



**RAPPORT
ANNUEL
2017**

GENEVE

AÉROPORT

GENEVE

AÉROPORT

GENEVE
AÉROPORT

RAPPORT ANNUEL 2017

Table des matières

1.	Editorial de Corine Moinat, Présidente du Conseil d'administration	p. 4
	Membres du Conseil d'administration	p. 5
2.	Editorial d'André Schneider, Directeur général	p. 6
	Membres de la Direction générale	p. 7
3.	Finances	p. 8-12
4.	Activités aériennes	p. 14-20
5.	Services et e-services	p. 22-23
6.	Commerces	p. 24-25
7.	Satisfaction de la clientèle	p. 27
8.	Opérations	p. 28-30
9.	Infrastructures	p. 32-33
10.	Environnement	p. 34-36
11.	Aéroclub	p. 38-39
12.	Ressources humaines	p. 40-42
13.	Sponsoring	p. 43
14.	Communication et relations extérieures	p. 44-47
15.	Gestion des risques	p. 48-49
	Fil rouge	p. 13-21-26-31-37



CHIFFRES CLÉS



78,9 millions
de bénéfices



125,2 millions
d'investissement



141
destinations



466,4 millions
de chiffre d'affaires



1'037
employés



89'012 tonnes
de fret



17,4 millions
de passagers



58
compagnies
aériennes de ligne

01

L'AUTONOMIE OU LA FACE IMMERGÉE DE L'ICEBERG



L'autonomie, c'est la liberté. La liberté de penser, de décider et d'agir. En 2017, à tous les niveaux, Genève Aéroport a usé de cette latitude que la loi genevoise lui a opportunément accordée. Dans un univers fortement normé, l'établissement est chaque jour en discussion avec son régulateur, l'Office fédéral de l'aviation civile. Peu de décisions importantes se prennent sans l'associer. Cette collaboration est naturelle.

Elle s'exécute quotidiennement avec une grande marge de manœuvre. Cette dernière permet à Genève Aéroport de gérer ses affaires avec bon sens et pragmatisme. Dans cet esprit, le Conseil d'administration, en étroite collaboration avec la Direction générale

et le Département de tutelle, a œuvré intensément afin de s'informer, de valider, d'auditer et de décider.

D'importantes décisions sont prises au fil de l'eau, sans que les citoyens genevois ne s'en aperçoivent. Les fondements de la plateforme aéroportuaire se renforcent jour après jour, en toute discrétion. Derrière l'avion qui décolle, sous cette face visible de l'iceberg, un travail de fourmi est constamment engagé pour fortifier Genève Aéroport. Les procédures d'autorisation pour les travaux comme pour la gestion des flux de passagers, de bagages et d'aéronefs sont directement discutées avec la Confédération.

Dans un souci de cohérence, le Conseil d'administration définit le cadre stratégique qui facilite cette coordination. Sans que le canton n'ait eu à se saisir directement de ces questions, il a par exemple été possible d'élargir le terminal, de créer de nouveaux espaces de contrôle de sûreté ou bien encore de démarrer la rénovation du tri-bagage. Ce sont autant d'actes qui améliorent la qualité des services et autant de réponses qui permettent à l'infrastructure de garantir l'existence de la Genève internationale. La qualité des activités protocolaires de Genève Aéroport reconnue bien au-delà des frontières de la Suisse, comme la modernisation des

infrastructures empruntées quotidiennement par les Chefs d'État, participent par exemple au rayonnement de la cité de Calvin.

2017 marque un tournant dans le positionnement stratégique de Genève Aéroport. Ce virage porte un nom : le plan sectoriel de l'infrastructure aéronautique (ci-après PSIA). L'autonomie de l'aéroport a facilité la négociation de cette feuille de route entre le canton et la Confédération. Entremetteur attentif et actif, Genève Aéroport a su renforcer le lien entre son propriétaire et son régulateur. Sans cette liberté intimement liée à son autonomie, il n'aurait pas été en mesure d'expliquer qu'un tel document de planification était indispensable pour investir durant les quinze années à venir.

Sans cet accord avec les autorités, la planification des investissements serait une coquille vide. Avec le PSIA, l'avenir révélera que cette face immergée de l'iceberg était judicieuse. Il offrira à Genève Aéroport les conditions d'une nouvelle forme de liberté : celle de prévoir, d'anticiper les besoins des usagers et d'y répondre.

Corine Moinat
Présidente
du Conseil d'administration

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente :
Corine MOINAT

Premier Vice-Président :
André KUDELSKI

Second Vice-Président :
John TRACEY

Pierre BERNHEIM
Auréliе CHARILLON
Alain de KALBERMATTEN
Jean-Marc DEVAUD
Bertrand FAVRE
Fabienne FISCHER
David FRICK (jusqu'au 13.01.2017)
Olivier HOHL
Jacques JEANNERAT

Patrick LUSSI
Thierry MELLINA-BARES
Magali ORSINI
Karin PERRAUDIN
David PIGNOLET (dès le 29.03.17)
Eric STAUFFER
Alberto VELASCO
Nicolas VUILLE
Sully-Paul VUILLE



Inauguration du pavillon protocolaire VIP en présence de François Longchamp, Président du Conseil d'État.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN BREF

Le Conseil de direction et le Conseil d'administration se sont chacun réunis à 7 reprises, pendant que les commissions étaient à pied d'œuvre. Lors d'une trentaine de réunions, elles ont traité de questions liées, respectivement, à la stratégie, aux infrastructures, à l'audit et aux finances, à l'administration et au personnel ou bien encore à la gouvernance.

De plus, une commission ad hoc a été créée afin d'assurer le suivi des recommandations émises par la Cour des comptes, dans son rapport relatif à l'audit de gestion portant sur la gouvernance des projets majeurs d'infrastructure de Genève Aéroport.

02

UNE ANNÉE CLÉ, AU SERVICE DES PASSAGERS ET À L'ÉCOUTE DE LA CITÉ



En 2017, Genève Aéroport a démultiplié ses actions, afin de mieux satisfaire les passagers. Un bond de 40% des investissements a permis entre autre d'améliorer le temps d'attentes aux contrôles de sûreté.

L'extension du terminal de 6 mètres en direction de l'autoroute, comme la construction d'un nouveau contrôle de sûreté centralisé, (CSC+) ou la modernisation des points de passage Schengen ont facilité le flux des passagers vers les zones sécurisées. Traditionnellement très chargée dans le terminal 1, la période des fêtes de fin d'année a clairement démontré la pertinence de cet engagement: 27 millions de francs investis offrent aujourd'hui un gain de 20 minutes de temps d'attente en période

de très forte affluence. Les efforts ne se relâcheront pas. Les trois surfaces commerciales fermées l'année passée permettent de dégager 400 mètres carrés de surface. Cet espace accueillera début juillet de nouveaux portiques de sûreté pour contrôler plus de 300 passagers par heure. Malgré ces choix guidés par la nécessité et l'envie d'offrir aux usagers une meilleure qualité d'accueil, les recettes commerciales poursuivent leur progression (+4,3%) en se modernisant, dans le souci de soigner la convivialité et la proximité.

Ce dynamisme visible ne saurait toutefois masquer des actions à plus long terme. La planification des investissements à l'horizon 2030 est sous toit. Elle est consolidée par une innovation importante en termes de financement, puisque l'établissement a contracté son premier emprunt obligataire d'un volume de 175 millions de francs pour un coupon de 0,400% et sur une durée de dix ans. Ces initiatives ont été prises sur fonds de débat public très soutenu. Genève Aéroport a en effet multiplié sa présence au cœur de la Cité, en allant fréquemment à la rencontre de la population.

Ces actions ont permis d'expliquer les enjeux stratégiques de la plateforme, à l'approche d'échéances politiques importantes. À l'occasion par exemple d'une grande manifestation organisée

en juin dernier au cœur de la ville de Genève, dans le Bâtiment des Forces Motrices, l'aéroport a stimulé la discussion autour des enjeux liés au premier plan sectoriel de l'infrastructure aéronautique piloté par la Confédération (PSIA), en étroite coordination avec le Canton. Soumis en consultation auprès de la population et des collectivités locales depuis mi-novembre, ce document conditionnera l'avenir de Genève Aéroport.

Il accompagnera les principales décisions opérationnelles jusqu'en 2030. Ces dernières pourront par ailleurs s'appuyer sur un management renouvelé, puisque l'établissement peut désormais compter sur de nouveaux directeurs, à la tête des opérations, des infrastructures et des ressources humaines.

En cohérence avec des valeurs d'entreprise redéfinies, de nombreux jalons ont donc été posés, dans l'intérêt du futur de l'aéroport, des passagers et à l'écoute de la Cité.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'André Schneider'.

André Schneider
Directeur général



De gauche à droite: Giovanni Russo, Philippe Moraga, Christine Widmann, Massimo Gentile, Pierre Germain, Aline Vaglio, André Schneider, Jessica Silberman Dunant

MEMBRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

André Schneider

Directeur général

Pierre Germain

Directeur commercial et développement

*Xavier Wohlschlag (jusqu'au 30.11.2017)

Directeur des opérations

Giovanni Russo (dès le 1.12.2017)

Directeur des opérations

*Olivier Deletraz (jusqu'au 30.11.2017)

Directeur ressources humaines

Jessica Silberman Dunant

(dès le 1.12.2017)

Directrice ressources humaines

Massimo Gentile

Directeur technologies

Philippe Moraga (dès le 1.9.2017)

Directeur infrastructures

Aline Vaglio

Directrice Finances

Bertrand Staempfli

Chef de service communication

Marc Mounier

Chef de service environnement & développement durable

Christine Widmann

Secrétaire générale et affaires juridiques



*Olivier Deletraz



*Xavier Wohlschlag

À L'AFFICHE

Des valeurs d'entreprise choisies par les collaborateurs

Le choix des valeurs de l'entreprise a fait l'objet d'un travail collaboratif. Avec l'appui d'une start-up locale, une vingtaine d'ateliers ont associé près de 260 collaborateurs, de mai à juin 2017. Cette réflexion a permis de définir une quinzaine de valeurs. Afin de sélectionner les plus pertinentes, les collaborateurs ont pu voter pour cinq d'entre elles.

Tout ce processus a permis d'identifier huit valeurs: la qualité, la fiabilité, l'écologie, la diversité, le bien-être, la créativité, la proximité et la transparence.

Autant de nouvelles valeurs qui permettent de stimuler la créativité et l'envie des collaborateurs de signer de nouvelles pages de l'histoire de Genève Aéroport.

Au courant de l'année 2018, l'objectif d'entreprise sera organisé autour de cette réflexion collective. Il sera demandé aux collaborateurs de participer activement à la concrétisation de ces valeurs. Elles seront toutes approfondies et déclinées: l'ensemble du personnel est invité à leur donner vie, en contribuant et en participant à des initiatives et à des événements originaux.

03

DES COÛTS MAÎTRISÉS DANS UN CONTEXTE DE FORT INVESTISSEMENT



Genève Aéroport a réalisé un chiffre d'affaires de 466,4 millions de francs en 2017 ainsi qu'un bénéfice net de 78,9 millions de francs. La saine situation financière de Genève Aéroport est confirmée en 2017 avec l'émission d'un emprunt obligataire de 175 millions de francs et le maintien de son niveau d'emprunt à 224,6 millions de francs, dans un contexte d'investissement soutenu. Les investissements 2017 ont en effet atteint le niveau historique de 125,2 millions de francs.

Le résultat net 2017 s'établit à 78,9 millions de francs, en diminution de 2,4% ou 1,9 million de francs par rapport à 2016 (80,8 millions de francs en 2016). Les activités de Genève aéroport en 2017 ont permis, hors éléments exceptionnels non récurrents, d'accroître le résultat net de 10 millions de francs. Cette bonne performance est toutefois péjorée par l'impact défavorable sur le compte de résultat de

plusieurs charges non récurrentes pour un total de 12 millions de francs.

Croissance passagers soutenue

Le chiffre d'affaires 2017 s'élève à 466,4 millions de francs, en augmentation de 4,8% ou 21,1 millions de francs par rapport à 2016 (445,3 millions de francs en 2016). La part des revenus aéronautiques 2017 est restée stable à 55,8% (55,9% en 2016), aucune augmentation de tarif aéronautique n'ayant eu lieu en 2017.

La croissance de 11,5 millions de francs des recettes aéronautiques en 2017 est principalement la conséquence de l'augmentation de 5% ou 9,6 millions de francs des redevances passagers. Cette dernière est en ligne avec l'accroissement du nombre de passagers de 4,95% en 2017. Genève Aéroport a franchi le seuil des 17 millions de passagers en 2017 pour atteindre 17,4 millions de passagers (16,5 millions de passagers en 2016).

La croissance de 9,6 millions de francs des recettes non aéronautiques en 2017 résulte principalement de la performance des redevances commerciales, qui ont crû de 4,3% ou 4 millions de francs en 2017. Cette progression est particulièrement remarquable, car les chiffres d'affaires enregistrés dans ce secteur sont globalement en baisse. Genève Aéroport continue de constater les résultats positifs de la politique commerciale engagée.

De manière plus générale, on remarquera que les revenus non aéronautiques ne sont plus corrélés avec la croissance des passagers, tendance qui se confirme, et que l'activité commerciale, globalement morose, est particulièrement touchée par plusieurs facteurs comme le franc fort et l'e-commerce. Par ailleurs, le revenu des activités locatives a augmenté de 22% ou 4,8 millions de francs en 2017, suite à l'achat d'une quote-part de 33% du bâtiment Swissair/IATA fin 2016.

Maîtrise des charges

Les charges d'exploitation s'élèvent à 293,1 millions de francs en 2017. Leur croissance de 4,9% ou 13,6 millions de francs en 2017 est en ligne avec celle du chiffre d'affaires. Hors éléments non opérationnels et non récurrents, les charges d'exploitation 2017 s'élèvent à 290,4 millions de francs, soit une augmentation de 3,9% par rapport à 2016, inférieure à l'augmentation du chiffre d'affaires. L'évolution des charges d'exploitation est l'illustration de leur maîtrise. En effet, hors éléments non récurrents, l'embauche par Genève Aéroport de 30 nouveaux postes, équivalents plein temps, induit une augmentation des charges de personnel de 4,7% ou

6,8 millions de francs. Ces embauches permettront d'accompagner la croissance attendue de Genève Aéroport et la conduite des grands projets nécessaires pour répondre à cette croissance. Par ailleurs, l'augmentation des frais de sûreté et de surveillance de 30,4% ou 6,9 millions de francs reflète les exigences accrues dans ce domaine, auxquelles Genève Aéroport répond par la mise en place des renforts opérationnels indispensables, tout en assurant l'optimisation des coûts.

L'EBITDA 2017 s'élève à 173,3 millions de francs, en augmentation de 4,5% ou 7,5 millions de francs par rapport à 2016 (165,8 millions de francs en 2016). La marge sur EBITDA 2017 s'établit à 37,2%, stable par rapport à 2016. Hors éléments non récurrents, la marge sur EBITDA 2017 s'élève à 37,7%. L'accroissement de 2,7% ou 2,1 millions de francs des charges d'amortissement en 2017 résulte de la mise en service d'investissements réalisés par Genève Aéroport. L'augmentation des charges d'amortissement perdurera ces prochaines années lorsque les

investissements consentis pour adapter les infrastructures de Genève Aéroport seront mis en service, en particulier l'Aile Est à l'horizon 2020.

Dans un contexte de taux d'intérêts favorable, Genève Aéroport a procédé à une restructuration de sa dette par l'émission, pour la première fois en 2017, d'un emprunt obligataire de 175 millions de francs. Dans le même temps, les lignes de crédit à taux variables ont été remboursées pour 175 millions de francs et les swaps de taux, devenus inefficaces dans le contexte de Libor négatifs, ont été vendus pour 7,9 millions de francs.

La réserve de juste valeur et la variation de valeur des swaps en 2017 ont été intégralement comptabilisées en résultat. En dehors de ces éléments de coûts exceptionnels liés au dénouement des swaps, la restructuration de la dette permet de diminuer la charge d'intérêts de 1,9 millions de francs. Le montant de la dette portant intérêt s'élève à 224,6 millions de francs au 31 décembre 2017. Elle reste stable par rapport à 2016.

Une situation saine, base du développement futur de Genève Aéroport

L'activité de Genève Aéroport lui a permis de dégager un bénéfice de 78,9 millions de francs en 2017. La moitié du résultat net sera versé à l'Etat de Genève, en application de la loi qui régit Genève Aéroport (LAIG). Sur les cinq dernières années, Genève Aéroport a ainsi apporté une contribution supérieure à 200 millions de francs aux caisses de l'Etat.

