les projets les plus importants figurent notamment le renouvellement des installations de parking, les honoraires en vue de la future Aile Est, le changement d'équipements au tri-bagages et la réfection de l'accès routier en front d'aérogare.

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 une conjoncture par ailleurs morose et un franc cher, pénalisant les entreprises suisses. Cette solidité est un signe positif pour le futur, alors que

Principaux indicateurs

	2011	2010	2009	2008	2007
Chiffre d'affaires	**344,8**	322,7	295,1	301	281,1
Bénéfice net	**64,6**	48,9	39,6	60,9	51,6
Bénéfice versé à l'Etat	**32,3**	24,4	19,8	30,5	25,8
Droit de superficie	**5,0**	5,0	5,0	5,0	2,4
Cash-flow d'investissements	**66,9**	50,8	73,5	86,9	66,9
Passagers	**13,1**	11,9	11,3	11,5	10,9

Tous les chiffres sont en millions

la croissance attendue devrait être plus faible et que l'aéroport s'apprête à débuter en 2012 un cycle d'investissements lourds pour moderniser l'infrastructure vieillissante et doter la plate-forme aéroportuaire de capacités supplémentaires tout en assurant un équilibre au niveau tarifaire.

Apport économique de l'aéroport

L'apport économique de l'aéroport dépasse de manière substantielle les seuls résultats financiers. Et cela à plusieurs niveaux.

En termes d'emplois, d'abord. La plate-forme aéroportuaire donne du travail à plus de 9'500 personnes, au travers de quelque 200 sociétés différentes, dont Genève Aéroport qui comptait 837 collaborateurs (et 83 auxiliaires) à fin 2011. Cette taille de quasi ville en fait l'un des principaux pôles d'emplois de la région.

À ce nombre s'ajoutent les emplois indirects. Cette infrastructure procure en effet 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 345 millions d'investissements en cinq ans et qui ont été intégralement assumés par Genève Aéroport, sans recours aux finances publiques. Si l'on tient compte des emplois indirects, induits (dépenses des employés du secteur aérien) et catalytiques (notamment les dépenses des passagers étrangers en Suisse et les avantages d'avoir un réseau international développé), quelque 44'000 emplois sont liés à l'activité de l'aéroport, selon une étude menée par le bureau de recherche et de conseil Infras, publiée en juin 2011.

L'apport est également substantiel en termes de valeur ajoutée. D'après cette même étude, la somme des effets directs, indirects, induits et catalytiques de l'aéroport équivaut à plus de 7,2 milliards de francs, et ce uniquement pour la Suisse romande.

Les 124 destinations directes contribuent en effet à la force du tissu économique et permettent de soutenir activement le secteur du tourisme tant en Suisse romande qu'en France voisine. En effet, la plate-forme répond avant tout aux besoins de la région : seuls 4% des passagers sont en transit, les 96 autres pourcents utilisant les infrastructures genevoises comme point de départ ou d'arrivée de leur voyage.

En termes de finances publiques aussi, Genève Aéroport joue un rôle non négligeable. Entre 2007 et 2011, il a en effet versé à l'Etat plus de CHF 130 millions grâce à sa capacité bénéficiaire. À quoi s'ajoutent les divers paiements de prestations fournies par le canton (telles certaines tâches de police et droit de superficie).

Enfin, l'aéroport sert de vitrine diplomatique pour le pays et contribue très clairement au rayonnement de la Suisse sur la scène internationale avec ses plus de 4'000 accueils protocolaires par an, service qu'il fournit gracieusement.

Chiffres-clés (en milliers de CHF)

	2011	2010
Chiffre d'affaires	**344'777**	322'657
Résultat opérationnel avant intérêts et amortissements	**124'737**	109'977
Bénéfice net	**64'592**	48'894
Part du bénéfice rétrocédée à l'Etat de Genève	**32'296**	24'447
Cash-flow opérationnel	**127'829**	114'467
Cash-flow d'investissements	**66'861**	50'824
Endettement net (emprunts et location-financement diminués des liquidités)	**179'043**	205'269
Ratios Résultat opérationnel / Chiffre d'affaires	**36,18%**	34,08%
Bénéfice net / Chiffre d'affaires	**18,73%**	15,15%
Cash-flow opérationnel / Cash-flow d'investissements	**191,18%**	225,22%
Résultat opérationnel / Endettement net	**69,67%**	53,58%

Etats *financiers*

Bilan au 31 décembre

	2011 CHF	2010 CHF
ACTIF		
Disponibilités	5'349'494	5'065'423
Débiteurs clients	47'529'132	45'494'589
Comptes de régularisation actifs et créances diverses	9'598'304	5'019'794
Total de l'actif circulant	**62'476'930**	**55'579'806**
Immobilisations corporelles	579'121'240	565'222'847
Immobilisations corporelles en location-financement	8'942'524	5'934'854
Total de l'actif immobilisé	**588'063'764**	**571'157'701**
Total de l'actif	**650'540'694**	**626'737'507**
PASSIF		
Fournisseurs et autres créanciers	37'004'062	34'785'565
Comptes de régularisation passifs	11'471'722	10'557'578
Part à court terme des emprunts et autres dettes à long terme	60'938'966	11'898'748
Provisions courantes	-	2'743'000
Instruments financiers dérivés	23'228'604	14'187'302
Total des exigibles à court terme	**132'643'354**	**74'172'193**
Emprunts et autres dettes à long terme	123'453'872	198'435'322
Provisions non courantes	6'570'000	3'649'866
Engagements de prévoyance	124'038'000	109'168'000
Total des dettes à long terme et provisions	**254'061'872**	**311'253'188**
Fonds propres		
Fonds environnement	21'427'842	30'013'738
Réserves	177'815'420	162'403'989
Résultat de l'exercice	64'592'206	48'894'399
Total des fonds propres	**263'835'468**	**241'312'126**
Total du passif	**650'540'694**	**626'737'507**

Compte de profits et pertes

	2011 CHF	2010 CHF
PRODUITS		
Redevances aéroportuaires		
Redevances d'atterrissages	33'191'527	29'842'154
Redevances passagers	133'394'952	122'181'796
Autres redevances	7'713'772	7'713'238
	174'300'251	**159'737'188**
Produits d'exploitation		
Loyers et droits de superficie	21'928'845	20'857'019
Redevances commerciales	78'296'441	75'663'987
Parkings	36'980'145	35'681'947
Charges locatives refacturées	10'140'092	9'552'400
Recettes infrastructures centralisées	14'525'515	13'302'932
Autres recettes d'exploitation	8'605'868	7'861'433
	170'476'906	**162'919'718**
Total des produits	**344'777'157**	**322'656'906**
CHARGES		
Personnel		
Salaires et allocations	-78'695'085	-76'090'056
Charges sociales	-34'252'763	-32'871'303
Autres charges du personnel	-2'485'923	-2'253'186
	-115'433'771	**-111'214'545**
Dépenses de fonctionnement		
Energie, entretien et loyers	-43'452'519	-44'538'042
Marchandises	-3'589'087	-4'729'944
Honoraires, prestations de services et sous-traitance	-45'186'317	-43'980'519
Frais de police pour sûreté au sol	-3'768'705	-3'682'376
Autres dépenses de fonctionnement	-17'195'495	-8'165'007
	-113'192'123	**-105'095'888**
Prélèvement du fonds environnement	8'585'896	3'630'690
Résultat opérationnel avant amortissements, intérêts	**124'737'159**	**109'977'163**
Amortissements sur investissements		
Amortissement sur immobilisations corporelles	-52'963'574	-53'776'774
Amortissement sur immobilisations corporelles en location-financement	-1'424'290	-1'379'271
	-54'387'864	**-55'156'045**
Résultat opérationnel	**70'349'295**	**54'821'118**
Produits d'intérêts	82'190	48'158
Charges d'intérêts	-5'839'279	-5'974'877
	-5'757'089	**-5'926'719**
Résultat de l'exercice	**64'592'206**	**48'894'399**

L'année du *Golfe*

La desserte aérienne régulière de Genève Aéroport s'est consolidée en 2011, avec plusieurs améliorations qualitatives de taille et quelques nouvelles destinations. Au total, ce sont 124 aéroports qui ont été desservis en vols de ligne, dont 27 destinations intercontinentales. Les transporteurs basés localement, Easyjet et Swiss, ont encore renforcé leur présence.

L'an passé, une cinquantaine de pays sur quatre continents ont été reliés à Genève par voie aérienne, soit 124 destinations directes. Il s'agit d'une des dessertes aériennes d'Europe les plus riches – si ce n'est la plus riche – par habitant.
Le réseau a été opéré par 54 compagnies aériennes régulières. Premier acteur à Genève Aéroport, Easyjet a clairement mis à disposition de sa clientèle l'offre la plus complète, avec 52 destinations desservies, tandis que Swiss et Darwin ont chacune proposé 13 routes aériennes.
Dans l'histoire de la desserte aérienne de Genève Aéroport, 2011 restera incontestablement associée à l'année du Golfe persique. Avec l'arrivée d'Emirates et de Gulf Air, ainsi que le renforcement

d'Etihad et Qatar Airways, une bonne trentaine de vols hebdomadaires vers la péninsule arabique ont été offerts au cours de l'été.

La grande nouveauté a été l'arrivée de la principale – et plus connue – compagnie de la région. Depuis le 1er juin, Emirates dessert Dubaï en vol quotidien avec un Boeing 777, soit la plus importante capacité en sièges sur un vol régulier au départ de Genève. L'horaire de début d'après-midi a été calculé de manière à permettre d'excellentes connections via son hub de Dubaï vers environ 40 destinations en Asie, Moyen-Orient et Afrique.

Au début de la saison d'été, la compagnie Gulf Air, basée à Bahreïn, a ouvert aussi une liaison sur Genève, avec 3 vols hebdomadaires, ligne devant malheureusement être interrompue au début 2012.

Par ailleurs, au courant de l'été 2011, les deux compagnies Etihad et Qatar Airways (déjà présentes à Genève depuis respectivement 2004 et 2007) ont également augmenté leurs fréquences, passant de 5 à 7 vols par semaine. Ce saut quantitatif a clairement représenté pour ces acteurs une amélioration de leur « produit », permettant à la clientèle davantage de flexibilité et une optimisation des correspondances, leur principal marché étant le trafic entre l'Europe et l'Asie.

Easyjet vers plus de 50 destinations

Fidèle au développement de ces dernières années, la compagnie Easyjet Switzerland, filiale du groupe britannique, a ouvert de nouveaux axes au départ de Genève. Trois destinations ont été lancées en 2011 : Mykonos et Saint-Jacques-de-Compostelle depuis l'été, ainsi que Bilbao à compter de l'hiver 2011/12.

Par ailleurs, dans un souci de fidéliser également la clientèle d'affaires, toujours plus nombreuse à utiliser la compagnie orange, les fréquences de vol ont été augmentées vers des villes comme Berlin, Barcelone, Madrid, Lisbonne, Porto, Rome, etc.

Swiss poursuit sa lancée

Conformément à la politique de sa direction générale, Swiss International Airlines a clairement décidé de se positionner de manière beaucoup plus intensive à Genève Aéroport et sur le marché romand. Cette volonté s'est traduite en 2011 par des capacités supplémentaires allouées au marché genevois, qui ont permis le lancement de vols vers Madrid (deux fois par jour, avec un horaire optimal pour le trafic business) et l'ajout d'une fréquence quotidienne pour Barcelone et Athènes.
À partir de la saison d'hiver 2011/12, un deuxième vol quotidien a été lancé vers Moscou (Domodedovo), en réponse à la forte demande du marché russe, et une fréquence par jour a été ajoutée entre Genève et Londres-City. De plus, la filiale « vacances » de Swiss, Edelweiss, a opéré plusieurs nouveautés saisonnières en collaboration avec des tour-opérateurs (Hurghada, Sharm-el-Sheik, Las Palmas, Tenerife, Santorin).

Réseau de ligne 2011

Autres nouveautés

Plusieurs autres compagnies aériennes ont étoffé leur desserte de Genève, en réponse à une hausse de la demande. Vers l'est de l'Europe, Aeroflot a, elle aussi, programmé une deuxième rotation quotidienne sur Moscou (Sheremetyevo), tandis que LOT et Ukraine International ont augmenté leurs fréquences vers respectivement Varsovie et Kiev.

Parmi les autres nouveautés, des fréquences quotidiennes supplémentaires ont notamment été offertes par Lufthansa (Francfort et Munich) et KLM (Amsterdam). Du côté long-courriers, Air Canada a passé à 5 vols par semaine en hiver (toujours quotidien en été) et El Al a ajouté 2 vols vers Tel Aviv.

Desserte aérienne 2011 (vols de ligne)

Destinations	**124**
• européennes	97
• intercontinentales	27
Compagnies de ligne	**54**
• européennes	34
• non-européennes	20

Solide *croissance*

Après un exercice 2010 marqué par divers impondérables, dont l'éruption du volcan islandais, le transport aérien a connu en 2011 une solide croissance, permettant à Genève Aéroport de franchir pour la première fois la barre des 13 millions de passagers. L'activité fret a également fortement progressé.

