

GENEVE AÉROPORT

Rapport annuel
2012



Rapport annuel
2012

124 Destinations
364 Mio chiffre d'affaires
66.5 Mio Bénéfice
13.9 Mio de passagers
54 Compagnies aériennes

Table des matières

Sommaire, Introduction	2-3
Edito, Organisation	4-5
Finances	6
Desserte	12
Trafic	16
Passagers	22
Commerces	26
Opérations	30
Infrastructures	36
Sécurité	40
Environnement	44
Visibilité	48
Ressources humaines	52

Zoom sur les « Airport Angels »

L'année 2012 était placée sous le signe des anges. Des « Airport Angels », plus précisément. Reconnaisables de loin grâce à leur gilet rouge, ils ont renseigné et aidé les passagers tout au long de l'année. Ces anges étaient - une fois n'est pas coutume - des femmes et des hommes : des collaboratrices et collaborateurs de Genève Aéroport. L'autorité aéroportuaire avait en effet décidé de consacrer son objectif d'entreprise à diverses actions en faveur des passagers. C'est ainsi que 600 employés ont pris part à ce programme s'inscrivant dans la volonté de Genève Aéroport d'améliorer en permanence son service à la clientèle. Ces « Airport Angels » constituent également le fil rouge iconographique de ce rapport annuel.





Un dynamisme utile à toute la région

Genève Aéroport a terminé l'année 2012 sur de très bons résultats. Son développement s'est poursuivi sur plusieurs fronts. Le nombre de passagers s'est à nouveau envolé et a frôlé pour la première fois la barre des 14 millions. Le fret avionné a continué de croître, alors même qu'il était en recul sur la plupart des plates-formes européennes. L'activité commerciale s'est étoffée, malgré la force du franc. Le bénéfice et le chiffre d'affaires ont atteint des niveaux jamais égalés.

Il convient de se réjouir de ces bons résultats, car le dynamisme de la plate-forme profite à un vaste bassin de population dont l'aéroport est l'un des principaux moteurs. Avec quelque 9'500 personnes travaillant sur le site, il constitue l'un des pôles majeurs d'emplois du canton. Les importants investissements consentis – sans aucun recours aux finances publiques – génèrent des revenus substantiels pour les entreprises sous-traitantes. Sa très riche desserte représente un atout indéniable tant pour le secteur du tourisme que l'industrie d'exportation: avec

124 destinations directes, l'aéroport de Genève offre sans doute l'un des réseaux par habitant les plus denses de la planète.

Au-delà des chiffres, aussi réjouissants soient-ils, Genève Aéroport attache une très grande importance aux aspects qualitatifs. Car il n'ambitionne pas de faire toujours plus, il cherche à faire toujours mieux. Dans ce contexte, les deux prix internationaux qu'il a reçus l'an passé (l'« Airport Efficiency Excellence Award » et le « World Snow Award ») interviennent comme de nouvelles reconnaissances des efforts consentis par l'aéroport pour offrir le meilleur dans tous les domaines possibles.

C'est aussi dans cette optique de qualité, et pour témoigner de son engagement constant auprès de ses clients, qu'il a décidé de consacrer son objectif d'entreprise à l'amélioration de son service aux passagers. Il a ainsi donné à tous ses collaborateurs la possibilité d'être des « Airport Angels » et d'aller à la rencontre des voyageurs afin de les renseigner et de les aider.

Cette volonté de tendre vers l'excellence pousse Genève Aéroport à améliorer encore et toujours ses infrastructures, tout en limitant ses impacts sur les riverains et sur l'environnement. En 2012, il a ainsi consacré près de 100 millions de francs – une somme record – pour rénover, adapter et développer ses installations. Ces prochaines années, il va même doubler le montant de ses investissements pour pouvoir répondre à la demande tout en offrant un haut standard de qualité. Grâce à sa bonne santé financière et opérationnelle, il peut envisager sereinement cet ambitieux cycle d'investissements. Quant à la région, elle pourra continuer à bénéficier de cet atout fondamental pour sa prospérité qu'est un aéroport solide et dynamique.

Isabel ROCHAT
*Conseillère d'Etat
Présidente du Conseil
d'administration*

Robert DEILLON
Directeur général

Conseil d'administration

Genève Aéroport est un Etablissement public autonome qui appartient à l'Etat de Genève. Il est doté d'un Conseil d'administration composé, depuis octobre 2012, de:

Isabel ROCHAT *Présidente*

André KUDELSKI

Pierre MIRABAUD

Vice-présidents

Pierre BERNHEIM

Elizabeth BÖHLER-GOODSHIP

Jean-Michel CINA

Alain DE KALBERMATTEN

Jean-Marc DEVAUD

Fabienne FISCHER

Pascal HELFER

Jean-Pierre JACQUEMOUD

Eric JEANNERET

Philippe LEUBA

Patrick LUSSI

Laurent MARET

Christian MONTEIL

Eric STAUFFER

John TRACEY

Alberto VELASCO

Sully-Paul VUILLE

Membres de la direction



Jean-Luc PORTIER
Airport Steering

Yves-Daniel VIREDAZ
Marketing et communication

Nicolas GASPOZ
Directeur infrastructure
& planification

Denis MASTROGIACOMO
Exploitation

Valérie BOURQUARD
Finances et administration

Jean-Claude BITZ
Sécurité

Olivier DELETRAZ
Ressources humaines

Robert DEILLON
Directeur général

Massimo GENTILE
Informatique

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

Ruben JIMENEZ
Sûreté

Xavier WOHLISCHLAG
Directeur Opérations

Aline YAZGI
Relations extérieures

Marc MOUNIER
Environnement
et affaires juridiques



Excellente santé financière

La croissance du nombre de passagers et une bonne maîtrise des dépenses de fonctionnement ont permis à Genève Aéroport de dégager un résultat net de CHF 66,5 millions en 2012. Malgré un volume d'investissements élevé, aucune ligne de financement supplémentaire n'a été nécessaire. Cette solide santé financière permet à l'aéroport de considérer sereinement la poursuite de son important cycle d'investissements.

Malgré la morosité économique et les crises financières qui ont ébranlé certains pays européens, 2012 a été positive pour les aéroports suisses en général et genevois en particulier. Le nombre de passagers a continué à progresser (+5,9%), ce qui 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 du point mort financier).

L'effet croissance ne constitue pas l'unique raison expliquant la bonne performance financière. L'offre commerciale est régulièrement adaptée pour stimuler la diversification des revenus. Au niveau opérationnel, les efforts se sont poursuivis afin de continuer à maîtriser les coûts de manière rigoureuse. Les dépenses de fonctionnement ont ainsi pu légèrement diminuer par rapport à l'année précédente.

La conjugaison de ces divers éléments a permis à Genève Aéroport de dégager un bénéfice net supérieur à ses attentes. En hausse de 3%, ce résultat de CHF 66 millions est le meilleur de l'histoire de l'aéroport. Quant au chiffre d'affaires, il a atteint CHF 364 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. Ils représentent également un signe très positif pour l'avenir, sachant que certains projets en cours et la poursuite du cycle d'investissement demanderont des capacités de financement importantes.

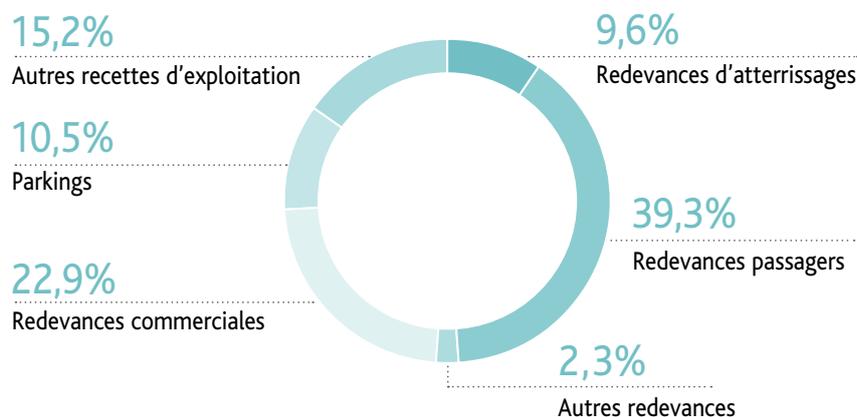
Croissance des recettes

En ligne avec la croissance du nombre de passagers et de mouvements, les recettes aéronautiques ont atteint CHF 186,8 millions. Leur progression s'explique mécaniquement par la corrélation directe



97,6
Mio d'investissements

Répartition des recettes 2012



Recettes aéronautiques

51,3%

Recettes non aéronautiques

48,7%

au trafic, Genève Aéroport n'ayant augmenté aucune de ses redevances aéroportuaires touchant l'aviation de ligne. C'est ainsi que pour la dixième année consécutive, sa « Passenger Service Charge », autrement dit la redevance qui couvre les frais d'infrastructures aéroportuaires à disposition du passager, est restée inchangée.

Les redevances passagers, prélevées sur les voyageurs décollant de Genève, ont progressé pour atteindre CHF 143 millions, grâce à l'effet volume. Les redevances d'atterrissage ont augmenté de 5,6%, suite à l'effet conjugué de la croissance des mouvements des compagnies lignes & charter (+4,8%), de la hausse du tonnage moyen des aéronefs et des taux de remplissage plus élevés.

Le segment de l'aviation générale a fait l'objet dès juillet 2012 d'une adaptation de tarifs au niveau des stationnements et des atterrissages.

De leur côté, les redevances non aéronautiques ont progressé de +4% grâce aux revenus des concessions commerciales qui ont connu une forte croissance avec des bonnes performances du secteur Airside (zone se trouvant après les contrôles de sûreté). Ce bon résultat est notamment dû à la boutique hors taxes à l'arrivée (ouverte en juillet 2011, elle a généré en 2012 des recettes sur l'année entière).

Les parkings, toujours marqués par le problème de la saturation, obtiennent néanmoins une croissance de +3,9%, suite à l'acquisition d'un nouveau parking (P26) en juillet 2012.

Au final, tant les redevances aéronautiques que les recettes commerciales ont progressé, mais les premières davantage que les secondes, suite à l'effet de levier important du volume de passagers. La contribution du segment aéronautique s'est dès lors accrue pour atteindre 51,3% du total des recettes.

Charges contenues

La comptabilisation de la provision exceptionnelle de CHF 9 millions correspondant à la variation de l'engagement de prévoyance a conduit à une augmentation des charges du personnel de près de 13,1%. Sinon, il faut noter une hausse maîtrisée des postes salaires et assurances sociales, qui sont conformes au budget et qui intègrent l'adaptation des effectifs, rendue nécessaires en raison de la croissance du nombre de passagers. Les charges de fonctionnement connaissent une baisse de 0,4%, grâce à un bon contrôle de l'ensemble des postes de dépenses.

Au niveau des charges liées au fonds environnement, les insonorisations des habitations pour les communes riveraines en Suisse et les honoraires du projet du grand amortisseur de bruit se sont inscrits à la baisse. Cette diminution est cependant partiellement compensée par la mise en place du programme des insonorisations en France voisine.

Cash-flow opérationnel

Le résultat opérationnel avant amortissements et intérêts (EBITDA) augmente



de +3,4 % et atteint CHF 129 millions. La marge sur EBITDA (EBITDA / chiffre d'affaires) reste à un niveau élevé (35,4%, contre 36,2% l'année précédente).

Conformément aux anticipations, les charges d'amortissement augmentent de +4,4 % par rapport à 2011 suite à la poursuite des mises en service des investissements de modernisation et de renouvellement (optimisation du comptage électrique, infrastructure pour améliorer le transfert des passagers sur la zone duty free, visitor's center), ainsi que des équipements d'exploitation (achat d'engins pour le déblayage de piste, machines à rayon x au tri-bag, modernisation du réseau informatique).

Au cours de 2012, Genève Aéroport n'a pas eu recours à des lignes de financement supplémentaires et a même réussi à réduire sa dette bancaire (diminution de CHF 5 millions). Par contre, en termes d'endettement total, l'achat du P26 s'est matérialisé par un engagement financier supplémentaire de près de CHF 25 millions.

Concernant le flux de trésorerie, Genève Aéroport parvient à générer un cash-

Etats financiers

Bilan au 31 décembre 2012

	2012 CHF	2011 CHF
ACTIF		
Disponibilités	7'196'419	5'349'494
Débiteurs clients	47'663'591	47'529'132
Comptes de régularisation actifs et créances diverses	7'475'061	9'598'304
Total de l'actif circulant	62'335'071	62'476'930
Immobilisations corporelles	651'165'134	583'922'611
Immobilisations corporelles en location-financement	3'481'161	4'141'153
Total de l'actif immobilisé	654'646'295	588'063'764
Total de l'actif	716'981'366	650'540'694
PASSIF		
Fournisseurs et autres créanciers	31'934'471	37'004'062
Comptes de régularisation passifs	10'513'241	11'471'722
Part à court terme des emprunts et autres dettes à long terme	36'316'774	60'938'966
Instruments financiers dérivés	22'834'211	23'228'604
Total des exigibles à court terme	101'598'697	132'643'354
Emprunts et autres dettes à long terme	167'701'176	123'453'872
Provisions non courantes	6'570'000	6'570'000
Engagements de prévoyance	150'130'000	124'038'000
Total des dettes à long terme et provisions	324'401'176	254'061'872
Fonds propres		
Fonds environnement	14'271'886	21'427'842
Réserves	210'204'279	177'815'420
Résultat de l'exercice	66'505'328	64'592'206
Total des fonds propres	290'981'493	263'835'468
Total du passif	716'981'366	650'540'694

Compte de profits et pertes 2012

	2012 CHF	2011 CHF
PRODUITS		
Redevances aéroportuaires		
Redevances d'atterrissages	35'038'660	33'191'527
Redevances passagers	143'234'464	133'394'952
Autres redevances	8'556'786	7'713'772
	186'829'910	174'300'251
Produits d'exploitation		
Loyers et droits de superficie	21'094'444	21'928'845
Redevances commerciales	83'449'622	78'296'441
Parkings	38'405'135	36'980'145
Charges locatives refacturées	9'678'990	10'140'092
Recettes infrastructures centralisées	15'257'206	14'525'515
Autres recettes d'exploitation	9'437'828	8'605'868
	177'323'225	170'476'906
Total des produits	364'153'135	344'777'157
CHARGES		
Personnel		
Salaires et allocations	-82'528'224	-78'695'085
Charges sociales	-45'594'253	-34'252'763
Autres charges du personnel	-2'464'065	-2'485'923
	-130'586'542	-115'433'771
Dépenses de fonctionnement		
Energie, entretien et loyers	-42'871'469	-43'452'519
Marchandises	-4'028'758	-3'589'087
Honoraires, prestations de services et sous-traitance	-48'270'795	-45'186'317
Frais de police pour sûreté au sol	-4'149'810	-3'768'705
Autres dépenses de fonctionnement	-12'368'124	-17'195'495
	-111'688'956	-113'192'123
Prélèvement du fonds environnement	7'155'956	8'585'896
Résultat opérationnel avant amortissements, intérêts	129'033'593	124'737'159
Amortissements sur investissements		
Amortissement sur immobilisations corporelles	-55'852'334	-53'541'914
Amortissement sur immobilisations corporelles en location-financement	-913'717	-845'950
	-56'766'051	-54'387'864
Résultat opérationnel	72'267'542	70'349'295
Produits d'intérêts	31'996	82'190
Charges d'intérêts	-5'794'210	-5'839'279
	-5'762'214	-5'757'089
Résultat de l'exercice	66'505'328	64'592'206

Chiffres - clés en millions de CHF

	2011	2012
Chiffre d'affaires	344,8	364,2
Résultat opérationnel avant intérêts et amortissements	124,7	129,0
Bénéfice net	64,6	66,5
Cash-flow opérationnel	127,8	144,0
Cash-flow d'investissements	66,9	97,6
Endettement net (emprunts et locations-financement diminués des liquidités)	179,0	196,8

Ratios

	2011	2012
Résultat opérationnel / chiffre d'affaires	36,18%	35,43%
Bénéfice net / Chiffre d'affaires	18,74%	18,26%
Cash-flow opérationnel / cash-flow d'investissements	191,18%	147,51%
Résultat opérationnel / endettement net	69,67%	65,56%

flow d'exploitation de CHF 144 millions, soit une hausse de +CHF 16 millions.