Les investissements ont été portés à 125,2 millions de francs, soit une augmentation de près de 40% par rapport à 2016, en excluant l'achat du bâtiment Swissair/IATA en 2016. L'adaptation de l'infrastructure de Genève Aéroport nécessitera encore des investissements importants durant la prochaine décennie.

La maîtrise et l'optimisation des coûts d'exploitation, des revenus et des dépenses d'investissements permettent à Genève Aéroport de se positionner favorablement pour l'obtention de financements futurs.

CHIFFRES CLÉS

en millions de francs

	2017	2016
Chiffre d'affaires	466,4	445,3
EBITDA	173,3	165,8
Bénéfice net	78,9	80,8
Cash-flow opérationnel	186,2	182,0
Cash-flow d'investissement	-119,0	-158,9
Endettement net*	233,2	242,9

*emprunts et autres dettes non courants et courants, diminués des disponibilités

RATIOS

	2017	2016
EBITDA / Chiffre d'affaires	37,2%	37,2%
Bénéfice net / Chiffre d'affaires	16,9%	18,1%
Cash-flow opérationnel / Cash-flow d'investissement	156,5%	114,6%
EBITDA / Endettement net	74,3%	68,3%

PREMIÈRE ÉMISSION OBLIGATAIRE DE GENÈVE AÉROPORT

Pour la première fois de son histoire, Genève Aéroport a décidé de se financer sur le marché des capitaux. De l'avis des banques qui ont accompagné l'aéroport, l'opération lancée le 30 août 2017 fut un vrai succès. Elle a rencontré une forte demande auprès d'un vaste panel d'investisseurs. Moins d'une heure après le lancement officiel de la transaction, le volume proposé au marché était sursouscrit plus de deux fois.

Les bonnes conditions de financement obtenues par Genève Aéroport sont les suivantes : un volume souscrit de 175 millions de francs, un coupon de 0.400% et une durée de 10 ans (échéance en 2027). Cette émission obligataire s'inscrit dans une stratégie de financement alliant une recherche de longues maturités et une sécurisation à long terme du coût de la dette.

RAPPORT FINANCIER

Bilan au 31 décembre

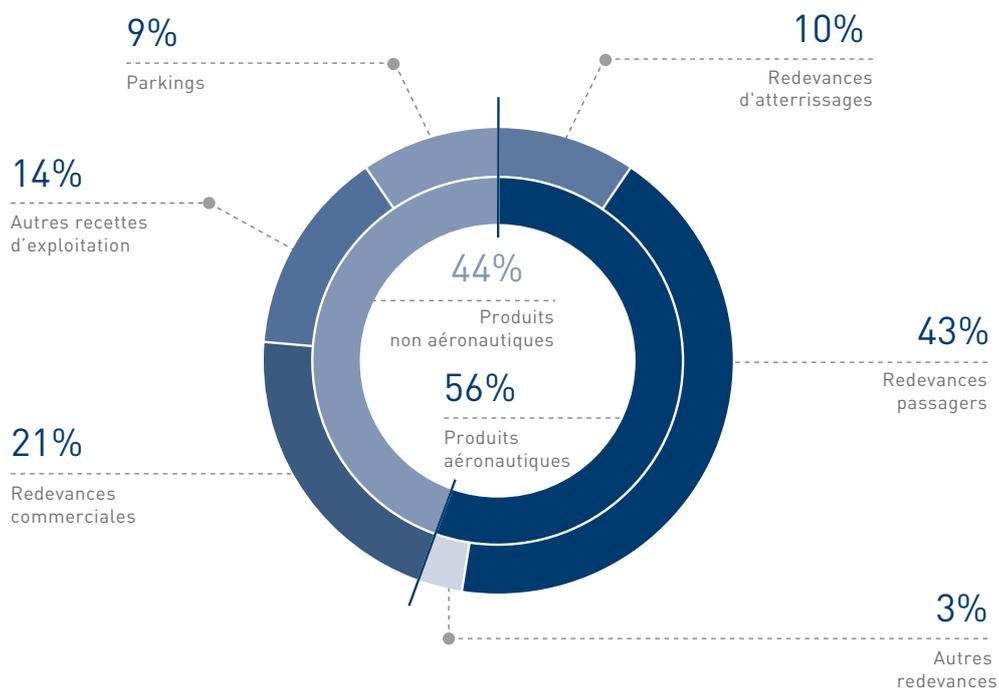
	2017 KCHF	2016 KCHF
ACTIFS		
Immobilisations corporelles	938'854	893'124
Actifs en location-financement	1'943	-
Total des actifs non courants	940'797	893'124
Comptes de régularisation actifs et créances diverses	12'996	11'210
Débiteurs clients	58'670	47'986
Disponibilités	18'665	8'182
Total des actifs courants	90'331	67'378
Total des actifs	1'031'128	960'502
CAPITAUX PROPRES ET PASSIFS		
CAPITAUX PROPRES		
Réserves	172'107	102'324
Résultat de l'exercice	78'883	80'812
Total des capitaux propres	250'990	183'136
PASSIFS		
Fonds environnement	11'438	10'319
Emprunts et autres dettes non courants	250'309	250'562
Provisions non courantes	18'500	14'000
Engagements de prévoyance	424'520	435'098
Instruments financiers dérivés non courants	1'373	-
Autres passifs non courants	6'045	-
Total des passifs non courants	712'185	709'979
Emprunts et autres dettes courants	1'575	517
Instruments financiers dérivés courants	-	15'184
Comptes de régularisation passifs	24'774	16'742
Fournisseurs et autres créanciers	41'604	34'944
Total des passifs courants	67'953	67'387
Total des passifs	780'138	777'366
Total des passifs et des capitaux propres	1'031'128	960'502

Compte de résultat

	2017 KCHF	2016 KCHF
PRODUITS		
Redevances d'atterrissages	44'444	43'066
Redevances passagers	201'238	191'679
Autres redevances aéronautiques	14'691	14'111
Total des redevances aéroportuaires	260'373	248'856
Redevances commerciales	96'728	92'735
Parkings	43'669	42'542
Loyers et droits de superficie	26'774	21'944
Revenus annexes de location	8'921	9'403
Recettes infrastructures centralisées	19'559	18'675
Autres produits d'exploitation	10'407	11'119
Total des produits d'exploitation	206'058	196'418
Total des produits	466'431	445'274
CHARGES		
Salaires et allocations	-101'596	-97'989
Assurances sociales, maladie et accident	-14'110	-13'792
Autres charges du personnel	-9'715	-7'995
Charge de prévoyance	-25'885	-24'066
Impact des modifications du plan de prévoyance	7'227	-660
Total des charges de personnel	-144'079	-144'502
Honoraires, prestations de services et sous-traitance	-47'136	-46'362
Sous-traitance sûreté et surveillance	-29'526	-22'648
Frais de police pour sûreté au sol	-8'315	-8'315
Énergie, entretien et loyers	-44'635	-43'365
Marchandises	-6'116	-5'569
Autres dépenses de fonctionnement	-12'173	-8'260
(Attribution) / Prélèvement net sur le fonds environnement	-1'119	-440
Total des dépenses de fonctionnement	-149'020	-134'959
Total des charges d'exploitation	-293'099	-279'461
Résultat opérationnel avant intérêts et amortissements (EBITDA*)	173'332	165'813
Amortissement sur immobilisations corporelles	-79'469	-76'410
Amortissement sur immobilisations corporelles en location-financement	-177	-1'149
Total des charges d'amortissements	-79'646	-77'559
Résultat opérationnel	93'686	88'254
Produits financiers	4'214	-
Charges financières	-19'017	-7'442
Total des produits et charges financiers	-14'803	-7'442
Résultat net de l'exercice	78'883	80'812

*EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortisation

RÉPARTITION DES PRODUITS 2017



PRINCIPAUX INDICATEURS

en millions de francs

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Chiffre d'affaires	364,2	376,3	403,8	423,7	445,3	466,4
Bénéfice net	66,5	91,6	88,3	74,6	80,8	78,9
Part du bénéfice						
versé à l'Etat en N+1	33,3	45,8	44,2	37,3	40,4	39,4
Droit de superficie	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9
Cash-flow d'investissement	-97,6	-121,4	-110,1	-112,2	-158,9	-119,0
Passagers	13,9	14,4	15,2	15,8	16,5	17,4



GESTION DE L'HUMAIN ET DES COMPÉTENCES



LA DIVERSITÉ

Elle évoque en premier lieu la grande variété de professions qui animent la plateforme aéroportuaire. Plus de 200 métiers se côtoient chaque jour. Ils permettent de donner vie à l'établissement. Par ailleurs, la dimension internationale de Genève Aéroport nourrit la multiculturalité et rapproche naturellement les collaborateurs des institutions internationales. La diversité contribue ainsi à enrichir la passion et l'idéal d'ouverture qui anime au quotidien l'aéroport.

04

UN DÉVELOPPEMENT QUALITATIF POUR UNE DESSERTE COMPÉTITIVE

Le trafic de Genève Aéroport a connu une croissance de 4,95% en 2017. 17'351'816 passagers ont été transportés. Le nombre de mouvements enregistrés sur la piste a quant à lui faiblement progressé de 0,49% pour se stabiliser à 190'778. Le taux de remplissage moyen des avions commerciaux s'est nettement amélioré, passant de 112 passagers en 2016 à 118 en 2017. L'activité fret a connu quant à elle une évolution très significative de 18,6% contre 6,5% en 2016 ce qui constitue une performance réjouissante et qui illustre la vitalité de l'économie de la région.

Ces chiffres viennent confirmer le net découplage entre la courbe d'augmentation du nombre de passagers et celle des mouvements pour la seconde année consécutive. Ceci s'explique par la meilleure adaptation des capacités (les compagnies optent pour des avions de plus grande taille) ainsi que par l'optimisation de leurs taux de remplissage des appareils.

Les choix de flotte que les principales compagnies aériennes actives sur la plateforme ont annoncé pour 2017

participent de cette tendance. Les appareils de type Bombardier CSeries, Airbus A 320neo, A 350 et Boeing 787 «dreamliner», moins bruyants et moins gourmands en kérosène, contribuent par ailleurs à limiter notamment les émissions sonores.

Le trafic vols de ligne saisonnier passagers a augmenté de 4,7% en 2017, grâce à l'évolution positive de l'offre estivale. Les vols charter hivernaux ont quant à eux confirmé la tendance baissière entamée depuis quelques années, puisqu'ils affichent une diminution de près de 5,1% en 2017.

La saisonnalité du trafic est restée relativement stable. On remarque cependant que le mois de juillet était une fois de plus détenteur du record de fréquentation de l'année. Quant au mois de mars, il confirme sa seconde place en termes de passagers transportés en 2017.

En termes de classes de bruit, près de 89% des mouvements d'avions se sont situés dans les classes 4 et 5, soit les moins bruyantes, selon la classification de l'OFAC.

Un réseau toujours en amélioration

En termes de réseau aérien, Genève Aéroport a été relié à 141 aéroports différents, distribués dans 49 pays et desservis par 58 compagnies régulières. Parmi les nouveautés, il faut citer l'arrivée de nouvelles compagnies telles qu'Air Baltic, Air Mauritius et Air Moldova. Ces dernières ont proposé de nouvelles lignes dans leurs pays respectifs. D'autres nouveautés saisonnières telles que Madère, Las Palmas, Tivat ou Brest ont rencontré un beau succès auprès de la clientèle et ont complété le réseau européen déjà très dense au départ de l'aéroport de Genève.

Après une absence de quelques années, le retour d'Air Mauritius comme vol saisonnier, a permis de répondre à une attente de nombreux passagers suisses attirés par cette destination haut de gamme.

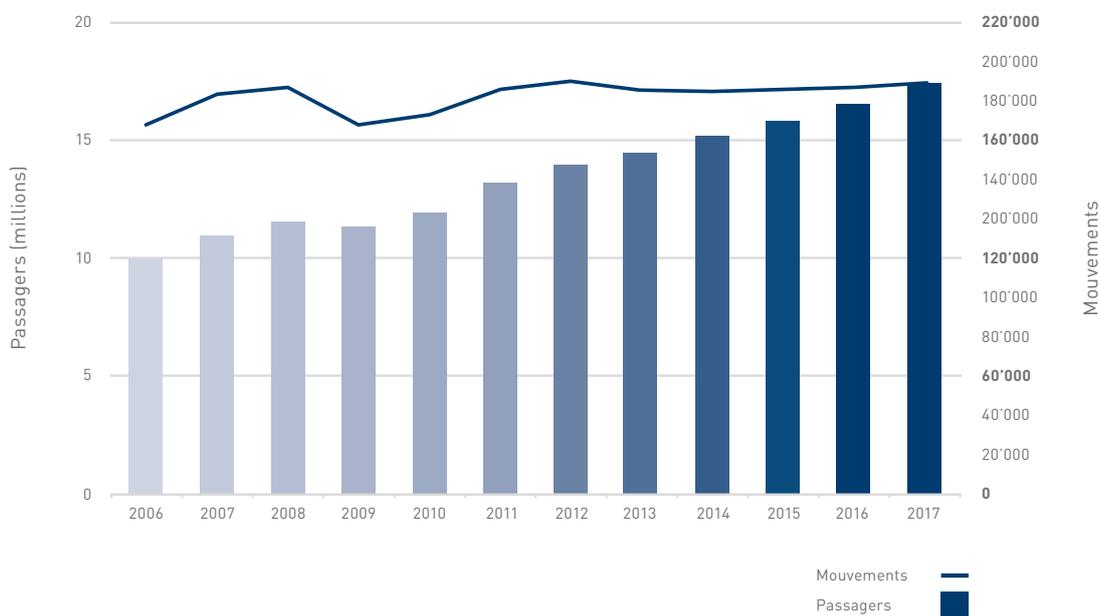
En marge de ces évolutions, l'année 2017 a malheureusement aussi été témoin de quelques difficultés économiques dans l'industrie du transport aérien.

1. RÉSULTAT TRAFIC GLOBAL

	2017	2016	Variation 2016/2017		2017	2016	Variation 2016/2017
Passagers				Mouvements			
Trafic de ligne passagers	17'144'257	16'332'964	+5,0%	Trafic de ligne passagers	145'058	145'568	-0,4%
Trafic charter passagers	119'635	114'249	+4,7%	Trafic charter passagers	945	965	-2,1%
Autre trafic commercial	54'745	51'929	+5,4%	Autre trafic commercial	27'256	25'676	+6,2%
Total trafic non commercial	33'181	33'548	-1,1%	Total trafic non commercial	17'519	17'631	-0,6%
Total trafic global	17'351'816	16'532'690	+5,0%	Total trafic global	190'778	189'840	+0,5%

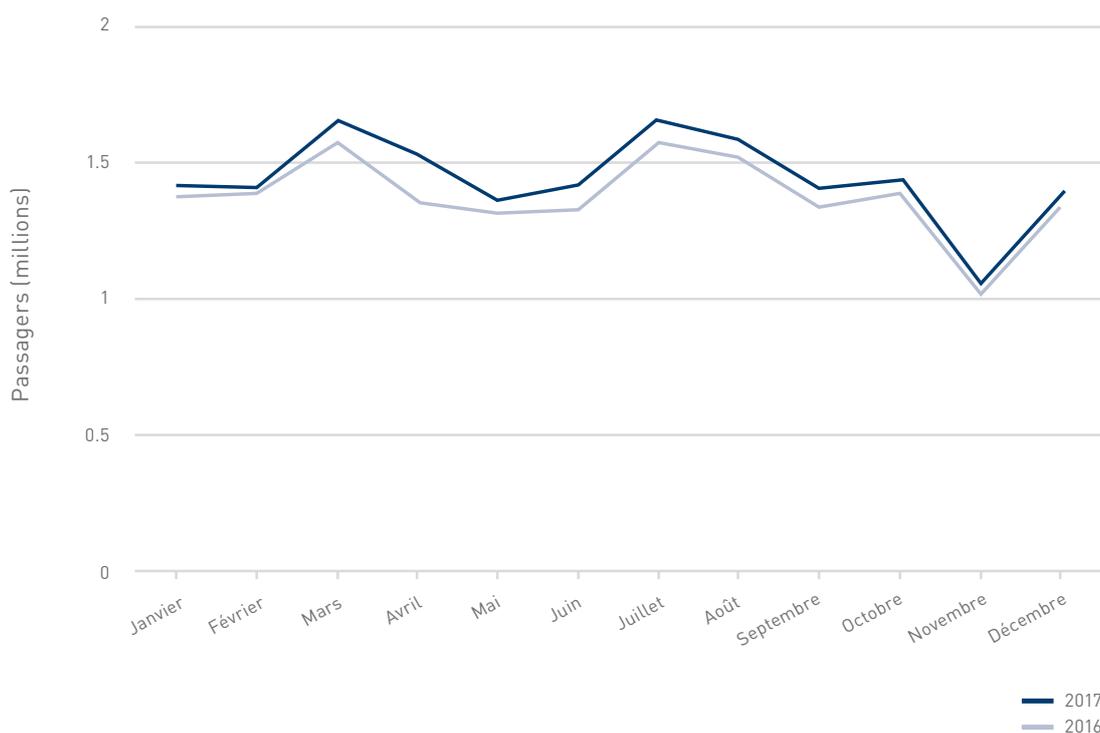
2. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PASSAGERS ET DE MOUVEMENTS