Malgré le ralentissement de la conjoncture, le transport aérien suisse a connu une bonne année 2011. Genève Aéroport n'a pas dérogé à la règle, affichant une croissance à deux chiffres et franchissant pour la première fois la barre des 13 millions de passagers. Au total, ce sont précisément 13'130'222 voyageurs qui ont utilisé les infrastructures genevoises, soit une hausse de 10,5% par rapport à 2010. L'augmentation est surtout provenue de l'aviation de ligne, représentant aujourd'hui 97% des passagers, tandis que l'activité charters a connu un nouveau recul (-14%), en raison notamment d'un transfert vers les compagnies low cost.

Cette année encore, la croissance de Genève a été sensiblement supérieure à la situation du transport aérien dans le monde (+4,9% en 2011 d'après l'association faîtière Airports Council International). Elle l'a été également par rapport à la seule Europe (+7,1%), où l'augmentation a essentiellement découlé de la récupération du trafic perdu en avril 2010 en raison du nuage de cendres.

Le nombre de mouvements d'avions (somme des décollages et atterrissages) a une nouvelle fois augmenté moins fortement (+6,6%) que celui des passagers (+10,5%) et s'est établi à 189'121. Ce décalage confirme ainsi la tendance à l'augmentation de la taille moyenne des appareils utilisés à Genève et l'amélioration constante des taux de remplissage des avions par les compagnies aériennes. Sur cinq ans cette tendance est particulièrement claire, le nombre de passagers ayant augmenté de 31,5 % entre 2006 et 2011, tandis que le nombre de mouvements n'a crû que de 7%.

Le fret a, quant à lui, poursuivi sur la lancée de 2010, avec une hausse de 7,7% du volume de marchandises. Dans ce domaine aussi, l'évolution est largement meilleure que celle enregistrée en moyenne dans le monde.

Easyjet et Swiss toujours largement en tête

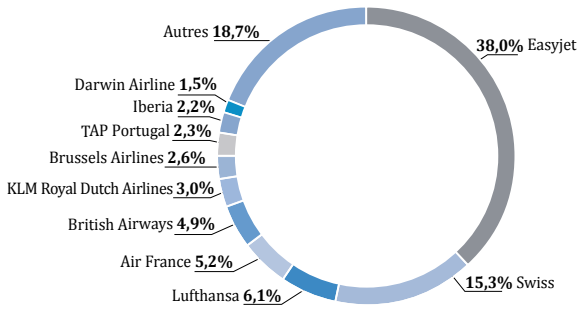
Le ranking des principales compagnies aériennes opérant à Genève Aéroport est resté relativement stable en 2011. Easyjet a encore consolidé sa place de numéro 1, avec une part de marché de 38% de l'ensemble des passagers de ligne. En 2e position, Swiss a également progressé et a désormais franchi la barre des 15%. Suivent Lufthansa, Air France, British Airways, KLM, Brussels Airlines, TAP Portugal et Iberia. Darwin, après la reprise de Baboo, a juste atteint la 10e place.
Par alliance, Star se situait largement en tête (34% du trafic), avec une douzaine de membres opérant sur Genève, suivie par Skyteam avec 10% et Oneworld 8%. Les compagnies à bas coût ont, quant à elles, transporté environ 40% de l'ensemble des passagers.

Une hausse profitant à la plupart des acteurs

Coïncidence intéressante, les deux premiers transporteurs en parts de marché – Easyjet et Swiss – ont tous deux connu une croissance de 18% de leur clientèle, largement au-dessus de l'ensemble du trafic, notamment grâce à un développement sensible de leur réseau.

La plupart des autres grandes compagnies ont profité de la bonne tenue générale du transport aérien, à l'exemple de KLM (+16%), Brussels Airlines (+15%), Lufthansa (+14%), British Airways (+12%) et TAP (+11%). Air France a vu son trafic stagner, notamment en raison de la concurrence du TGV, tandis qu'Iberia a connu une baisse sensible, due à une forte augmentation de l'offre sur Madrid de la part d'autres transporteurs.
Parmi les autres compagnies, Aeroflot (+53%), LOT (+27%) et El Al (+19%) ont connu des résultats réjouissants.

Parts de marché 2011
(trafic de ligne, passagers en transit exclus)



Consolidation du trafic européen

En nombre de passagers, la prépondérance du trafic intra-européen s'est confirmée, avec une part de marché de 88% du total. Les trois premiers pays de destination ont été dans un ordre inchangé le Royaume-Uni (22%), la France (12%) et l'Espagne (11%). Le trafic long-courrier direct s'est réparti sur trois régions de volume comparable : Moyen-Orient (5%), Amérique du Nord (3%) et Afrique (3%).
L'évolution par marché a été assez contrastée en 2011, reflétant à la fois la situation géopolitique et l'offre aérienne au départ de Genève. Les États-Unis et le Canada sont restés globalement stables en nombre de voyageurs. L'Afrique du Nord a clairement perdu du trafic en raison du Printemps arabe, tandis que la région du Golfe a connu une forte hausse de capacité (arrivée d'Emirates et augmentation des autres compagnies).

C'est donc le trafic européen qui a pour l'essentiel tiré la croissance (+12%), avec notamment l'excellent comportement de marchés comme la Russie (+28%), la Grèce (+28%), l'Espagne (+27%), l'Allemagne (+19%) ou la Belgique (+15%). Pour les destinations touristiques, un effet de report des destinations nord-africaines s'est nettement fait sentir.

Au classement des destinations les plus populaires, les deux premières places sont toujours occupées par Londres (qui a dépassé les 2 millions de passagers sur les 5 aéroports de la capitale britannique) et Paris. L'ordre a ensuite été légèrement modifié. Amsterdam arrive désormais à la troisième place, suivie par Madrid, qui gagne deux rangs. Toutes deux ont ainsi dépassé Zurich. Viennent ensuite Barcelone et Bruxelles. Au-delà du simple classement, il est intéressant de noter que chacune de ces villes ont drainé plus d'un demi-million de voyageurs.

Le cargo toujours en bonne santé

Après une croissance record de 32,4% de l'activité cargo en 2010, Genève Aéroport a affiché une progression de 7,7% pour 2011. Ces résultats confirment la bonne santé du fret à Genève ainsi que le dynamisme de l'économie suisse et régionale en comparaison européenne. Grâce notamment à une offre améliorée de capacités, de nouveaux flux de trafic ont pu être attirés en 2011.

Ces développements ont profité à la plupart des domaines de la chaîne logistique. Ainsi, le fret avionné a enregistré une progression de 16,6% tandis que le fret express a crû de 6,9%. Un autre élément encourageant a été la progression du fret postal de 11,0%, activité longtemps restée en retrait ces dernières années. Enfin, 2011 a marqué un transfert d'une partie du fret camionné vers le fret avionné.

En termes de tonnages transportés, Swiss occupait toujours la première place, suivie par Etihad et United.

Top 15 des villes de destination

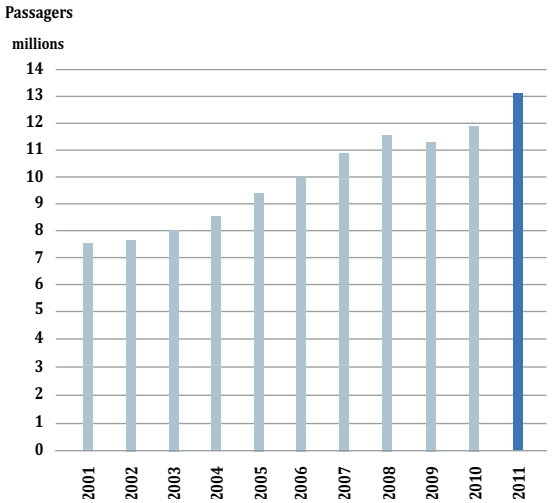
(Passagers en transit exclus)

Londres	2'087'348	Francfort	413'783
Paris	907'417	Lisbonne	398'218
Amsterdam	587'560	Porto	368'186
Madrid	569'607	Nice	335'207
Zurich	519'796	Rome	326'815
Barcelone	517'070	New York	254'824
Bruxelles	509'564	Munich	242'632
		Moscou	233'339

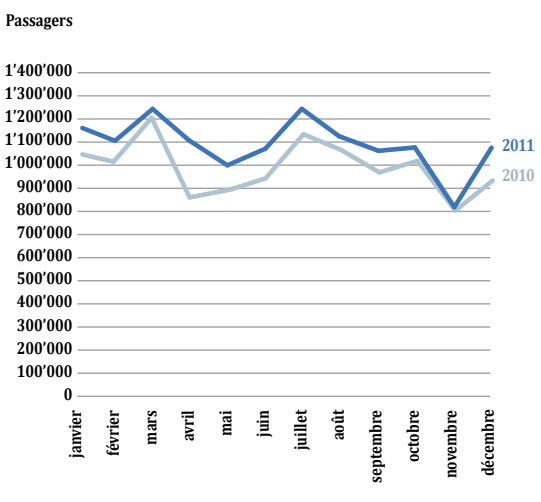
Résultat du trafic global

	2011	2010	Variation 2011/2010
PASSAGERS			
Trafic de ligne	12'720'041	11'423'351	11,4%
Trafic charter	310'680	362'167	-14,2%
Total ligne et charter	**13'030'720**	**11'785'518**	**10,6%**
Taxi, sanitaire	55'390	52'479	5,5%
Total trafic commercial	**13'086'110**	**11'837'996**	**10,5%**
Total du trafic non commercial	44'112	42'401	4,0%
Total trafic global	**13'130'222**	**11'880'397**	**10,5%**
MOUVEMENTS			
Trafic de ligne	130'900	119'224	9,8%
Trafic charter	3'866	4'961	-22,1%
Total ligne et charter	**134'766**	**124'185**	**8,5%**
Taxi, sanitaire	26'938	25'759	4,6%
Total trafic commercial	**161'704**	**149'944**	**7,8%**
Total du trafic non commercial	27'417	27'456	-0,1%
Total trafic global	**189'121**	**177'400**	**6,6%**
FRET (tonnes)			
Trafic de ligne	38'837	30'257	28,4%
Trafic charter	7'279	9'284	-21,6%
Fret aérien avionné	**46'116**	**39'541**	**16,6%**
Fret aérien camionné	19'467	21'538	-9,6%
Total fret aérien	**65'583**	**61'079**	**7,4%**
Poste locale	6'862	6'155	11,0%
Total fret aérien et poste	**72'415**	**67'234**	**7,7%**

Evolution du trafic



Evolution mensuelle du trafic



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

Destination	Passagers	Variation 2011/2010
Afrique	*404'274*	*-8%*
Algérie	**23'721**	**2%**
Alger	23'721	2%
Egypte	**104'114**	**-8%**
Hourghada	28'787	109%
Le Caire	50'502	-29%
Sharm - el - Sheikh	24'825	-10%
Ile Maurice	**19'178**	**-8%**
Maurice	19'178	-8%
Maroc	**168'149**	**-11%**
Agadir	390	0%
Casablanca	103'860	-11%
Marrakech	63'899	-10%
Tunisie	**89'112**	**-8%**
Djerba	18'689	-13%
Monastir	7'437	3%
Tunis	62'986	-8%
Amérique	*440'790*	*1%*
Canada	**95'312**	**6%**
Montréal	95'312	6%
Etats-Unis	**345'478**	**0%**
New York-Newark	119'208	2%
New York-JFK	135'616	1%
Washington DC	90'654	-5%
Asie	*508'496*	*33%*
Arabie Saoudite	**30'037**	**19%**
Jeddah	15'953	17%
Riyad	14'084	21%
Bahreïn	**9'643**	**0%**
Bahreïn	9'643	0%
Chypre	**6'977**	**167%**
Larnaca	6'977	167%
Emirats Arabes Unis	**161'152**	**103%**
Abu Dhabi	80'797	2%
Dubaï*	80'355	
Iran	**6'105**	**-45%**
Téhéran	6'105	-45%
Israël	**110'648**	**86%**
Tel Aviv	110'648	86%
Jordanie	**14'863**	**-13%**
Amman	14'863	-13%
Koweït	**9'061**	**6%**
Koweït	9'061	6%
Liban	**55'429**	**-4%**
Beyrouth	55'429	-4%
Ouzbékistan	**3'477**	**21%**
Tachkent	3'477	21%
Qatar	**101'104**	**28%**
Doha	101'104	28%
Europe	*11'347'866*	*11%*
Allemagne	**930'894**	**19%**
Berlin	154'789	55%
Dusseldorf	77'734	30%
Francfort	413'783	11%
Hambourg	41'564	18%
Munich	242'632	14%
Stuttgart	392	
Autriche	**142'813**	**2%**
Vienne	142'813	2%
Belgique	**509'564**	**15%**
Bruxelles	509'564	15%
Croatie	**18'580**	**-11%**
Dubrovnik	5'594	-42%
Split	12'986	15%
Danemark	**201'347**	**2%**
Copenhague	201'347	2%
Espagne	**1'420'640**	**27%**
Alicante	69'540	16%
Barcelone	517'070	28%
Bilbao*	5'671	
Grande Canarie	7'050	-42%
Ibiza	20'340	0%
Madrid	569'607	34%
Malaga	99'384	10%
Oviedo	9'849	4%
Palma de Majorque	88'265	14%
Saint-Jacques-de-Compostelle*	21'091	
Tenerife	7'572	134%
Valence	5'201	-46%
Finlande	**77'764**	**12%**
Helsinki	77'764	12%
France	**1'564'417**	**5%**
Ajaccio	16'891	-4%
Bastia	10'685	-8%
Biarritz	7'204	-45%
Bordeaux	124'970	2%
Marseille	3'707	-45%
Nantes	102'642	34%
Nice	335'207	7%
Paris-Charles De Gaulle	652'106	1%
Paris-Orly	255'311	20%
St-Tropez	2'336	-21%
Toulouse	53'358	-12%
Grèce	**174'766**	**28%**
Athènes	128'267	10%
Heraklion	26'532	103%
Cos	5'288	60%
Mykonos	9'840	0%
Rhodes	3'089	-14%
Santorin	1'750	0%
Hongrie	**130'908**	**1%**
Budapest	130'908	1%
Islande	**1'527**	**-9%**
Reykjavik	1'527	-9%
Irlande	**98'212**	**-1%**
Cork	3'534	-51%
Dublin	94'678	3%
Italie	**474'917**	**14%**
Brindisi	38'089	132%
Cagliari	9'416	-5%
Catane	8'755	-8%
Florence	11'870	17%
Milan	1'528	-77%
Naples	49'583	8%
Olbia	11'920	-2%
Rome	326'815	14%
Venise	16'941	-18%