Les investissements augmentent de manière significative (+CHF 31 millions) et frôlent la barre des 100 millions (CHF 97,6 millions). Ce nouveau pic historique montre que Genève Aéroport est entré dans le cycle lourd d'investissements de rénovation et de modernisation annoncé depuis plusieurs années.

Cette tendance haussière va encore s'accroître car le programme d'investissement 2013 est budgété à CHF 123 millions, avec principalement l'accélération du chantier de l'aile Est, visant à améliorer l'accueil et les flux des passagers ainsi que des compagnies long-courriers. Ledit chantier marquera encore sensiblement les investissements et les besoins de financement dans les années à venir.

Apport économique de l'aéroport

L'apport économique de l'aéroport dépasse largement les seuls résultats

financiers de l'entreprise. Et cela à plusieurs titres.

En termes d'emplois, d'abord. La plateforme aéroportuaire donne du travail à plus de 9500 personnes, au travers de quelque 200 sociétés différentes, dont Genève Aéroport qui comptait à fin 2012 plus de 900 collaborateurs. Cette taille de quasi ville en fait l'un des principaux pôles d'emplois de la région.

A ce nombre s'ajoutent les emplois indirects. L'aéroport 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 370 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 Infrac, 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.

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. Preuve que la plateforme répond avant tout aux besoins de la région: à peine plus de 5% des passagers sont en transit, les 95 autres pourcents utilisant les infrastructures genevoises comme point de départ ou d'arrivée de leur voyage.

Enfin en termes de finances publiques, Genève Aéroport joue aussi un rôle non négligeable. Entre 2008 et 2012, il a versé à l'Etat de Genève plus de CHF 140 millions grâce sa capacité bénéficiaire. A quoi s'ajoutent les divers paiements de prestations fournies par le canton (telles certaines tâches de police) et rétrocessions (droit de superficie).

Principaux indicateurs

	2008	2009	2010	2011	2012
Chiffre d'affaires	301,0	295,1	322,7	344,8	364,2
Bénéfice net	60,9	39,6	48,9	64,6	66,5
Bénéfice versé à l'Etat	30,5	19,8	24,4	32,3	33,3
Cash-flow d'investissements	86,9	73,5	50,8	66,9	97,6
Passagers	11,5	11,3	11,9	13,1	13,9

Tous les chiffres sont en millions

09:18

Porte 1 Enregistrement





124 destinations directes

En 2012, 54 compagnies aériennes de ligne ont opéré à Genève. Elles ont permis de relier en vol direct plus de quarante pays répartis sur quatre continents. La région bénéficie ainsi de l'une des dessertes par habitant les plus riches du monde. Des augmentations de fréquences ont eu lieu l'an passé. L'Amérique du Nord compte désormais 28 liaisons par semaine. Quant à Londres, ses six aéroports ont enregistré en hiver plus de 260 vols hebdomadaires sur Genève.

L'an passé, 44 pays étaient reliés par un vol direct au départ de Genève. En tout, 124 destinations étaient ainsi desservies, dont 26 intercontinentales. Il s'agit là de l'une des dessertes aériennes par habitant les plus riches d'Europe, voire du monde.

Mais la qualité d'un réseau ne se détermine pas uniquement par le nombre de destinations. Elle se lit aussi dans la fréquence des vols. Dans ce contexte, la région est également bien dotée. On ne citera que deux exemples : l'Amérique du Nord compte 28 liaisons hebdomadaires (sur quatre aéroports : Newark, New York JFK, Washington et Montréal). Quant à Londres, elle affiche en hiver plus de 260 vols par semaine sur Genève.

Attachement à Genève

Le réseau a été desservi par 54 compagnies aériennes de ligne. Premier acteur à Genève, Easyjet est restée très largement en tête du nombre de destinations opérées (57, dont certaines saisonnières, soit cinq de plus que l'année précédente). Pour accompagner cette nouvelle augmentation de routes, la compa-

gnie low-cost a basé un treizième avion sur le tarmac genevois. Cet appareil de plus lui a également permis d'ajouter des fréquences supplémentaires.

Swiss a maintenu la desserte régulière de 13 destinations, mais en consolidant certaines routes. Le transporteur a par ailleurs réaffirmé son attachement à Genève en annonçant qu'il renforcerait dans les années à venir sa position en Suisse romande et qu'il créerait une base opérationnelle genevoise, ce qui lui permettra de gagner en souplesse concernant les destinations desservies.

Darwin, troisième compagnie basée sur le tarmac genevois, a conservé un réseau d'une douzaine de destinations à Genève, mais certaines saisonnières ou en collaboration avec d'autres. Le transporteur

260

liaisons hebdomadaires sur Londres



Desserte aérienne

Vols de ligne

Destinations	124
Européennes	98
Intercontinentales	26
Compagnies de ligne	54
Européennes	36
Non-européennes	18

tessinois a restructuré son réseau en coupant plusieurs routes pour se concentrer sur ses marchés prioritaires (Lugano, Venise, Florence, Prague...).

En termes d'alliances, Star possède désormais 28 destinations régulières depuis Genève, grâce à ses 11 compagnies aériennes desservant l'aéroport.

Nouvelles compagnies

Trois nouvelles compagnies ont fait leur apparition sur le tarmac genevois l'an passé. Czech Airlines s'est associée à Darwin pour lancer la destination de Prague. L'utilisation des deux flottes permet de répondre de manière plus adaptée à la demande et de jouer avec la capacité. En décembre, une nouvelle low-cost, Wizzair, a commencé à desservir Budapest trois fois par semaine et a annoncé l'ouverture d'une nouvelle destination (Bucarest) en mai 2013. A noter qu'Air Europa s'est également posée à Genève pour proposer Madrid deux fois par jour. Mais, en raison d'une surcapacité sur cet axe, la compagnie espagnole a annoncé son retrait en 2013.



Au niveau des destinations, London-Southend est désormais le sixième aéroport londonien relié à Genève. En effet, Easyjet opère depuis décembre 2012 trois vols hebdomadaires sur la plate-forme située à l'est de la capitale anglaise. Parmi les autres nouveautés lancées par Easyjet (mais elles, déjà opérées par d'autres compagnies), il faut relever Athènes, Venise et Catane. De son côté, Lufthansa a ouvert en juin un vol sur Berlin-Tegel deux fois par jour.



Autres améliorations

Plusieurs transporteurs nationaux («legacy carriers») ont augmenté la fréquence sur leurs routes respectives: KLM a renforcé ses vols sur Amsterdam, SAS sur Copenhague et Turkish Airlines sur Istanbul.

Plusieurs destinations «vacances» sont apparues en saison d'été: Elbe (par Intersky), Enfidha (Tunisair) et Nis (Darwin). Quant à Easyjet, il a renforcé plusieurs de ses routes en 2012: Copenhague, Budapest, Bordeaux, Londres-Gatwick, Nantes et Porto.



Un réseau n'étant pas immuable, certaines compagnies ont également suspendu leurs activités. C'est ainsi qu'Air Mauritius a abandonné son vol hebdomadaire sur l'île Maurice pour des questions de restructurations internes et qu'Iranair a quitté le tarmac genevois, mettant fin à sa liaison également hebdomadaire entre Genève et Téhéran.

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

Destinations	Passagers	Variation 2012/2011	Destinations	Passagers	Variation 2012/2011	Destinations	Passagers	Variation 2012/2011
AFRIQUE	399'305	-2,4%	Croatie	24'890	+34,0%	Kosovo	81'727	+3,2%
Algérie	25'054	+5,6%	Dubrovnik	9'894	+76,9%	Pristina	81'727	+3,2%
Alger	25'054	+5,6%	Split	14'996	+15,5%	Luxembourg	51'387	+57,0%
Egypte	104'767	+0,6%	Chypre	10'147	+45,4%	Luxembourg	51'387	+57,0%
Hourghada	27'359	-5,0%	Larnaca	10'147	+45,4%	Malte	6'432	-45,5%
Le Caire	48'257	-4,4%	Danemark	210'772	+4,7%	Malte	6'432	-45,5%
Sharm El Sheikh	29'151	+17,4%	Copenhague	210'772	+4,7%	Norvège	41'014	-7,8%
Ile Maurice	14'510	-38,5%	Espagne	1'594'765	+12,3%	Oslo	41'014	-7,8%
Maurice	14'510	-38,5%	Alicante	77'673	+11,7%	Pays-Bas	621'621	+4,3%
Maroc	153'555	-8,8%	Barcelone	525'185	+1,6%	Amsterdam	612'456	+4,2%
Casablanca	88'896	-14,9%	Bilbao	36'854	+549,9%	Rotterdam	9'165	+7,0%
Marrakech	64'659	+1,1%	Grande Canarie	11'997	+70,2%	Pologne	42'179	-5,3%
Tunisie	101'419	+13,6%	Ibiza	25'447	+25,1%	Varsovie	42'179	-5,3%
Djerba	22'092	+17,5%	Madrid	639'298	+12,2%	Portugal	828'806	+6,3%
Enfidha*	4'836	-	Malaga	104'347	+5,0%	Faro	13'537	+3,5%
Monastir	6'600	-11,3%	Oviedo	9'925	+0,8%	Lisbonne	416'821	+4,7%
Tunis	67'891	+7,7%	Palma De Majorque	91'504	+3,7%	Porto	398'448	+8,2%
			St-Jacques-de-Compostelle	56'708	+168,9%	République Tchèque	77'986	+55,5%
AMERIQUE	425'044	-3,6%	Ténérife	11'572	+52,8%	Prague	77'986	+55,5%
Canada	101'058	+6,0%	Valence	4'255	-18,2%	Royaume Uni	2'925'411	+3,0%
Montréal	101'058	+6,0%	Finlande	85'110	+9,4%	Belfast-Aldergrove	29'324	+7,1%
Etats-Unis	323'986	-6,2%	Helsinki	85'110	+9,4%	Belfast-George Best	3'707	+567,9%
New York-Newark	107'578	-9,8%	France	1'720'379	+10,0%	Birmingham	48'379	-5,7%
New York-JFK	131'844	-2,8%	Ajaccio	23'802	+40,9%	Bournemouth	29'554	-1,0%
Washington	84'564	-6,7%	Bastia	12'673	+18,6%	Bristol	163'300	+12,4%
			Biarritz	7'281	+1,1%	Edimbourg	133'320	+15,8%
ASIE ET MOYEN-ORIENT	599'306	+18,9%	Bordeaux	132'306	+5,9%	Exeter	1'701	+7,0%
Arabie Saoudite	35'287	+17,5%	Marseille	2'590	-30,2%	Glasgow	19'925	+22,9%
Jeddah	17'872	+12,0%	Nantes	109'604	+6,8%	Ile de Man	1'984	+9,4%
Riyad	17'415	+23,7%	Nice	425'142	+26,8%	Jersey	7'812	+170,1%
Bahreïn	1'847	-80,8%	Paris-Charles De Gaulle	663'557	+1,8%	Leeds	47'145	-0,9%
Bahreïn	1'847	-80,8%	Paris-Orly	268'757	+5,3%	Liverpool	134'867	+1,0%
Émirats Arabes Unis	260'938	+61,9%	Saint-Tropez	1'969	-15,7%	London-Gatwick	647'479	+8,7%
Abu Dhabi	112'190	+38,9%	Toulouse	72'698	+36,2%	London-Luton	272'143	+2,5%
Dubaï	148'748	+85,1%	Grèce	204'916	+17,2%	London-Southend*	2'687	-
Israël	118'187	+6,8%	Athènes	163'137	+27,2%	London-Stansted	64'705	-2,9%
Tel Aviv	118'187	+6,8%	Heraklion	25'583	-3,6%	London-City	195'001	+1,4%
Jordanie	15'286	-17,9%	Cos	2'513	-52,5%	London-Heathrow	946'972	-2,1%
Amman	15'286	-17,9%	Mykonos	9'700	-1,4%	Manchester	124'993	+4,4%
Koweït	10'929	+5,0%	Rhodes	2'424	-21,5%	Newcastle	30'712	-3,6%
Koweït	10'929	+5,0%	Santorin	1'559	-10,9%	Nottingham East Midlands	10'708	-49,7%
Liban	58'019	+4,7%	Hongrie	94'212	-28,0%	Southampton	8'993	+37,5%
Beyrouth	58'019	+4,7%	Budapest	94'212	-28,0%	Russie	298'484	+26,7%
Ouzbékistan	6'781	-1,9%	Irlande	113'042	+15,1%	Moscou-Domodovovo	148'299	+62,7%
Tachkent	6'781	-1,9%	Cork	3'542	+0,2%	Moscou-Sheremetyevo	147'813	+4,0%
Qatar	92'032	-9,0%	Dublin	109'500	+15,7%	Saint-Petersbourg	2'372	+4,6%
Doha	92'032	-9,0%	Italie	540'649	+13,8%	Serbie	53	-
			Brindisi	43'115	+13,2%	Nis*	53	-
EUROPE	12'072'309	+6,5%	Cagliari	13'198	+40,2%	Suède	129'947	+10,0%
Allemagne	940'387	+0,9%	Catane	19'008	+117,1%	Stockholm	129'947	+10,0%
Berlin-Schönefeld	159'888	+3,3%	Ile d'Elbe*	365	-	Suisse	533'821	-4,4%
Berlin-Tegel*	44'969	-	Florence	15'206	+28,1%	Lugano	41'700	+8,2%
Düsseldorf	81'823	+5,3%	Gênes*	4'305	-	Zurich	492'121	-5,3%
Francofort	396'305	-4,5%	Milan	428	-72,1%	Turquie	200'668	+20,5%
Hambourg	46'695	+12,3%	Naples	51'171	+3,2%	Antalya	14'179	+14,0%
Munich	210'707	-13,2%	Olbia	18'482	+55,1%	Istanbul	186'489	+21,1%
Autriche	149'733	+4,8%	Palerme*	1'738	-	Ukraine	34'043	+27,9%
Vienne	149'733	+4,8%	Rome	324'051	-0,8%	Kiev	34'043	+27,9%
Belgique	509'729	+0,0%	Venise	49'582	+192,7%			
Bruxelles	509'729	+0,0%						

* Nouvelle destination

09:25

Hall d'enregistrement





Poursuite de la croissance

Genève Aéroport a frôlé la barre des 14 millions de passagers en 2012. Ce résultat est en hausse de 5,9%, soit bien plus que les 2% de progression du nombre de mouvements. Le fret a également continué à se développer positivement, malgré la morosité de l'économie globale. Les deux compagnies basées à Genève ont tiré la croissance du marché local.

Malgré une conjoncture internationale morose, Genève Aéroport a enregistré une nouvelle hausse du nombre de ses passagers. C'est ainsi que près de 14 millions de voyageurs (13'899'422 précisément) ont emprunté ses infrastructures en 2012, soit 5,9% de plus que l'année précédente. Cette croissance est bien supérieure à la moyenne mondiale (+3,9%, d'après les statistiques de l'association faitière Airports Council International), mais également aux résultats des aéroports voisins (Lyon: +0,2%; Zurich: +1,9%).

L'augmentation est provenue de l'aviation de ligne (+6%), qui représente aujourd'hui 97% des passagers, tandis que les autres segments stagnent ou décroissent. Quant à l'activité charters, elle a enrayé la chute enregistrée ces dernières années (-0,6% à 308'659 passagers).