Tous types de trafic



3. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PASSAGERS PAR MOIS

Tous types de trafic



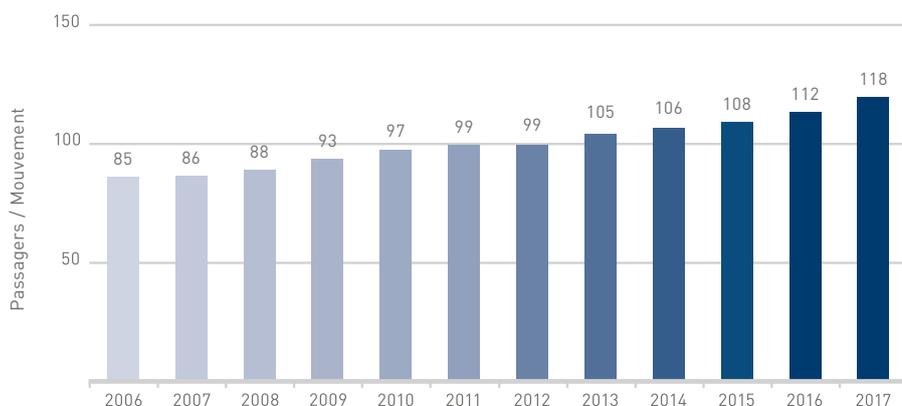
4. TRAFIC DE LIGNE PAR RÉGION ET PAR PAYS

Destinations	Passagers	Variation	Destinations	Passagers	Variation	Destinations	Passagers	Variation
AFRIQUE	356'815	-1,9%	Bilbao (BIO)	20'255	+2,3%	Malte (MLA)	21'939	-9,9%
Algérie	43'230	-24,6%	Fuerteventura (FUE)	13'004	+151,4%	Moldavie	778	--
Alger (ALG)	43'230	-24,6%	Las Palmas* (LPA)	8'663	--	Chisinau* (KIV)	778	--
Egypte	46'470	-3,0%	Ibiza (IBZ)	52'805	+0,0%	Monténégro	3'190	--
Le Caire (CAI)	36'603	+1,1%	Madrid (MAD)	514'501	-3,6%	Tivat* (TIV)	3'190	--
Hurghada (HRG)	9'867	-15,6%	Mahon (MAH)	9'065	+73,9%	Norvège	46'664	+8,4%
Maurice	3'103	--	Malaga (AGP)	163'690	-2,6%	Oslo (OSL)	46'664	+8,4%
Maurice* (MRU)	3'103	--	Oviedo (OVD)	5'326	-3,2%	Pays-Bas	683'905	+2,0%
Maroc	189'590	-1,4%	Palma			Amsterdam (AMS)	677'605	+2,2%
Casablanca (CMN)	82'605	+0,2%	de Majorque (PMI)	177'311	+10,3%	Rotterdam (RTM)	6'300	-17,0%
Marrakech (RAK)	106'985	-2,6%	Saint-Jacques			Pologne	118'234	+33,5%
Tunisie	74'422	+12,7%	de-Compostelle (SCQ)	93'743	+11,8%	Cracovie (KRK)	32'953	+682,4%
Djerba (DJE)	15'815	+6,7%	Séville (SVQ)	42'905	+6,1%	Varsovie (WAW)	85'281	+1,1%
Tunis (TUN)	58'607	+14,5%	Tenerife (TFS)	28'524	+16,7%	Portugal	1'344'347	+10,7%
			Valence (VLC)	26'092	+8,0%	Faro (FAO)	60'805	+45,5%
AMÉRIQUES	421'889	+2,8%	Finland	66'987	+0,4%	Funchal* (FNC)	2'606	--
Canada	129'064	+3,7%	Helsinki (HEL)	66'987	+0,4%	Lisbonne (LIS)	613'197	+9,8%
Montréal (YUL)	129'064	+3,7%	France	2'177'787	+5,9%	Porto (OPO)	667'739	+8,6%
Etats-Unis	292'825	+2,4%	Ajaccio (AJA)	47'113	+4,4%	République Tchèque	60'249	-5,3%
Newark (EWR)	85'614	-3,2%	Bastia (BIA)	33'761	+22,3%	Prague (PRG)	60'249	-5,3%
New York (JFK)	115'742	-1,3%	Biarritz (BIQ)	16'091	+11,7%	Roumanie	38'076	-20,8%
Washington, DC (IAD)	91'469	+13,9%	Bordeaux (BOD)	205'088	+4,9%	Bucarest (OTP)	38'076	-20,8%
			Brest* (BES)	1'787	--	Royaume-Uni	3'540'759	+4,2%
ASIE			Calvi (CLY)	6'704	+155,0%	Aberdeen (ABZ)	6'473	+27,5%
& MOYEN ORIENT	879'462	+11,4%	Figari (FSC)	21'414	+80,4%	Belfast (BFS)	19'799	-14,4%
Arabie Saoudite	62'072	-4,1%	La Rochelle (LRH)	8'570	-6,7%	Birmingham (BHX)	80'275	+35,6%
Jeddah (JED)	32'965	-0,5%	Lille (LIL)	64'480	+2,2%	Bournemouth (BOH)	33'582	+18,8%
Riyad (RUH)	29'107	-7,8%	Marseille* (MRS)	15'436	--	Bristol (BRS)	224'525	+4,7%
Chine	49'817	+10,5%	Nantes (NTE)	198'639	+4,9%	Cardiff (CWL)	3'738	+9,4%
Pékin (PEK)	49'817	+10,5%	Nice (NCE)	386'993	+3,6%	East Midlands (EMA)	17'259	+189,6%
Emirats			Paris (CDG)	743'599	+2,6%	Edimbourg (EDI)	187'549	+30,2%
Arabes Unis	420'279	+17,5%	Paris (ORY)	325'624	+7,1%	Exeter (EXT)	4'087	+65,5%
Abu Dhabi (AUH)	108'566	-4,1%	Toulouse (TLS)	102'488	+7,2%	Glasgow (GLA)	20'521	+56,9%
Dubaï (DXB)	311'713	+27,5%	Grèce	318'599	+3,7%	Inverness (INV)	2'748	+362,6%
Israël	138'940	-2,5%	Athènes (ATH)	211'025	+2,7%	Ile de Man (IOM)	1'911	+7,8%
Tel-Aviv (TLV)	138'940	-2,5%	Corfou (CFU)	6'042	-22,4%	Jersey (JER)	2'328	-46,5%
Jordanie	13'094	+4,8%	Héraklion (HER)	53'769	+3,1%	Leeds (LBA)	39'128	-3,0%
Amman (AMM)	13'094	+4,8%	Mykonos (JMK)	22'230	+3,3%	Liverpool (LPL)	121'691	-3,7%
Koweït	16'063	+166,1%	Rhodes (RHO)	6'271	-5,3%	Londres (LCY)	194'445	-11,3%
Koweït (KWI)	16'063	+166,1%	Santorin (JTR)	14'580	+56,5%	Londres (LGW)	816'391	+0,0%
Liban	63'965	-3,7%	Thessalonique (SKG)	2'658	+6,3%	Londres (LHR)	1'044'044	+0,3%
Beyrouth (BEY)	63'965	-3,7%	Zakynthos (ZTH)	2'024	+5,7%	Londres (LTN)	291'636	+8,8%
Qatar	115'232	+22,2%	Hongrie	113'474	+5,3%	Londres (STN)	66'080	+10,6%
Doha (DOH)	115'232	+22,2%	Budapest (BUD)	113'474	+5,3%	Manchester (MAN)	270'678	+21,0%
			Irlande	150'269	-0,1%	Newcastle (NCL)	51'558	-18,6%
EUROPE	15'486'091	+5,1%	Dublin (DUB)	150'269	-0,1%	Southampton (SOU)	8'193	+39,4%
Allemagne	1'129'431	+13,2%	Islande	44'255	+2,1%	Southend (SEN)	32'120	+11,7%
Berlin (SXF)	188'469	-3,4%	Reykjavik (KEF)	44'255	+2,1%	Russie	256'496	+5,2%
Dusseldorf (DUS)	171'019	+109,6%	Italie	901'896	+2,4%	Moscou (DME)	68'124	+3,3%
Francfort (FRA)	411'038	-0,1%	Alghero (AHO)	5'770	+6,2%	Moscou (SVO)	182'940	+7,0%
Hambourg (HAM)	70'231	-30,5%	Brindisi (BDS)	80'525	+9,1%	Saint-		
Munich (MUC)	288'674	+38,4%	Cagliari (CAG)	40'984	+26,1%	Pétersbourg (LED)	5'432	-21,6%
Autriche	273'000	+15,7%	Catane (CTA)	102'063	+14,8%	Serbie	45'788	+3,5%
Vienne (VIE)	273'000	+15,7%	Florence (FLR)	16'541	-57,5%	Belgrade (BEG)	45'788	+3,5%
Belgique	588'698	+8,5%	Milan (MXP)	515	-6,7%	Suède	119'834	-14,4%
Bruxelles (BRU)	588'698	+8,5%	Naples (NAP)	93'788	+3,9%	Göteborg (GOT)	3'732	-16,0%
Biélorussie	10'661	+36,0%	Olbia (OLB)	72'466	+24,9%	Stockholm (ARN)	116'102	-14,4%
Minsk (MSQ)	10'661	+36,0%	Palerme (PMO)	26'723	+27,2%	Suisse	634'002	-1,8%
Bulgarie	31'036	+1,7%	Pise (PSA)	27'352	+8,0%	Lugano (LUG)	36'515	-49,3%
Sofia (SOF)	31'036	+1,7%	Rome (FCO)	348'645	-0,1%	Zurich (ZRH)	597'487	+4,2%
Croatie	71'886	+28,7%	Venise (VCE)	86'524	-10,8%	Turquie	315'181	+2,1%
Dubrovnik (DBV)	17'922	+5,2%	Kosovo	127'426	+8,0%	Antalya (AYT)	6'901	-57,7%
Split (SPU)	53'964	+38,9%	Pristina (PRN)	127'426	+8,0%	Istanbul (IST)	249'977	+2,9%
Danemark	223'639	+0,8%	Lettonie	15'825	--	Istanbul (SAW)	58'303	+18,5%
Copenhague (CPH)	223'639	+0,8%	Riga* (RIX)	15'825	--	Ukraine	62'550	+4,1%
Espagne	1'895'941	+1,5%	Luxembourg	53'289	+2,9%	Kiev (KBP)	62'550	+4,1%
Alicante (ALC)	108'231	-1,5%	Luxembourg (LUX)	53'289	+2,9%			
Barcelone (BCN)	631'826	-0,3%	Malte	21'939	-9,9%			

* Nouvelle destination

5. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PASSAGERS PAR MOUVEMENT

Ligne et charter, passagers uniquement



Un environnement de plus en plus compétitif et une pression sur les coûts ont forcé certains transporteurs à cesser définitivement leurs opérations, parmi lesquels Monarch, Air Berlin ou Darwin (Etihad Regional), présents à Genève depuis plusieurs années.

Des marchés variables

Le marché du Moyen Orient & Asie a connu une belle progression (+11,4%) principalement due à l'augmentation de capacité des compagnies Emirates et Qatar Airways. L'Amérique du Nord a également enregistré une augmentation de trafic certes modeste (+2,8%) mais tout de même intéressante, au regard de la tendance baissière obser-

vée les années précédentes. Le trafic vers la Chine, avec le vol direct Air China, a connu plus de 10% d'augmentation, confirmant l'importance croissante de ce marché, notamment pour le tourisme helvétique et les déplacements d'affaires.

Les destinations européennes confirment leur bonne santé avec 5,1% d'augmentation de trafic. Les principaux marchés comme le Royaume-Uni, la France, l'Espagne, le Portugal, ou encore l'Allemagne et l'Italie ont tous connu une évolution positive.

Dans le top 10 des villes les plus courues, le trio de tête reste inchangé en 2017.

Londres arrive en tête suivie de Paris et Amsterdam. Les deux principales destinations pour le Portugal, à savoir Porto et Lisbonne, gagnent chacune une place au classement. Elles se retrouvent respectivement en 4^e et 6^e position, au détriment de Barcelone et Zurich. Le reste du classement est inchangé avec Bruxelles, Madrid et Francfort. Dubaï apparaît désormais au 13^e rang. Il s'agit clairement de la principale destination intercontinentale joignable directement depuis Genève.

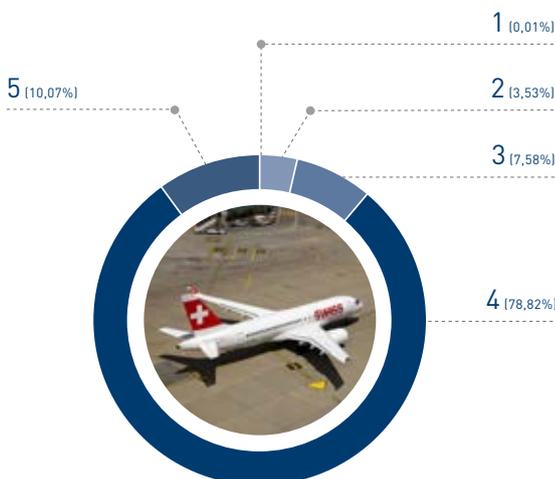
Il convient de souligner que le trafic à destination des grands «hubs» aériens (Londres-Heathrow, Paris-CDG, Francfort, Amsterdam, Zurich, Dubaï...) est constitué en bonne partie de passagers qui prennent des vols en correspondances pour des destinations plus éloignées, notamment long-courriers.

Stabilité dans le classement des compagnies

En termes de parts de marché, easyJet consolide sa place de numéro un avec 44,9% du trafic de ligne sur la plateforme aéroportuaire genevoise et une croissance de 8,3%. Swiss dispose de 12,1% des parts de marché sur Genève Aéroport. Cette société a connu en 2017 une légère baisse (diminution de trafic de -11,8%). Cette dernière s'explique toutefois par le transfert de passagers de la société Swiss sur des vols opérés par Lufthansa, entreprise à laquelle la société Swiss est rattachée.

6. RÉPARTITION PAR CLASSE DE BRUIT

Ligne et charter, passagers uniquement



Classes de bruit	Rotations
1	18
2	5'149
3	11'060
4	115'075
5	14'701

Les autres compagnies aériennes situées dans les dix premières places en termes de parts de marché ont été British Airways (4,84%), Air France (4,34%), Lufthansa (3,43%), KLM Royal Dutch Airlines (2,57%), TAP Portugal (2,23%), Brussels Airlines (2,15%), Iberia (1,98%) et Emirates (1,82%). Le réseau

Star Alliance reste majoritaire avec 27% de parts de marché, suivi de Skyteam avec 10% et oneworld avec 8%.

L'année 2017 a également vu l'arrivée à Genève du premier Airbus 350 sur ligne régulière sous l'étendard de la compagnie Qatar Airways. Par ailleurs, Swiss a déployé des aéronefs de type

Bombardier C-Series pour ses vols vers l'Europe. Ces avions de dernière génération contribuent au renouvellement de la flotte sur la plateforme aéroportuaire genevoise. Les mouvements d'avions de classe 5 et 4 (classes les moins bruyantes) représentaient 89% du trafic de ligne et charter en 2017.