*Nouvelle destination

Lettonie	**5'582**	**-73%**
Riga	5'582	-73%
Luxembourg	**32'731**	**12%**
Luxembourg	32'731	12%
Malte	**11'793**	**-10%**
Malte	11'793	-10%
Norvège	**44'500**	**0%**
Oslo	44'500	0%
Pays-Bas	**596'126**	**13%**
Amsterdam	587'560	13%
Rotterdam	8'566	-12%
Pologne	**44'503**	**27%**
Varsovie	44'503	27%
Portugal	**779'481**	**12%**
Faro	13'077	37%
Lisbonne	398'218	7%
Porto	368'186	16%
Tchéquie	**50'145**	**12%**
Prague	50'145	12%
Roumanie	**3'949**	**-85%**
Bucarest	3'949	-85%
Royaume-Uni	**2'849'198**	**9%**
Belfast	27'947	25%
Birmingham	51'328	7%
Bournemouth	29'850	12%
Bristol	145'309	4%
Cardiff	4'235	-30%
Edimbourg	115'126	8%
Exeter	1'590	-15%
Glasgow	16'217	31%
Guernsey	5'072	1%
Ile de Man	1'813	1%
Jersey	2'892	-5%
Leeds	47'590	65%
Liverpool	133'477	0%
Londres-Gatwick	595'540	13%
Londres-Luton	265'565	5%
Londres-Stansted	66'617	10%
Londres-City	192'282	-10%
Londres-Heathrow	967'344	14%
Manchester	119'702	6%
Newcastle	31'866	-8%
Nothingham East Midlands	21'298	-3%
Southampton	6'538	6%
Russie	**235'607**	**28%**
Moscou-Domodedovo	91'162	2%
Moscou-Sheremetyevo	142'177	53%
Saint-Pétersbourg	2'268	14%
Kosovo	**79'189**	**65%**
Pristina	79'189	65%
Suède	**118'093**	**6%**
Stockholm	118'093	6%
Suisse	**558'329**	**-1%**
Lugano	38'533	7%
Zurich	519'796	-2%
Turquie	**165'722**	**1%**
Antalya	11'702	-25%
Istanbul	154'020	3%
Ukraine	**26'569**	**118%**
Kiev	26'569	118%

Total général	**12'701'426**

Trafic de ligne 2011 par compagnie

(Passagers en connection et en transit exclus)

Compagnie	Passagers	Variation 2011 / 2010
Easyjet	4'828'959	18%
Swiss	1'947'009	18%
Lufthansa	775'826	14%
Air France	658'133	1%
British Airways	622'764	12%
KLM	385'785	16%
Brussels Airlines	327'851	15%
TAP Portugal	297'723	11%
Iberia	285'240	-11%
Darwin Airline *	191'444	-48%
SAS Scandinavian	189'244	4%
Turkish Airlines	154'020	3%
Austrian	142'813	2%
Aeroflot	142'177	53%
Alitalia	119'363	-4%
United Airlines	107'405	13%
Continental	102'457	-13%
Qatar Airways	101'104	28%
Aer Lingus	98'212	-1%
Air Canada	95'312	6%
Royal Air Maroc	92'202	-9%
Tunisair	89'112	-8%
Etihad Airways	80'797	2%
Edelweiss Air	80'755	126%
Emirates	80'355	
Finnair	77'764	12%
Norwegian	56'314	-9%
Middle East Airlines	55'429	-4%
Egyptair	50'502	-37%
Jet 2	48'379	32%
El Al	46'995	19%
Lot Polish Airlines	44'503	27%
Bmi Baby	38'221	-11%
Luxair	32'731	12%
Saudi Arabian	30'037	19%
Ukraine Int.	26'569	118%
Air Algerie	23'721	-6%
Air Malta	20'548	-9%
Jet4you	19'691	-41%
Belair	19'243	-10%
Air Mauritius	19'178	-8%
Royal Jordanian	14'863	-13%
Pegasus Airlines	11'702	0%
Fly Be	11'527	-11%
Gulf Air	9'643	
Kuwait Airways	9'330	9%
Transavia Airlines	8'566	-12%
Blue Islands	6'378	-1%
Iran Air	6'115	-45%
Air Baltic	5'582	-73%
Twin Jet	5'235	-6%
Uzbekistan Airways	3'477	21%
Rossiya	2'268	14%
Czech Connect	853	
Total	**12'701'426**	

* groupement des données Baboo et Darwin suite à leur fusion en 2011

Service aux clients

Genève Aéroport met la satisfaction et le confort de ses clients au centre de ses préoccupations. Plusieurs nouveaux services ont ainsi été lancés : meilleure signalétique, création de passages prioritaires à la sûreté, amélioration de l'offre VIP. Quant aux accueils protocolaires, réservés aux plus hauts niveaux politiques, ils ont dépassé la barre des 4'200 opérations.

L'aéroport de Genève est une infrastructure majeure au service de 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 de ses clients.

Pour preuve, le large éventail de services proposés aux passagers depuis quelques années, allant de l'accueil d'enfants à la nurserie (plus de 8'000 en 2011) au wi-fi gratuit, en passant par la possibilité de réserver son parking par Internet et par un réseau d'écrans offrant aux voyageurs du contenu informationnel. En 2011, il a encore introduit, amélioré ou encouragé d'autres prestations. Qualité rimant également avec rapidité, plusieurs initiatives ont en outre été prises pour raccourcir certaines procédures incontournables. Enfin, le diable se cachant souvent dans les détails, des rénovations ont permis d'améliorer le confort des usagers, à l'image de la transformation radicale des sanitaires du niveau arrivée.

Autant de mesures qui ont porté leurs fruits, comme l'ont démontré les enquêtes de satisfaction – tant qualitatives que quantitatives – effectuées régulièrement par Genève Aéroport. Indispensables pour lui permettre de mener une politique de suivi de la qualité, ces dernières visent à mieux comprendre le ressenti des passagers et à obtenir des informations

quant à leurs besoins. Leurs suggestions sont ensuite soigneusement analysées et peuvent déboucher sur des améliorations, à l'instar de l'introduction du wi-fi gratuit et d'une amélioration de la signalétique qui avaient été plébiscitées par les voyageurs.

Alors qu'il avait déjà atteint son meilleur résultat historique en 2010, l'indice de satisfaction global a encore progressé en 2011. Quant aux points affichant les plus fortes améliorations, ils concernent notamment les salons d'affaires et 1ère classe, l'accès Internet et wi-fi ainsi que les temps d'attente à l'enregistrement, à la sûreté et aux contrôles des passeports.

Visitor's Center

En arrivant dans une ville étrangère, le passager a souvent une foule de questions, concernant aussi bien l'aéroport que les hôtels, les moyens de transports locaux ou les lieux d'intérêt touristique. Pour répondre à ces besoins, un Visitor's Center a été créé à l'étage des arrivées, juste après le passage douanier. Espace au design moderne baigné dans une chaude lumière jaune, il offre au visiteur une première image accueillante, élégante et dynamique de Genève.
Cet ensemble de guichets immédiatement repérables alliant bois et verre permet aux voyageurs d'obtenir en un même lieu ces différents types d'informations, émanant tant de l'aéroport que de ses partenaires touristiques (Genève Tourisme & Congrès, Gare routière et Accueil France). Conçu par le cabinet suisse de design et d'architecture Atelier Oï, il s'inscrit clairement dans la volonté de l'aéroport d'améliorer continuellement son service aux clients.

Refonte de la signalétique

Par nature, un aéroport est un lieu où s'entrelacent une multitude d'informations visuelles. Pour aider le passager, parfois anxieux, souvent pressé, à trouver facilement les endroits qu'il cherche, Genève Aéroport a décidé d'entièrement modifier sa signalétique. Suite aux importants chantiers d'agrandissement et de rénovation (nouveaux espaces, enseignes et services supplémentaires), ainsi qu'au changement d'identité visuelle (nouveau logo), cette refonte faisait tout particulièrement sens.
Les pictogrammes reprennent des symboles universels dessinés dans une version moderne et élégante, adaptée aux exigences de l'infrastructure genevoise. Dans un souci de clarté, ils ont été déclinés sur des fonds de trois couleurs en fonction de leur nature. Ainsi, tout ce qui relève du cheminement entre l'extérieur et l'avion (dénomination des étages, ascenseurs, salles d'embarquement, parking, accès aux divers moyens de transports, douane…) apparaît en bleu, les services (toilettes,

Le profil du passager

Motif de voyage	
tourisme	37%
voyage d'affaire, professionnel	34%
famille, raisons personnelles	29%
Genre	
homme	56%
femme	44%
Fréquences (par an)	
1 – 2 vols	25%
3 – 5 vols	32%
6 – 10 vols	21%
11 – 20 vols	13%
21 vols et plus	9%

Source : sondage ASQ 2011 Genève Aéroport

douches, assistance, salons, nurserie, lieu de recueillement, litige bagages…) sont indiqués en gris et les commerces (boutiques, restaurants, bars) sont drapés – petit clin d'œil – de bourgogne. Au-delà de l'aspect le plus visible (la refonte des pictogrammes), la démarche de la nouvelle signalétique a pleinement intégré une réflexion autour des cheminements des passagers afin de garantir un flux et un confort optimaux des voyageurs.

Passages prioritaires

Parmi les obligations auxquelles les passagers doivent se soumettre avant d'embarquer figure le contrôle de sûreté. Pour rendre ce moment le plus agréable possible, Genève Aéroport met l'accent sur l'accueil aux points de contrôle et sur la fluidité des procédures, afin de respecter autant que possible l'objectif qu'il s'est fixé: un temps d'attente inférieur à 10 minutes au Contrôle de Sûreté Centralisé.

En outre, il a créé en 2011 deux passages prioritaires, permettant d'accéder plus rapidement aux contrôles de sûreté. Ces « priority lanes » sont équipés de portails d'accès entièrement automatisés et sont uniquement accessibles aux détenteurs de cartes d'embarquement avec codes-barres spécifiques. Genève Aéroport a en effet développé un modèle d'affaires permettant aux compagnies de sélectionner les catégories de passagers « premium » à qui elles veulent offrir cet accès privilégié. Une trentaine de transporteurs proposent déjà ce service différencié à leurs clients à haute contribution.

Bornes d'enregistrement

Le confort passant aussi par les gains de temps, des bornes électroniques ont été installées il y a quelques années déjà, permettant l'enregistrement des passagers – y compris de leurs bagages – auprès de toujours plus de compagnies, aujourd'hui au nombre d'une trentaine.
En 2011, l'offre d'enregistrement autonome a été augmentée avec l'ajout d'une vingtaine de ces installations appelées CUSS dans le jargon aéroportuaire (pour Customer User Self-Service), portant à près de 50 le parc de ces appareils. Cette autonomie grandissante laissée aux passagers dans les étapes préalables à l'embarquement, passant notamment par le ticket électronique, fait partie des nombreuses innovations pour se rapprocher du concept de « seamless travel », ce « voyage simplifié » auquel s'attellent tous les acteurs du secteur de l'aviation.

149 accueils de chefs d'Etat

Plus de 4200 opérations d'accueil en 2011, soit près de 12 par jour ! L'intense activité protocolaire de l'aéroport témoigne de la vigueur de la Genève internationale. Et ce au plus haut niveau, comme le résume à lui seul le nombre des opérations d'accueils de chefs d'Etat, qui a frôlé la barre des 150 (149 précisément). Par ailleurs, plus de 2'200 opérations d'accueil ont concerné des délégations incluant des ministres.
Tout au long de l'année, les conférences et organisations internationales ont drainé d'importantes délégations prises en charge gracieusement par le service dédié de Genève Aéroport, la palme revenant au Bureau International du Travail (313 opérations d'accueil), à l'Organisation mondiale du commerce (252) et à l'Organisation mondiale de la santé (245).