Le nombre des mouvements d'avions (somme des atterrissages et des décollages) a une nouvelle fois progressé, mais

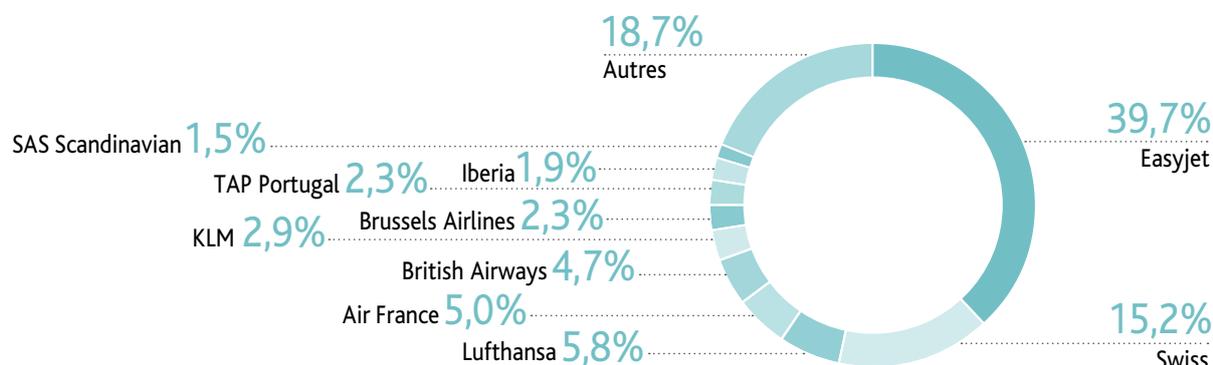
de manière beaucoup plus modeste que celui des passagers (2% contre 5,9%), pour s'établir à 192'944. Ce décalage confirme ainsi la tendance à l'augmentation de la taille moyenne des appareils utilisés à Genève et l'amélioration constante des taux de remplissage des aéronefs. Ainsi, en 10 ans, le nombre moyen de passagers par mouvements (trafic de ligne) a progressé de plus de 40%, passant de 69 personnes par vol en 2003 à 98 en 2012. Ce qui explique aussi qu'en une décennie, le nombre de passagers a progressé de 71% tandis que celui des mouvements n'a augmenté que de 18%.

+71%
de passagers en 10 ans



Parts de marché 2012

Trafic de ligne, passagers en transit exclus



Bons résultats des compagnies basées

La principale compagnie à Genève, Easyjet, a une nouvelle fois terminé l'année en hausse, grâce notamment à un avion basé supplémentaire et à l'ouverture de plusieurs nouvelles lignes. C'est ainsi qu'elle a transporté l'an passé 5,3 millions de passagers de ou vers Genève, soit 10,8% de plus qu'en 2011. L'autre compagnie basée, Swiss, a dépassé pour la première fois la barre des 2 millions de passagers. En hausse de 5,3%, la filiale de Lufthansa continue à regagner des parts de marché en Suisse romande.

Ce sont ces deux compagnies qui ont réellement tiré la croissance du marché local. Les autres grands transporteurs ont connu une évolution beaucoup plus modeste, reflétant la stagnation du marché européen, à l'image de Lufthansa (0,6%), Air France (1,6%), British Airways (1,3%) et KLM (2,6%). Au niveau des transporteurs historiques du Vieux-Continent, SAS (7,8%) et TAP (5,4%) font mieux que la moyenne.

Du côté des long-courriers, la région du Golfe affiche de substantielles hausses suite aux nouveautés introduites en 2011: Emirates bondit de +85% et Etihad de 39%.

A noter également la hausse remarquable de Turkish Airlines (+21%), en progression ininterrompue depuis plusieurs années. Bons résultats également pour Tunisair (+14%), grâce à une reprise progressive du tourisme. Ukraine International a, de son côté, affiché une solide croissance (+28%), suite à des fréquences supplémentaires.

Peu de changements dans les parts de marché

Easyjet a encore renforcé sa place de numéro 1, avec une part de marché qui frôle pour la première fois la barre des 40% de parts de marché (39,7%). Elle est suivie par Swiss, qui consolide sa deuxième place, avec 15,2% du marché. La suite du classement a connu peu de changements, avec Lufthansa, Air France et British Airways atteignant respectivement les troisième, quatrième et cinquième marches.

Par alliance, Star continue à être largement en tête (32%), suivie par Skyteam (11%) et Oneworld (7%). Quant aux compagnies low cost, elles ont représenté à Genève l'an passé 42% du trafic de ligne.

Les marchés en croissance

Le trafic européen a logiquement suivi la tendance observée à Genève (+6,5%),

puisque'il représente 90% du trafic total des passagers.

Certains marchés ont très bien performé: l'Ukraine (+28%, hausse de la capacité et développement des échanges), la Russie (+27%, surtout des Russes venant en Suisse, pays qu'ils apprécient particulièrement), la Turquie (+21%, destination touristique très demandée et dynamisme de la compagnie nationale), la Grèce (+17%, le pays reste une destination touristique fort prisée malgré la crise qu'il traverse), l'Espagne (+12%, même remarque que pour la Grèce, à quoi s'ajoute une offre aérienne très abondante depuis Genève), la France (+10%, renforcement de la desserte en province surtout, Paris s'étant montrée stable).

Les marchés fortement incoming (pays desquels proviennent les passagers), tels la Grande-Bretagne et les Pays-Bas, se sont montrés plutôt stables.

L'Amérique du Nord, après plusieurs années de croissance grâce à une offre aérienne en hausse, a connu un léger ralentissement (-3,6%).



Résultat du trafic global

	2012	2011	Variation 2012/2011
Passagers			
Trafic de ligne	13'495'964	12'720'041	+6,1%
Trafic charter	308'775	310'680	-0,6%
Total ligne et charter	13'804'739	13'030'720	+5,9%
Taxi, sanitaire	54'728	55'390	-1,2%
Total trafic commercial	13'859'466	13'086'110	+5,9%
Total trafic non commercial	39'956	44'112	-9,4%
Total trafic global	13'899'422	13'130'222	+5,9%

	2012	2011	Variation 2012/2011
Mouvements			
Trafic de ligne	137'368	130'900	+4,9%
Trafic charter	3'993	3'866	+3,3%
Total ligne et charter	141'361	134'766	+4,9%
Taxi, sanitaire	26'266	26'939	-2,5%
Total trafic commercial	167'627	161'705	+3,7%
Total trafic non commercial	25'317	27'416	-7,7%
Total trafic global	192'944	189'121	+2,0%



Le Moyen-Orient a globalement enregistré des résultats très positifs (+19%), notamment avec les Emirats Arabes Unis, qui concentrent près de la moitié du trafic (Abu Dhabi et Dubaï). La situation est plus contrastée sur les autres pays: l'Arabie Saoudite, le Koweït et le Liban s'inscrivent en hausse, alors que les autres parties de la région souffrent du contexte géopolitique.

Enfin, l'Afrique du Nord affiche un léger recul, malgré la reprise du trafic vers la Tunisie (+14%) et dans une moindre mesure l'Algérie (+6%).

Classement des villes

Comme les années précédentes, l'axe Genève-Londres arrive largement en tête avec 2,1 millions de passagers. Pour la première fois, six aéroports de la capitale britannique sont couverts au départ de Genève, Southend constituant une nouvelle liaison directe depuis 2012. Paris continue à occuper la deuxième place, mais est désormais suivie par Madrid, grâce à une très forte capacité sur la route. Se succèdent ensuite

Amsterdam, Barcelone, Bruxelles et Zurich. A noter que deux villes portugaises (Lisbonne et Porto) sont dans le top 10, notamment grâce à un gros trafic « ethnique ».

Le fret continue à se développer

A l'instar de l'activité passagers, le fret aérien s'est inscrit dans une tendance positive en 2012. Après deux années de forte croissance, le volume traité a enregistré une progression mesurée de 3,2% à 67'604 tonnes malgré le ralentissement observé sur la majorité des autres plate-formes européennes. Genève Aéroport a pu tirer bénéfice de la bonne santé de l'économie régionale et de ses secteurs d'exportation (principalement l'horlogerie et la chimie). Si l'on ajoute encore le fret postal, l'activité fret globale parvient à un niveau de 74'739 tonnes (+3,2% également).

Ce dynamisme s'est aussi reflété dans le nombre de personnes travaillant à la Halle de fret où 1038 personnes ont été recensées en 2012 (+1,75%). En termes de tonnages transportés, Swiss occupait



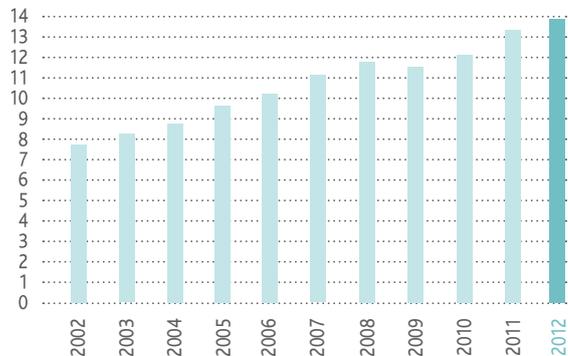
toujours la première place, suivie par Emirates et Etihad.

Malgré son rôle important pour l'économie, pour l'emploi et pour la rentabilisation des vols long-courriers, l'activité du fret est peu connue du grand public et des passagers. Pour mieux la faire comprendre, Genève Aéroport a accueilli en novembre une exposition consacrée au fonctionnement du fret aérien. Un conteneur a ainsi permis au grand public de découvrir ses diverses facettes.

	2012	2011	Variation 2012/2011
Fret (tonnes)			
Trafic de ligne	37'961	38'837	-2,3%
Trafic charter	8'360	7'231	+15,6%
Fret aérien avionné	46'321	46'068	+0,5%
Fret aérien camionné	21'283	19'467	+9,3%
Total fret aérien	67'604	65'535	+3,2%
Fret postal	7'135	6'862	+4,0%
Total fret aérien et poste	74'739	72'397	+3,2%

Evolution du trafic

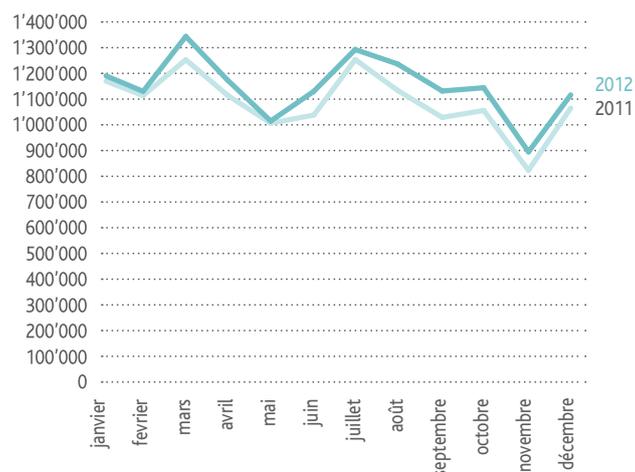
Passagers (millions)



Top 15 des villes de destination

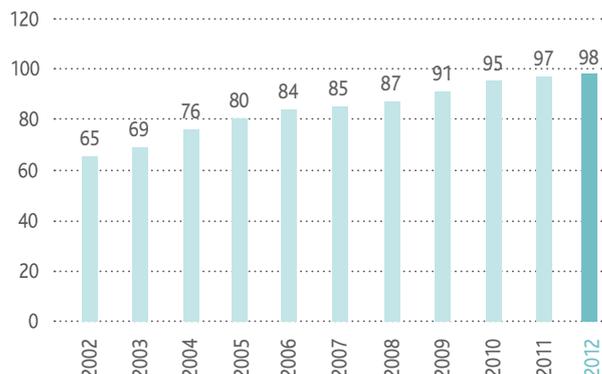
Villes	Passagers
Londres	2,128,987
Paris	932,314
Madrid	639,298
Amsterdam	612,456
Barcelone	525,185
Bruxelles	509,729
Zurich	492,121
Nice	425,142
Lisbonne	416,821
Porto	398,448
Francfort	396,305
Rome	324,051
Moscou	296,112
Copenhague	210,772
Munich	210,707

Evolution mensuelle du trafic passagers

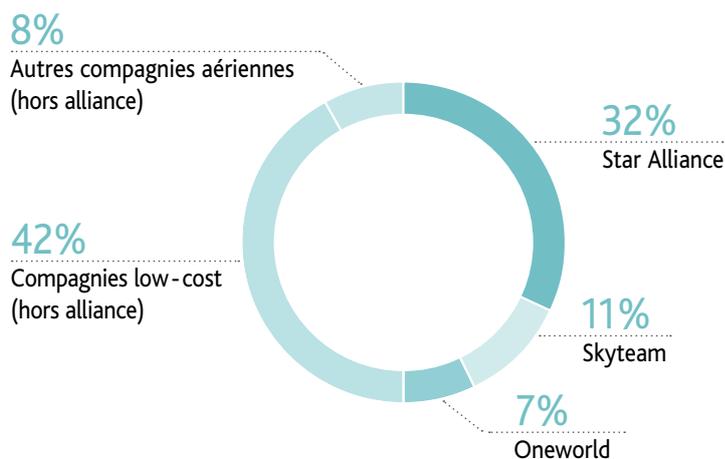


Evolution du taux de remplissage

Passagers/mouvement (ligne et charter)



Parts de marché par alliances



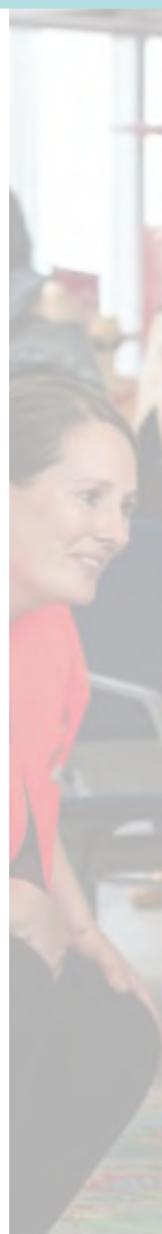
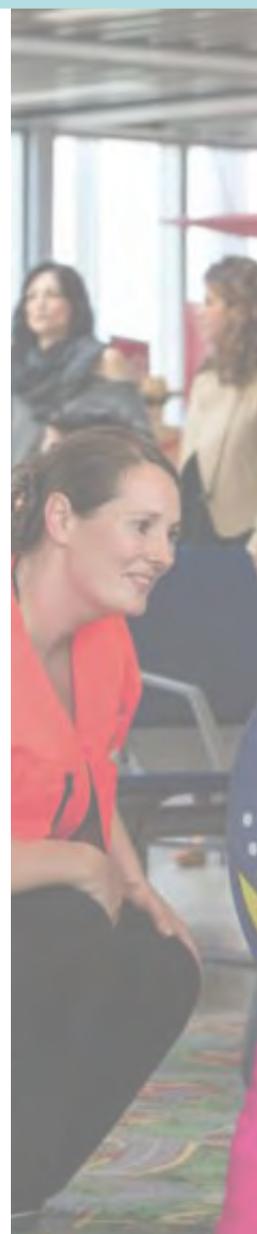
Trafic de ligne 2012 par compagnie

Compagnie	Passagers	Variation 2012/2011
Aer Lingus	113'042	+15,1%
Aeroflot	147'813	+4,0%
Air Algérie	25'054	+5,6%
Air Canada	101'058	+6,0%
Air Europa*	68'082	-
Air France	668'616	+1,6%
Air Malta	6'432	-68,7%
Air Mauritius	14'510	-38,5%
Alitalia	108'797	-8,9%
Austrian	149'733	+4,8%
Belair	21'289	+10,6%
Blue Islands	6'210	-2,6%
Bmi Baby	22'649	-40,7%
British Airways	631'008	+1,3%
Brussels Airlines	309'538	-5,6%
Czech Airlines*	23'835	-
Darwin Airline	153'337	-19,9%
Easyjet	5'350'443	+10,8%
Edelweiss Air	68'326	-15,4%
Egyptair	48'257	-4,4%
El Al	50'183	+6,8%
Emirates	148'748	+85,1%
Etihad Airways	112'190	+38,9%
Finnair	85'110	+9,4%
Flybe	14'280	+23,9%
Gulf Air	1'847	-80,8%
Helvetic Airways*	1'609	-
Iberia	255'232	-10,5%
Intersky*	365	-
Jet 2	48'389	+0,0%
KLM	395'832	+2,6%
Kuwait Airways	10'929	+2,4%
Lot Polish Airlines	42'179	-5,3%
Lufthansa	780'499	+0,6%
Luxair	44'839	+37,0%
Middle East Airlines	58'019	+4,7%
Norwegian	57'145	+1,5%
Pegasus Airlines	14'361	+15,4%
Qatar Airways	92'032	-9,0%
Rossiya	2'372	+4,6%
Royal Air Maroc	88'896	-4,0%
Royal Jordanian	15'286	-17,9%
Sas Scandinavian	203'950	+7,8%
Saudia	35'287	+17,5%
Swiss	2'049'979	+5,3%
Tap Portugal	313'715	+5,4%
Transavia Airlines	9'165	+7,0%
Tunisair	101'419	+13,6%
Turkish Airlines	186'489	+21,1%
Twin Jet	3'018	-42,4%
Ukraine International	34'043	+27,9%
United Airlines	192'142	-8,4%
Uzbekistan Airways	6'781	-1,9%
Wizz Air*	1'605	-
Total	13'495'964	+6,1%

* Nouvelle compagnie

11:32

Aire de jeux





Accent sur le service aux clients

Genève Aéroport place depuis des années la satisfaction des passagers au cœur de ses préoccupations. En 2012, il a pris une série de mesures visant à augmenter la qualité des prestations offertes, parmi lesquelles une application téléchargeable sur téléphone portable donnant des informations pratiques sur l'aéroport, une augmentation du nombre de places de parking et un système innovant permettant de suivre en continu la satisfaction des clients quant à la propreté des sanitaires.