7. RÉSULTAT DU TRAFIC FRET ET POSTE

Fret	2017	2016	Variation
Trafic de ligne	49'022	38'184	+28,4%
Trafic charter	11'668	11'574	+8,0%
Fret aérien avionné	60'690	49'757	+22,0%
Fret aérien camionné	24'093	19'539	+23,3%
Total fret aérien	84'783	69'296	+22,3%
Fret postal	4'187	5'715	-26,7%
Total fret aérien et poste	88'971	75'011	+18,6%

8. TRAFIC DE LIGNE PAR COMPAGNIE

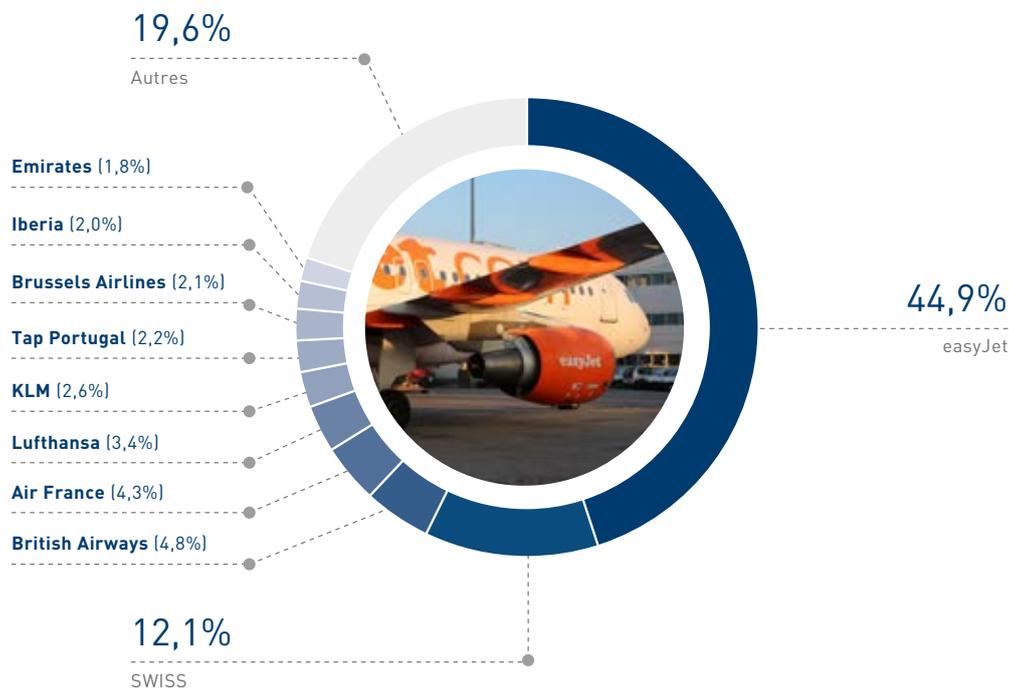
Compagnies	Passagers	Variation
Adria Airway		
Switzerland	76'104	-44,3%
Aegean Airlines	114'966	+9,4%
Aer Lingus	101'590	-2,0%
Aeroflot	182'940	+7,0%
Air Algérie	43'230	+15,0%
Air Baltic*	15'825	--
Air Berlin	71'383	+1099,7%
Air Canada	129'064	+3,7%
Air China	49'817	+10,5%
Air France	743'599	+2,6%
Air Malta	4'994	-33,0%
Air Mauritius*	3'103	--
Air Moldova*	778	--
Alitalia	146'377	+21,7%
Austrian	189'322	+12,1%
Belavia	10'661	+36,0%
Blue Islands	61	-97,0%
British Airways	829'702	+1,3%
Brussels Airlines	367'762	+11,1%
easyJet	7'704'560	+8,3%
Egyptair	36'603	+1,1%
El Al	55'179	-5,4%
Emirates	311'713	+27,5%
Etihad Airways	108'566	-4,1%
Eurowings	121'904	-8,8%
Finnair	66'987	+0,4%
Flybe	20'110	+25,7%
Germania Flug	16'200	-12,7%
Hop	3'022	-36,1%
Iberia	338'630	-0,7%

Icelandair	23'420	+11,3%
Jet 2	104'053	+73,5%
KLM	441'211	+2,1%
Kuwait Airways	16'063	+166,1%
LOT Polish Airlines	85'281	+11,7%
Lufthansa	587'972	+25,9%
Luxair	53'289	+2,9%
Middle East Airlines	63'965	-3,7%
Monarch	25'679	-7,5%
Norwegian	45'606	+5,5%
Pegasus	64'782	+18,9%
Qatar Airways	115'232	+22,2%
Rossiya	2'753	+4,2%
Royal Air Maroc	82'605	+0,2%
Royal Jordanian	13'094	-4,8%
SAS		
Scandinavian Airlines	167'487	-0,7%
Saudia	62'072	-4,1%
Sun Express	422	-96,2%
Swiss	2'080'041	-11,8%
TAP Portugal	382'374	+17,6%
Thomas Cook	7'646	-45,0%
Transavia Airlines	6'300	-17,0%
Tunisair	74'422	+8,8%
Turkish Airlines	249'977	+2,9%
Ukraine International	62'550	+4,1%
United Airlines	177'083	+4,9%
Vueling	215'014	+20,5%
Wizz Air	69'112	-18,2%
Total	17'144'257	

* Nouvelle compagnie

9. PARTS DE MARCHÉ PAR COMPAGNIE

Trafic de ligne



Excellente santé du fret

Le trafic du fret aérien sur la plateforme aéroportuaire genevoise a connu une augmentation significative de 18,7%, pour s'établir à 89'012 tonnes.

Cette progression a été atteinte grâce à la capacité cargo déjà disponible dans les avions de lignes sur Genève Aéroport. De 2015 à 2016, elle avait progressé de 6,6%, pour atteindre le volume de marchandises transportées de 69'295 tonnes.

L'évolution très significative des volumes de fret constitue un excellent baromètre

de l'économie locale. Par ailleurs, elle conforte la politique de Genève Aéroport qui tend à augmenter les capacités offertes pour de telles prestations de transport. Cette bonne santé souligne enfin la qualité de l'infrastructure mise à disposition pour le processus de traitement du fret.

Les flux de trafic ont été les suivants en 2017: export 38,1%, import 37,6% et transfert 24,3%. En termes de parts de marché, le top 5 des compagnies était: Emirates (26,6%), Etihad (13,8%), Swiss (13,6%), Qatar (9,2%) et United (7,4%). Cette évolution positive s'explique par

l'augmentation de la capacité offerte par le second vol quotidien d'Emirates et l'exploitation du A350 par Qatar Airways. Naturellement, la reprise économique, avec une industrie d'exportation régionale plus dynamique, constitue un facteur significatif de cette croissance. Le renforcement de la qualité des installations aéroportuaires et des processus dans le traitement des marchandises participent également au succès du fret.

10. TOP 20 DES DESTINATIONS PAR VILLE

Trafic de ligne

Villes	Passagers	Variation	Villes	Passagers	Variation
1. Londres	2'444'716	+0,5%	11. Nice	386'993	+3,6%
2. Paris	1'069'223	+3,9%	12. Rome	348'645	-0,1%
3. Amsterdam	677'605	+2,2%	13. Dubaï	311'713	+27,5%
4. Porto	667'739	+8,6%	14. Istanbul	308'280	+5,5%
5. Barcelone	631'826	-0,3%	15. Munich	288'674	+38,4%
6. Lisbonne	613'197	+9,8%	16. Vienne	273'000	+15,7%
7. Zurich	597'487	+4,2%	17. Manchester	270'678	+21,0%
8. Bruxelles	588'698	+8,5%	18. Moscou	251'064	+6,0%
9. Madrid	514'501	-3,6%	19. Bristol	224'525	+4,7%
10. Francfort	411'038	-0,1%	20. Copenhague	223'639	+0,8%

11. RÉPARTITION PAR ALLIANCE EN 2017

Trafic de ligne

27%

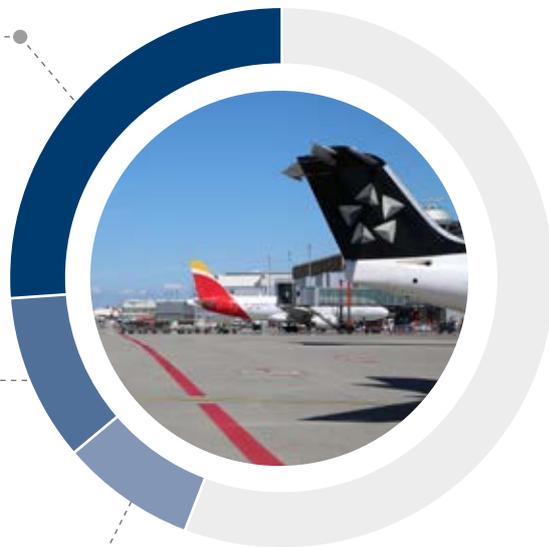
Star Alliance

10%

Sky Team

8%

OneWorld



55%

Hors alliance

Au-delà des compagnies aériennes membres des trois principales alliances, Genève Aéroport accueille plusieurs autres compagnies hors toute alliance, qui représentent au total 55% du trafic.

Etihad Airways (1,1%)

Eurowings (1,3%)

Vueling (2,2%)

Emirates (3,3%)



11,2%

Autres

80,9%

easyJet

OPÉRABILITÉ DE LA PLATEFORME



QUALITÉ

Elle est une exigence dans les services rendus à la clientèle et une réalité appréciée au quotidien par les collaborateurs qui sont fiers de participer au bon fonctionnement d'une infrastructure complexe. Grâce à cette valeur, Genève Aéroport développe une politique orientée vers la satisfaction du passager et des collaborateurs qui le servent. La qualité des services repose bien entendu sur la satisfaction du personnel. Être épanoui dans son travail, une condition sine qua non pour la réussite de Genève Aéroport.

CRÉATIVITÉ

Compte tenu de l'exiguïté de la plateforme, les collaborateurs de Genève Aéroport font chaque jour preuve de créativité, afin d'accueillir un nombre important de passagers. La créativité est le moteur de l'innovation. Elle permet d'inventer des solutions parfois iconoclastes, pour être à la hauteur des attentes des usagers et clients. Cette année, il a par exemple été possible de repousser les murs du terminal de 6 mètres, afin de mieux accueillir le flux des passagers devant les espaces d'enregistrement des bagages des passagers

05

LE DIGITAL AU CŒUR DU TERMINAL



E-services

La plateforme de vente de services online a connu un franc succès en 2017, avec une très forte croissance du chiffre d'affaires généré, à 1,19 million de francs (+129%). Plus de 91'000 transactions ont été effectuées par ce site de e-commerce. Par ailleurs, la qualité de ce dernier semble appréciée, puisque le taux de réclamation est assez faible (0,4%).

En termes de produits vendus, le coupe-fil de la sûreté, appelé *Priority Lane* représente la part dominante, avec 86% des ventes. ResaPark, permettant la réservation d'une place de stationnement à l'avance, constitue 13% des ventes. L'offre combinée *Priority Lane* + salon représente 1% des ventes en ligne.

La répartition de la clientèle est restée stable, avec une estimation de 70% de voyageurs d'affaires (entreprises), contre 30% de particuliers.

Pour 2018, une nouvelle plateforme de e-commerce est en cours de préparation. Ce modèle d'achat permettra en outre d'inclure une offre complémentaire pour le stationnement des véhicules.

GVApp

En 2017, plus de 220'000 utilisateurs réguliers de l'application pour smartphone ont été recensés, soit une hausse de 18%. La répartition par système d'exploitation est restée stable, avec environ 72% sur iOS et 28% sur Android.

Les écrans les plus vus ont été logiquement la liste des vols et les détails de suivi d'un vol en particulier, principales fonctionnalités de cet outil. Dans ce contexte, au cours de l'année 2017, ce sont plus de 3,6 millions de notifications «push» qui ont été envoyées aux utilisateurs.

La GVApp, dont la mission est de faciliter l'expérience du voyageur, a connu un certain nombre d'évolutions techniques. Quelques améliorations liées à la fonctionnalité ont été intégrées, comme par exemple l'offre de shopping ou le plan interactif. Par ailleurs, une nouvelle campagne de promotion a été lancée, grâce notamment à une vidéo en ligne sur internet.

Free WiFi GVA

L'accès gratuit à internet, d'une durée de 90 minutes, reste une des prestations appréciée par les clients de Genève Aéroport, avec une forte utilisation. Environ 2,2 millions de connexions ont été mesurées en 2017, un chiffre relativement similaire à celui de l'année précédente.

Les visiteurs et voyageurs ont plusieurs possibilités pour se connecter au WiFi gratuit. Le principal mode de connexion utilisé est la réception d'un code par SMS, il concerne trois quarts des utilisateurs. Il offre l'avantage de les reconnecter automatiquement à leur prochaine visite pendant les six mois qui suivent leur inscription. Il est aussi possible de scanner sa carte d'embarquement à l'une des sept bornes disponibles dans le terminal ou directement grâce à l'application GVApp. Quelques utilisateurs se connectent également grâce à des abonnements ou accès forfaitaires.

GVA.CH

Le site web www.gva.ch n'a pas connu de changement fondamental durant l'année

écoulée, en attendant une toute nouvelle plateforme internet de Genève Aéroport pour 2018. Le trafic de consultation s'est situé à 4,7 millions de visiteurs sur le site, similaire aux années précédentes, avec une durée de 5 minutes par session en moyenne.

E-marketing

Le concours mensuel mis en place par le Marketing en collaboration avec les compagnies aériennes a encore connu beaucoup de succès en 2017. Au total, 73'489 participants ont été recensés (+41% par rapport à 2016). L'inscription au concours s'est effectuée par différents canaux complémentaires: e-news (47%), site internet (38%) et page Facebook (15%). Les éditions qui ont drainé le plus de participation ont été celles qui permettaient de gagner des billets long-courriers pour deux personnes: New York (Swiss), Dubaï (Emirates) et l'île Maurice (Air Mauritius).

Enquêtes et mesures de qualité

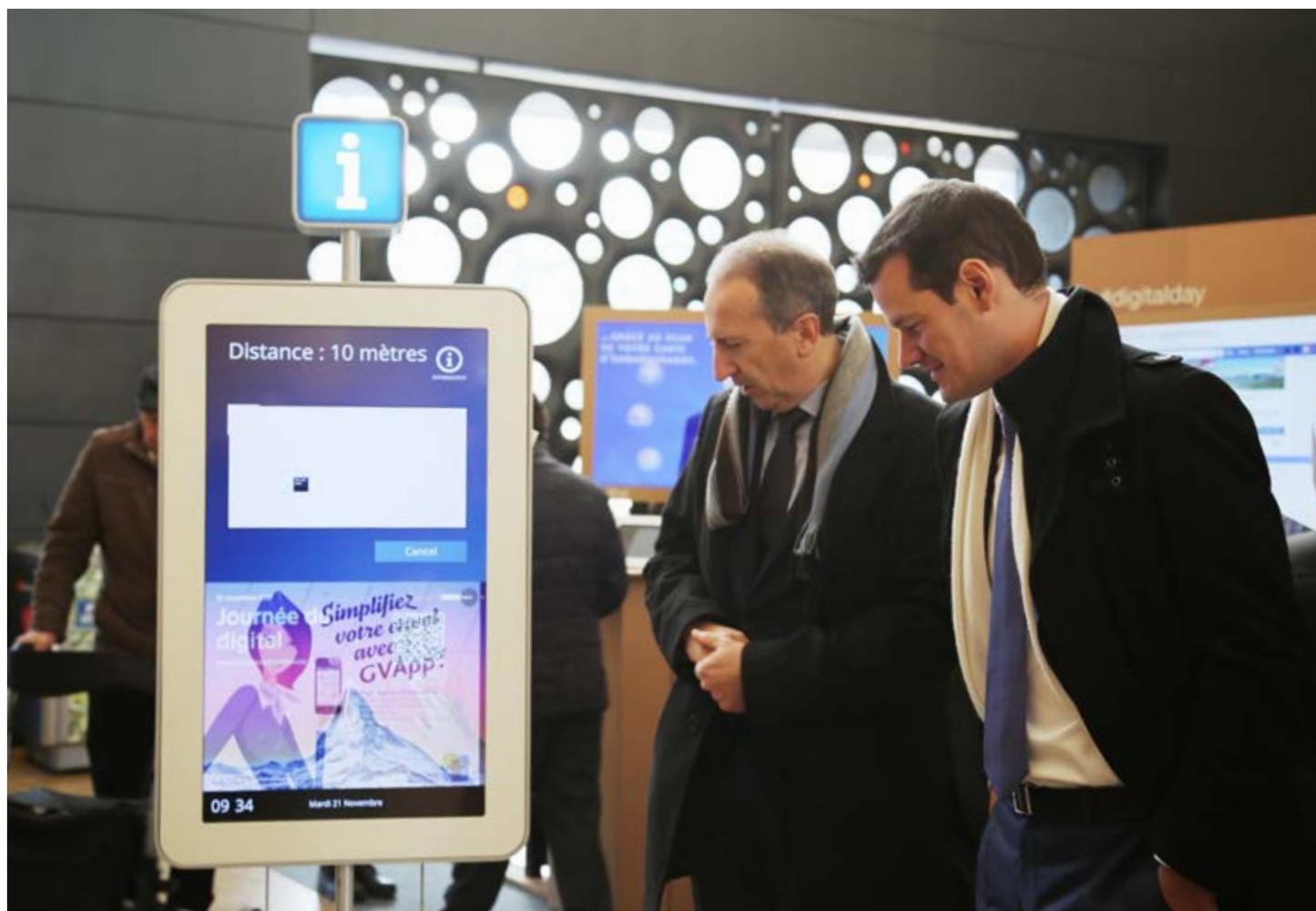
Des mesures sont effectuées tout au long de l'année pour évaluer la qualité des services offerts aux passagers et suivre leur satisfaction. En 2017, plus

de 400'000 mesures ont été effectuées. De l'attente au check-in jusqu'au délai de livraison des bagages, en passant par l'attente aux contrôles, tous les services offerts aux passagers sont évalués.