À côté de ces réunions au sommet, Genève accueille également des rencontres bilatérales de haut niveau, à l'instar de celle ayant eu lieu en février entre Hillary Clinton, secrétaire d'Etat américaine, et Sergei Lavrov, ministre russe des affaires étrangères, qui ont évidemment transité par l'aéroport. Enfin, le tapis rouge a été déroulé à deux reprises sur le tarmac en 2011, à l'occasion des visites d'Etat du Roi d'Espagne en mai et de la présidente de la République de l'Inde en octobre.

4'230 opérations d'accueil protocolaire

Dont:

Chefs d'Etat (+ le Secrétaire général des Nations Unies)	149
Premiers ministres	57
Ministres des affaires étrangères	173
Ministres	1'926
Familles royales (jusqu'au 2e degré)	541

L'offre commerciale s'étoffe

Véritables lieux de vie, les aéroports se doivent de proposer une palette aussi large que possible de boutiques, restaurants et services. En 2011, de nouveaux points de vente ont ainsi été créés, dont une boutique hors taxes à l'arrivée. Cette offre commerciale profite au développement de l'aéroport, car elle permet de maintenir des redevances aéronautiques attractives.

Le visage de l'aéroport, qui a subi un profond lifting ces dernières années suite à des transformations radicales et agrandissements substantiels, a poursuivi sa cure de jouvence en 2011. L'amélioration de l'offre commerciale constitue en effet une volonté permanente : pour qu'un passager retire une expérience positive de son passage dans un aéroport, les seules prestations aéronautiques ne suffisent pas. Les boutiques, restaurants et services jouent également un rôle important pour sa satisfaction.
De nouvelles enseignes sont ainsi venu étoffer la – déjà large – gamme de produits et services afin de répondre aux différentes attentes de la clientèle, tant au niveau du prix que du positionnement. Car le processus est en évolution constante et implique plusieurs acteurs. Pour trouver de nouvelles idées, suivre les résultats et corriger les éventuels dysfonctionnements, l'aéroport travaille en étroite collaboration avec les concessionnaires gérant les commerces situés en son sein.

En termes de fréquentation, la moitié des passagers visite au moins un des commerces de l'aéroport et le tiers d'entre eux procède à un achat, selon les sondages régulièrement effectués par Genève Aéroport. Côté restauration, 47% des voyageurs prennent une consommation, qui est une boisson dans les deux tiers des cas.
En tant qu'aéroport urbain, la plate-forme genevoise ne s'adresse cependant pas uniquement aux 13 millions de passagers, mais aussi à leurs accompagnants, aux nombreuses personnes travaillant dans la région et aux quelque 10'000 employés du site.

Boutique hors taxes à l'arrivée

Depuis le 1er juin 2011, un nouveau service est offert aux voyageurs arrivant en Suisse. Une boutique hors taxes a en effet été ouverte à l'arrivée, juste avant le hall de distribution de bagages. Répondant à une demande des passagers, cette enseigne a pu voir le jour grâce au changement de la loi sur l'achat de marchandises dans les boutiques hors taxes des aéroports, entrée en vigueur avant l'été, qui autorise les aéroports suisses à proposer de tels points de vente à l'arrivée, et non plus seulement au départ. Deux aspects fondamentaux de la loi restent cependant inchangés : à l'arrivée comme au départ, l'offre « duty free » s'adresse

exclusivement aux passagers effectuant un vol avec l'étranger. Quant aux quantités d'achat autorisées par personne, elles n'ont pas varié par rapport à la législation précédente.

D'une surface de quelque 400 mètres carrés, la boutique permet au passager d'acheter ses marchandises au dernier moment lorsqu'il débarque en Suisse, lui évitant ainsi de les porter inutilement. Un avantage indéniable en termes de confort (moins de bagages à porter et à faire passer au travers des installations de sûreté) et d'environnement (moins de kilos embarqués à bord des avions). Et pour simplifier encore les choses, un service supplémentaire a été lancé à fin 2011, qui donne l'opportunité au voyageur d'effectuer ses achats à la boutique du départ et de les récupérer à son retour dans la boutique arrivée.

Nouveaux points de vente et rénovations

Au niveau départ, la zone commerciale publique s'est enrichie de deux enseignes supplémentaires : un kiosque Relay et le restaurant « Goodie organic food and bar ». Ce nouveau concept de restauration, créé à Genève, répond aux exigences actuelles des consommateurs : manger vite, bien et sain, tout en privilégiant la qualité. Basé sur la cuisine bio, il allie les nouvelles tendances nutritionnelles (jus de fruits et légumes pressés sur place, bar à salade, soupe, tofu…) et la dimension écologique (vaisselle biodégradable, par exemple).

Dans la galerie CFF, la boutique Minelli, dédiée aux chaussures et à la maroquinerie, a été ouverte pendant l'été dans un espace épuré et chic.
Plusieurs boutiques ont en outre fait peau neuve. En zone réservée, l'espace dédié aux montres a été

repensé et étendu : les boutiques Rolex et Chopard ont chacune été agrandies et habillées selon les derniers concepts des deux manufactures. Quant à l'Air Watch Center, il s'est également modernisé et enrichi de nouvelles marques.

En zone publique, deux rénovations ont contribué au rajeunissement de l'étage des arrivées : le kiosque Relay a été redessiné et la boutique Fleuriot a été à la fois agrandie et rénovée selon un positionnement plus haut de gamme.

Les rénovations sont importantes, car elles permettent d'augmenter la satisfaction des voyageurs, comme le témoignent les sondages régulièrement effectués par Genève Aéroport. Ils montrent en effet que la satisfaction face à l'offre de commerces et de restaurants est en hausse depuis les importants travaux effectués dans le cadre de GVA+ (rénovation et agrandissement du terminal) en 2009. Des transformations qui s'étaient également traduites par une variété accrue de l'offre, élément également fondamental pour la satisfaction.

Animations très variées

Pour conférer une couleur supplémentaire à l'offre commerciale, de nombreuses animations ont été organisées durant l'année à différents endroits de l'aéroport et dans la galerie CFF.

C'est ainsi que la campagne « Best of Switzerland » a présenté de nombreuses spécialités helvétiques (chocolats, biscuits, matériel d'écriture, montres…), assorties de jeux et de concours. Sous la bannière « Chocolate Celebration », le chocolat a tenu la vedette, avec notamment des ateliers pour les enfants ainsi que des distributions de friandises, cadeaux et bons d'achat. Les « Escales gourmandes » ont quant à elles permis de faire découvrir des spécialités culinaires autour des couleurs, par le biais de shows de cuisine moléculaire, d'ateliers de cuisine et de menus spécifiques dans les restaurants. Enfin, à Noël, des idées de cadeaux pour les fêtes autour de l'horlogerie, des parfums et de la décoration ont été mises en avant.

Outre ces animations thématiques, plusieurs événements ont eu lieu directement dans les commerces, de même que sur la place centrale, située après les contrôles de sûreté. C'est ainsi que différentes marques ont fait découvrir aux passagers leurs dernières collections, leur ont prodigué des conseils, offert des cadeaux et parfois proposé des concours. Certaines enseignes ont même fait venir moto et avion pour parfaire le décor.

Les restaurants ont également concocté un cocktail d'animations, avec au menu des concerts live, soirées salsa et stages d'initiation à différentes danses organisés au Montreux Jazz Café et sur les terrasses des Jardins de Genève.

Ces nombreux efforts ont permis aux recettes provenant des restaurants et des commerces de croître (+2,8%) en 2011, malgré une conjoncture faible et un franc cher. Ce résultat est 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 contribuent aussi au maintien de taxes aéronautiques attractives. Ce qui influence positivement la desserte et bénéficie ainsi à toute la région.

L'été rattrape *l'hiver*

Spécificité de l'aéroport genevois : la saison froide est traditionnellement la plus chargée. En 2011, l'écart entre les deux saisons n'a toutefois jamais été aussi faible et les pics de trafic ont été lissés sur l'année. L'aviation générale a continué à croître. Quant à Genève Aéroport, il a été reconnu pour la deuxième année consécutive comme le plus efficient d'Europe.

Le métier de gestionnaire d'aéroport consiste à organiser avec efficience, sécurité et ponctualité l'activité entourant le trafic aérien. Moins connues du grand public que les activités côté ville («landside»), les activités du côté piste («airside») sont réalisées par une multitude de sociétés et d'intervenants différents qu'il s'agit de coordonner au mieux. Les procédures opérationnelles sont continuellement analysées pour détecter les potentiels d'amélioration et accueillir au mieux les quelque 270 types d'avion qui ont atterri sur sol genevois en 2011.

Prix de l'efficience

Pour la deuxième année consécutive, Genève Aéroport a reçu 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), qui regroupe la plupart des universités du monde ayant une chaire dédiée à l'aviation. S'intéressant à l'efficacité, la productivité et la qualité, cette distinction analyse plusieurs paramètres, dont 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 177'635 mouvements, celle en gazon 6467. Quant aux hélicoptères, ils ont comptabilisé 5019 mouvements sur la plate-forme qui leur est dédiée. Les vols de ligne ont continué à représenter la très grande majorité du trafic (130'900 mouvements, en hausse de 9,8%), tandis que les charters ont fortement régressé (-20,1%, à 3866 mouvements) en raison d'un report vers les compagnies à bas coûts. Toutes catégories confondues, le trafic commercial a augmenté de 7,8% à 161'704 mouvements, alors que le trafic non commercial (écolage, tourisme…) a enregistré 27'417 mouvements (-0,1%).

Quant au tarmac, il a enregistré à nouveau de forts taux de remplissage, la cinquantaine de positions prévues pour le stationnement des avions de ligne ayant été très bien occupée.

À noter enfin que la piste genevoise a aussi été utilisée pour des opérations humanitaires, notamment par le Comité International de la Croix-Rouge qui a mis en place divers vols humanitaires pour venir en aide aux populations locales dans le cadre des événements liés au Printemps arabe.

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 de l'aviation de ligne s'est élevée à 57,6% lors des jours de semaine, à 75,9% les dimanches et même à 88,6% les samedis durant la saison d'hiver 2010-2011.
Mais la différence entre les deux saisons – du moins en ce qui concerne les jours de semaine – s'estompe toujours plus, l'été 2011 ayant marqué un taux d'utilisation moyen de 56,4%. Jamais l'écart n'avait été si faible entre les deux parties de l'année. Un résultat qui s'explique par l'exceptionnel mois de juillet qu'a connu l'aéroport de Genève. Avec 1,25 million de passagers, juillet a constitué le deuxième meilleur mois de l'histoire de l'aéroport et a – pour la première fois – affiché une fréquentation supérieure à celle des mois d'hiver. Le développement notable du tourisme d'été a ainsi participé au lissage des pics de trafic sur l'année.

Opérations hivernales

Contrairement à 2010 qui avait été marquée par des perturbations dans toute l'Europe dues à des massives chutes de neige, 2011 a été clémente sur le front météorologique. L'aéroport n'en a pas moins poursuivi ses efforts pour améliorer encore ses réponses aux conditions extrêmes. Genève Aéroport s'est ainsi doté de nouvelles sondes (actives, de température et météo) permettant de mieux détecter les précipitations, suivre l'évolution des conditions et anticiper certaines actions. Autant d'éléments permettant d'optimiser les réponses à apporter. Il a également mis en

place un nouveau système d'alarme lors de chute de neige et de gel.
Le gestionnaire de la plate-forme a par ailleurs agrandi son parc de véhicules dédiés au déneigement (fort de plus de 30 véhicules), ayant acheté trois déneigeuses-souffleuses avec lame à neige. Il peut en outre compter sur les 47 camions et 7 trax disponibles dans l'heure auprès de prestataires extérieurs.
Chez ses partenaires, une compagnie d'assistance a acquis quatre nouveaux véhicules de dégivrage, dotés notamment d'un long bras articulé et équipés d'air pulsé pour souffler la neige accumulée sur le fuselage. Au total, la plate-forme dispose ainsi désormais de 13 camions de dégivrage, propriété des compagnies d'assistance Swissport, Dnata, Ruag et Tag.

Véhicules terrestres

Indispensables au bon fonctionnement aéroportuaire, les véhicules terrestres ont vu leur volume d'activité augmenter, en ligne avec la hausse du nombre de passagers. C'est ainsi que les quelque 160 trajets de bus par jour (280 les week-ends) effectués sur le tarmac ont transporté en 2011 plus de 2,5 millions de passagers (+13,4%).
Comme chaque année, les missions de nettoyage ont été très importantes, totalisant quelque 18 heures par jour pour les balayages. Quant au dégommage de la piste béton, visant à enlever tous les dépôts de gomme dans la zone de toucher des roues afin d'assurer une parfaite adhérence des pneus de l'avion au sol, deux périodes d'une semaine ont été nécessaires, la première au printemps et la seconde en automne.

Importance de l'aviation générale

De tout le Vieux-Continent, Genève est le deuxième aéroport le plus important en termes d'aviation générale (aviation d'affaires, tourisme, écolage…), derrière Le Bourget qui, lui, n'accueille que des mouvements opérés par ce type d'aviation. Cette forte proportion s'explique par le tissu socio-économique de la région : forte présence d'organisations internationales et d'entreprises multinationales, lieu de résidence de nombreuses stars du sport et du show-business. En 2011, les avions-taxis ont réalisé 25'620 mouvements et les vols non commerciaux (écolage, tourisme…) en ont comptabilisé 27'417.