Depuis plusieurs années, Genève Aéroport met l'accent sur la qualité du service, œuvrant de manière continue à améliorer le confort et la satisfaction de ses clients. En 2012, il a redoublé d'efforts en consacrant son objectif d'entreprise à ce thème, avec la volonté affichée d'«Améliorer en permanence le service à notre clientèle». Il a ainsi offert à tous ses collaborateurs la possibilité d'aller à la rencontre des passagers durant trois heures, afin de les aider et de les renseigner.

Objectif réussi: les 600 membres du personnel ayant pris part au programme «Airport Angels» ont jugé à 93% que l'activité à laquelle ils ont participé a contribué à améliorer la satisfaction des passagers avec lesquels ils ont été en contact. Outre le service personnalisé que la démarche a permis, l'initiative devrait déboucher sur des modifications à long terme, plusieurs propositions d'amélioration des infrastructures et des processus ayant été émises par les participants et les passagers.

Ces propositions seront soigneusement analysées et certaines d'entre elles concrétisées. A l'écoute des passagers, Genève Aéroport a ainsi transformé en services certaines suggestions émises les années précédentes, à l'image du wi-fi gratuit (introduit à fin 2009) et de la refonte totale de la signalétique (2011), deux éléments qui figurent encore aujourd'hui dans les enquêtes de satisfaction parmi les points jugés comme très positifs par les passagers. Des enquêtes qui sont significatives (plus de 5000 voyageurs interrogés par an) et qui montrent à nouveau en 2012 une progression de la satisfaction globale.

Services offerts gracieusement

Pour en revenir au wi-fi, il figure parmi la palette de services offerts gracieusement par l'aéroport. En 2012, il a été très utilisé et a battu des records d'utilisation, avec des pointes dépassant les 151'000 sessions par mois, soit une moyenne de 4880 par jour, comme ce fut le cas en décembre.

Dans cette même palette de services gratuits, mais dans un registre totalement différent, des billets Unireso sont offerts aux passagers arrivant à Genève, leur permettant d'emprunter librement pendant 80 minutes les transports publics

669'452
billets de bus offerts

Le profil du passager

Motif de voyage

tourisme	38%
voyage d'affaire, professionnel	33%
famille, raisons personnelles	29%

Genre

homme	54%
femme	46%

Fréquences (par an)

1 – 2 vols	24%
3 – 5 vols	34%
6 – 10 vols	21%
11 – 20 vols	13%
21 vols et plus	9%

Source: sondage ASQ 2012 Genève Aéroport

du canton : une manière d'afficher dès l'arrivée la volonté de l'aéroport de favoriser les transports publics. La démarche a une nouvelle fois été plébiscitée par les passagers: 669'452 billets (dont le coût a été totalement pris en charge par Genève Aéroport) ont été distribués en 2012, soit en moyenne plus de 1800 par jour.

Lancement de l'application GVApp

Pour répondre à l'évolution technologique et aux besoins des utilisateurs, Genève Aéroport a lancé au début 2012 l'application « GVApp ». Téléchargeable sur les smartphones (assistants numériques personnels iPhone et Android), ainsi que sur certaines tablettes numériques (iPad), ce nouveau service offre la possibilité d'obtenir des informations relatives notamment au statut des vols et aux parkings. Il peut en outre générer des alertes automatiques permettant de suivre un ou plusieurs vols. Ce développement original constitue un outil précieux qui vaut à GVApp de se différencier sur ce plan des applications couramment proposées par les aéroports.

Cette première version – appelée à s'enrichir de nouvelles fonctionnalités – a très bien été accueillie: il y a plus de 50'000 installations actives et la quasi-totalité des personnes ayant téléchargé l'application l'utilisent. Enfin, plus de 700 commentaires figurent sur l'Apple Store, dont plus de 500 comportant l'évaluation 5 étoiles (le maximum possible) et 170 lui en attribuant 4.

Smiley Box teste la satisfaction en direct

La propreté est l'un des symboles de la Suisse, et celle des toilettes un critère important de satisfaction des passagers. Partant de ce principe, Genève Aéroport a décidé de tester en temps réel l'avis des utilisateurs, en plus des traditionnelles questions posées dans le cadre de ses enquêtes de qualité (qui montrent un fort taux de satisfaction des passagers en matière de propreté). C'est ainsi qu'un projet pilote a eu lieu d'août à décembre dans quelques-uns de ses blocs sanitaires: un système innovant et unique en Europe, développé par une start-up romande, a permis aux passagers de dire s'ils étaient satisfaits de la propreté et de l'entretien des sanitaires. Dans le cas contraire, un message d'alerte était envoyé et une équipe de nettoyage dépêchée rapidement sur les lieux. En tout, près de 250'000 personnes ont voté, affichant un taux de satisfaction de 90%. L'opération s'étant montrée concluante, Genève Aéroport a décidé de pérenniser ce système et de l'étendre à d'autres lieux.

Actions pour les familles

L'aéroport se préoccupe des familles depuis de nombreuses années. C'est ainsi qu'une garderie destinée aux enfants jusqu'à 5 ans contenant livres, jouets, mais aussi espaces d'allaitement et de change a accueilli près de 9'000 bambins en 2012. Et ce, sans compter tous les jeunes ayant fréquenté le « coin enfants » orné de tables et de jeux, mais lui, non gardé par une collaboratrice de Genève Aéroport.



Durant l'été écoulé, ce dernier a organisé un grand concours de dessin et a pour l'occasion ajouté de nombreuses tables et chaises pour enfants à divers endroits du terminal. Le principe était simple : les enfants recevaient des crayons et du papier après les contrôles de sûreté. Ils dessinaient leur œuvre pendant qu'ils attendaient puis, avant d'embarquer, devaient glisser leur dessin dans l'une des urnes prévues à cet effet. Près de 1'500 jeunes de moins de 12 ans ont participé à ce concours intitulé « Dessine l'aéroport de tes rêves » et trente prix ont été distribués à des enfants venant du monde entier: le lauréat du prix des internautes habite Hong Kong, celui de la catégorie moins de 8 ans vit en Espagne et la gagnante des 8-12 ans réside à Genève.

Davantage de parkings

En comparaison internationale, Genève Aéroport a toujours été peu doté en places de parc: à peine plus de 360 pour 1 million de passagers, alors que l'IATA, International Airlines Transport Association, estime qu'un aéroport devrait en offrir 1'000 pour 1 million

3'675 opérations d'accueils protocolaires

Dont:

Chefs d'Etat (y. c. le Secrétaire général de l'ONU)	63
Premiers ministres	40
Ministres des affaires étrangères	155
Ministres	1'598
Familles royales (jusqu'au 2 ^{ème} degré)	517

de voyageurs aériens. Cette modestie explique aussi leurs très forts taux d'occupation (le parking en front d'aérogare a ainsi affiché l'année passée plus de 80% de taux d'occupation pendant 299 jours). Depuis l'été 2012, Genève Aéroport a pu remédier partiellement à cette situation en rachetant un parking (le P26) à la Fondation des Parkings, ce qui lui a permis de gagner un millier de places. Les passagers ont ainsi désormais le choix entre deux parkings illimités à tarif préférentiel, l'un à l'est (P26), l'autre à l'ouest (P51) de l'aéroport permettant ainsi de servir au mieux les voyageurs venant tant du côté Lausanne que du côté France.

Le P26 est également le premier à avoir été complètement opérationnel avec le nouveau système de gestion des parkings (CEPAGE), équipement moderne qui facilite le paiement par carte bancaire (le client peut choisir s'il veut payer dans sa propre monnaie ou en francs suisses) et qui évitera à terme de devoir introduire le ticket dans l'automate devant la barrière de sortie, l'installation liant le paiement au numéro de plaque minéralogique (ce qui permettra également au client distrait de demander à la caisse dans quel parking et à quel étage il a garé sa voiture).

Changement également en front d'aérogare, où un parking de dépose rapide («kiss & fly») a été créé, le gestionnaire de l'aéroport ayant profité des travaux de rénovation de la plate-forme pour réaménager la zone.

Passages de sûreté

Parmi les obligations auxquelles les passagers doivent impérativement se soumettre avant d'embarquer figurent les contrôles de sûreté. Pour rendre ce moment aussi agréable que possible, Genève Aéroport met l'accent sur l'accueil aux points de contrôle (engagement de personnel, sensibilisation des collaborateurs à l'accueil) et sur la fluidité des procédures. C'est ainsi que le Contrôle de Sûreté Centralisé (CSC, à l'étage des départs) s'est enrichi en 2012 d'une nouvelle machine d'inspection filtrage portant à 14 le total des installations situées au CSC (d'autres points d'inspections filtrage se trouvent au secteur France, en transit et au Terminal Charter). Cette installation supplémentaire vise à mieux gérer les pointes de trafic et à respecter autant que possible l'objectif que le gestionnaire de l'aéroport s'est fixé: un temps d'attente au CSC inférieur à dix minutes.

Opérations d'accueil

L'aéroport a continué en 2012 à venir en appui du canton et de la Confédération pour le rayonnement de la Genève Internationale. Les chefs d'Etat et ministres atterrissant à Genève ou en décollant bénéficient en effet gracieusement d'un accueil protocolaire de la part du service dédié de Genève Aéroport. Ce dernier a ainsi réalisé 3'675 opérations d'accueil en 2012, soit en moyenne dix missions par jour.

Les moments forts de 2012 ont été dessinés par les traditionnelles conférences



organisées par les Droits Humains (310 délégations), le Bureau International du Travail (309) et l'Organisation mondiale de la santé (268), sans compter celles de l'Organisation européenne pour la recherche nucléaire (CERN), de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED), de la conférence sur le Climat, de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), de l'Organisation météorologique mondiale (OMM), de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), de l'Organisation des Nations Unies (ONU) et de bien d'autres organisations encore. Mais – actualité oblige – l'année écoulée a aussi été l'occasion de conférences sur la Syrie, sur le désarmement Etats-Unis/Russie et sur les 10 ans d'adhésion de la Suisse aux Nations Unies.

Quant aux personnalités ayant transité par les services du protocole, elles provenaient d'Europe, d'Afrique, des Amériques et d'Asie.

11:28

Salle d'embarquement





Nouveautés et tendances

Genève Aéroport a étoffé son offre commerciale et ouvert de nouveaux points de vente. Il veut répondre aux attentes des passagers, en leur offrant les derniers concepts en matière de magasins et de restaurants. Il a procédé à plusieurs rénovations et transformations, mais a aussi introduit de nouveaux services pour améliorer la satisfaction des clients.

L'offre commerciale joue un rôle toujours plus important dans les aéroports: pour qu'un voyageur retire une expérience positive de son passage, les seules prestations aéronautiques ne suffisent plus. Les boutiques et restaurants ayant un fort impact sur la satisfaction des passagers, Genève Aéroport est dès lors animé par une volonté permanente d'améliorer son offre en la matière.

De nouvelles enseignes sont ainsi venues 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. Autres objectifs poursuivis: offrir les derniers concepts de boutiques et suivre les tendances en matière de commerces dans les lieux de transports («travel retail»). Un travail d'équipe qui implique plusieurs acteurs: pour trouver de nouvelles idées, suivre les résul-

tats et corriger les éventuels dysfonctionnements, l'aéroport collabore ainsi étroitement avec les concessionnaires gérant les commerces du site.

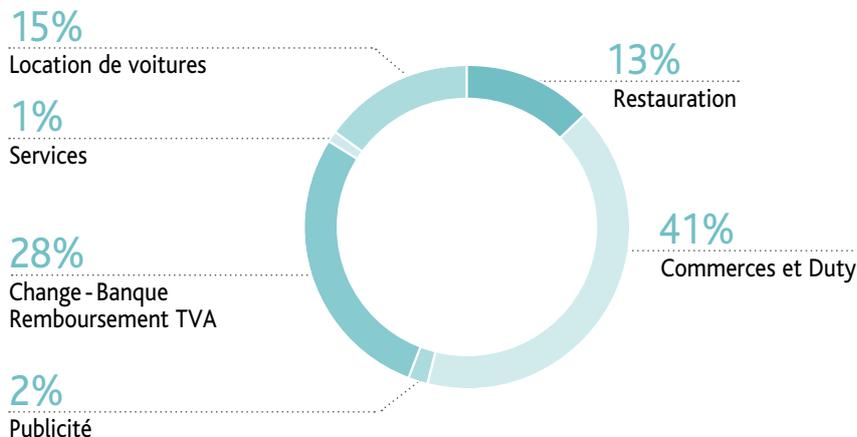
« Visites mystère »

En 2012, Genève Aéroport a franchi une nouvelle étape pour accueillir au mieux les passagers dans ses commerces et restaurants. Son service «concessions commerciales» effectue désormais quotidiennement des suivis de qualité et a mis en place en fin d'année un concept de «mystery shopping» pour les restaurants. Ces visites mystère vont permettre d'améliorer certains points et de mettre en place des plans d'actions avec les partenaires commerciaux, afin que les passagers empruntant les infrastructures aéroportuaires puissent bénéficier du meilleur service.

L'aéroport a également établi une nouvelle campagne de communication institutionnelle (Emotions Airport Shopping) et lancé un magazine («Winter Shopping») pour présenter les produits et marques distribués dans ses commerces. En termes de visibilité

14'000m²
de surfaces commerciales

Chiffre d'affaires par secteur d'activité



toujours, le réseau d'écrans a été étoffé afin de permettre une présence digitale continue de l'aile Ouest jusqu'au secteur France, en passant par la jetée frontale. D'autres projets sont également à l'étude afin d'améliorer encore la qualité des prestations, telle l'aide à la localisation des commerces (wayfinding). Et pour intégrer l'offre commerciale le plus en amont possible, le service des concessions commerciales participe à de nombreux groupes de travail réfléchissant au développement futur de l'infrastructure.

Divers publics

En termes de fréquentation, la moitié des passagers visite au moins un des commerces de l'aéroport et près du tiers d'entre eux procède à un achat, selon les sondages régulièrement effectués par Genève Aéroport. Côté restauration, quelque 47% des voyageurs prennent une consommation, qui est une boisson dans les trois-quarts des cas.

En tant qu'aéroport urbain, la plateforme genevoise ne s'adresse cependant pas uniquement aux 13,9 millions de passagers, mais aussi à leurs accompagnants, aux nombreuses personnes travaillant dans la région et aux quelque 10'000 employés du site.

Nouveaux points de vente

Deux nouvelles enseignes sont venues enrichir l'offre commerciale du côté «airside» (une fois les contrôles de sûreté passés). En début d'année, la



marque suisse Sprüngli a ouvert une boutique proposant des chocolats frais et des produits de confiserie, établissant ainsi à l'aéroport son premier point de vente dans le canton de Genève.