Près de 10'000 passagers et visiteurs de l'aéroport ont été interrogés en 2017. Les sondages permettent de mieux connaître les clients de l'aéroport et de suivre leur satisfaction des infrastructures et des services offerts.

Le sondage le plus important est l'*Airport Service Quality (ASQ)*. Plus de 300 aéroports participent à ce sondage, ce qui permet de faire des comparaisons et de s'inspirer des meilleurs. En comparaison avec les aéroports européens de taille similaire, les points forts de Genève Aéroport sont la facilité d'accès, la facilité à s'orienter, la courtoisie du personnel et la propreté.

Grâce à une centaine de boîtiers de vote *Smiley Box* installés aux principaux points de passage des voyageurs, leur satisfaction est suivie en continu. 2'539'937 votes ont été enregistrés en 2017.



06

ACTIVITÉS COMMERCIALES : ÉCONOMIE DE PROXIMITÉ ET FLUIDITÉ DES PASSAGERS

Boutiques duty free

L'appel d'offres relatif aux boutiques hors taxes situées au départ et à l'arrivée a été adjugé en mars 2017. C'est Lagardère Service Travel Retail International (LSTRI) qui a remporté celui-ci et débuté son activité le 1^{er} octobre dernier. Ce changement a également entraîné la rénovation desdits espaces à disposition, à l'exception de la boutique principale qui sera entièrement reconfigurée en 2018 dans le cadre des travaux du projet T1 boosted.

L'ambiance et les produits proposés mettent clairement en valeur la *suissitude*. Un vrai changement pour les passagers, d'autant plus que le concept *click&collect* a fait son apparition pour les passagers qui souhaiteraient commander tranquillement chez eux avant de partir et récupérer la marchandise lors de leur prochain passage à l'aéroport.

Transformation des commerces en zones publique et réservée

Les commerces ont été réaménagés du fait de l'agrandissement du hall d'enregistrement et les diverses enseignes présentes au niveau des départs disposent désormais d'une plus grande visibilité.

Les passagers bénéficient pour leur part d'un coin bar, d'un nouvel espace repos

devant lesdits commerces et de sièges équipés pour les recharges électriques. Cette zone devient désormais un nouveau lieu pour s'adonner à la flânerie, que l'on soit visiteurs, accompagnants ou passagers.

Côté *airside*, seule la chocolaterie *Swiss chocolate* a été rénovée: un mur à chocolat avec l'odeur permanente de chocolat, et la création d'un chemin du cacao, accompagnent désormais le passager et ravissent ses papilles.



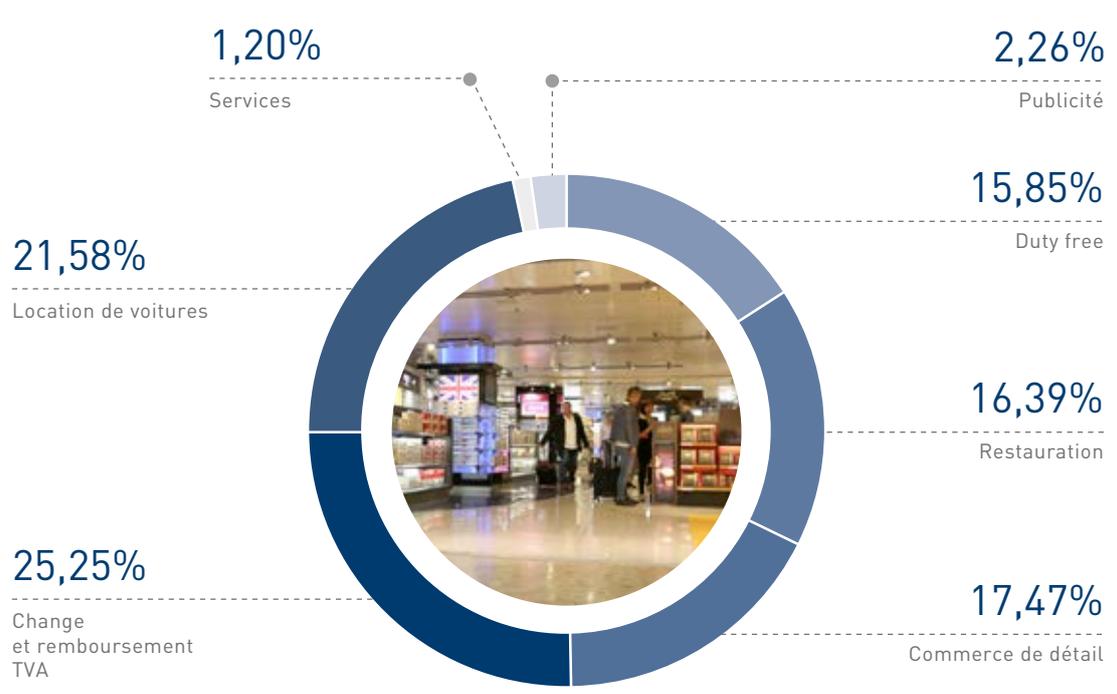
Nouvelle identité visuelle pour les commerces et restaurants

La nouvelle identité a été lancée à l'occasion d'une large campagne de communication à la fois digitale et par le biais de l'affichage classique, tant à l'intérieur du terminal qu'à l'extérieur de l'aéroport (p. ex. bus, tram, Salon de l'Auto, palissade de chantier, etc.). Celle-ci avait pour but de mettre en avant la diversité des produits, en lien avec les destinations au départ de l'aéroport de Genève.

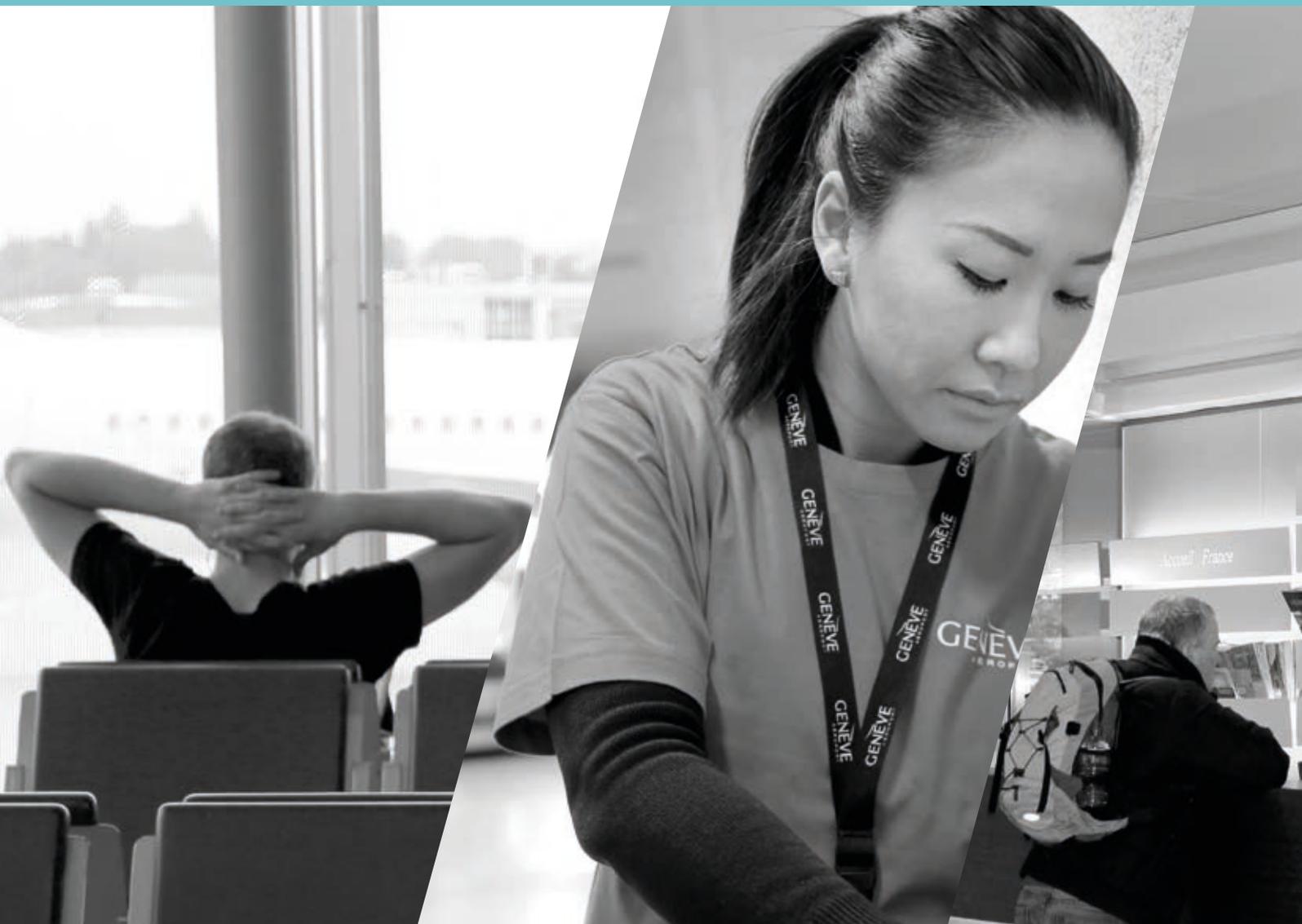
Dans ce contexte, plusieurs opérations ont été mises en place pour soutenir l'activité commerciale. Parmi celles-ci, il convient en particulier de retenir la distribution de carnets de jeux pour les enfants, la semaine du goût avec des dégustations de produits offerts par les restaurateurs – ou bien encore la campagne *Smile offer*. Les réseaux sociaux ont enfin permis de promouvoir des actions spécifiques et les services offerts par les prestataires.

Renouvellement du service de voituriers

Un appel d'offres a été lancé en mars 2017 pour ouvrir le marché à deux opérateurs. EASY PARK et AMAG ont remporté l'appel et proposent depuis le 1^{er} septembre 2017 un service de voituriers et de navettes en fonction des besoins de nos passagers.



SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



PROXIMITÉ

Genève Aéroport est une grande famille... dans un espace bien petit! La recherche de convivialité est donc guidée par l'espace dans lequel évolue près de 11 000 collaborateurs. Par ailleurs, le sentiment d'appartenance à l'entreprise est fort et chaque collaborateur ressent une part de responsabilité lorsqu'il observe un avion s'envoler. Très bien connectée avec les villes qui l'environnent et ancrée dans le paysage urbain, la plateforme se nourrit quotidiennement de cette proximité avec la population. Les collaborateurs éprouvent donc un désir naturel de faire partager cet esprit de famille aux citoyens.

BIEN-ÊTRE

Il permet de créer une relation particulière entre les employés et les passagers. Le voyage comprend une part de rêve et le bien-être des collaborateurs de la plateforme accompagne donc ce désir de s'échapper. Par ailleurs, évoluant au cœur d'une plateforme industrielle, les collaborateurs expriment un attachement fort au développement durable. Ils aspirent à évoluer au sein d'une entreprise responsable et soucieuse de l'environnement. Cette quête de sérénité exige enfin une communication plus soutenue, afin de créer davantage de liant entre les collaborateurs.

07

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE : UNE PRÉOCCUPATION DE CHAQUE INSTANT



Depuis de nombreuses années, la satisfaction de la clientèle de l'aéroport demeure une préoccupation de premier ordre qui était d'ailleurs l'an passé un objectif stratégique de l'entreprise.

Rénovation des infrastructures

La quasi-totalité des salles d'embarquement (à l'exception du satellite 30 qui sera adapté en 2018) sont désormais équipées de *business corners* qui permettent à tous les passagers de recharger gratuitement leurs équipements électroniques en profitant d'une énergie 100% renouvelable.

Le satellite 40, qui accueille principalement des vols hors Schengen, a bénéficié d'un sérieux rafraîchissement pour rendre l'attente et l'ambiance plus confortable: réfection des peintures et sols, installation de nouveaux guichets d'embarquement donnant plus d'espace, création d'un espace confort. L'aménagement des totems «connect» et le remplacement des sièges va suivre en 2018. Puis ce sera au tour du satellite

30 de subir le même *lifting*.

Nouveau visuel au niveau arrivée

Afin de répondre à une demande des autorités fédérales compétentes, il a été nécessaire de couvrir l'ensemble des vitres entre les arrivées et le hall bagages de sorte que Genève Aéroport a choisi de poser un visuel qui illustre l'arrivée en Suisse: la ville, le lac et les montagnes. A défaut de voir arriver ses proches, il est toujours possible de laisser aller son esprit en contemplant le visuel.

Genève Aéroport accompagne les nouvelles solutions d'enregistrement

Faisant suite à l'extension de la façade de l'aérogare principale, le réaménagement des zones communes d'enregistrement *self-service* a facilité une meilleure organisation des flux et de gestion des files d'attente. Dans la foulée, un projet pilote conjoint entre Genève Aéroport, la compagnie aérienne Swiss et la Société Internationale de Télécommunication Aéronautique (SITA) a permis de mettre en place de nouvelles bornes d'impres-

sion d'étiquettes bagages pour les passagers déjà enregistrés.

Infirmierie et espace enfants

Le confort du passager passe aussi par une présence attentive auprès des personnes qui rencontrent un problème de santé. Ainsi, l'infirmierie de Genève Aéroport est intervenue à plus de **5'455** reprises, ce qui représente près de **6'000** heures au cours desquelles les services de l'infirmierie se sont employés à soulager les maux divers des passagers ou des collaborateurs de la plateforme.

Les familles bénéficient également d'un «Espace Enfants» situé sur la mezzanine, dans la zone de transit. Ce dernier a accueilli **14'998** petits passagers en 2016.

Service à la clientèle

Malgré tous les efforts déployés par Genève Aéroport et ses partenaires, il est complexe de satisfaire la totalité des passagers. Afin d'accompagner les doléances, un service traite des cas de plaintes soumises à Genève Aéroport. Ce processus permet d'apprendre des éventuelles erreurs et accroît le degré de satisfaction des clients, grâce notamment à une amélioration des produits, des procédures et de l'organisation.

Les réclamations constituent un bon indicateur de la qualité de l'entreprise. Elles doivent recevoir une réponse claire et rapide, afin d'atténuer les frustrations ressenties. Même si le nombre total de réclamations était en hausse en 2017 par rapport à 2016, Genève Aéroport entend ne pas ménager ses efforts pour que la clientèle soit mieux satisfaite.

08

UNE PRATIQUE INTÉGRÉE DE LA GESTION DES OPÉRATIONS, POUR DAVANTAGE D'EFFICACITÉ



Le 1^{er} mai de l'année 2017 marqua l'ouverture de l'*Airport Operations Center (APOC)*, centre névralgique des opérations aéroportuaires. La concrétisation de ce projet, qui débuta en 2014, donne un atout majeur à Genève Aéroport et ses partenaires pour la gestion des opérations aéroportuaires normales, dégradées et de crise.

Il permet en outre de mieux répondre aux besoins des clients, notamment les compagnies aériennes, mais aussi les passagers en assurant une exploitation mieux coordonnée, plus fluide et avec un traitement plus rapide et efficace des changements au plan opérationnel rencontrés au quotidien.

Une vue à 360°, en temps réel

L'APOC a pour objectif de rendre plus transparente la gestion des contraintes opérationnelles rencontrées tout au

long de la journée et permet de prendre des décisions opérationnelles en temps réel et de manière transversale. Le fonctionnement défini et les outils mis à disposition de cette structure permettent de monitorer les flux passagers, bagages et avions, de dresser la photographie instantanée des activités, de coordonner les acteurs principaux de la plateforme et de gérer les situations d'exploitation normales, dégradées et de crise.

Coordination, communication et *Collaborative Decision Making (ci-après CDM)* (prise de décision collaborative) sont les valeurs principales de cette structure.