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) 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, conformément au règlement d'exploitation de l'aéroport, 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'élèvent au minimum à quatre par heure).

Salon dédié à l'aviation d'affaires

L'intense activité en termes d'aviation d'affaires à Genève se traduit également début mai par EBACE, le seul salon européen dédié exclusivement à ce type de trafic. Pour sa onzième édition, l'événement qui se tient simultanément sur le tarmac de l'aéroport et à Palexpo a accueilli en 2011 un nombre record d'exposants, soit 470, contre 436 en 2010. Ce salon co-organisé par les associations européennes (EBAA) et américaine (NBAA) de l'aviation d'affaires a attiré 12'750 visiteurs.

Mouvements nocturnes

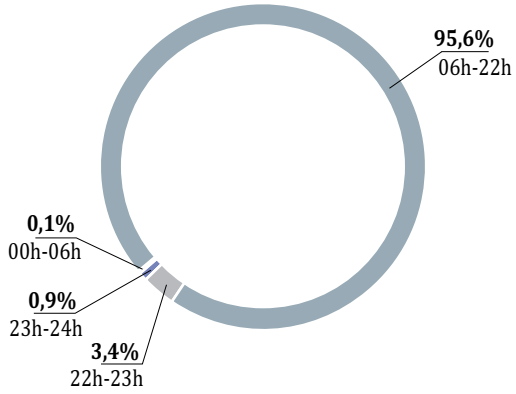
En 2011, 8'272 mouvements ont été opérés entre 22h et 6h, soit 4,4% du trafic total sur l'aéroport. En d'autres termes, 95,6% du trafic s'est déroulé pendant la période diurne, entre 6h et 22h.

L'essentiel du trafic nocturne (98,1%) a lieu entre 22h et minuit. Au sein même de cette tranche horaire, la grande majorité des mouvements (77,3%) est réalisée entre 22h00 et 22h59.

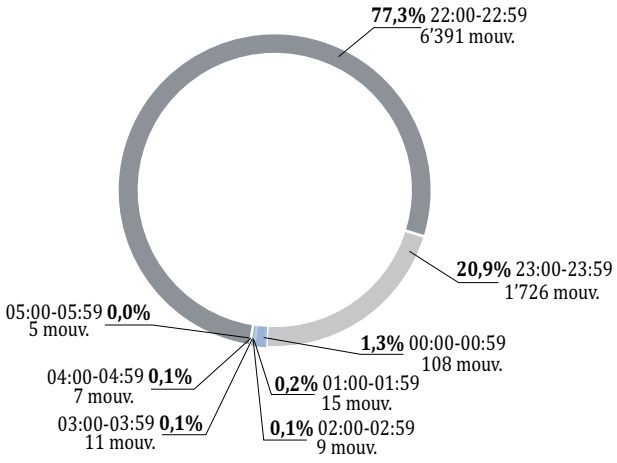
Sur les 65 mouvements intervenus après minuit trente, 57 étaient des vols sanitaires ou d'État, qui ne sont soumis à aucune restriction. Durant l'année écoulée, conformément à la réglementation applicable aux mouvements nocturnes, l'exploitant d'aérodrome a autorisé 8 vols commerciaux au-delà de minuit trente, en raison de circonstances exceptionnelles et imprévues dûment motivées.

Après 22h, la proportion des décollages ne représente plus que de 16% des mouvements. Les atterrissages (84% des mouvements après 22h) correspondent principalement à des vols retours en provenance des grandes villes européennes et, pour une partie d'entre elles, des plaques tournantes du trafic aérien international. Du fait de l'alternance du sens d'utilisation de la piste, le secteur de Genthod-Bellevue a été survolé par 57,5% du trafic nocturne. Pour le secteur Vernier-Meyrin la part s'est élevée à 42,5%.

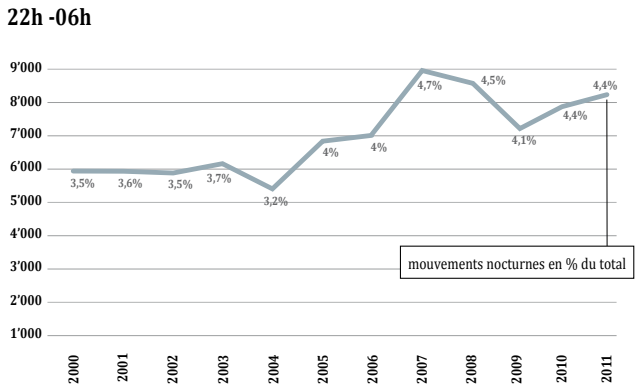
Distribution horaire des mouvements



Distribution horaire des mouvements nocturnes



Evolution des mouvements nocturnes



Travaux au service des usagers

Plus de CHF 71 millions ont été investis pour entretenir et améliorer diverses infrastructures, côté piste et côté ville. Ils ont notamment permis d'élever encore le niveau de sécurité, d'améliorer le confort et de préparer la plate-forme aux défis de demain.

Quelque 230 projets actuellement en cours à l'aéroport de Genève concernent les infrastructures, soit presque autant que de jours ouvrables dans une année ! Il faut dire qu'une plate-forme aéroportuaire est en chantier de manière quasi permanente, car elle doit entretenir ses infrastructures, les améliorer constamment et les faire évoluer de manière à les préparer aux défis futurs.

Dans ces conditions, il n'est pas surprenant que les investissements constituent un poste important du bilan. Et 2011 n'a pas dérogé à la règle, avec plus de CHF 71 millions investis par Genève Aéroport, manne bienvenue pour les entreprises sous-traitantes confrontées par ailleurs à un environnement économique morose.

Préparation de l'aile Est

Constituant sans conteste le plus important projet à venir de l'aéroport, la future « Aile Est » a franchi en 2011 plusieurs étapes qui devraient déboucher en 2012 sur le démarrage des travaux. Ces derniers permettront à terme de remplacer les installations dédiées aux gros-porteurs édifiées à titre provisoire en... 1974. Le futur bâtiment, dont la mise en exploitation est prévue en 2015, améliorera l'accueil des passagers voyageant avec ce type d'aéronefs, non seulement en raison de son ergonomie, mais aussi en raison des positions d'avions qui seront désormais au contact (autrement dit, contre l'édifice) et non plus au large (ce qui nécessite un transport en bus). Il permettra en outre une meilleure gestion des flux notamment entre les passagers Schengen et non-Schengen. En tout, il comptera six positions d'avions gros porteurs, dont trois emplacements doubles permettant de stationner deux aéronefs de catégorie inférieure sur une même position. À noter que le nombre de portes d'embarquement restera identique à celui d'aujourd'hui.

Pour désigner le projet lauréat, Genève Aéroport a commencé par constituer un collège d'experts, formé de membres tant internes qu'externes à l'aéroport et présidé par le professeur Harry Gugger, architecte et directeur du laboratoire de production architecturale de l'EPFL. Décision a ensuite été prise d'organiser une procédure sélective imposant la constitution de groupements pluridisciplinaires de mandataires, composés d'architectes, d'ingénieurs civils et d'ingénieurs CVSE (Chauffage-Ventilation-Sanitaire-Électricité). Les cinq groupements sélectionnés (sur 33 candidats provenant d'Europe et des États-Unis) ont alors chacun établi une proposition architecturale, technique et fonctionnelle sur la base d'un mandat d'études parallèles.

Au terme de cette procédure respectant bien entendu les exigences des marchés publics, c'est un groupement européen avec forte base genevoise qui a été choisi : Rogers Stirk Harbour & Partners/Atelier d'architecture Jacques Bugna/ Ingérop Conseil & Ingénierie et ses partenaires (Babel, Géos, EGC Chuard, Perrin & Spaeth, BA Consulting et Assystem).

Parmi les nombreux aspects séduisants de leur projet figurent l'image forte que dégagera le bâtiment, la transparence de l'ensemble, la qualité des espaces, la modularité de la construction et l'exemplarité en termes de développement durable : le futur édifice sera à énergie positive, à savoir qu'il produira davantage d'énergie qu'il n'en consommera.

Extension de l'oléo-réseau

Le kérosène utilisé par les avions stationnés à l'aéroport de Genève provient de Fos-sur-Mer (à côté de Marseille), via un pipeline. Il est ensuite stocké dans les citernes de Vernier avant d'être à nouveau acheminé par tuyaux jusqu'à la plate-forme aéroportuaire. Et là, sous le tarmac, se trouvent plus de 8 kilomètres d'oléo-réseau qui mènent à quelque 80 points d'avitaillement. Ces derniers permettent de remplir les réservoirs des avions sans avoir recours à des camions citerne.

Les positions de stationnement 80 n'étant jusqu'alors pas dotées de « pits », l'oléo-réseau a été étendu, créant ainsi 14 points d'avitaillement supplémentaires et de nouvelles places d'avitaillement pour les camions. Les camions citerne n'ont ainsi plus besoin de traverser cette partie du tarmac, ce qui augmente la sécurité tout en simplifiant les opérations.

Guidage et balisage

Parallèlement à cette extension, quatre mires de guidage gérées par un système d'enclenchement automatique (permettant aux pilotes de diriger leur avion de manière autonome jusqu'à son emplacement de stationnement) et un système 400 Hz ont été installés sur ces positions. Ces nouvelles infrastructures ont permis d'améliorer l'accueil des avions à ces positions, rendant notamment inutile l'utilisation d'APU et de GPU (respectivement Auxiliary Power Unit et Ground Power Unit, autrement dit des moteurs auxiliaires).

Côté balisage, alors que celui de la piste a été terminé en 2009, ce sont désormais les dispositifs lumineux du tarmac qui sont progressivement adaptés afin d'améliorer le guidage des avions et d'accroître la visibilité la nuit, ainsi qu'en temps de pluie et de brouillard. En 2011, la rénovation du balisage a concerné la ligne axiale des places d'évitement (bypass) Alpha et Golf, ainsi que les voies de roulage. Enfin, et toujours sur le tarmac, d'autres travaux encore ont permis d'augmenter la sécurité. Il s'agit notamment de l'agrandissement de la baie Zoulou, ce qui améliore le croisement des aéronefs se dirigeant sur l'Aire Nord, et de l'adaptation de la voie Delta, qui a optimisé la sortie de piste des avions, rendant plus fluide et plus sûr le flux des avions.

Escalator et sonorisation

Outre les nouveaux points de vente et la création du Visitor's Center (voir respectivement les chapitres consacrés aux commerces et aux passagers), divers travaux ont eu lieu dans l'aérogare.

Après la rénovation des couloirs menant aux satellites, la sonorisation des satellites eux-mêmes (20, 30 et 40) a été améliorée grâce au remplacement des microphones et des haut-parleurs, ce qui procure un environnement acoustique nettement plus confortable.

Quant à l'escalator menant au couloir permettant d'accéder aux satellites 30 et 40, il a été remplacé par une installation plus moderne et a été enrichi par une deuxième installation. Ce doublement garantit ainsi un accès permanent aux satellites, même en cas d'arrêt inopiné d'un des deux escaliers roulants, ce qui assure un meilleur service aux passagers.

Au niveau des machines gérant le tri des bagages, deux améliorations notables ont été apportées. D'une part, des installations scannant les bagages ont été remplacées par des machines plus performantes, rendant plus fine la détection de matières non autorisées. D'autre part, une nouvelle bande de transferts au tri-bagages permet de raccourcir le temps de transfert des bagages des passagers entre deux vols.

Enfin, au terminal charter cette fois, le contrôle passeport a été modernisé et compte désormais cinq doubles guérites, ce qui a permis d'augmenter les capacités et de mieux traiter les flux des passagers en heure de pointe.

Chantier en front d'aérogare

Le chantier de rénovation du viaduc de transit et de la plateforme P2 – P3 en front d'aérogare, qui a débuté en mai 2010, s'est poursuivi dans le strict respect du calendrier.

Visible par toute personne se rendant à l'aéroport en voiture ou en transport public, le chantier en front d'aérogare va encore durer quelque deux ans et demi. 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.

Terminal mobile

Les chantiers ne se concrétisent pas toujours par des installations fixes. C'est ainsi que Genève Aéroport a inauguré au début 2011 un terminal mobile pour répondre aux éventuels besoins en espaces d'accueil supplémentaires durant la période hivernale. Démontée au printemps, cette structure dotée d'une charpente métallique et recouverte de parois textiles étanches a été réinstallée en novembre, à nouveau en front d'aérogare. Mais cette véritable annexe du terminal principal, équipée notamment de guichets en self-checking et de comptoirs d'informations, pourra aussi être utilisée à des fins plus larges, pour doter temporairement l'aéroport de volumes supplémentaires lors de travaux le privant durant quelques temps de surfaces existantes.

Ce terminal mobile d'une surface de quelque 300 mètres carrés a été développé par la jeune société autrichienne TMT et a suscité énormément d'intérêt de la part de la communauté aéronautique du monde entier, qui découvrait pour la première fois en conditions réelles cette solution aux formes futuristes. Genève Aéroport est ainsi fier d'avoir pu contribuer, en achetant ce prototype, à faire connaître ce concept flexible de terminal.