Quant à la boutique de confection Your Fashion Store, elle a succédé à Airport Fashion, rachetée par Naville Payot Distribution. Le concept architectural a été totalement modifié (boutique traversante, ajout d'écrans affichant les informations sur les vols...) et des marques à la mode ont élargi la palette proposée. Deux nouvelles enseignes ont également fait leur apparition dans la galerie marchande de la gare CFF : Chicorée, assortiment mode «young fashion», et la coiffure 19^{ème} Avenue, nouveau salon tendance avec service «nail bar».

Plusieurs rénovations

Les boutiques «airside», Hour Passion s'est totalement transformée et a été agrandie. Elle possède désormais des espaces haute horlogerie (Breguet, Blancpain) et a ajouté des nouvelles marques de bijouterie. La stratégie s'est

révélée payante, le taux de pénétration ayant quasiment doublé. Quant à la boutique Omega, elle a adopté son nouveau concept aux couleurs beige et champagne, invitant à la découverte de ses collections intégrales d'horlogerie et de bijouterie.

Au niveau des arrivées, le magasin de dépannage alimentaire Flavours a laissé place à un nouveau concept, celui du Montreux Jazz Shop. Il est composé d'un espace dédié au célèbre festival (avec vente d'affiches, de chocolats...) et d'un espace «Sandwich», déclinant la carte du Montreux Jazz Café (MJC) et offrant des produits maison préparés tout au long de la journée.

Concernant la restauration, le MJC a été modernisé (changement de visuels et de cartes notamment) et son backstage rebaptisé: le désormais «Funky Claude's» est décoré exclusivement avec des objets du fondateur du Festival de Jazz.

A l'étage des arrivées toujours, le bar «The Hub» a été transformé en un pub américain plus tendance, avec offre de bagels et de bières, le tout sous une



enseigne légèrement différente (Hub & co).

Aux départs, de l'autre côté des points d'inspection filtrage, le Swiss Coffee House a procédé à un relookage pour mettre en valeur son caractère suisse. Rénovation également de La Cuisine, avec un espace plus coloré et une offre à emporter de produits faits maison.

Animations durant toute l'année

Pour ajouter un supplément d'âme à l'offre commerciale, plusieurs animations ont été organisées à différents endroits de l'aérogare et à la galerie CFF. C'est ainsi qu'à la période de Pâques, le chocolat était à l'honneur, avec animations, jeux, concours, dégustation et ateliers. En juin, les « escales gourmandes » ont mis en avant le goût, avec notamment dégustations, shows culinaires et offres spéciales dans les restaurants. En été, la campagne « Best of Switzerland » a présenté de nombreuses spécialités helvétiques (chocolats, biscuits, matériel d'écriture, montres...), assorties de jeux et de concours. Les vacances d'automne ont été placées sous le signe de la forêt, avec notamment un parcours aventure du type « accrobranches » et une exposition tant ludique que pédagogique autour des champignons. Enfin, en décembre, différentes zones de l'aéroport ont été théâtralisées sur le thème de Noël, avec animations ambulatoires, jeux concours, distribution de chocolats, concerts et, bien sûr, visite du Père Noël.



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. Une nouvelle offre est d'ailleurs proposée depuis 2012 : la possibilité d'acheter durant un mois l'exclusivité de cette place centrale, tant en ce qui concerne le sol que les espaces digitaux, nouveauté qui a séduit deux marques horlogères suisses.

Par ailleurs, différentes enseignes, notamment d'horlogerie, de parfumerie, de cosmétique et de chocolaterie, ont mis en place des « pop-up stores » pour faire découvrir aux passagers leurs dernières collections ou créer l'événement. Des actions promotionnelles ont également ponctué l'année.

Les restaurants ont aussi pimenté leur offre, en organisant des concerts live et des soirées salsa au Montreux Jazz Café et sur les terrasses des Jardins de Genève.

Retombées positives sur la région

Ces nombreux efforts ont permis aux recettes commerciales des concessionnaires de croître (+4,4%) en 2012, malgré une conjoncture faible et un franc cher. Quant au chiffre d'affaires de la seule restauration, il a augmenté de 5%.

Ces résultats sont réjouissants, 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 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.

09:05

Salle d'embarquement





Opérations encore mieux orchestrées

Les week-ends de la saison froide restent les moments les plus chargés et le mois de mars a battu un record de fréquentation. Mais pour la première fois, le trafic en semaine a été plus élevé durant l'été que pendant l'hiver. Genève Aéroport a par ailleurs étoffé son dispositif de lutte contre la neige et a reçu le «World Snow Award». Il a été reconnu pour la troisième année consécutive comme l'aéroport le plus efficace d'Europe.

Pour qu'un aéroport fonctionne de manière sûre, ponctuelle et efficace, le gestionnaire de la plate-forme doit coordonner les activités réalisées par une multitude de sociétés et d'intervenants. Gérer près de 14 millions de passagers et 190'000 mouvements aériens requiert en effet une collaboration dûment pensée entre les nombreux acteurs impliqués.

Dans ce contexte, et afin d'orchestrer encore mieux ces activités, Genève Aéroport a mis sur pied un «Airport Steering». Ce centre de coordination aéroportuaire, devenu pleinement opérationnel en 2012, a de multiples tâches, allant de la supervision des flux des passagers et des capacités, à la diffusion de l'information et à la gestion des irrégularités. Son but: conserver en tout temps une vue d'ensemble de tous les processus afin d'être capable notamment d'anticiper au mieux les risques de perturbation.

Rattachée à la direction opérationnelle, cette centrale de conduite regroupe plusieurs services tant opérationnels (gestion des positions tarmac, de la capacité de la piste, des parkings hélicoptère, planification des positions avions par saison...) qu'administratifs (statistiques du trafic, contrôles des données du trafic pour la facturation des taxes d'atterrissage, informations aéronautiques tels les Notam, gestion des avions basés...). Il possède également un pôle «autorité de l'aéroport» (contrôles SAFA, constatations d'infractions, saisies-séquestres judiciaires, permis tarmac...).



112

véhicules de déneigement et de dégivrage

Prix de l'efficience

Pour la troisième année consécutive, Genève Aéroport a reçu l'«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 de la planète 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 182'022 mouvements, celle en gazon 5'892. Quant aux hélicoptères, ils ont comptabilisé 5'030 mouvements sur la plate-forme qui leur est dédiée.

Les vols de ligne ont continué à représenter la très grande majorité du trafic (137'000 mouvements, en hausse de 4,9%). Les charters ont endigué la chute enregistrée ces dernières années



(3'991 mouvements). Toutes catégories confondues, le trafic commercial a augmenté de 3,7% à 167'795 mouvements, tandis que le non commercial (écolage, tourisme...) a enregistré une baisse de 7,7% (à 27'416 mouvements).

Quant au tarmac, il a une nouvelle fois connu en 2012 de très forts taux de remplissage, particulièrement pendant les heures de pointe (où l'intégralité, ou presque, des places de stationnement étaient occupées) et pendant la nuit (83% des positions avion étaient occupées entre 24 heures et 6 heures du matin).

Répartition entre l'hiver et l'été

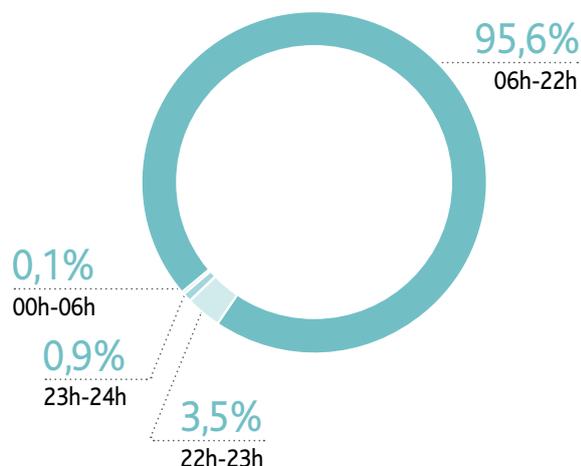
Porte d'entrée des Alpes suisses et françaises, Genève Aéroport accueille de très nombreux touristes, principalement britanniques, scandinaves et russes venant dans la région pour profiter de son offre en matière de sports d'hiver. En tout, environ un million de personnes transitent par les infrastruc-

tures genevoises pour des motifs liés au tourisme blanc, raison pour laquelle la saison froide a toujours été plus chargée que les mois d'été. Plusieurs records ont même été dépassés en 2012, avec le jour le plus fréquenté de l'histoire de l'aéroport (samedi 18 février avec plus de 65'000 passagers) et le mois le plus fort (mars, avec plus de 1,3 million de passagers).



En 2012 pourtant, et ce pour la première fois, le taux d'utilisation des créneaux aéroportuaires (slots) durant l'été (62,7%) a été plus élevé que celui des jours de semaines hivernales (61,9%), témoignant de la vitalité de l'offre estivale. Les week-ends de novembre à avril continuent par contre à afficher les plus forts taux d'occupation, avec une utilisation moyenne de la capacité des slots de 77,4% le dimanche et même de 88,4% le samedi pour la saison d'hiver 2011-2012 (période allant de fin octobre 2011 à fin mars 2012).

Distribution horaire des mouvements



« World Snow Award »

Juste avant la saison d'hiver, Genève Aéroport a été sacré « meilleur aéroport » par un panel d'experts spécialisés dans le domaine du ski et du snowboard. Ce « World Snow Award 2012 » a été décerné en novembre à Londres sous l'égide du magazine britannique « Ski and Snowboard ».

Cette distinction couronne le savoir-faire de Genève Aéroport et de tous les autres acteurs du site pour gérer harmonieusement les pics de fréquentation des week-ends hivernaux, tant au niveau de l'accueil des passagers que du traitement des bagages hors-gabarit. Ces derniers sont d'ailleurs encore mieux pris en charge depuis la fin de l'automne 2012, deux tapis hors-gabarit ayant été ajoutés dans le hall d'enregistrement du terminal principal, permettant d'améliorer le service aux passagers, notamment skieurs.

Plan d'actions pour les opérations hivernales

En 2012, la neige a peu perturbé les opérations. Si elle est bien tombée à sept reprises entre le 31 janvier et le 13 décembre, elle n'a jamais occasionné de fermeture de piste. En revanche, elle a nécessité plus de dix passages de l'armada pour déneiger la piste et plusieurs déglacages.

Concernant son dispositif de lutte contre la neige, Genève Aéroport a augmenté ses moyens à disposition (davantage de fraiseuses et de systèmes d'entretien de surfaces multifonctions « jetbrooms ») et va encore investir dans du matériel supplémentaire au cours de ces prochaines années. En 2012, il a d'ailleurs lancé un appel d'offre en ce sens.

Pendant l'année écoulée, le plan d'actions pour les opérations hivernales s'est appuyé sur 38 véhicules de déneigement de Genève Aéroport disponibles de suite (balayeuses-souffleuses, fraises, camions-lames...), à quoi il convient encore d'ajouter 58 véhicules privés disponibles dans l'heure et 16 camions de dégivrage des compagnies d'assistance actives sur le tarmac (Swissport, Dnata, Ruag, Tag et I.D.S).

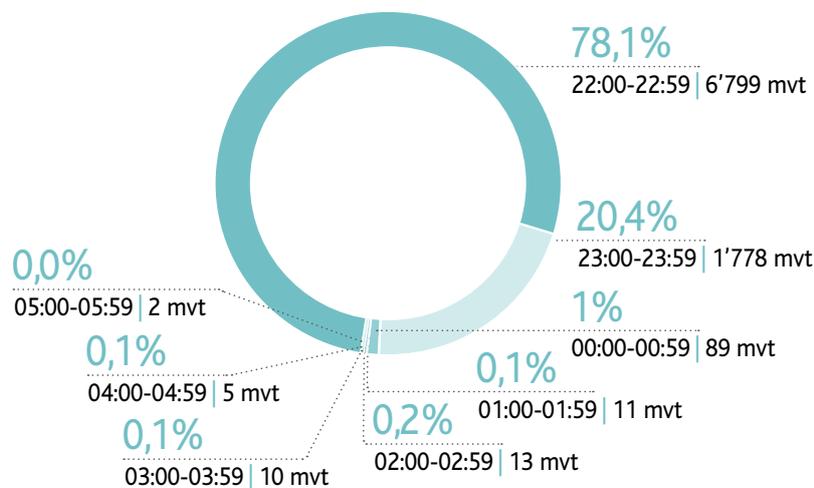
Le dégagement de la piste se fait actuellement en trente minutes (20 minutes pour le nettoyage de la piste par les véhicules, puis 10 minutes pour que le produit dégivrant ait le temps d'agir)

pour autant qu'un seul passage en piste soit suffisant, ce qui n'est pas le cas lors de fortes chutes de neige. L'objectif du plan neige de Genève Aéroport est de réduire progressivement le temps nécessaire au déneigement afin de raccourcir la durée des interruptions de trafic.

Outre une amélioration continue des interventions, Genève Aéroport met l'accent sur la prévision et l'anticipation, tant en termes d'organisation que de matériel (avec notamment un système de différentes sondes de monitoring déclenchant une alarme en cas de précipitations de neige ou de gel).



Distribution horaire des mouvements nocturnes



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 et la complexification des opérations due aux travaux sur le tarmac. C'est ainsi que les quelque 140 trajets de bus par jour (avec des pointes jusqu'à plus de 330 bus engagés certains week-ends) effectués sur le tarmac ont transporté en 2012 plus de 2,9 millions de passagers (+17% par rapport à 2011).

Les « Follow-Me », engagés systématiquement pour guider les pilotes de l'aviation générale et sur demande pour ceux de l'aviation de ligne, ont quant à eux opéré environ 19'000 heures.

Nettoyage de la piste et du tarmac

Les FOD (Foreign Object Debris) pouvant présenter des risques importants pour la sécurité, des contrôles de piste

sont régulièrement effectués. C'est ainsi que près de 2200 contrôles planifiés ont eu lieu en 2012 et ont permis d'enlever des objets lors de 166 d'entre eux. Comme chaque année, les missions de nettoyage ont également été très importantes, le balayage du tarmac, des voies d'accès et de la piste ayant été effectué pendant environ 7000 heures en 2012. Quant au dégommeage 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, il a nécessité 14 nuits de travaux, la moitié en avril, l'autre en novembre. Enfin, trois mois d'importants travaux ont été effectués pour effacer les marques de peintures au sol afin de permettre la modification de zones et de places de stationnement avion en vue des travaux préparatoires de la nouvelle route douanière.

Importance de l'aviation générale

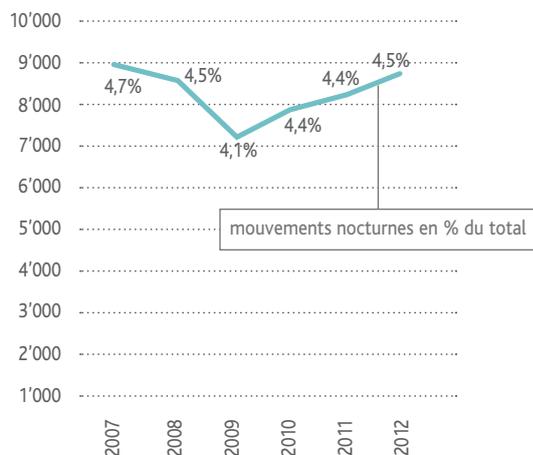
En Europe, Genève est le deuxième aéroport le plus important en termes d'aviation générale (aviation d'affaires, tourisme...) derrière Le Bourget qui, lui, n'accueille que des mouvements opérés par ce type d'aviation. Cette forte proportion s'explique par le tissu socio-économique de la région : forte présence d'organisations internatio-

nales et d'entreprises multinationales, lieu de résidence de nombreuses stars du sport et du show-business. En 2012, les avions-taxis ont réalisé 25'038 mouvements et les vols non commerciaux (écolage, tourisme...) en ont comptabilisé 25'317.

Pour une utilisation optimale de la capacité 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, afin de garantir les vols à l'horaire, mais l'aviation générale dispose en tout temps d'un certain nombre de créneaux (dont la quantité varie en fonction des jours et des heures, mais qui s'élèvent au minimum à quatre par heure).