Nouvelle manière de collaborer

Suivi du trafic aérien, attribution d'une place de parking aux aéronefs, gestion du flux de bagages, opérations

d'enregistrement et de maintenance, etc. Faire décoller ou atterrir un avion implique une multitude de processus et engage de nombreux partenaires qu'il faut coordonner. Dans l'APOC, chacun des acteurs, opérateurs aéroportuaires, compagnies d'assistance au sol et contrôleurs aériens, dispose de ses propres outils et espaces pour mener ses opérations.

Or, si chaque processus est bien distinct, tous sont interdépendants et concourent au fonctionnement harmonieux de l'aéroport. Mettre en commun ces informations et pouvoir coordonner efficacement toutes les opérations, voilà l'enjeu.

Le CDM, c'est le concept. Chaque jour, les représentants des acteurs majeurs de la plateforme se réunissent pour faire le point sur la situation opérationnelle et en cas de problème, prendre des mesures adéquates. Une approche, des outils et des procédures centralisés qui facilitent la communication entre la trentaine de personnes dans l'APOC.

Thomas Romig, chef du département Aviation et responsable du service de coordination aéroportuaire

«L'APOC, et toute la technologie que nous avons intégrée, nous donne la capacité d'anticiper les impacts des problèmes potentiels et de prendre des mesures proactives pour assurer la fluidité des opérations aéroportuaires. Il permet d'avoir une approche transversale des opérations et a pour but final de répondre au mieux aux besoins de nos clients, passagers et compagnies aériennes.»

LES HOMMES DU FEU EN ORDRE DE BATAILLE

Depuis 2017, la nouvelle dénomination de Service de Sauvetage et de Lutte contre les Incendies Aéroportuaires (SSLIA) a remplacé l'appellation Service Sécurité Aéroport (SSA) afin de s'aligner sur les corps des sapeurs d'aviation des pays francophones et la désignation communément utilisée par les instances tant internationales (Organisation de l'Aviation Civile Internationale) qu'européennes (Agence Européenne de la Sécurité Aérienne). Sur l'impulsion de cette dernière, le SSLIA a entamé la rédaction d'un Manuel des Opérations, ainsi que la mise à jour du tableau d'engagement des moyens en intervention.

Interventions

Cette année encore, les sapeurs-pompiers professionnels ont fait preuve d'un engagement sans faille. Ils ont été sollicités à plus de 7'400 reprises pour

des interventions d'origines variées. La caserne, située à mi-distance de part et d'autre de la piste, leur permet de se rendre en moins de trois minutes sur n'importe quel endroit à l'intérieur du périmètre aéroportuaire.

Sur l'ensemble des interventions effectuées, 3'566 ont été conduites pour assurer la sécurité lors d'avitaillements d'avions avec passagers à bord et 2'964 comprenaient des interventions sanitaires, y compris au profit du canton. Les autres types d'interventions se sont répartis majoritairement sur des assistances sanitaires (210), des alarmes automatiques (254) ainsi que des préventions feu lors d'appui au Service de Déminage. Les sapeurs ont également été engagés sur des manifestations externes afin d'accompagner nos partenaires pour un total de 120 jours/homme.

Modernisation des moyens à disposition

Il a été procédé au renouvellement du mobilier et à la modernisation du matériel informatique des salles d'instruction et des locaux communs, de

même qu'à l'aménagement du bureau des ambulanciers et à la création d'un local sécurisé pour le stockage des médicaments et de l'oxygène.

En ce qui concerne l'équipement et le matériel, les tenues feu ont été renouvelées tandis que les appareils respiratoires et le parc des radios ont été remplacés. Enfin, conformément au nouveau concept opérationnel cantonal, le Poste Médical Avancé (PMA) a été transféré pour exploitation au Service d'incendie et de secours (SIS) de Genève le 1^{er} novembre dernier.

Entraînements récurrents

Après plus de vingt ans d'entraînement à l'*International Fire Training Center de Teesside*, le SSLIA s'est rendu pour la première fois au Centre Français de Formation des Pompiers d'Aéroport (C2FPA) à Châteauroux. Il s'agissait de confronter les techniques et tactiques de sauvetage et de lutte contre les incendies d'aéronefs du SSLIA avec celles mises en œuvre chez les principaux services français similaires. Le SSLIA a su faire la démonstration de sa haute qualité de formation.



REFONTE COMPLÈTE DU PLAN D'URGENCE DE GENÈVE AÉROPORT (PUR-GA)

Le développement de l'APOC, le retour d'expérience des exercices d'urgence conduits chaque année sur le site de l'aéroport ainsi que les processus d'amélioration continue inscrits dans le cadre de plan d'urgence de l'aéroport ont mis l'accent sur la nécessité d'une révision fondamentale du PUR-GA. Déjà en 2016, des modifications importantes avaient été entamées suite à l'exercice majeur BUTEO 2015. Vu l'ampleur de cette tâche, l'adaptation du plan s'est poursuivie en 2017.

Les changements ont eu pour objectifs de rendre plus simple les principes du PUR-GA, de l'adapter au fonctionnement opérationnel de la plateforme aéroportuaire et de l'intégrer à la révision du règlement cantonal sur l'organisation en cas de catastrophe et de situation exceptionnelle (anciennement OSIRIS, maintenant ORCA-GE). L'optimisation de la coordi-

nation et de l'intégration des partenaires de la plateforme, notamment les compagnies aériennes et les agents d'assistance, a également été un point d'amélioration important.

En 2017, plus de 60 cadres et membres du personnel de Genève Aéroport ont été formés aux principes de base du PUR-GA et au fonctionnement de son état-major de crise. Au mois de décembre, un nouvel exercice majeur a été réalisé permettant de mettre en œuvre les nouveaux processus du PUR-GA et de tester la nouvelle organisation opérationnelle.

Cet exercice, sous la supervision de l'OFAC, a été axé sur le thème de la sûreté aéroportuaire et a également permis de vérifier le bon fonctionnement des processus mis en application par l'entité compétente.



PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE



FIABILITÉ

La sécurité et la sûreté constituent aujourd'hui des gages de pérennité économique. Dans un aéroport, ce sont les premières des libertés. Elles garantissent les conditions de la confiance. La plupart des règles qui gouvernent ces domaines sont par ailleurs fortement normées et placent donc tous les collaborateurs en position de responsabilité. Un bagage abandonné est l'affaire de tous. L'ignorer, c'est fauter. Le déclarer, c'est agir avec la conscience d'appartenir à une entité dont l'avenir dépend étroitement du capital humain de l'établissement.

09

S'ADAPTER ET INNOVER, LA DEVISE DES CHANTIERS



Conformément à la planification stratégique 2030 et dans le souci de répondre à des besoins urgents, Genève Aéroport a su s'adapter aux attentes des passagers et des visiteurs. De nombreux défis ont été relevés dans des délais parfois très brefs, au profit des usagers de l'aéroport. Certains engagements menés dans l'urgence ont permis d'améliorer de manière significative le flux de passagers dans le terminal.

Des gains de temps de de 20 minutes ont été atteints au passage sûreté, en période de forte affluence.

Aile Est

Les travaux de l'Aile Est, commencés au mois de mai 2016 pour sa partie «BAT1», à savoir les travaux sous-terrains, se sont terminés au mois de décembre 2017. Quelques finitions doivent encore être réalisées en 2018. La phase de construction du bâtiment de l'Aile Est, dénommée «BAT 2» a

déjà démarré. Elle se prolongera jusqu'à l'automne 2020.

Transformation hall check-in (THC)

Les passagers venant prendre leur avion sont ainsi accueillis dès leur entrée sur la plateforme par une nouvelle façade avancée, à l'étage des départs. Cet agrandissement de plus de 1'000 mètres carrés offre un gain de place non négligeable au niveau des enregistrements.

Ces transformations ont été achevées avec une légère avance. Cette fin précoce des travaux a permis de mieux gérer les flux importants de passagers dès les fêtes de Noël. Le terminal est désormais plus agréable et accessible lors des pics de fréquentation.

Contrôle de sûreté centralisé +

Afin de pallier aux engorgements pouvant se produire dans le terminal lors de certaines périodes, une structure extérieure provisoire a été mise en place,

à proximité des salons du protocole et des guichets d'enregistrement situés à l'ouest du terminal. Toute l'infrastructure nécessaire au contrôle de sûreté a été installée, soulageant ainsi le contrôle principal (CSC) situé au centre du terminal. Dès l'été prochain, un nouveau point de contrôle sera créé au niveau des départ, à l'est du terminal. Ce projet s'intitule «T1 boosted».

Contrôle de sûreté centralisé

Le contrôle de sûreté centralisé n'a pas été oublié dans cette vague d'optimisation des espaces existants. Le prolongement de 14 lignes, permettant une meilleure fluidité des contrôles, a été réalisé dans le courant de l'automne. Par ailleurs, de nouvelles cabines de fouille équipées ont été réalisées. Les *priority lanes* ont été regroupées, libérant ainsi un espace unique pour la circulation des passagers.

Pavillon VIP

L'ancien pavillon VIP, situé à proximité de la caserne des pompiers de l'aéroport, devait être démolie en vue d'une réorganisation des activités dans cette zone. Le nouvel emplacement retenu a permis de répondre idéalement aux diverses contraintes en matière de sécurité, confidentialité et protection au niveau sûreté du groupe diplomatique. Sa construction, commencée au mois de mai, s'est achevée fin 2017, avec quelques finitions début 2018.

Couvert entre satellite 10 et position 84

Initié dans le cadre du projet *Walk In – Walk Out (WIWO)* et après une période de tests réussis, un corridor protégé permet désormais aux passagers d'un avion stationné en position 84 d'embarquer ou de débarquer à pied depuis le satellite 10, en toute sécurité.

Guérites CGFR au satellite 10

Pour répondre aux nouvelles exigences en matière de contrôles passeports ayant engendré une densification du personnel des gardes-frontière présents sur son site, deux guérites ont été aménagées au satellite 10. Ces dernières sont modulaires et permettent ainsi d'optimiser l'espace dans lequel elles se trouvent.

Bassin versant du Vengeron

Destiné à recueillir les eaux de ruissellement potentiellement chargées en produits déverglaçants en provenance du tarmac, ce nouveau réseau de collecteurs les acheminera vers un bassin de rétention enterré de 9'500 m³. Ce réceptacle permettra de dépolluer les eaux collectées, avant de rejoindre

le Vengeron. La fin des travaux est prévue pour juillet 2018.

L'investissement cumulé des projets budgétés se monte cette année à 125,2 millions de francs. 308 projets de tailles variables ont été engagés au courant de l'année.

LA SÉCURITÉ, UNE EXIGENCE DE QUALITÉ

Les différents comités sécurité ont été revus et adaptés. Il est ainsi possible de mieux répondre aux exigences réglementaires, de renforcer la sécurité de nos opérations aéroportuaires et d'encourager et de dynamiser la transversalité avec tous les partenaires de la plateforme.

Parallèlement, le catalogue de risques a fait l'objet d'une révision totale. Le format du catalogue a été également revu, afin de simplifier sa compréhension et son utilisation.

Dans le cadre de la promotion de la sécurité trois campagnes en zone sécurisée ont été engagées, à savoir *FOD Walk* (1^{ère} édition), *Safety Reporting Days* (8 jours) et des actions afin de renforcer l'attention au volant (5 jours).

Près de 650 rapports d'événements obligatoires liés à la sécurité aéronautique (OCR) et 63 propositions d'améliorations

volontaires (SIR) ont été traités. Aucun accident aéronautique grave sur la plateforme ne s'est produit.

Santé et Sécurité au Travail (SST)

La troisième saison *I Feel Good* pour la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs a été engagée. Elle était axée sur la gestion du stress. Des massages, des initiations à la sophrologie, à la gestion des comportements difficiles et à la pleine conscience ont été offerts à nos collaborateurs.

Les cours sur le comportement à suivre en cas de feu et sur le maniement des défibrillateurs ont remporté un franc succès. De fortes actions de sensibilisation sur l'emploi des défibrillateurs ont été menées, grâce notamment à une illustration vidéo, ou bien encore à des présentations devant les collaborateurs.

Soucieux de la santé et du bien-être de ses collaboratrices enceintes, Genève Aéroport a édité une directive afin de présenter les mesures mises en œuvre pour assurer la protection des femmes enceintes et des mères qui allaitent.

Enfin, le Comité Santé et Sécurité au Travail a mis à jour sa politique en fai-

sant de la protection de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs une priorité. Cette dernière est implémentée dans toutes les activités de l'entreprise.

Sécurité et protection incendie (SI)

Ce sont au total 10 exercices d'évacuations et 7 nuits de contrôle des installations de sécurité qui ont été réalisés en 2017. Elles ont permis de prendre des mesures pour améliorer la sécurité et la protection incendie des infrastructures.

L'ensemble du système de management de la protection et sécurité incendie a été audité. Les résultats et le plan d'action seront analysés et présentés en 2018.

Expertises et projets SST-SI

300 expertises ont été menées dont 207 dans le domaine SI et 93 dans le domaine SST. La cellule SST-SI a réalisé ou a été fortement impliquée dans 20 projets majeurs touchant ces deux domaines. Le concept de sécurité incendie du terminal principal, le volet évacuation du plan d'urgence ou bien encore l'établissement du portefeuille des phénomènes dangereux des services électriques et mécaniques ont été profondément revisités et adaptés.



10

L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR DES CHANGEMENTS



Dans le domaine de l'environnement, l'année écoulée peut être qualifiée d'historique. Que ce soit sur le terrain de la réduction des émissions sonores ou afin d'améliorer la qualité de l'air et de contenir les impacts sur le climat et la biodiversité, Genève Aéroport s'est engagé dans des actions qui porteront leurs fruits pendant de longues années. De plus, les innovations se sont multipliées pour la gestion des déchets, tant sur le tarmac que dans les bâtiments ou aux abords de la plateforme.

L'objectif de réduction des émissions sonores au cœur des priorités

Le bruit a fait l'objet de toutes les attentions. Il a été évalué, financièrement négocié, écarté de nombreuses habitations, ou bien encore quasiment supprimé dans certains espaces du tarmac.

Il a tout d'abord été évalué, grâce à une extension du réseau de mesure de bruit à sept microphones. En supplément

des quatre micros installés actuellement, trois nouveaux emplacements sont venus compléter le dispositif, sur les communes d'Aire-la-Ville, de Satigny et de Ferney-Voltaire. Des campagnes de test ont été réalisées et les nouveaux appareils de mesure seront installés au courant de l'année 2018.

Les émissions sonores ont également été financièrement discutées, à l'occasion des négociations avec les compagnies aériennes qui se sont déroulées de janvier à avril. La redevance bruit a été augmentée de 120%. Pour chaque classe de bruit des avions, la taxation a donc été réévaluée. À l'aide de ces nouvelles recettes, de nombreux logements seront isolés du bruit. Grâce à la poursuite du programme d'insonorisation des bâtiments situés aux alentours de l'aéroport, le nombre d'habitations protégées du bruit augmentera de manière significative. Fin 2017, 3'663 logements avaient été isolés depuis le début du programme

d'insonorisation. Pour les dix prochaines années, il est prévu d'investir plus de 87 millions de francs, soit l'équivalent de 3'200 logements isolés du bruit autour de Genève Aéroport.

Des sources d'émissions sonores ont enfin été supprimées, grâce au nouvel amortisseur de bruit et à 5 nouvelles prises de fournitures d'énergie qui permettent aux avions de couper leurs moteurs auxiliaires lorsqu'ils sont stationnés. Pour sa première année de service, le nouvel amortisseur de bruit a permis de réaliser 316 essais, tandis que l'ancien, situé sur l'aire nord, en a réalisé 71. Les 5 nouvelles prises de stationnement installées en 2017 s'ajoutent aux 36 déjà existantes.

Un bras de fer pour la qualité de l'air, le climat et la biodiversité

Au-delà de la diminution des émissions sonores générées par les 41 prises de stationnement des avions, ces dernières permettent désormais d'économiser annuellement 10'000 tonnes de kérosène et d'éviter l'émission de 62 tonnes d'oxyde d'azote et 32'000 tonnes de dioxyde de carbone.

Autre temps fort annuel en faveur du climat: l'annonce d'une collaboration avec la seule entreprise en Europe en capacité de fournir un biocarburant pour avion qui correspond aux exigences requises par Genève Aéroport en termes de durabilité et de quantité.

Elle positionne Genève Aéroport comme l'un des premiers aéroports à proposer aux compagnies aériennes l'utilisation de 1% de biokérosène. Les émissions de dioxyde de carbone émises par les infrastructures aéroportuaires en

2016 ont par ailleurs été compensées, grâce à l'achat de crédits carbone, conforme au processus de certification ACA 3+ (Certification délivrée par le Conseil international des Aéroports). 11'000 tonnes de carbone ont ainsi été compensées pour une valeur de 40'000 francs.