Gestion de la maintenance et informatique

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, de réparations… Pour optimiser la gestion de ses infrastructures aussi riches que variées, Genève Aéroport est en train de se doter d'un système de GMAO (gestion de maintenance assistée par ordinateur). Un tel système informatique permet d'avoir une documentation précise de toutes les installations, ce qui se révèle fort utile en cas de panne. Mais le but d'une GMAO va bien au-delà du rôle réactif : elle vise avant tout à mieux planifier les entretiens, gérer les équipements et anticiper les mesures correctives. En résumé, à optimiser le fonctionnement de l'aéroport.

Enfin, après la modernisation en 2010 de l'outil informatique gérant l'ensemble des données aéroportuaires, c'est le système bureautique qui a été modernisé, tous les collaborateurs de Genève Aéroport ayant désormais migré sur Windows 7 et Office 10. Un changement qui a été accompagné de nombreuses formations.

Priorité à la *sécurité*

Campagnes de sensibilisation, exercices de simulation, application de nouvelles mesures, optimisation des procédures : de nombreuses actions ont été entreprises pour continuer d'améliorer la sécurité et créer une véritable culture en la matière. Un accent tout particulier a été mis sur la gestion proactive.

Un haut niveau de sécurité globale de toutes les entreprises actives sur la plate-forme aéroportuaire constitue le fondement d'une exploitation sûre et performante. En 2011, Genève Aéroport a donc poursuivi ses efforts pour assurer l'expansion de la culture de sécurité auprès de chacun de ses employés et de ses partenaires évoluant sur le site. Il a également réaffirmé son engagement d'améliorer constamment les processus et moyens permettant d'assurer une exploitation aéronautique sûre et efficiente.

Les mesures prises sont nombreuses et se déclinent dans moult domaines. De manière générale, elles visent la proactivité, afin de réduire les risques d'un incident, voire d'un accident, avant qu'il ne se produise. C'est ainsi qu'un accent particulier est mis sur la formation et les exercices de prévention, de manière à créer une prise de conscience, d'assurer la mise en œuvre de la politique de sécurité auprès de tous les employés de la plate-forme et d'augmenter les qualifications nécessaires pour garantir un haut niveau de sécurité. Afin de pouvoir évaluer la performance, des objectifs sont définis et des indicateurs liés aux statistiques en permettent le suivi. Autant d'éléments qui contribuent à développer une véritable culture de sécurité, cercle vertueux qui permet une amélioration continue dans ce domaine.

Plan d'urgence

En 2011, Genève Aéroport a procédé à la redéfinition de ses processus et structures de gestion des situations d'urgence, en compilant et intégrant dans un plan d'urgence les mesures et procédures spécifiques d'intervention qui figuraient jusqu'à présent dans des ordres de service ou des manuels de gestion des services concernés. Le nouveau document découlant de ces travaux (« Manuel du plan d'Urgence de Genève Aéroport (PUR-GA) ») a été transmis à l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC), qui l'a validé en janvier 2012.
Le PUR-GA vise à doter le gestionnaire de la plate-forme d'un outil de conduite et de gestion pour faire face à toutes les situations d'exploitation dégradées et y répondre dans des délais très courts, tout en garantissant la sécurité tant des intervenants que des usagers. Ce recueil de procédures d'alarme, d'intervention et de gestion de crise couvre plus d'une cinquantaine de situations d'urgence pouvant se produire sur le site aéroportuaire. Il contient également un plan de reprise de l'activité et un processus d'enquête permettant d'identifier les causes d'une crise afin de se prémunir pour le futur.

Simulation d'un accident

Pour être efficaces, les plans d'urgence doivent être mis en pratique. Les exercices permettent en effet de tester le degré de préparation, de vérifier les procédures, de faire le point sur la coordination entre les différents partenaires, de mettre en évidence tant les forces que les faiblesses des dispositifs et d'évaluer la capacité des moyens d'intervention utilisés.
C'est ainsi que mardi 13 septembre 2011, le Service de sécurité de l'aéroport (SSA) a simulé l'accident d'un avion dans le lac, au large de Port-Choiseul (commune de Versoix). Alerte, transmission de l'alarme aux différents services d'urgence, acheminement des moyens d'intervention sur place, opérations de recherche, puis de sauvetage, gonflage des canots de sauvetage, montage d'un poste médical avancé, soins, bouclage d'un périmètre de sécurité… Toutes les étapes ont été testées, de même que la collaboration avec les différents intervenants qui auraient été mobilisés si un tel accident s'était réellement produit : le SSA, mais aussi le Service d'Incendie et de Secours de la Ville de Genève (SIS), le Corps des Sapeurs-Pompiers de Versoix (SPV Versoix), la Brigade sanitaire cantonale (BSC), la Police cantonale genevoise, la Police de la navigation (PolNav) et la Société internationale de sauvetage du Léman (SISL).

Outre les professionnels de l'urgence, de nombreuses autres personnes ont été mobilisées : acteurs simulant les passagers de ce vol fictif, collaborateurs participant à la collecte d'informations nécessaires pour connaître le nombre et l'état des survivants, arbitres suivant le déroulement des opérations, représentants de l'Office fédéral de l'aviation civile chargés d'évaluer cet exercice. Et comme l'exige la réglementation internationale, un autre exercice de simulation à l'échelle 1 :1 aura lieu en 2013.

24 heures sur 24

365 jours par an, 24 heures sur 24, des collaborateurs du SSA assurent la sécurité du site aéroportuaire, une mission qui se décline en une multitude de tâches : sauvetage, lutte contre les incendies, soins infirmiers, assistance lors de l'avitaillement des avions avec passagers à bord… Pour être toujours plus performants, les professionnels du SSA suivent régulièrement des cours de formation. Ainsi, ils ont notamment effectué en 2011 une semaine d'instruction de levage d'aéronefs à Stuttgart et passé deux semaines au centre d'entraînement de Teesside, en Angleterre.

Par ailleurs, les véhicules du 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. Les sapeurs d'aviation sont parfois aussi appelés en renfort hors du canton. En 2011, ils sont ainsi allés une fois à Sion et deux fois à la Blécherette pour intervenir sur des accidents, qui n'ont heureusement fait aucune victime. Leur expertise a notamment permis d'évacuer les avions sans aggraver les dégâts.

Campagnes de prévention

Pendant leurs escales, les avions sont entourés d'un ballet d'intervenants s'affairant autour d'eux pour s'occuper des passagers, décharger les bagages, nettoyer l'aéronef, procéder à l'avitaillement en kérosène, fournir la nourriture, vider les toilettes... Autant de personnes et de véhicules qui se trouvent simultanément sur un espace réduit, avec les gênes et les risques que cela peut engendrer. Pour sa campagne de sécurité 2011, le Safety Office a choisi de sensibiliser les personnels de la plate-forme aéroportuaire aux dangers potentiels liés aux opérations d'escale et à l'impact de leurs actions sur les opérations des autres. Simulant en conditions réelles le travail des nombreux collaborateurs de sociétés différentes lorsque l'avion est au sol entre deux vols, cette campagne leur a également permis de mieux comprendre les tâches de tous les acteurs impliqués.

Audits de sécurité

Genève Aéroport a développé et mis en application ses propres procédures et systèmes de management permettant de gérer la sécurité sur la plate-forme aéroportuaire de manière proactive. Dans cette volonté d'amélioration permanente du niveau global de sécurité, le Safety Office a démarré en 2011 une activité d'audits de sécurité. Réalisées tant au sein de Genève Aéroport qu'auprès des autres sociétés opérant sur le site aéroportuaire, ces inspections visent notamment à vérifier que les procédures sont bien appliquées, à identifier les non-conformités ou lacunes potentielles, à proposer des points d'amélioration et à mettre en place des plans d'action pour améliorer les processus. Ce nouvel outil d'audit vient s'ajouter aux autres processus du système de management déjà existants et ne les remplace pas. C'est ainsi que l'Office fédéral de l'aviation civile continuera d'auditer Genève Aéroport de manière régulière.

Finalisation du SMS

En 2011, la mise en place du Système de Management de la Sécurité (SMS) a été finalisée (notamment en ce qui concerne tous les aspects liés à la documentation) et acceptée par l'Office fédéral de l'aviation civile. Pour mémoire, le SMS est un processus systématique, explicite, global et proactif en matière de gestion des dangers et des risques inhérents à l'exploitation aéroportuaire.
Quant aux manuels de référence indispensables à la Certification d'Aérodrome accordée par l'OFAC, ils sont révisés de manière continue afin d'améliorer les procédures et régulations qu'ils contiennent. Cela a donc également été le cas en 2011.

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. Pour assurer une sécurité maximale tout en préservant la biodiversité, l'aéroport de Genève est depuis de nombreuses années à la pointe de la prévention du péril animalier (PPA) et implémente régulièrement de nouvelles mesures. Il recourt à de nombreux moyens d'effarouchements afin de répondre à chaque type de situation. Parmi ceux-ci figurent les fusées détonantes, mesure efficace qui comportait néanmoins une faiblesse : en explosant, leurs cartouches expulsaient un petit morceau de métal qui pouvait constituer un FOD (Foreign Object Debris) sur la piste. Pour remédier à ce problème, de nouvelles cartouches ont été développées en 2011 à la demande du Bureau de Travaux et d'Etudes en Environnement – BTEE SA, en charge de la PPA à l'aéroport, et sont aujourd'hui homologuées en Suisse.

Enfin, le Guide PPA, classant notamment les 130 espèces d'oiseaux observées sur le site selon le degré de danger qu'elles représentent pour l'aviation, a été mis à jour.
Cette échelle de danger animalier, créée sur la base d'une méthodologie d'évaluation du risque animalier développée par la division formation de BTEE SA, a également été appliquée aux 8 espèces de mammifère répertoriées sur la plate-forme aéroportuaire.

Actions *environnementales*

Plusieurs actions ont été prises en 2011 afin de diminuer l'impact environnemental de l'aéroport. Des avancées ont notamment été réalisées dans les économies d'énergie, la mobilité durable et le tri des déchets. Environ CHF 8 millions ont été investis dans les travaux d'insonorisation. Les mesures mises en place depuis des années pour réduire les émissions de gaz à effet de serre ont en outre été récompensées par une certification.

En tant qu'infrastructure essentielle à la force du tissu économique et social de la région, l'aéroport se doit de répondre à la demande en matière de trafic aérien. Il accompagne toutefois son développement d'une politique active visant à limiter ses impacts sur les riverains et sur l'environnement. Les nombreuses mesures en matière de développement durable prises par Genève Aéroport sont présentées sur son site Internet, mais font également l'objet tous les trois ans d'un bilan détaillé sur papier. Ainsi, la dernière édition du rapport environnemental décrivant également les objectifs et engagements des autorités aéroportuaires d'ici à 2013 a été publiée en juin 2011. Après avoir investi plus de CHF 21 millions pour la période 2008-2010 dans ses différentes actions environnementales, Genève Aéroport prévoit de consacrer quelque 34 millions pour la période 2011-2013.

Certification carbone

Depuis des années, l'aéroport met en place des mesures visant à limiter les émissions de gaz à effet de serre. En 2011, ces efforts ont été reconnus et récompensés par une accréditation vérifiée par un organisme tiers indépendant. Genève Aéroport a en effet obtenu le niveau 3 de l'accréditation carbone des aéroports et fait désormais partie des 55 aéroports européens à avoir mis en œuvre ce programme initié par ACI Europe (Airports Council International). La certification au niveau 3 atteste que Genève Aéroport a calculé l'empreinte carbone en prenant en compte les émissions dues aux infrastructures, à l'assistance en escale, au trafic aérien (atterrissages et décollages) et au trafic induit (passagers et employés). De plus, Genève Aéroport a dû montrer qu'il prend des engagements et obtient des résultats dans la réduction des émissions de CO_2 sous sa responsabilité, et qu'il implique également les autres sociétés actives sur la plate-forme.

Au titre des mesures mises en œuvre pour limiter les émissions de gaz à effet de serre figurent l'équipement de positions avions avec des systèmes de fourniture d'énergie, l'installation de panneaux solaires sur les toitures, le renouvellement d'installations techniques, l'acquisition de véhicules écocompatibles ou encore la promotion de la mobilité durable de et vers l'aéroport.

Économies d'énergie

La politique énergétique de Genève Aéroport repose sur trois piliers, conformes aux principes de la démarche «négawatt»: la sobriété énergétique, l'efficience énergétique et l'utilisation des énergies renouvelables. L'élimination progressive des consommations inutiles et l'utilisation la plus efficace possible de l'énergie permettent de diminuer les besoins. Ces deux premiers piliers appliqués, intervient alors le troisième: la contribution maximale des énergies renouvelables dans l'approvisionnement en énergie.
Les résultats de cette politique énergétique mise en œuvre depuis plusieurs années se concrétisent par une stabilité depuis 5 ans de la consommation électrique et par l'amorce d'une baisse de la consommation des énergies thermiques, malgré une hausse importante du nombre de passagers.