Evolution des mouvements nocturnes (22h-6h)



A la demande de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC), un système de PPR a également été instauré dès l'été 2012 pour le stationnement des hélicoptères, afin de gérer la capacité de leurs positions sur la zone qui leur est réservée.



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 douzième édition, l'événement qui se tient simultanément sur le tarmac de l'aéroport et à Palexpo a accueilli en 2012 un nombre record d'exposants (491). Ce salon co-organisé par les associations européenne (EBAA) et américaine (NBAA) de l'aviation d'affaires a attiré 12'638 participants représentant 99 pays.



Mouvements nocturnes

En 2012, 8'707 mouvements ont été opérés entre 22h et 6h, soit 4,5% du trafic total sur l'aéroport. En d'autres termes, 95,5% du trafic s'est déroulé pendant la période diurne, entre 6h et 22h.

L'essentiel du trafic nocturne (98,5%) a eu lieu entre 22h et minuit (99,4% entre 22h et 0h29). Sur les 48 mouvements intervenus après minuit trente, 44 étaient des vols sanitaires ou d'Etat, soumis à aucune restriction. Durant l'année écoulée, conformément à la réglementation applicable aux mouvements nocturnes, l'exploitant d'aérodrome a donc autorisé 4 vols commerciaux au-delà de minuit trente, en raison de circonstances exceptionnelles et imprévues dûment motivées.

Les mouvements nocturnes sont très largement composés d'atterrissages. Après 22h, la proportion des décollages ne représente en effet plus que 15% des mouvements.

Les atterrissages (85% des mouvements après 22h) correspondent principalement à des vols de retour en provenance des grandes villes européennes et, pour une partie d'entre elles, des plaques tournantes du trafic international (hub).

Du fait de l'alternance du sens d'utilisation de la piste, le secteur de Genthod-Bellevue a été survolé par 58,2% du trafic nocturne (dont 441 décollages). Pour le secteur Vernier-Meyrin la part est de 41,8% (dont 844 décollages).

09:45

Check-in





Des chantiers pour bâtir l'avenir

Près de CHF 100 millions ont été investis pour rénover et développer diverses infrastructures. 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. Les travaux préparatoires de la future aile Est ont démarré. Un accent particulier a été mis sur la gestion de l'énergie, notamment via l'installation de panneaux solaires à ultravide.

Des grues, des machines de chantier et des avions. Le tarmac et les alen-tours de l'aéroport étaient bien occupés en 2012 et vont continuer à l'être ces prochaines années, tant les projets de rénovations, d'entretien et de constructions sont nombreux. Il faut dire que Genève Aéroport se trouve au-devant d'un important cycle d'investissements qui a démarré en 2012 avec des travaux réalisés pour près de CHF 100 millions, manne bienvenue pour les entreprises sous-traitantes confrontées par ailleurs à un environnement économique morose. En tout plus de 200 projets en cours concernent les infrastructures, dont certains, à l'image du chantier majeur de l'aile Est, vont durer plusieurs années.

Travaux préparatoires pour l'aile Est

Ce sont aujourd'hui des installations édi-fiées dans les années 1970 qui reçoivent les gros-porteurs. Il était donc temps de penser à les remplacer afin d'améliorer l'accueil des passagers voyageant avec ce type d'appareils. Ce sera chose faite avec la construction de l'aile Est, bâti-ment d'une longueur de 500 mètres qui

rendra possible la présence simultanée de six avions long-courriers. Il s'agira avant tout d'une amélioration qualitative: ces places seront désormais au contact (autrement dit, en connexion directe avec le bâtiment) et non plus au large (ce qui nécessite le recours à un bus). La future construction, recou-verte d'un champ de panneaux pho-tovoltaïques et tout en transparence, dotera l'aéroport d'une infrastructure moderne et de qualité améliorant l'ac-cueil, le confort et les flux de passagers. Elle permettra en outre d'augmenter la capacité en termes de passagers, condi-tion nécessaire au vu de l'augmentation de la taille des avions et de leur taux de remplissage.

Les travaux préparatoires ont débuté en 2012. Ils ont visé avant tout à pré-



200
projets d'infrastructures en cours

parer la zone où sera construit le futur édifice. Ils se sont notamment traduits par la démolition d'un hangar à bus, le déplacement d'un séparateur d'hydrocarbures, la modification de positionnements avion et de voies de circulation, ainsi que l'installation de sondes géothermiques qui serviront à chauffer et à refroidir le futur bâtiment en utilisant l'énergie souterraine.

Station de dégivrage

Plusieurs autres chantiers ont eu lieu sur le tarmac. Tout d'abord, les travaux visant à construire une nouvelle station de dégivrage et de distribution de carburant (projet ADIC, pour Aircraft DeIcing) ont démarré à l'est de la plateforme et ont été menés très rapidement. Le futur bâtiment – dont le toit et les façades seront recouverts de panneaux photovoltaïques – devrait être opérationnel avant la saison d'hiver 2013-2014. Il remplacera la station actuelle, devenue obsolète et ne correspondant plus aux besoins.

La rénovation du tarmac, qui implique le changement de dalles et donc l'utilisation d'un impressionnant portique, s'est poursuivie. La route périphérique autour du satellite 10 a également été rénovée. Quant aux positions 80, elles ont été reliées à l'oléo-réseau et dotées d'équipement d'énergie aux avions 400 Hz, ainsi que de mires de guidage (permettant aux pilotes de diriger leur avion de manière autonome jusqu'à leur emplacement de stationnement).

Enfin, les travaux de balisage du tar-

mac se sont poursuivis. Les dispositifs lumineux dotés de LED bleues et vertes ont permis d'améliorer le guidage des aéronefs et d'accroître la visibilité de nuit, ainsi qu'en temps de pluie et de brouillard.

Ajout de guichets d'enregistrement

Le terminal principal a été doté de sept guichets d'enregistrement supplémentaires, afin de faire face à la hausse du nombre de passagers. Il en possède désormais plus de 110, à quoi il faut ajouter les 20 guichets présents dans le terminal charter, utilisés pendant les week-ends de la saison d'hiver. Cette augmentation a été réalisée grâce à l'installation de cinq nouveaux guichets et à la transformation de deux sas en guichets d'enregistrement pour les bagages hors gabarit. À l'étage des arrivées, la barrière qui visait à délimiter la zone où les gens peuvent attendre les passagers a été judicieusement remplacée par une simple ligne rouge lumineuse, qui confère une élégance certaine au lieu.

Gestion des énergies

Depuis plusieurs années, Genève Aéroport entreprend une batterie d'actions visant à réduire sa consommation énergétique et son empreinte environnementale. Il ne se contente pas de diminuer ses besoins en termes relatifs (ratios, mètres carrés, passagers...), mais cherche également à les abaisser en valeurs absolues, ce qui implique des efforts importants, au vu de la croissance en termes de passagers qu'il a enregistrée ces dernières années. Il vise



à réduire sa consommation de 8% en trois ans, par rapport au référentiel de 2010.

Ses principes de gestion énergétique sont basés sur les trois piliers de Négawatt, à savoir la sobriété (supprimer les gaspillages), l'efficacité (améliorer le rendement énergétique de la source utilisée) et, une fois le besoin réduit, le recours autant que possible aux énergies renouvelables.

Mais sa politique énergétique ne s'arrête pas aux portes de Genève Aéroport: elle implique tous ses partenaires de la plate-forme. Dans le cadre de ses engagements sur l'empreinte environnementale du site, le gestionnaire aéroportuaire a en effet souhaité définir sur l'ensemble de son territoire une stratégie commune de gestion de l'énergie, visant à diminuer la consommation globale. Divers programmes d'incitation, regroupés sous l'appellation « Watt Else », ont commencé à être mis en œuvre. L'an passé, Genève Aéroport a ainsi proposé une charte énergétique que la plupart des sociétés du site ont déjà signée.

En 2012 toujours, Genève Aéroport a démarré son programme de gestion des énergies («Smart metering»), qui permet de connaître en temps réel la consommation de chaque consommateur final du site et, après analyse des courbes de tendance, de prédire la consommation future. Un tel exercice permet alors d'optimiser la production et la distribution d'énergie. Dans cette optique, un millier de capteurs ont été installés.

Enfin, l'aéroport a entrepris de nombreux travaux d'améliorations de l'efficacité énergétique (modernisation du réseau électrique à haute tension et de diverses installations d'éclairage ainsi que de ventilation). De manière générale, la volonté de l'aéroport de diminuer son impact environnemental est au cœur de tout nouveau projet et de toute rénovation.

Panneaux solaires à ultravide

L'an passé, Genève Aéroport s'est doté de 282 panneaux solaires thermiques à ultravide, issus d'une technologie développée par le CERN.

Recouvrant une surface de 1200 mètres carrés, ce champ solaire constitue le plus grand du genre en Europe et vient s'ajouter aux 3'300 mètres carrés de panneaux solaires traditionnels.

Le panneau à ultravide offre de hauts rendements, grâce à la qualité du vide à l'intérieur et à la technologie mise au point pour le garantir dans le temps.



A sa mise en service, au printemps 2013, l'installation permettra de produire du chaud en hiver, de l'eau chaude sanitaire en mi-saison et du froid en été, grâce à un absorbeur.

Chantier en front d'aérogare

Le chantier de rénovation du viaduc de transit et de la plate-forme en front d'aérogare, qui a débuté en mai 2010, s'est poursuivi. En 2012, il a notamment été marqué par divers réaménagements à la hauteur des parkings courte durée (création d'une zone de dépose rapide, fermeture du parking arrivée...).

Visible par toute personne se rendant à l'aéroport en voiture ou en transport public, ce chantier va encore durer jusqu'en 2014. 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 abritant les parkings de courte durée. Ces lourdes interventions, rendues obligatoires en raison de l'âge des ouvrages, permettront en outre d'améliorer l'éclairage et l'étanchéité des sols. Ces travaux, incombant aux autorités

cantonales et à Genève Aéroport, sont planifiées de manière à réduire au maximum les perturbations, tant au niveau du trafic que des opérations liées à l'exploitation aéroportuaire.

Gestion de la maintenance et informatique

Un aéroport compte de très nombreux équipements qu'il s'agit de gérer au mieux. Pour optimiser la gestion de ses infrastructures aussi riches que variées, Genève Aéroport s'est doté d'un système de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) qui a été progressivement mis en production en 2012. 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.

Plus visible pour les passagers: l'informatique a mis au point un système qui permet depuis l'an passé d'afficher en temps réel le nombre de minutes d'attente aux contrôles de sûreté.

Enfin, Genève Aéroport a entrepris un vaste programme de renouvellement du système vidéo utilisé dans ses parkings, dont la première étape a été réalisée en 2012.

09:48

Visitor's Center





Créer une culture de la sécurité

Redéploiement du plan d'urgence, augmentation des moyens mis à disposition, cours de formation, campagnes de sensibilisation: plusieurs axes ont été suivis pour continuer à diminuer les risques et à créer une véritable culture de la sécurité. Une sécurité sans faille figure au cœur des préoccupations de Genève Aéroport.

Une sécurité sans faille constitue une priorité pour Genève Aéroport. Il faut dire qu'un haut niveau de sécurité de toutes les entreprises actives sur le site aéroportuaire forme l'un des piliers d'une exploitation aéronautique sûre, efficiente et performante. Le gestionnaire de l'infrastructure a ainsi poursuivi ses efforts en 2012 pour assurer l'expansion de la culture de sécurité auprès de ses employés et de ses partenaires évoluant sur la plate-forme.

L'amélioration de cette culture est perceptible. Ainsi, les rapports d'incidents sont devenus un automatisme. Ces outils permettant de rapporter toute situation où la sécurité est mise en cause ont fait l'objet d'une importante communication du Safety Office. Ce dernier les traite individuellement et effectue un suivi de chaque cas rapporté, ce qui permet d'assurer une hausse constante du niveau de sécurité. D'ailleurs, si le nombre de rapports a augmenté, ils montrent une nette réduction de la gravité des incidents. Quant aux audits de sécurité effectués par le Safety Office, ils ont permis d'identifier les points d'amélioration tant pour les services internes à Genève Aéroport que pour les entreprises du site.

La proactivité étant un maître-mot en la matière, des analyses de sécurité («safety assessments») sont effectuées pour tous les projets de développement aéroportuaire, afin d'intégrer pleinement la sécurité dès le début du processus.

Plan d'urgence

En application des normes aéronautiques internationales et afin de répondre aux attentes de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC), Genève Aéroport a revu son plan d'urgence (PUR-GA) afin de l'adapter à la situation opérationnelle actuelle. Alors qu'un plan d'urgence classique doit, selon les normes, permettre de répondre à un accident ou incident majeur d'aviation et assurer la coordination avec les partenaires impactés, le PUR-GA va plus loin que ce qui est demandé. Validé en 2012 par l'OFAC, cet outil intègre des processus et des procédures standardisés permettant de faire face à toutes les situations d'exploitation dégradées, traitant notamment 56 événements pouvant conduire à une crise aéroportuaire. Il pose également un cadre structuré pour la gestion de crises tout en garantissant la bonne conduite des opérations.

350
heures
de préparation
pour l'exercice Pokus

Le plan d'urgence contient plus de 500 pages de documentation. En termes de conduite, il met en œuvre un fonctionnement par État-Major avec des cellules spécifiques qui peuvent être activées selon les besoins. Les premières formations des chefs de cellules ont eu lieu en 2012, de même qu'une information à l'ensemble du personnel. Enfin, les discussions avec le dispositif cantonal en cas de catastrophe OSIRIS ayant abouti, des adaptations des processus sont en cours.

Exercice Pokus 2012

L'importante documentation que constitue ce plan d'urgence et les processus de conduite qu'il décrit ont été testés le 3 décembre lors d'un exercice-cadre, sans intervention sur le terrain. C'est ainsi que l'exercice Pokus a simulé une crise grave nécessitant l'activation du PURGA, puis du dispositif cantonal en cas de catastrophe OSIRIS. Objectif: tester le déclenchement de l'alerte, la montée en puissance du processus de gestion de l'urgence, la mobilisation des personnels, le fonctionnement des diverses cellules de gestion de crise, la capacité de l'aéro-



port à maîtriser une situation d'urgence et à éviter l'aggravation de la situation, mais aussi à anticiper sur la reprise des activités. Le tout en poursuivant l'activité aéroportuaire perturbée en toute sécurité.

Les dix heures qu'a duré l'exercice Pokus ont permis aux différents intervenants de simuler leurs réactions en cas de crise. Mais l'utilité d'un tel exercice, qui a exigé une préparation aussi longue que minutieuse (350 heures de préparation), va bien au-delà de cet apport immédiat. L'analyse approfondie des différentes observations consignées par la direction d'exercice Pokus, les intervenants, ainsi que les nombreux observateurs et arbitres va permettre de procéder à des ajustements et par là-même à améliorer encore les processus de gestion de crise.

Sécurité

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, transports en ambulance, 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, une partie d'entre eux a notamment effectué en 2012 une semaine d'instruction de levage d'aéronefs à Stuttgart et une autre équipe a passé deux semaines au centre d'entraînement de Teesside, en Angleterre. A quoi il faut ajouter les for-



mations sur les nouveaux véhicules (tel le Sirius, un camion tonne-pompe récemment mis en service), sur les nouveaux équipements (à l'image de la nouvelle centrale d'engagement du SSA, inaugurée en 2013, mais dont les cours ont commencé en 2012 déjà) et bien entendu la formation continue sur le domaine aéroportuaire tout au long de l'année.

Leur savoir-faire ne reste cependant pas confiné dans l'enceinte aéroportuaire. Pour l'extérieur, il est utile sur au moins deux plans. Tout d'abord, les spécialistes du SSA forment à leur tour de nombreuses autres personnes. En 2012, ils ont ainsi donné des instructions à l'école latine des sapeurs-pompiers professionnels, à des entreprises genevoises et à des aérodomes régionaux, pour le compte de l'OFAC.