150 nouvelles bornes de recharge pour véhicules électriques ont en outre été installées et 2 nouveaux bus électriques ont été acquis. Fin 2017, 25% des véhicules qui circulaient sur le tarmac fonctionnaient grâce à l'électricité, au gaz ou à des moteurs hybrides.

Le plan de mobilité de Genève Aéroport a également connu des évolutions, puisque le réseau de navettes personnelles a été étendu. Par ailleurs, une nouvelle ligne est mise à disposition des collaborateurs, sur simple résér-

vation par smartphone. Environ 61'000 personnes ont été transportées grâce aux navettes financées par l'établissement. Il convient enfin de relever que le co-voiturage a été plus fortement incité, à l'aide d'exonérations appliquées pour des places de parcage. Toutes ces actions destinées à améliorer la mobilité ou à moderniser l'infrastructure, participent de la volonté d'améliorer la qualité de l'air.

Pour la biodiversité, Genève Aéroport a installé de nouvelles colonies d'abeilles, sur l'aire nord du tarmac. Elles ont produit un miel de bonne qualité. Des mesures de compensation écologique ont enfin été réalisées, en marge des chantiers engagés sur Genève Aéroport.

Une gestion innovante des déchets
Un partenariat original et efficace dénommé *Solidarcom* a été conclu avec

une organisation non gouvernementale, afin de récupérer les téléphones usagés. Modeste à ce stade, il a toutefois permis de collecter 40 combinés dans un seul point de collecte. D'autres espaces seront aménagés au courant de l'année prochaine, afin d'amplifier cette initiative.

Le suivi statistique et financier de la gestion des déchets devrait par ailleurs gagner en efficacité, grâce à une nouvelle application informatique qui en assure le suivi.

Des dispositifs de vidange des bouteilles placés avant les contrôles des passagers permettent en outre de conserver ces récipients, afin de les remplir une fois la sûreté franchie. Des nouvelles poubelles de tri ont enfin été installées à l'extérieur du bâtiment.

DU BIODÉROSENE DANS TOUTES LES AILES : UNE PREMIÈRE MONDIALE !

Le 13 septembre 2017, un accord inédit entre Genève Aéroport et l'entreprise finlandaise NESTE a été signé. Il permettra de distribuer 1% de carburant alternatif sur la plateforme, au plus tôt fin 2018.

Cet engagement a une portée éthique significative: l'obtention de ce type de kérosène respectera les préceptes du développement durable, afin d'assurer un bilan environnemental global satisfaisant. Ce carburant sera produit exclusivement à partir de déchets de graisses animales et végétales. D'autre part, les matières premières utilisées pour la production de ce carburant ne porteront pas atteinte à notre patrimoine naturel

et seront d'origine européenne. Le transport du carburant sera enfin réalisé par bateau ou train.

D'apparence modeste, cette contribution est en réalité un pas de géant: l'utilisation de ce combustible à Genève Aéroport sera équivalente à la consommation de biocarburant avion en 2016 sur toute la planète. Le prix du carburant pour les compagnies restera enfin inchangée. Sous réserve de la confirmation du soutien annoncé de l'Office Fédéral de l'Aviation Civile, Genève Aéroport s'engagera intégralement pour une durée de 5 ans.



VIVE LE BRUIT... AMORTI!

Depuis janvier 2017, Genève Aéroport exploite un grand amortisseur de bruit qui permet de réaliser les essais moteurs en milieu confiné, pour les avions commerciaux comme pour les avions privés. Cette infrastructure offre la possibilité de diviser par 100 les émissions sonores émises lors de la poussée des réacteurs. Couplé avec le petit amortisseur de bruit situé sur l'aire nord, cet investissement a permis de réaliser 387 essais moteurs en préservant les oreilles des riverains de Genève Aéroport.



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : L'AFFAIRE DE TOUS !

Début juin, lors de la semaine européenne du développement durable, différentes activités ont été proposées aux passagers. Le but était de les informer sur les actions engagées par Genève Aéroport et de les sensibiliser aux bonnes pratiques. Ce fut l'occasion de promouvoir les produits locaux et le bien-être et de communiquer sur l'utilisation d'électricité 100% renouvelable et suisse. Par ailleurs, les passagers de Genève Aéroport ont été sensibilisés au tri des déchets, grâce notamment à une animation ludique en trois dimensions et ont été incités à compenser les émissions carbone de leur vol.

Mi-septembre, les employés de la plateforme ont eu l'occasion de rencontrer les équipes énergies, environnement et développement durable afin d'en savoir plus sur les réalités du développement durable à l'aéroport. Différentes activités ont été organisées, comme des ateliers de sensibilisation aux bonnes pratiques, des visites guidées ou encore des conférences animées par des personnalités externes. Plus de 250 employés ont participé à l'une ou l'autre des activités.



AFFIRMATION DE L'IDENTITÉ RESPONSABLE



TRANSPARENCE

Elle est perçue comme étant une impérieuse nécessité, afin de garantir une meilleure communication à tous les niveaux de l'établissement. Pour renforcer les synergies et développer la cohésion, les projets et travaux engagés par tous se doivent d'être exposés dans la plus grande transparence. Cette valeur est importante afin d'associer le plus grand nombre de collaborateurs possibles aux objectifs stratégiques de l'entreprise.

ÉCOLOGIE

Plus qu'une idée, l'écologie, après moult discussions, a été admise par les collaborateurs comme étant une valeur. Pour les années à venir, elle doit guider les pas de tous les corps de métiers de Genève Aéroport. Les employés sont conscients des enjeux liés à la nécessité d'assumer le rôle d'un aéroport urbain. Totalement intégré à la vie sociale de la région, l'aéroport nourrit l'ambition de démontrer qu'il est à la hauteur des enjeux que les citoyens définissent. Les 44'000 emplois qui dépendent de Genève Aéroport ne se développeront qu'à la condition d'être compris par tous. L'aéroport ne vit pas en vase clos. Il est à l'écoute d'une population qui exprime son désir d'un développement durable. Une véritable philosophie qui associera l'économie, l'emploi et l'environnement.

11

NOS AMIS DE L'AÉROCLUB



LA PISTE EN GAZON, C'EST FINI !

2017 témoigne de la fin des opérations aéronautiques sur la piste en gazon. Fermée pour des raisons de sécurité, cette piste restera gravée dans la mémoire de tous les amoureux de l'aviation, au premier rang desquels l'Aéroclub. Nos amis de l'Aéroclub poursuivent toutefois leurs activités, en empruntant la piste principale qu'ils pratiquent depuis fort longtemps. Le 24 septembre, autour de quelques agapes assurées par un food truck, des exercices de haute voltige aérienne se sont déroulés en début d'après-midi, sous le regard admiratif des convives.





12

GESTION DE L'HUMAIN ET DES COMPÉTENCES : LA TRANSITION VERS LE CHANGEMENT

Genève Aéroport a engagé un travail de fonds auprès de ses collaborateurs. Dans le souci constant d'associer le personnel, de vastes consultations ont été menées. Ces dernières permettent de préparer les changements liés aux décisions stratégiques adoptées par la nouvelle Direction. Parallèlement, le partenariat entre les services s'est développé, afin de faciliter la transversalité.

Privilégier l'écoute et l'analyse

Certifié *Friendly Workspace* dans le cadre du programme fédéral «Promotion Santé Suisse» en janvier, Genève Aéroport a réaffirmé son attachement au principe de la responsabilité sociale de l'entreprise. En étroite collaboration avec tous les employés, les actions déployées depuis 2013 pour améliorer le bien-être au travail seront donc intensifiées. Un important travail a par ailleurs été poursuivi auprès d'environ 700 collaborateurs, afin d'établir des indicateurs destinés à mieux mesurer la performance. Ces échanges orientés vers les besoins de forma-

tion ont débouché sur des premières mesures concrètes, telles que la mise en place de modules destinés à mieux connaître la plateforme ou à renforcer les connaissances indispensables pour délivrer les premiers secours, en cas d'incidents de santé dans l'établissement. Les chefs d'équipe ont bénéficié de programmes plus spécifiques, en particulier dans le domaine de la sûreté. Par ailleurs en lien avec la Commission consultative du personnel, une vaste enquête a permis de mesurer l'engagement des collaborateurs envers l'établissement.

Grâce à une excellente participation globale de 71,7%, l'analyse des données garantit une qualité élevée. En marge de cette enquête, les collaborateurs se sont employés à définir huit valeurs qui animent l'entreprise au quotidien. Ce travail conséquent d'introspection livre désormais une lecture très fine des attentes du personnel de Genève Aéroport. Il offre une grille de lecture assez complète afin d'ajuster la politique des ressources humaines, en

cohérence avec la stratégie globale de l'établissement.

Développer l'esprit de partenariat, renforcer la transversalité

Les impulsions et changements personnels au sein de la Direction générale s'orientent vers le besoin de développer le partenariat. Si le *Safety Office* s'appelle aujourd'hui le service sécurité, le SSA s'est mué en Service de Sauvetage et de Lutte contre les Incendies Aéroportuaires (SSLIA). La création du Centre de Coordination des Opérations Aéroportuaires, offre une dimension plus intégrée à la Direction des opérations. Les activités du service piste ont été remaniées et connaissent aujourd'hui trois entités: le transport passagers; l'entretien; les opérations hivernales. Deux Départements ont enfin été créés au sein de la Direction infrastructures: l'exploitation et les énergies d'une part et les grands projets d'autre part. Ces ajustements ou réorganisations ont été engagés avec la ferme volonté de renforcer la transversalité entre les entités qui animent au quotidien Genève Aéroport.

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS 2013-2017

	2013		2014		2015		2016		2017	
	E.P.T.	Pers.								
Employé-e-s CDI	793,2	836	816,2	858	859,6	908	911,44	964	939,85	995
Auxiliaires mensuel-le-s CDD	35	46	50,3	64	41,9	52	25,5	31	27,3	34
Apprenti-e-s	7	7	5	5	7	7	7	7	8	8
Total	835,2	889	871,5	927	908,5	967	943,94	1002	975,15	1037

I Feel Good

Les bons gestes au quotidien

Prendre le temps de communiquer



Soyez clairs et concis!



I FEEL GOOD, SAISON 3

La saison 3 de la campagne *I Feel Good* s'inscrit en cohérence avec les deux précédentes lancées dès 2015. Ces actions tendent à sensibiliser le personnel aux mesures de prévention et de promotion de la santé, tant en milieu professionnel que privé. Elles sont engagées en partenariat avec la Suva et le Bureau de prévention des accidents. Toutes ces initiatives s'inscrivent en cohérence avec les recommandations émises par l'Office fédéral de la santé publique.

En 2015, la première édition était consacrée aux chutes de plein pied et à l'ergonomie des places de travail. Une brève visite des bureaux de Genève Aéroport permet de constater qu'un grand nombre d'enseignements ont été retirés. De nombreux collaborateurs travaillent par exemple debout ou ont ajusté la hauteur de leurs ordinateurs à celle de leur regard.

La seconde saison portait sur l'alimentation et le mouvement. La cafeteria de Genève Aéroport joue pleinement le jeu, puisqu'elle offre des menus estampillés *I Feel Good* et veille quotidiennement à proposer des plats équilibrés. Par ailleurs, dans de nombreux locaux de Genève Aéroport, des visuels incitatifs destinés à privilégier les escaliers plutôt que les ascenseurs sont affichés. Un semi-marathon parcourant les communes situées aux alentours de l'aéroport a enfin vu le jour, grâce au soutien financier de Genève Aéroport.

Cette troisième année du programme était axée sur le bien-être au quotidien et la gestion du stress. Divers ateliers alliant la relaxation, la méditation et la discipline du corps et de l'esprit ont été organisés. Ainsi, pas moins de 10 activités réparties en de multiples ateliers-découverte auront accueilli un grand nombre de participants de l'établissement.

Un intérêt prononcé des participants s'est manifesté pour la découverte des

clés de gestion du stress. Le franc succès obtenu auprès du personnel a invité Genève Aéroport à organiser de nouvelles initiations, jusqu'aux derniers jours de 2017.

Pêle-mêle, les actions suivantes méritent d'être citées: cours de yoga, gestion du stress, initiation à la sophrologie, café coaching et gestion des comportements difficiles.

Des animateurs professionnels agréés et pratiquants sur la place de Genève ont délivré leurs prestations auprès de 430 personnes. Des massages dispensés sur le lieu de travail auront permis aux collaboratrices et aux collaborateurs de goûter aux bienfaits du DO-IN, pratique plurimillénaire d'origine chinoise.

Enfin, le mois de juin aura été placé sous le signe des fraises et des framboises. En effet, deux cueillettes dans les fraisières et les framboiseraies de la Ferme de la Feuillasse à Meyrin ont été organisées, sous un soleil radieux.



13

AU CŒUR DE LA VIE ASSOCIATIVE D'UNE RÉGION !

L'ensemble de la région bénéficie d'une activité associative, culturelle et sportive intense et variée à laquelle Genève Aéroport souhaite activement s'associer. En 2017, un accent particulier a été porté sur des actions sociales et humanitaires, comme dans les initiatives locales.

Genève Aéroport associe son image et ses valeurs à travers le soutien apporté par le biais du sponsoring. Il est ainsi possible de bâtir des liens forts de proximité avec un grand nombre d'associations actives dans les communes riveraines, comme dans les cantons romands ou dans la région frontalière. L'ancrage local des activités auxquelles Genève Aéroport apporte son soutien représente l'un des principaux critères

de sélection de la politique du sponsoring. Les décisions d'engagement reposent également sur d'autres critères, tels que l'accessibilité au grand public, l'ouverture d'esprit, la formation ou l'innovation. En 2017, 962'418 francs ont été répartis en faveur d'organisations et de projets très divers.

Pour affirmer cette présence auprès du public mais également auprès de ses collaboratrices et collaborateurs, Genève Aéroport innove cette année en s'engageant pour trois ans en tant que sponsor titre avec la nouvelle course des «20km de Genève by Genève Aéroport», mais aussi en signant un partenariat important de trois ans avec Solarstratos, un projet totalement innovant d'avion solaire. La culture n'est pas

en reste, avec la signature d'un partenariat de deux ans avec le Théâtre de Vidy et le FIFDH (Festival du film et forum international sur les droits humains).

Un engagement participatif sur le thème des migrants et des migrations.

Cette année, la Direction de Genève Aéroport et le comité sponsoring ont proposé aux collaborateurs de choisir et de voter pour trois programmes humanitaires sur le thème de la migration, chaque projet s'est vu attribuer un montant de 25'000 francs.

Ces projets soutiennent la réinsertion et l'intégration, la protection des migrants en Suisse et la cause des enfants migrants.

PRINCIPAUX ENGAGEMENTS

Sportifs: 20km de Genève by Genève Aéroport (running); Lions de Genève (basket), Team Genève, Genève Servette hockey club, Swiss Open de Tennis (tennis en fauteuil roulant).

Culturels: Théâtre de Vidy, FIFDH, Orchestre de Chambre de Genève, Caribana Festival, Forum Meyrin, Festival du film et forum international sur les droits humains (FIFDH), Festival International du Film d'animation d'Annecy.

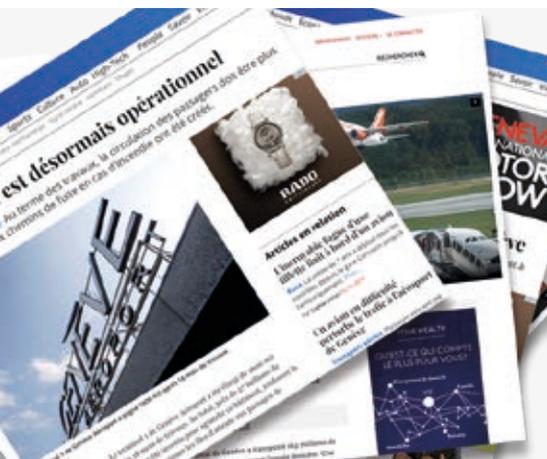
Touristiques, économique: Fêtes de Genève, Forum des 100.

Caritatifs: Croix-Rouge genevoise, Terre des hommes, Friends International, Handicap International, Caritas.



14

UNE NOUVELLE CULTURE DE LA COMMUNICATION



Genève Aéroport s'est attaché à mieux valoriser ses projets et ses réalisations. En lien avec tous ses partenaires et dans le souci constant d'atteindre en particulier les citoyens genevois, vaudois et ceux de la France voisine, plusieurs véhicules de communication ont été exploités. Les principales évolutions de l'établissement ont été valorisées par des actions de communication institutionnelle très soutenues telles que conférences de presse, communiqués et disponibilité média quotidienne tout en s'appuyant sur des initiatives de proximité, grâce par exemple à des actions événementielles. Une présence plus ciblée sur les réseaux sociaux a permis enfin à Genève Aéroport de démultiplier ses messages.