Quant à l'utilisation des énergies renouvelables, elle progresse et représente 9,4% de la consommation électrique de l'aéroport. Les efforts se poursuivent sans relâche dans ce domaine: après avoir installé 3300 mètres carrés de panneaux solaires ces dernières années, 2011 a été mis à profit afin de préparer le projet de toiture solaire thermique qui sera réalisée en 2012.

Insonorisation des habitations

Cette année encore, d'importantes actions ont été entreprises par Genève Aéroport en matière d'insonorisation des habitations. Sur le territoire suisse, près de CHF 8 millions ont été investis en 2011. Au total, 470 logements ont été insonorisés portant à 2'177 le nombre total de logements ayant bénéficié d'une isolation acoustique de la part de Genève Aéroport.

À Vernier, Genève Aéroport a terminé les travaux d'insonorisation des sept allées d'immeubles locatifs situés au chemin de Mouille-Galland. Les premiers bénéficiaires des travaux témoignent d'une véritable amélioration de leur qualité de vie. À un pâté de maison de Mouille-Galland, les travaux d'insonorisation se poursuivent sur l'immeuble locatif de Montfleury. La fin des travaux est prévue dans le courant du premier semestre 2012.

Dans le périmètre actuellement considéré, 200 logements (53 bâtiments) sont en cours de traitement.
En France voisine, la réalisation des premiers diagnostics acoustiques a marqué le début de la mise en œuvre du dispositif spécifique d'aide à l'insonorisation sur Ferney-Voltaire. Plus de 40% des logements potentiellement concernés par le dispositif d'aide à l'insonorisation sont regroupés dans six immeubles en copropriété. En assemblée générale, les copropriétaires de chacun des six immeubles ont voté le lancement des études de conception, qui constituent la première étape de l'isolation acoustique des logements.

Accessibilité terrestre

La part de mobilité durable des employés du site aéroportuaire a atteint 37% en 2011. C'est ce que révèlent les résultats de l'enquête menée en mars 2011 sur les modes de transport utilisés par les employés lors des trajets entre leur domicile et l'aéroport. Cette progression de 9% par rapport à l'année 2007 s'explique notamment par la diminution de la proportion d'automobilistes seuls dans leur voiture au profit du covoiturage, preuve que le site Internet de mise en relation mis en ligne en 2010 commence à porter ses fruits. Le pourcentage des employés utilisant le vélo, les transports publics ou les «navettes personnels aéroport» (navettes circulant tôt le matin et tard le soir, en dehors des heures de fonctionnement des transports publics) est quant à lui resté stable.
Ces résultats positifs démontrent l'efficacité des actions mises en place par Genève Aéroport dans le cadre de son plan de mobilité. Cette progression devra toutefois être maintenue pour atteindre l'objectif de 45% de mobilité durable en 2020.
Quant à la part des passagers aériens utilisant les transports en commun, elle a fortement progressé (+10% par rapport à 2007) et atteint désormais cet objectif de 45% fixé pour 2020. Les voyageurs ont notamment largement profité des billets de transports publics gratuits distribués par Genève Aéroport dans le hall de récupération des bagages.
Enfin, le taux de satisfaction des passagers aériens

vis-à-vis de l'accessibilité terrestre de la plate-forme est très élevé, 96% d'entre eux la qualifiant de bonne, très bonne, voire même excellente (37%). Et ce sont les voyageurs venus en transports publics qui se montrent les plus satisfaits. Cet élément est important, car l'objectif de mobilité durable inclut, outre son aspect quantitatif, un volet qualitatif.

Tri des déchets

Depuis janvier 2011, le principe de la taxe au sac a été introduit dans le terminal principal (T1) pour pousser les usagers à trier leurs déchets et les sensibiliser à la problématique du recyclage. Désormais, les locataires et concessionnaires de ce terminal ont l'obligation d'acheter auprès de Genève Aéroport des sacs spécifiques pour leurs déchets incinérables. Les recettes couvrent les frais de gestion de ces derniers (infrastructures, manutention, transport, incinération) en application du principe de pollueur-payeur. Pour tous les déchets dûment triés (PET, verre, plas-

tiques, papier, carton, etc.), aucun frais n'est facturé afin d'inciter davantage au tri à la source.

Parallèlement à cette démarche, Genève Aéroport a mis en œuvre un programme de formation en matière de tri des déchets auprès du personnel (employés, sociétés de nettoyage, responsables de points de vente, etc.). Du matériel de tri léger a été distribué gratuitement aux locataires et aux concessionnaires pour la collecte du papier, des piles et du PET notamment. Un effort particulier a également été porté sur le tri des déchets organiques.

Les passagers n'ont pas été oubliés. De nouvelles poubelles permettant le tri du papier, du PET, de l'aluminium et, dans certains lieux, des déchets organiques, ont été installées à l'intérieur du bâtiment. De sympathiques vidéos d'incitation au tri des déchets sont depuis lors diffusées dans les salles d'embarquement et le hall d'arrivée pour inciter les voyageurs à effectuer le bon geste.

Le bilan des actions mises en place dans ce domaine en 2011 est positif, puisque le taux de tri a atteint 37 % dans le terminal T1 et la quantité de déchets incinérables a baissé de 16 %. Il importe désormais de consolider les mesures prises afin de poursuivre cette évolution dans la bonne voie.
Outre ces mesures en aval, l'aéroport a également poussé une réflexion en amont du circuit des déchets, car tout ce qui est inutilisé n'est pas forcément à jeter. Comme dans tous les magasins et restaurants, des marchandises périssables sont parfois retirées du circuit commercial alors qu'elles sont encore consommables. Genève Aéroport a ainsi entamé une collaboration avec une association qui vient récolter les denrées alimentaires encore consommables dans différents points de restauration du site afin de les redistribuer le jour même dans des centres caritatifs de Genève.

Biodiversité

C'est certes très inattendu pour une plate-forme à vocation industrielle, mais le site aéroportuaire compte plus de 200 hectares de prairies, qui abritent quelque 130 espèces d'oiseaux et 220 sortes différentes de plantes herbacées. Cette richesse a d'ailleurs été relevée par l'Atlas floristique du canton de

Genève, publié en 2011, qui a souligné cet intérêt et décrit cette zone comme le plus étendu des sites genevois de grande valeur. Quant à la Fondation Nature & Economie, qui s'est donné pour but de favoriser la biodiversité sur les sites des entreprises, elle a attribué une certification à Genève Aéroport, concernant la gestion de ses espaces naturels.
Afin de préserver la biodiversité, les autorités aéro-

portuaires prennent de nombreuses mesures, qui vont du plan de fauche différenciée à l'installation de nichoirs, en passant par la lutte contre les néophytes (plantes exotiques et envahissantes) et par la présence de ruches en bord de piste.

Certificat

La Fondation Nature & Economie décerne à

Genève Aéroport

son label de qualité pour les aménagements naturels réalisés sur le site de l'aéroport.

Nature & Economie

Avec nos félicitations.

Président du Conseil de Fondation — Ruedi Lustenberger

Membre du Conseil de Fondation — Franz-Sepp Stulz

Lucerne, le 13 décembre 2011

Fondation Nature & Economie - 1820 Montreux - www.natureeteconomie.ch

Promotion externe

Participation de plus de 600 collaborateurs de Genève Aéroport à des projets environnementaux ou sociaux, présence de l'aéroport à plusieurs manifestations dédiées au tourisme, nombreuses actions sponsoring... L'aéroport est allé souvent à la rencontre des professionnels et du grand public. Il a par ailleurs poursuivi son évolution vers une utilisation accrue des nouvelles technologies au service des passagers, des usagers et de la population.

Par ses actions de sponsoring, ses participations à des événements ou encore ses engagements dans la cité, l'aéroport est très présent hors du strict cadre de la plate-forme. Depuis le 18 avril, c'est sous une toute nouvelle identité visuelle qu'il est venu à la rencontre de ses passagers, de ses clients et de la population. Le printemps 2011 a en effet été marqué par le lancement du nouveau logotype de Genève Aéroport, révélé lors d'une cérémonie officielle. À cette occasion, la nouvelle charte graphique a été rendue publique et l'enseigne accrochée devant le terminal a été dévoilée symboliquement en présence de la presse locale et de nombreux invités.

Afin que la nouvelle identité soit omniprésente depuis cette date, un travail considérable a été effectué pour inventorier et remplacer l'ancien logo. Au total, plusieurs centaines de supports ont fait l'objet d'un remplacement, des outils électroniques aux panneaux de signalisation, en passant par les uniformes, véhicules, supports de papeterie et autres équipements visibles du public.

Site Internet entièrement refait

L'autre grand chantier 2011 en matière de visibilité a été la refonte complète du site Internet de Genève Aéroport. En plus d'un gros travail sur l'esthétique et l'ergonomie – indispensables pour une page recevant plus de 10'000 visiteurs par jour – le contenu a été largement revu et complété, avec la vocation de devenir un véritable portail de voyage.

Ainsi, la consultation des horaires a été grandement améliorée et rendue plus accessible et intuitive, un outil de réservation de voyage avec un partenaire externe a été développé sur la page d'accueil et de nombreuses fonctionnalités ajoutées.

Quant à la présence de l'aéroport sur les média sociaux, elle s'est nettement renforcée, avec notamment l'animation en continu d'une page Facebook.

Evénements et promotions

L'arrivée très attendue de la compagnie Emirates sur le tarmac genevois a fait l'objet d'un plan d'accompagnement et de promotion très étoffé. À l'occasion du vol inaugural le 1er juin, une manifestation d'envergure – réunissant des invités VIP de la région – a permis l'accueil en grande pompe du président de la compagnie et d'une délégation en provenance des Émirats Arabes Unis.

Genève Aéroport a également mis en place d'autres efforts pour assurer la notoriété de cette nouvelle offre aérienne, notamment à travers une campagne de communication conjointe avec Emirates, ainsi que des événements pour les professionnels et d'autres actions promotionnelles.

Par ailleurs, les efforts de prospection pour améliorer la desserte aérienne se sont poursuivis en 2011, avec une priorité sur certains marchés long-courriers. Genève Aéroport a ainsi participé aux principaux événements spécialisés dans le domaine du transport aérien. De la même manière, la promotion du cargo aérien a fait l'objet d'un plan d'action en continu auprès des différents acteurs de la chaîne du fret.

Au plan des salons du tourisme, Genève Aéroport s'est fortement impliqué dans la nouvelle formule du TTW – le rendez-vous annuel des agences de voyage – qui a eu lieu pour la première fois à Genève. Enfin, plusieurs campagnes de publicité se sont déclinées durant 2011, notamment sur les nouveautés aériennes et les produits aéroports. En particulier, la démarche de promotion du shopping a été principalement axée sur le nouveau magasin de Duty Free Arrivées, qui a fait l'objet d'une campagne de lancement sur de nombreux supports d'information.

Sponsoring actif

La politique de sponsoring de Genève Aéroport a également été un des points forts de 2011, avec un soutien important apporté à des clubs, événements et festivals, dans quatre domaines d'activité : le sport, la culture, le tourisme et le caritatif. La répartition géographique s'est faite d'une part dans un souci de s'impliquer concrètement dans la vie 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.

Hors de sa démarche sponsoring, il apporte aussi d'autres types de soutiens. C'est ainsi qu'il est l'un des parrains de Genilem, association à but non lucratif dont la mission est d'augmenter les chances de succès d'entreprise en démarrage, et donc de contribuer au renouveau de l'économie suisse.

Associations faîtières

L'aéroport est membre de deux associations faîtières liées au secteur aérien : Aerosuisse (fédération faîtière 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. Il a notamment participé à une audition devant la Commission de la santé et de la sécurité dans le cadre de la révision de la loi sur les épidémies.

Service à la population

Les collaborateurs du service de sécurité de Genève Aéroport 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, les Montgolfiades, le meeting aérien de la Blécherette 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.

Principaux dossiers de sponsoring en 2011

Les Lions de Genève
Forum de Meyrin
Théâtre de Carouge
Forum des 100
Genève Servette HC
Caribana Festival
Les Zamis de l'OSR
Festival du film d'animation d'Annecy
Ski Romand
Centre d'entraînement à la régate (CER)
Fêtes de Genève

2’400 heures offertes à la collectivité

En 2011, Genève Aéroport a joué la carte du bénévolat d’entreprise : il a offert à tous les membres du personnel la possibilité de réaliser pendant quatre heures un projet social ou environnemental. Une manière de rendre service à la collectivité tout en renforçant l’esprit d’équipe et les liens entre les divisions.

En tout, 602 collaborateurs habillés d’un tee-shirt coloré au logo de l’aéroport ont participé à l’un des 48 projets proposés, offrant ainsi une aide de plus de 2’400 heures à la collectivité. Soit l’équivalent de 300 journées de travail qui ont permis aux associations et aux communes de réaliser des tâches qu’elles n’auraient pas pu effectuer autrement.