Par ailleurs, les véhicules du SSA sortent fréquemment de la plate-forme aéroportuaire pour venir en renfort, notamment lorsque les sinistres sont importants, comme ce fut par exemple le cas lors du sévère incendie de la Jonction en février 2012 pour lequel le Service de Sécurité de l'Aéroport a apporté un soutien substan-

Quelques interventions

Interventions avions	80
Feux divers (y. c. feux de véhicules)	21
Alarmes automatiques SCA (détection incendie bâtiment)	227
Pleins avec passagers à bord	707
Inondations	18
Alarmes neige et verglas	19
Alertes météo catégorie II/III (lorsque la visibilité est mauvaise)	9
Assistances diverses (dépannages, travaux logistiques...)	99
Conduites sanitaires (dont 2662 trajets en ambulances hors de l'aéroport)	2'933
Personnes traitées à l'infirmerie (passagers et personnels)	5'717

tiel en hommes et en matériel. De même, les ambulances de l'aéroport sortent plusieurs fois par jour du site pour véhiculer des patients se trouvant notamment dans des communes avoisinantes, en vertu d'un contrat de prestation passé avec le 144. C'est ainsi qu'elles sont intervenues précisément 2'662 fois à l'extérieur (90% des conduites sanitaires).

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 2012, le Safety Office a choisi de sensibiliser une nouvelle fois les personnels de la plateforme aéroportuaire à la nécessité de bien coordonner leurs opérations autour des avions et à familiariser les opérateurs aux actions de tous les acteurs impliqués. Cette campagne « Fairplay », plus étoffée que celle de 2011 notamment en termes de moyens de communication, a été suivie par plus de 500 participants et sera reconduite en 2013.

De manière plus large, les campagnes de prévention bénéficient depuis début 2012 d'un nouveau support de communication, ludique et percutant : la bande dessinée. Ce sont désormais deux per-

sonnages de BD (« Jet » et « Fodie ») qui rappellent à tous les intervenants du site les consignes de sécurité sur des thèmes choisis. Ils ont ainsi détaillé de manière humoristique les dangers liés à l'avitaillement en carburant, ainsi que les risques relatifs à la foudre et ont attiré l'attention sur l'intérêt des « rapports d'amélioration de la sécurité » (Safety Improvement Reports - SIR).

Protection incendie

Comme toujours, la prévention est la meilleure arme. Dans ce contexte, le Safety Office de Genève Aéroport a effectué l'an passé des audits et évaluations de plusieurs bâtiments pour identifier les points critiques en termes de sécurité et de protection incendie, afin de développer des plans d'actions. De manière plus large, il est en train de développer un manuel de sécurité et protection incendie, qui sera le fondement d'un processus d'amélioration et de mise en conformité normative des infrastructures en termes de sécurité incendie.

En 2012, Genève Aéroport a dispensé, comme chaque année, de nombreuses heures de cours sur le comportement en cas de feu et sur le maniement des extincteurs, s'adressant à tous les personnels du site aéroportuaire. Selon la loi genevoise et les normes aéronautiques, les personnes travaillant sur la plateforme doivent renouveler tous les trois ans leur formation dans le domaine de la première intervention et du comportement en cas d'incendie.

Prévention du péril animalier

Les chocs avec la faune constituent la deuxième cause d'incident et la sixième cause d'accident sur le réseau mondial de l'aviation civile. Pour assurer une sécurité maximale tout en préservant la biodiversité, Genève Aéroport est depuis de nombreuses années à la pointe de la prévention du péril animalier (PPA), implémentant régulièrement de nouvelles mesures et recourant à de nombreux moyens d'effarouchements afin de répondre à chaque type de situation. C'est ainsi que l'an passé, il a une nouvelle fois accueilli de nombreux responsables d'aéroports étrangers venus s'inspirer de ses méthodes.



Enfin, l'aéroport a encore renforcé son équipe dédiée à la PPA, désormais forte d'une dizaine de personnes, et a intensifié sa collaboration avec les services techniques ainsi que les compagnies aériennes, ce qui a permis un meilleur reporting des collisions.

16:12

Passerelle départ





Actions environnementales

Plusieurs mesures ont été prises en 2012 pour diminuer l'impact environnemental de l'aéroport. Des centaines de logements ont été insonorisés dans les communes riveraines genevoises et le dispositif d'aide à l'insonorisation en France voisine est entré dans une phase concrète. Des efforts particuliers ont également été réalisés en matière de diminution des émissions gazeuses. La certification carbone de Genève Aéroport a été renouvelée.

Infrastructure essentielle à la bonne santé économique 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. Cette politique cible notamment la lutte contre le bruit, la qualité de l'air, le trafic induit, la gestion de l'énergie (voir chapitre «infrastructures»), la gestion des déchets, de l'eau et des milieux naturels. Genève Aéroport détaille sur son site Internet les nombreuses mesures qu'il prend depuis des années dans ce domaine. Il se tient également à la disposition de la population, qu'il accueille sur rendez-vous dans son espace environnement, lieu d'informations et d'échanges doté de nombreux supports permettant d'expliquer les actions mises en œuvre pour limiter les impacts environnementaux des activités aéroportuaires.

Programme d'insonorisation en Suisse...

En 2012, Genève Aéroport a poursuivi ses efforts dans la mise en œuvre de son programme d'insonorisation dans les communes riveraines genevoises. Plus de 540 logements ont été insonorisés et 280 sont en cours de traitement, ce qui a représenté en 2012 un investissement de CHF 6 millions pour la prise en charge de ces travaux.

Durant l'année écoulée, l'accent a été mis sur des opérations de grande envergure, avec l'insonorisation de cinq bâtiments locatifs, dont un à Versoix et deux respectivement à Meyrin et à Vernier. Généralement plus complexes à réaliser, les travaux d'insonorisation sur un bâtiment locatif revêtent une grande importance, dès lors qu'ils concernent un nombre élevé de riverains de l'aéroport. Sur ces cinq opérations, ce sont plus de 500 personnes qui ont vu leur qualité de vie, au point de vue acoustique, être améliorée. À noter que de tels travaux ont des effets collatéraux positifs : ils améliorent par la même occasion l'isolation thermique, générant ainsi de substantielles réductions sur le plan des émissions de CO₂.

2'786
logements insonorisés



A ce jour, Genève Aéroport a terminé l'insonorisation des habitations concernées dans la zone d'intervention obligatoire, ainsi que dans les deux premières zones d'intervention volontaire. Ainsi, près de 2'800 logements ont été insonorisés par Genève Aéroport pour un coût total de CHF 41 millions.

... et en France

En France voisine, le dispositif d'aide à l'insonorisation concerne 837 logements, dont 99 de type pavillonnaire, 353 en copropriétés et 385 gérés par des bailleurs.

Tous les propriétaires de pavillons ont été sollicités et près de 40 d'entre eux ont engagé la procédure pour bénéficier de l'aide à l'insonorisation. Du côté des copropriétés, les études de conception des travaux d'insonorisation sont terminées pour quatre des six objets et les copropriétaires se sont montrés favorables à l'exécution des travaux d'insonorisation.

Pour les immeubles gérés par les bailleurs sociaux, Genève Aéroport a rem-

boursé, après vérification de la bonne conformité des travaux aux exigences, les travaux de menuiseries extérieures et de ventilation réalisés sur un immeuble en 2005 et les études de concepts d'insonorisation sont en cours sur un ensemble de sept immeubles.

Qualité de l'air

Genève Aéroport a obtenu le renouvellement de la certification «airport carbon accreditation» au niveau 3 par un organisme tiers indépendant. Cette certification 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 CO₂ sous sa responsabilité, et qu'il implique également les autres sociétés actives sur la plate-forme.

En 2012, Genève Aéroport a publié une nouvelle édition de son bulletin d'informations environnementales (GVAEnvironnement) à destination des riverains. Ce dernier numéro a traité de l'influence de l'aéroport sur la qualité de l'air et des mesures de réductions des émissions mises en œuvre par le gestionnaire de la plate-forme.

Les mesures de qualité de l'air de l'aéroport sont d'ailleurs désormais à dis-

position sur le site internet du réseau Transalpair (www.transalpair.eu) qui rassemble les données de toute la région (notamment Genève, Vaud, Haute-Savoie et Ain).

Mesures de réductions des émissions gazeuses

Début 2012, Genève Aéroport a mis en service sept nouvelles installations de fourniture d'énergie aux avions (aux positions 80), portant à trente les positions dotées de tels dispositifs. Les compagnies ont obligation d'utiliser ces systèmes sur les positions équipées, car il s'agit d'une mesure très efficace mise en place pour limiter les émissions de polluants gazeux et de gaz à effet de serre (les économies sont estimées à 8'000 t kérosène/an, 25'000 t CO₂, 50 t NO_x).

Genève Aéroport déploie depuis plusieurs années un plan de mesures dont l'objectif est de diminuer les émissions gazeuses des véhicules de l'aéroport. Ces mesures visent d'une part au rajeunissement de la flotte aéroportuaire et d'autre part à l'augmentation de la part



Evolution des parts modales durables des passagers



des véhicules électriques ou hybrides. Afin de sensibiliser ses partenaires à la problématique de la qualité de l'air et de les encourager à acquérir des véhicules peu polluants, Genève Aéroport a publié en 2012 un guide pratique à destination des propriétaires de flotte de véhicules. Ce document donne aussi bien des renseignements sur la pollution locale de l'air, que sur les normes et règles en vigueur à l'aéroport ou encore les technologies et équipements permettant de réduire l'impact environnemental des véhicules (liste de véhicules électriques disponibles sur le marché).

En outre Genève Aéroport a financé en 2012 l'installation de bornes de recharges pour des tapis bagages électriques d'un agent de handling ainsi que l'installation de filtres à particules sur des engins d'assistance en escale.

Aujourd'hui, 20% du parc de véhicules de la plate-forme aéroportuaire sont éco-compatibles (électriques, hybrides ou fonctionnant au gaz naturel) et 42% des véhicules thermiques répondent aux dernières normes d'émissions (Euro 4, Euro 5, Com3), autrement dit font partie des engins thermiques les moins polluants.

Développement d'un nouveau véhicule

Toujours à propos de la flotte présente sur la plate-forme, Genève Aéroport participe en partenariat avec le groupe suisse Catecar au développement d'un

véhicule léger (coque en lin, châssis en aluminium, pesant 350 kilos), peu polluant (consommation d'essence : 1 litre aux 100 km) et peu onéreux intégrant diverses technologies de pointe mises au point par des universités et centres de recherche romands. Le tout premier prototype de cette voiture possédant un toit solaire a roulé sur le tarmac pendant plusieurs semaines, ce qui a permis aux autorités aéroportuaires de le tester et d'apporter leurs commentaires.

Suite à cette expérience, la « Libellule » (Catecar Dragonfly) a pu être présentée en novembre à Amsterdam dans le cadre d'une exposition-conférence de l'association mondiale des aéroports (ACI - Airport Council International).

Plan de mobilité

Pour la deuxième année consécutive, la part des passagers aériens s'étant rendus à l'aéroport en transports en commun a atteint 45%, ce qui permet à Genève Aéroport d'atteindre son objectif fixé à l'horizon 2020. Ce succès est notamment lié à sa politique active de promotion des transports en commun et à la mise en place depuis 2008 d'un distributeur de billets de transports publics gratuits (car financés par Genève Aéroport) en zone de distribution des bagages. Genève Aéroport est l'un des seuls aéroports à avoir mis en place une telle action permettant aux passagers atterrissant à Genève de prendre gratuitement les transports publics pendant 80 minutes.

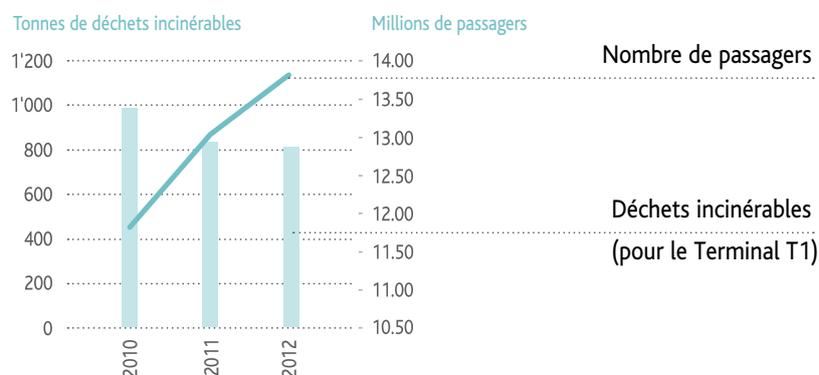


Concernant les collaborateurs de l'aéroport, les actions mises en œuvre dans le cadre du plan de mobilité se sont poursuivies. Un budget supérieur à un million de francs, couvert par une augmentation des tarifs des abonnements de parking employés, est alloué au financement des mesures d'incitation à l'usage des modes de transport durable par les personnels de l'aéroport.

Le covoiturage entre les employés venant travailler sur le site aéroportuaire continue à être encouragé. Cette année, un accent particulier a été mis sur le covoiturage sur tarmac, afin que les collaborateurs utilisent avant tout les navettes, plutôt qu'un véhicule indi-



Evolution des tonnages de déchets en lien avec le nombre de passagers



viduel pour se déplacer d'un endroit à l'autre de la plate-forme.

En 2012, Genève Aéroport a participé pour la 7^{ème} année consécutive à «Bike to Work». Les sociétés Skyguide et Swissport ont également pris part à cette action cycliste, la plus grande de Suisse, ce qui a porté à plus de 190 le nombre de personnes venues travailler à l'aéroport en vélo pour la moitié de leurs trajets au moins. Genève Aéroport a offert à tous les participants une révision gratuite de leurs vélos, réalisée par Genève Roule.

Gestion des déchets

Du nouveau matériel de tri a été installé à la déchetterie du fret en vue de l'instauration de la taxe au sac au 1^{er} janvier 2013. Le taux de tri au fret a été de 60% en 2012 et l'objectif est d'augmenter encore cette proportion.

La taxe au sac instaurée dans le terminal principal depuis janvier 2011 est un succès. Le taux de tri a progressé de 37% en 2011 à 43% en 2012. Un système de pénalité pour le non-respect de la taxe au sac est en vigueur depuis janvier 2012.

Redistribution des denrées non consommées

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 du pays, des marchandises périssables sont parfois retirées du circuit commercial alors qu'elles sont encore consommables. Genève Aéroport a ainsi poursuivi sa collaboration initiée en 2011 avec l'association Partage qui vient récolter les denrées alimentaires encore consommables dans différents points de restauration afin de les redistribuer le jour même dans des centres caritatifs de Genève. Plus de 5 tonnes de denrées alimentaires ont ainsi été récupérées dans les commerces de l'aéroport pour être redistribuées aux associations caritatives et services sociaux.

Biodiversité des prairies de l'aéroport

C'est certes très inattendu pour une plate-forme à vocation industrielle, mais le site aéroportuaire compte de très vastes surfaces herbeuses. Au vu des différentes espèces recensées, de leur rareté et de leur écologie, la diversité végétale des prairies de l'aéroport peut être considérée comme bonne. En effet, 207 espèces végétales ont été recensées en 2012, dont certaines espèces rares et/ou menacées comme la spirée filipendule, la langue de serpent, la rosa gal-

lica ou encore la molène blattaire. Étant donné leur rareté en Suisse, Genève Aéroport joue un rôle non négligeable quant à leur maintien et leur pérennité au niveau national, c'est pourquoi une gestion des milieux naturels visant à favoriser les prairies maigres, milieux de grande valeur pour la flore, est mise en œuvre. Afin de préserver la biodiversité, les autorités aéroportuaires prennent de nombreuses mesures, qui vont du plan de fauche différenciée à l'installation de nichoirs, en passant par la présence de ruches en bord de piste.

A l'inverse, l'aéroport lutte activement contre les néophytes: trois espèces figurant sur la liste noire des espèces envahissantes ayant été observées à l'aéroport en 2012 font l'objet de plans d'actions en vue de leur éradication, en concertation avec le canton.

207
espèces végétales
dans les prairies
aéroportuaires



Marketing et promotion extérieure

Présence proactive sur les médias sociaux, participation à plusieurs conférences spécialisées, campagnes de communication en collaboration avec des compagnies aériennes, lancement d'un concours mensuel sur Internet, politique de sponsoring très soutenue... Genève Aéroport a mené de nombreuses actions envers les professionnels du tourisme et le grand public.

Genève Aéroport est allé activement à la rencontre de ses publics, tant de manière traditionnelle que via les nouveaux médias. 2012 a ainsi constitué l'année de mise en œuvre d'une stratégie de présence proactive sur les médias sociaux, en accompagnement des stratégies marketing et communication globales. L'accent a été mis sur Facebook, dont la page officielle de l'aéroport est actualisée quotidiennement avec des informations aériennes, des offres shopping, des événements, des concours, des photos...

Une présence institutionnelle a été établie sur d'autres réseaux tels YouTube et LinkedIn, ainsi que sur des réseaux professionnels B2B.

Communication commerciale et promotions

Genève Aéroport a apporté un soutien actif aux compagnies aériennes, en participant à des campagnes conjointes pour accompagner les nouveautés en termes de desserte. Un accent particulier a également été mis sur l'Amérique du Nord : une campagne de communication à forte visibilité a été réalisée en collaboration avec les trois compagnies desservant ce continent. En effet, il s'agit du principal marché long-courrier pour Genève et un besoin de relancer le tourisme s'était fait sentir sur cet axe.

Pour promouvoir les destinations de son réseau, Genève Aéroport a participé à plusieurs salons grand public consacrés aux voyages, avec des stands, des animations, des concours... Il a également lancé un concours mensuel sur internet avec des billets à gagner, offerts par les compagnies présentes à Genève. Au niveau des professionnels, il a poursuivi ses campagnes de communication B2B, en proposant newsletters, emailings et workshops communs aux compagnies et agences de voyages.



74 engagements de sponsoring

Principaux dossiers sponsoring

Les Lions de Genève (basket)	Les Zamis de l'OSR
Fêtes de Genève	Neuchâtel International Fantastic Film Festival (NIFFF)
Forum de Meyrin	Festival du film d'animation d'Annecy
Théâtre de Carouge	Ski Romand
Forum des 100	Montgolfiades
Genève Servette HC	Action JO 2012
Caribana Festival	

Un bon réseau se travaille. C'est ainsi que Genève Aéroport a poursuivi sa stratégie d'amélioration qualitative de l'offre aérienne. Il a pris de nombreux contacts avec les compagnies et mené un réseautage proactif. Il a participé à une dizaine de conférences spécialisées dans le domaine du transport aérien. Pour mieux affiner encore ses démarches et recherches, il a acquis de nouveaux outils statistiques et d'études de marché.

Ses efforts ont payé : après plusieurs années de contacts et de discussions, il a pu finaliser les négociations avec Air China, qui ont abouti à l'arrivée de la compagnie en 2013.

Développement du e-commerce

Parmi les autres actions marketing, il faut relever le développement d'une plate-forme de e-commerce permettant de vendre des prestations en direct auprès des passagers. Visant à répondre aux besoins des passagers, particulièrement à ceux des femmes et des hommes d'affaires, ces prestations incluront des produits tels le coupe-file à la sûreté, l'accès aux salons VIP et la réservation d'une place de parc. Prévue pour le printemps 2013, cette offre constituera un vrai tournant dans la stratégie de l'aéroport, car c'est la première fois que Genève Aéroport vendra des produits directement aux passagers.



Sponsoring actif

Genève Aéroport mène depuis des années une politique de sponsoring très active, 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 se fait d'une part dans un souci de s'impliquer concrètement dans la vie des communes riveraines et d'autre part en soutenant des manifestations ou équipes sur l'ensemble de la zone d'influence de l'aéroport.

En 2012, certains soutiens en matière de sponsoring ont été particulièrement visibles. Parmi les points forts, on peut citer le «Night Glow», spectacle nocturne composé de trente ballons à air chaud montant et descendant en musique au-dessus du tarmac qui s'est tenu en marge des Montgolfiades. Comme l'année précédente, Genève Aéroport était partenaire du Forum des 100, forum de réflexion et d'échange où se côtoient plus de 800 participants issus du monde politique, économique

et culturel. Au niveau sportif, l'équipe de basket des Lions de Genève est arrivée en deuxième place du championnat suisse, après une finale particulièrement haletante. Enfin, en cette année de Jeux olympiques, Genève Aéroport a soutenu, aux côtés du canton, de la Ville de Genève et de l'Association des communes genevoises, les sportifs genevois qualifiés pour Londres.

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

Bénévolat d'entreprise

En 2011, Genève Aéroport s'était fortement impliqué dans le bénévolat d'entreprise, en offrant à tous les membres du personnel la possibilité de réaliser pendant quatre heures un projet social ou environnemental. En tout, 602 collaborateurs avaient participé à l'un des



48 projets proposés dans le cadre de son objectif d'entreprise. Une manière de rendre service à la collectivité tout en renforçant l'esprit d'équipe et les liens entre les divisions. Cette action lui a valu de recevoir un certificat du Prix Suisse de l'Éthique 2012 «pour avoir mené avec succès un projet original dans le domaine de l'éthique, notamment en matière de responsabilité sociale de l'entreprise ou du développement durable». En 2012, Genève Aéroport a de nouveau encouragé le bénévolat d'entreprise, mais à une échelle plus modeste. C'est ainsi que treize collaborateurs sont venus aider chacun pendant quatre heures au montage des infrastructures du tournoi de tennis en fauteuil roulant (Swiss Open), qui s'est tenu en juillet au centre sportif du Bois-des-Frères (Vernier).

Il a également prolongé l'action visant à remédier à la pénurie de sang que connaissent les hôpitaux genevois. Il a ainsi aidé les professionnels du Centre de transfusion sanguine à organiser deux journées de dons du sang à l'aéroport pendant les périodes où les manques se font particulièrement sentir (août et fin novembre).

Service à la population

Les collaborateurs du service de sécurité de Genève Aéroport (SSA) sont régulièrement présents sur des événements sportifs ou festifs de la région afin d'assurer un service de sauvetage



et de mettre à disposition une brigade sanitaire, ainsi que des moyens logistiques. En 2012, ils ont notamment été impliqués lors de la Lake Parade, des Fêtes de Genève, du Triathlon de Genève et de la Coupe de Noël.

Associations faitières

Genève Aéroport est membre de deux associations faitières liées au secteur aérien: Aerosuisse (fédération faitière de l'aéronautique et de l'aérospatiale suisses) et SIAA (Swiss International Airports Association). En collaboration avec ces dernières, l'aéroport s'est prononcé en 2012 sur plusieurs thèmes politiques touchant à l'aviation, notamment sur la motion demandant l'égalité de traitement pour les entreprises employant du personnel au sol dans le secteur de la navigation aérienne et sur la révision de la loi sur les épidémies.

13:20

Dépose taxi





Toujours plus de compétences

Les effectifs se sont accrus pour répondre à la complexité croissante des opérations et à l'augmentation du nombre de passagers. Un ambitieux projet de gestion des compétences a démarré et les investissements en matière de formation continue se sont poursuivis. Genève Aéroport a par ailleurs obtenu un label couronnant sa politique de recrutement.

Pour accompagner la croissance, améliorer encore la qualité et répondre à la complexité croissante des opérations, les effectifs ont à nouveau été accrus en 2012. C'est ainsi que 26 personnes ont rejoint Genève Aéroport, portant ainsi le nombre de collaborateurs et collaboratrices à 863, soit 814,4 équivalents plein temps (EPT). Et, pour donner une image complète des salaires versés par Genève Aéroport, il faut ajouter à ces collaborateurs fixes près de 70 auxiliaires horaires et plus d'une quarantaine de personnes sous contrat de durée déterminée.

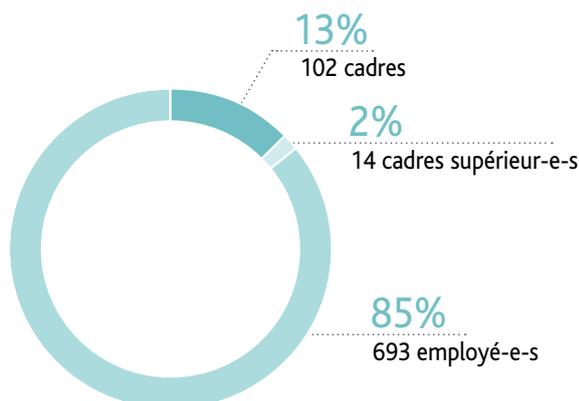
C'est avant tout le service de la Sûreté passagers qui a augmenté ses effectifs (+12 personnes), reflétant la croissance du trafic, mais aussi la volonté de l'aéroport de rendre le passage aux points d'inspection filtrage aussi fluide que possible. La Direction Infrastructure et Planification, chargée de faire évoluer l'aéroport et d'adapter ses infrastructures afin de préparer le futur, s'accroît également (+6), de manière logique face aux très nombreux travaux en cours et à venir. La division Exploitation et le Safety office ont également été étoffés.

En matière d'engagement, Genève Aéroport ne se contente pas des voies habituelles. Mû par une forte volonté d'être un employeur responsable, le gestionnaire de la plate-forme aéroportuaire passe systématiquement par l'Office cantonal de l'emploi lorsqu'un poste est mis au concours. Et, à compétences égales, il s'engage à donner priorité à des demandeurs d'emploi, notamment à des chômeurs en fin de droit. Cette politique, en place depuis plusieurs années, a été couronnée à fin 2012 par l'obtention du «Label 1 + pour tous», qui met en exergue les entreprises du canton luttant activement contre le chômage.



863
collaborateurs fixes

Répartition selon le statut des employés



Importance de la formation continue

Un aéroport est un lieu en constante évolution qui regroupe des activités très diversifiées. En outre 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. Certaines compétences métiers et comportementales évoluent, d'autres disparaissent, d'autres encore voient le jour.

Dans de telles conditions, la formation continue revêt une importance majeure et Genève Aéroport y consacre ainsi chaque année des sommes substantielles. En 2012, il a investi près de CHF 900'000 en la matière, et ce sans compter les nombreuses formations techniques pour que son personnel reste toujours à la pointe des qualifications. Et il s'agit là uniquement des montants versés, le temps passé en formation n'étant pas comptabilisé dans cette somme.

Pour encore améliorer sa formation continue, l'ancrer véritablement dans sa stratégie d'entreprise et mieux anticiper le futur, une politique de développement des compétences et de formation continue a été formalisée au premier semestre 2012. Elle poursuit plusieurs objectifs : développer le savoir-faire et le savoir-être, anticiper et préparer la relève, développer l'employabilité et accompagner les projets stratégiques de l'entreprise.



Création de profils de compétences

Pour mettre en œuvre cette politique, un ambitieux projet de gestion des compétences et de la formation continue a démarré au printemps 2012. Cette démarche stratégique s'est rapidement concrétisée par l'élaboration d'un référentiel recensant toutes les compétences - comportementales et métiers - nécessaires à la réalisation des missions de Genève Aéroport. Ce référentiel permettra de déboucher à terme sur la création de profils de compétences qui s'ajouteront bientôt aux descriptions de postes et qui donneront une vue d'ensemble des compétences nécessaires aux différents postes et à leur évolution. Un catalogue de formation continue référencera l'ensemble des actions de formation qui permettront de développer celles-ci. Régulièrement alimenté et actualisé, ce catalogue sera mis à la disposition du personnel au travers d'un outil informatique.

Formation au lean management

En termes de gestion d'entreprise, un groupe test de seize personnes constitué de représentants de la direction et des cadres a été formé au lean management. Ce concept novateur vise à accroître l'efficacité des tâches accomplies, notamment par l'élimination de gaspillages. Il est question dans un futur proche d'étendre cette formation à un plus large panel de collaboratrices et collaborateurs, afin de conduire à une organisation plus efficace de leur travail, et ce dans le cadre de la recherche continue d'améliorations qui prévaut dans l'établissement.

Projet ConvergenceS

En 2012, les réunions et groupes de travail permettant d'avancer dans la concrétisation du projet ConvergenceS se sont poursuivis, en vue d'une entrée en vigueur en 2014. Ce projet vise à regrouper les moyens de la Ville de Genève et de l'Aéroport 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-pom-

Evolution des effectifs 2008-2012

	2008		2009		2010		2011		2012	
	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.
Employé-e-s CDI	676,4	697	683,7	706	712,6	738	726,3	754	770,9	809
Auxiliaires mensuel-le-s CDD	44	58	37,3	49	40	56	49	65	38,5	49
Apprenti-e-s	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5
Total	723,4	758	725	759	756,8	798	779,3	824	814,4	863

E.P.T. : Equivalent Plein Temps

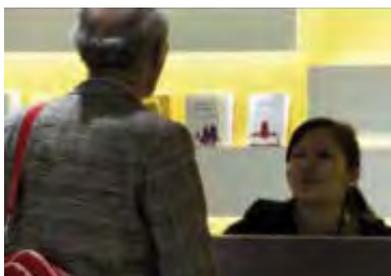
piers professionnels et de transports sanitaires urgents. A terme, la structure convergée comptera quelque 400 personnes, dont plus d'un quart provenant du Service de Sécurité de l'Aéroport (SSA).

Dialogue privilégié

Genève Aéroport a renouvelé ses deux organes permettant au personnel de faire entendre sa voix aux niveaux des instances dirigeantes. Des élections internes se sont tenues en automne afin de nommer les trois délégués représentant le personnel au Conseil d'administration et les membres de la Commission consultative du personnel. Cette dernière, constituant une cellule d'interlocuteurs et d'interlocutrices privilégié-e-s dans le cadre des relations entre la direction et l'ensemble du personnel, vise à faire remonter à la direction générale diverses problématiques soulevées par les collaboratrices et collaborateurs. En plus de cette structure prévue par les statuts, Genève Aéroport a lancé en fin d'année une formule très informelle de petits déjeuners ouverts à tout membre du personnel pour favoriser le dialogue avec la direction générale.

Santé et sécurité au travail

Genève Aéroport prend toutes les mesures adéquates pour assurer la santé et la sécurité de ses employé-e-s. Ayant introduit un système de management de la santé et de la sécurité au travail, il a mis en place un processus permettant de



garantir une amélioration constante du niveau de santé et de sécurité de toute personne travaillant au sein de l'entreprise. La première étape de ce processus a été la formalisation en décembre 2011 d'une « Politique de Santé et Sécurité au Travail », document par lequel la direction générale atteste de son engagement dans cette démarche. En 2012, un nouvel ingénieur de sécurité a d'ailleurs été engagé pour piloter les activités en la matière.

Parmi les axes importants de la concrétisation de cette politique figure naturellement la prévention. L'an passé, un accent particulier a été mis sur l'amélioration du bien-être au travail, élément qui a un impact positif sur la santé et la sécurité de chacun. Ainsi, trois formations très concrètes sur les thèmes de la gestion du sommeil, de l'alimentation et du stress en lien avec les horaires irréguliers ont été dispensées par des professionnels sur les heures de travail et ont affiché complet. Au vu du fort taux de satisfaction exprimé par les participants, ces cours seront reconduits en 2013.

Autre axe important: une directive de sécurité et santé au travail sur les chantiers de l'aéroport a été publiée et des contrôles de conformité ont été mis en place pour évaluer si elle était bien respectée. Plusieurs actions ont également été initiées en 2012, notamment un manuel santé et sécurité au travail, en cours d'élaboration. Quant aux évaluations de risques pour certains postes, elles se sont poursuivies afin de permettre la mise en œuvre d'un plan d'actions concrètes pour diminuer ces risques.

Enfin, comme chaque année, Genève Aéroport a pris en charge les frais de vaccination des collaboratrices et collaborateurs contre la grippe saisonnière.

14:07

Gare CFF de Genève Aéroport



Conception et rédaction : Genève Aéroport
Maquette : Dune Graphic

Crédit photo : E. Delacrétaz, Genève Aéroport, M. Girardin

Imprimé en Suisse chez SRO - Kundig, 2013
Papier Satimat Green (60 % de fibres recyclées et 40 % de fibres vierges FSC)



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@gva.ch