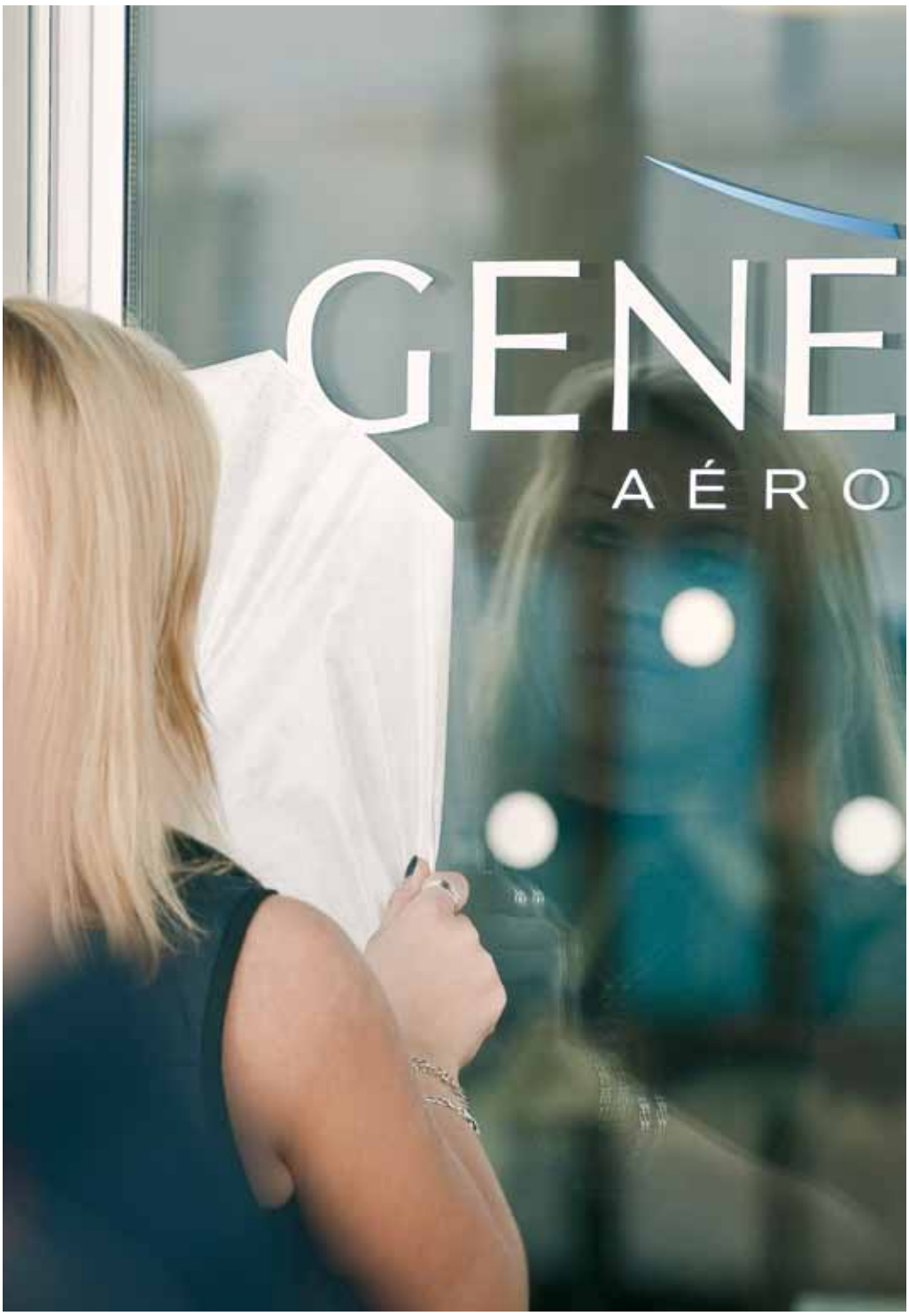
C’est également dans ce cadre que, face à la pénurie de sang que connaissent les hôpitaux genevois, les bénévoles de l’aéroport ont pu aider les professionnels du Centre de transfusion sanguine à proposer trois journées de don du sang à l’aéroport pendant les périodes particulièrement critiques (août et fin novembre).

Bénévolat d’entreprise : les plus gros projets

Projet	Partenaire	Lieu	Participants
Renaturation marais Mategnin	Pro Natura	Mategnin (Meyrin)	89
Tri dons alimentaires	Partage	Communes + Carouge	48
Aide logistique dons du sang	Centre transf. sanguine	Aéroport	38
Nettoyage mobilier urbain	Voirie Ville Genève	Bords du lac Genève	34
Tournoi tennis fauteuil roulant	Assoc. Swiss Open	Vernier	29
Coup jeune boutique Emmaüs	Emmaüs	Carouge	26
Repas pour défavorisés	Carrefour-Rue	Genève	25
Paniers Noël pour défavorisés	Croix-Rouge Genève	Aire-la-Ville	24
Tournoi des Schtroumpfs	Assoc. Schtroumpfs	Bernex	20
Ventes mouchoirs TdH	Terre des Hommes	Grand-Saconnex, Meyrin	15
Brocante sociale	Caritas	Plan-les-Ouates	15

Des *femmes* et des *hommes*

Pour répondre à la croissance des passagers, les effectifs ont sensiblement augmenté en 2011 et des divisions ont été réorganisées. Les efforts en matière de formation continue ont été poursuivis et un vaste projet de gestion des compétences a été lancé. La politique de santé et sécurité au travail s'est dotée d'un nouvel instrument. Quant au projet de fusion entre les services d'urgence de l'aéroport (SSA) et de la Ville de Genève, il se poursuit selon le calendrier prévu.



Pour répondre à la croissance du nombre de passagers et améliorer encore la qualité du service qui leur est offert, des collaborateurs supplémentaires ont été engagés et des postes créés. De nouveaux métiers ont également fait leur apparition afin d'accompagner la mutation de l'aéroport et de gérer la complexité croissante de la gestion aéroportuaire.

C'est ainsi qu'en 2011, Genève Aéroport a dépassé pour la première fois la barre des 800 collaborateurs, employant pas moins de 837 personnes au 31 décembre 2011. Soit 43 de plus qu'il y a un an et 169 de plus qu'il y a cinq ans. Et, pour donner une image complète de la situation, il faut encore ajouter 83 auxiliaires à ces collaborateurs fixes.

Les plus fortes croissances ont été enregistrées dans le service Sûreté passagers et au sein de la Direction Infrastructure et Planification, témoignant d'une part de la volonté d'améliorer le confort des voyageurs en les faisant attendre le moins longtemps possible aux points de sûreté grâce à un nombre suffisant de collaborateurs et reflétant d'autre part les très nombreux projets en cours dans le domaine des infrastructures.

Cette réponse quantitative a été accompagnée d'adaptations structurelles. L'élargissement en 2010 de la direction générale, désormais forte de quatre personnes, a été l'occasion de repenser l'organisation et de redécouper les compétences. Les réflexions ont été concrétisées en 2011 par divers changements organisationnels.

Organigramme repensé

L'une des volontés de cette réorganisation était d'améliorer la transversalité entre les activités dites «airside» et celles dites «landside», afin de pouvoir être plus proactif et de renforcer les aptitudes à gérer la complexité. C'est ainsi que l'organigramme a été modifié en conséquence.
Pour pouvoir suivre encore mieux le passager dans son cheminement, les divisions «Passagers» et «Opérations» ont été regroupées en une nouvelle division «Exploitation» (chapeautant les services Accueil & Protocole, Parkings, Piste et Apron Management System), tout en sortant la sûreté pour créer une division entièrement consacrée à cette thématique. Celle-ci regroupe désormais les agents de sûreté et les sapeurs surveillants, soit plus du tiers des effectifs de Genève Aéroport.
Enfin, un «Airport Steering» a été mis en place. Ce chef d'orchestre opérationnel de la plate-forme assure notamment l'autorité aéroportuaire 24 heures sur 24, coordonne et planifie l'activité aéroportuaire entre les différents services de Genève Aéroport et ses partenaires. Ces trois divisions («Exploitation», «Sûreté» et «Airport Steering»), ainsi que celle de la « Sécurité », sont rattachées à la direction Opérations.

Avancement du projet ConvergenceS

Dans le domaine de la sécurité, le projet ConvergenceS vise à regrouper les moyens de la Ville de Genève (SIS) et de l'Aéroport (SSA) en matière de protection incendie et de sauvetage sur la rive droite, 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 opérationnelle 24 heures sur 24. Il se matérialisera notamment par la construction d'une nouvelle caserne servant les besoins de l'aéroport et de toute la région en termes de sapeurs-pompiers professionnels et de transports sanitaires urgents.

En 2011, ce projet a progressé selon le calendrier prévu. À terme, la structure convergée comptera quelque 400 personnes, dont plus d'un quart provenant du Service de Sécurité de l'Aéroport (SSA).

Publication du deuxième bilan social

Donner un autre regard sur l'entreprise, expliquer les changements récents en termes d'organisation, prendre l'espace pour détailler divers aspects des ressources humaines. Telles sont quelques-unes des ambitions des bilans sociaux réalisés par Genève Aéroport. Après la première édition réalisée en 2009, une deuxième version de ce support de communication consacré aux collaboratrices et collaborateurs est sortie en 2011.

Ce document présente de très nombreuses informations concrètes afin de participer à l'effort de communication envers tous les membres du personnel et de contribuer à créer des liens entre les divisions.

Encourager la formation continue

Un aéroport regroupe des activités très diversifiées, celui de Genève comptant ainsi plus de 150 métiers différents. Dans ces conditions, la formation continue revêt une importance majeure, d'autant que la grande spécialisation des fonctions, le recours à de nouvelles technologies et les contraintes opérationnelles toujours plus complexes obligent à une adaptation constante des techniques de travail. Genève Aéroport a dès lors consacré en 2011 plus de 1,3 million de francs à ce domaine, et ce sans compter les nombreuses formations techniques pour que son personnel reste toujours à la pointe des qualifications.

Pour encore améliorer sa formation continue, l'inscrire véritablement dans sa stratégie d'entreprise et formaliser sa politique en la matière, Genève Aéroport a démarré en 2011 un ambitieux projet de gestion des compétences. Ce qui deviendra à terme un vrai portail RH permettra notamment de proposer aux membres du personnel, au travers d'un catalogue régulièrement alimenté et mis à jour, une offre de formation répondant aux impératifs liés à leur fonction, ainsi qu'à leurs souhaits et besoins de développement. Cette démarche permettra d'améliorer non seulement la gestion et la préparation des transferts internes, mais aussi le repérage et le développement de talents, afin d'assurer de manière anticipée une relève lors des départs naturels du personnel et de garantir la pérennité de l'entreprise.

Santé et sécurité au travail

Une politique de gestion de la santé et de la sécurité au travail a été mise en place il y a plusieurs années. Cette dernière a été révisée et renforcée en 2011, avec la création du Comité Sécurité Santé au Travail (CSST), afin d'améliorer encore le niveau de sécurité et la protection de la santé des membres du personnel de Genève Aéroport. Dans cette optique, le CSST décide de la stratégie à adopter ainsi que des moyens à engager et assure un suivi de la mise en application du processus de gestion de la sécurité et de la santé au travail. Par analogie, certaines mesures prises par Genève Aéroport sont également définies pour améliorer la santé et la sécurité au travail de tous les usagers du site, à savoir les collaborateurs et collaboratrices des quelque 200 autres sociétés de la plate-forme ainsi que les passagers.

Parmi les axes importants de la mise en place du processus de gestion de la santé et de la sécurité au travail se trouve naturellement la prévention, en premier lieu pour éviter les atteintes à la santé (via une analyse des risques et des mesures préventives) mais aussi, en cas de problème, pour en limiter les conséquences sur l'individu et empêcher que le fait ne se répète. C'est ainsi qu'en 2011, une avancée importante a été réalisée dans l'analyse des postes estimés à risques, étape nécessaire pour pouvoir mettre en œuvre un plan d'actions concrètes. Quant aux autres piliers de cette politique, il s'agit de la gestion médicale du personnel et de la promotion de la santé, cette dernière passant notamment chaque année par des campagnes de prévention et par des actions ponctuelles comme la prise en charge des frais de vaccination des collaboratrices et collaborateurs contre la grippe saisonnière.

Chiffres clés 2011

- 837 collaborateurs
- 13,1 millions de passagers
- 189’121 mouvements
- +31,5% de passagers en cinq ans
- +7% de mouvements en cinq ans
- 54 compagnies aériennes
- 124 destinations directes
- 344,8 millions de francs de chiffre d’affaires
- 64,6 millions de francs de bénéfice net
- 32,3 millions de francs de bénéfice versé à l’Etat
- 71,3 millions de francs d’investissements
- 132,8 millions de bénéfice versé à l’Etat entre 2007 et 2011
- 345 millions d’investissements réalisés entre 2007 et 2011
- 9’500 emplois sur le site aéroportuaire, répartis dans plus de 200 sociétés
- 108 guichets d’enregistrement dans le terminal principal
- 100 points de vente ouverts 7 jours sur 7
- Superficie totale de 340 hectares
- Piste béton unique de 3’900 mètres de long
- Halle de fret entièrement équipée de 24’000 m^2 de surface

Conception et rédaction : Genève Aéroport
Maquette : Dune Graphic
Traduction : Airstream Copywriting Services

Crédit photo : E. Delacrétaz, S. Pointet, B. Coulon, Genève Aéroport (J.-L. Altherr, P. di Biaggio),
ACI World (C. Waddell), SITA, Lightmotif (C. et V. Blatt)

Imprimé en Suisse chez SRO - Kundig
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 | info.aig@gva.ch