Une communication institutionnelle plus soutenue

Autour de la traditionnelle présentation du rapport annuel, des initiatives multiples ont été menées afin de préparer l'opinion publique et les collaborateurs aux évolutions majeures que rencontrera l'établissement dans les années à venir. Dans le souci de mieux coordon-

ner ses actions avec la Confédération et le Canton, Genève Aéroport a axé sa communication sur la préparation du premier plan sectoriel de l'infrastructure aéronautique, dont la consultation a été ouverte par le Conseil fédéral mi-novembre 2017.

La préparation de ce document, qui encadrera l'évolution de l'établissement jusqu'en 2030, a offert l'occasion de décupler les actions destinées à expliquer le fonctionnement de la plateforme et à valoriser les projets en cours et à venir. La communication relative au bilan chiffré de l'année 2016 a tout d'abord permis d'expliquer la très nette différence entre les prévisions d'évolution du nombre de passagers et celles liées aux mouvements des aéronefs. Le trafic passagers a connu une croissance de 4,8% en 2016, tandis que le nombre de mouvements est resté quasiment stable.

Genève Aéroport a ainsi pu démontrer qu'en dépit d'une forte affluence, il est possible de contenir l'empreinte environnementale de la plateforme. Cette communication a été amplifiée grâce à la publication du rapport sur le développement durable au début du mois de juin. Au-delà des impacts environnementaux liés à la présence des aéronefs, ce document édité tous les deux ans a permis de sensibiliser activement la population sur tous les projets et actions engagés en faveur de l'environnement. Présenté lors de la semaine européenne du développement durable, Genève Aéroport a ainsi expliqué l'impact chiffré et la forte transversalité des actions engagées sur ce terrain. Que ce soit vis-à-vis de ses employés, dans sa gestion des infrastructures ou bien encore dans ses actions environ-

nementales pour réduire son impact sonore et atmosphérique, l'établissement a dévoilé des initiatives peu connues du grand public.

2017 a également permis de donner de la voix aux innovations et engagements dans le domaine de l'énergie. Devenu membre du groupe «Exemplarité énergétique de la Confédération», l'aéroport a démontré qu'il avait réussi à réduire considérablement sa consommation d'énergie, tout en réalisant d'importantes économies. Plus localement, un partenariat de grande ampleur a été dévoilé avec les Services Industriels de Genève (ci-après SIG). Ce dernier tend à améliorer l'efficacité énergétique de la plateforme, grâce à l'installation de 55'000 mètres carrés de panneaux solaires sur les toitures et les surfaces murales adéquates. Avec l'expertise des SIG, 7,5 GWh par an seront produits, soit l'équivalent de la consommation annuelle de 2'500 ménages genevois. Au-delà de cette modernisation de l'infrastructure sur le plan énergétique, les conséquents efforts d'investissements réalisés dans le terminal exigeaient également une communication active.

Dans le souci de diminuer les temps d'attente qui ont occasionné quelques mécontentements au courant de l'hiver, Genève Aéroport a sensibilisé ses passagers aux initiatives réalisées en un temps record: l'élargissement du terminal 1 au niveau des départs, la création de nouveaux passages de contrôle sûreté et l'extension des guichets de contrôles pour les passagers à destination ou en provenance d'un lieu situé en dehors de l'espace Schengen ont été communiqués juste avant la période des fêtes.

Sur le plan financier, la communication estivale relative à la première émission obligataire de Genève Aéroport a enfin permis de souligner l'importance accordée à la stratégie d'investissements de l'établissement.

Des initiatives qui privilégient la proximité

Réinvestir la cité, tel était l'enjeu du forum économique organisé en juin dernier par le service communication, autour du thème «Genève Aéroport, moteur du développement économique de la Suisse occidentale et de la France voisine». Réunissant plus de huit cents décideurs issus des sphères politique, économique, associative et médiatique, l'événement a permis de tisser des liens avec de nombreux partenaires.

En plein cœur de la ville, dans le Bâtiment des Forces Motrices, ce fut l'occasion de valoriser le rôle central de Genève Aéroport dans le développement économique régional. La partici-

pation de Genève Aéroport au *Digital day*, le 21 novembre 2017, a offert l'opportunité de présenter et d'expliquer au grand public plusieurs innovations numériques. Le hall de la gare Cornavin a accueilli à cette occasion un stand qui offrait la possibilité de découvrir les supports digitaux de Genève Aéroport. La nouvelle centrale des opérations, ou bien encore l'application native «Plans» qui permet de localiser les différents lieux de l'aéroport par rapport à l'endroit dans lequel les passagers se trouvent ont connu de francs succès.

Une présence plus ciblée sur les réseaux sociaux

La présence sur les réseaux sociaux de Genève Aéroport confirme l'effort de digitalisation mené depuis plusieurs années. À l'instar des canaux de communication traditionnels, les réseaux sociaux permettent un dialogue avec les communautés, favorisant la confiance. En adaptant le ton et la nature des messages en fonction des

réseaux sociaux, il est ainsi possible d'engager des actions plus ciblées. Cela permet par exemple d'améliorer l'image de l'aéroport en dévoilant en particulier les coulisses de la plateforme. Par ailleurs, tout en privilégiant des approches ludiques, l'information attendue concernant notamment les destinations ou les compagnies est efficacement véhiculée. Dans le souci enfin d'améliorer le service aux passagers, des réponses aux internautes sont délivrées à flux tendu.

Cet effort s'est également matérialisé par la mise en place d'un *chatbot*, ou assistant conversationnel, dont la mise à disposition du grand public aura lieu en 2018. Cet outil facilitera le parcours du passager et permettra d'atteindre un grand nombre de clients. Grâce à cet outil d'intelligence artificielle, des informations sur les vols, ou bien encore sur les transports et les accès à l'aéroport, seront délivrées auprès de publics cibles importants.

UNE CHARTE GRAPHIQUE, ÉLÉMENT FORT D'IDENTIFICATION

Directement issue du *Brand book* de l'entreprise, la charte graphique a été conçue et définie. Elle sera progressivement déployée sur tous les supports de communication et d'information. La nouvelle charte graphique a d'ores et déjà fait l'objet d'applications et de déclinaisons concrètes, dans le projet d'opacification de la zone douanière par exemple. Afin de répondre à une exigence réglementaire, l'ensemble des vitres du secteur des arrivées ont été opacifiées, grâce à des visuels reprenant les principes clés de la charte.





Forum Genève Aéroport, Bâtiment des Forces Motrices, le 13 juin 2017

TOUR D'HORIZON DES PRODUCTIONS DU SERVICE COMMUNICATION EN 2017

9

Editions vidéo du GVApproach, le journal vidéo interne et + de 40 sujets couverts

32

Vidéos réalisées et diffusées sur les réseaux sociaux

1

Film de présentation de Genève Aéroport

4

Timelapse des travaux du THC (transformation hall check-in)

18

Communiqués de presse

4

Conférences de presse

15

Bannières publiées sur nos plateformes internes

83'817

Fans répartis sur les 6 réseaux sociaux

817

Publications sur les 6 réseaux sociaux

Près de 100

Contacts par jours (commentaires, mentions, messages privés, avis) sur les réseaux sociaux

1'057

Réclamations traitées sur les réseaux sociaux

Plus de 800

Demandes médias

DÉVELOPPER NOS RELATIONS POUR CONSOLIDER NOTRE POSITION

Les affaires publiques et aéronautiques sont un élément essentiel de l'activité de Genève Aéroport puisqu'elles assurent son intégration dans le contexte politique local et son rayonnement sur la scène internationale.

Echanges étroits avec l'Office fédéral de l'aviation civile

Que ce soit la préparation innovante de la fiche du plan sectoriel de l'infrastructure aéronautique (PSIA) relative à l'aéroport de Genève, le partage de solutions stratégiques et opérationnelles, ou bien encore la coordination de la relation avec nos voisins français, les échanges avec l'Office fédéral de l'aviation civile ont été soutenus. Genève Aéroport se félicite d'ailleurs de la mise en place d'un canal régulier d'échanges au niveau stratégique avec le régulateur helvétique de l'aviation civile.

Coopération entre aéroports

Genève Aéroport a également multiplié ses échanges avec d'autres plateformes aéroportuaires qui rencontrent certains enjeux et défis comparables (p. ex Lyon ou London-Gatwick). La longue relation d'amitié avec l'aéroport de Montréal a été scellée par la signature d'un partenariat. Ce document souligne les nombreuses convergences entre les plateformes, tout en instituant une relation d'échange des bonnes pratiques dans tous les domaines du développement durable, des ressources humaines, des infrastructures, etc.

Participation de Genève Aéroport au développement du Canton et de la région

Avec ses voisins directs, Genève Aéroport a multiplié les actions d'information et de sensibilisation qui permettent de préparer les principales

échéances stratégiques en discussion au Grand Conseil genevois (initiative populaire en particulier) ou dans la relation qui noue le Canton à Berne (p. ex PSIA). Que ce soit au détour de séances avec les autorités genevoises, vaudoises, françaises ou bien encore en lien avec des milieux associatifs, Genève Aéroport a décuplé ses efforts, dans le souci d'informer la population riveraine. Dans le cadre des soutiens financiers accordés aux initiatives locales et régionales, Genève Aéroport a par ailleurs prêté une attention toute particulière aux sollicitations de ses voisins directs. Au cœur de la cité de Calvin, près de 800 représentants des milieux économiques, politiques et diplomatiques se sont retrouvés le 13 juin 2017. Cet événement a permis de mesurer l'impact de l'évolution de Genève Aéroport, sur la Suisse occidentale et la France voisine.



Consultation PSIA, séance publique, en présence des messieurs les conseillers d'État Antonio Hodgers et Pierre Maudet ainsi que du Directeur général de Genève Aéroport André Schneider, le 30 novembre 2017

ACTIVITÉS PROTOCOLAIRES

Fort apprécié par tous les acteurs de la Genève internationale, le service du protocole a accueilli cette année 4'688 haut-dignitaires, dont 97 Chefs d'État, 44 Premiers Ministres, 227 Ministres des Affaires étrangères, 2'071 Ministres et 687

familles royales. Cette activité exceptionnelle a contribué au succès d'une soixantaine de conférences et autres événements d'ampleur internationale qui se sont déroulés principalement dans la région lémanique.

15

LA GESTION DES RISQUES COMME OUTIL DE GOUVERNANCE

En terme de gouvernance, Genève Aéroport poursuit son développement grâce à l'amélioration et la mise en place de nouveaux outils d'aide à la décision afin d'assurer l'atteinte des objectifs stratégiques qu'il s'est fixé.

Gestion des risques et contrôle interne

L'analyse des risques majeurs d'entreprise a été reconduite cette année selon la même méthodologie utilisée en 2016. Elle a permis d'identifier les événements susceptibles d'avoir un impact négatif sur les activités de la plateforme et de déterminer des plans d'actions si nécessaire.

Par ailleurs, deux nouveaux comités transversaux de gestion des risques ont été créés, dont l'un au niveau de la Direction générale et l'autre au niveau des départements et services. Ils ont pour objectifs d'augmenter la transversalité, l'homogénéisation des systèmes

et d'instaurer une culture du risque à tous les échelons de l'entreprise.

Des démarches ont été entreprises afin d'évaluer la criticité des infrastructures, installations et ressources humaines dont Genève Aéroport dépend. Ces analyses permettront par exemple de définir des mesures d'atténuation du risque d'indisponibilité et de manque de ressources clés.

La décision de mise en place d'une procédure spécifique *Operational Readiness and Airport Transfert (ORAT)* dans le cadre de projets majeurs d'infrastructure va permettre de réduire le risque de dysfonctionnement et de non-conformité lors de la mise en exploitation d'un projet.

Finalement, le recrutement d'une experte en assurance a permis à Genève Aéroport de se doter de nouvelles compétences en matière de gestion des risques, notamment afin d'évaluer la pertinence de transférer

tout ou une partie du risque financier à une tierce partie.

Autres outils d'aide à la décision

Afin de permettre un pilotage et une gestion plus efficace de l'entreprise, Genève Aéroport s'est doté d'un nouveau tableau de bord créé sur la base des cinq objectifs stratégiques qu'il s'est fixé. Ce dernier est discuté trimestriellement par ses organes dirigeants selon des indicateurs de performance et valeurs cibles prédéfinies.

Surveillance

En 2017, les premiers travaux d'audit interne, fonction rattachée à la présidence du Conseil d'administration, ont permis de fournir une évaluation objective du contrôle interne mis en place au sein de certains processus clés de l'organisation qui a fait l'objet de recommandations à l'attention de la Direction générale.



LE GARDIEN DU TEMPLE JURIDIQUE

Le Secrétariat général et affaires juridiques a été créé par la nouvelle Direction générale dans le cadre de sa récente réorganisation. Directement rattaché au Directeur général, le Secrétariat général assure la coordination et le suivi des activités de la Direction générale, assiste et conseille le Directeur général, notamment dans ses relations avec le Conseil d'administration et les instances de l'Etat.

Quant aux questions juridiques, elles sont traitées par plusieurs juristes aux profils variés à même de couvrir l'ensemble des questions auxquelles un aéroport peut être confronté: du contrat entre Genève Aéroport et un nouveau prestataire aux questions de droit de superficie en passant par la rédaction de prises de position à l'attention des autorités cantonales sur les révisions législatives.

Nouvelles règles dans la gouvernance de Genève Aéroport

L'adoption par le Conseil d'administration du nouveau Règlement interne sur les pouvoirs de signatures des membres de la Direction et du personnel de Genève Aéroport, marque le renforcement de la gouvernance de l'établissement en matière de conformité et de contrôle des contrats, des décisions et des engagements pris par Genève Aéroport.

Meilleure réglementation relative à l'accès au site aéroportuaire

Sur mandat du législateur genevois et en application de la nouvelle Loi genevoise sur les taxis et les voitures de transport avec chauffeur (LTVTC) du 13 octobre 2016, Genève Aéroport a adopté le Règlement sur les conditions d'accès au périmètre de l'Aéroport International de Genève.

Par délégation législative, Genève Aéroport bénéficie désormais expressément de la compétence d'organiser, de réglementer et, le cas échéant,

de sanctionner l'accès des taxis, des limousines et autres véhicules de transport individuel privé au site aéroportuaire.

Nouvelles règles encadrant les activités de fournisseurs et mandataires

Le service juridique s'est également attelé à la révision des Conditions générales de Genève Aéroport applicables aux fournisseurs de l'établissement. Elles sont désormais disponibles sur le site Internet de l'établissement, en versions française et anglaise.

Enfin, en matière de protection des droits des travailleurs, Genève Aéroport a mis en place un processus de contrôles supplémentaires auprès de ses mandataires et de leurs éventuels sous-traitants, permettant d'exclure les entreprises en infraction de ses propres marchés.

UNE PLANIFICATION DES INVESTISSEMENTS POUR L'AIDE À LA DÉCISION

Avec la réorganisation qui a accompagné l'arrivée du nouveau Directeur général, Genève Aéroport s'est doté d'un service responsable de la planification stratégique, de la coordination des projets et des achats directement rattaché à la Direction. Celui-ci permet d'accompagner la Direction générale dans ses décisions stratégiques.

La planification stratégique 2017-2030 a été validée. Genève Aéroport se dote ainsi d'objectifs de long terme. Ce document facilite la décision, pour la réalisation des infrastructures qui permettent de s'adapter à l'évolution des flux. De cette première étape découle la planification direc-

trice qui permet de recenser les stratégies de développement fixées par la Direction, les besoins spécifiques exprimés par les différents métiers, et l'ensemble des solutions envisagées afin de répondre à aux orientations stratégiques. Ces solutions sont référencées, détaillées et intégrées dans une planification temporelle et géographique. Les prévisions de demande de trafic annuel en termes de mouvements et de passagers ont été réalisées par Intraplan. Elles ont elles-mêmes servi de référence pour les partenaires au processus de coordination de la fiche PSIA de l'aéroport de Genève.



Conception et rédaction: Genève Aéroport

Maquette: UNESA (une.ch)

Crédits photos:

Genève Aéroport et photographes externes (©Aurélien Bergot, ©Jay Louvion, ©M&C Saatchi, ©Mostra-design, ©Lucien Fortunati, ©Paula Poroli Photography, ©Mathilde Olmi, ©Olivier Borgognon, ©Fanny Pillonel, ©architectes.ch)

Pictogrammes: ©The noun project, Hea Poh Lin, Viktor Vorobyev, Rockicon, Mint Shirt

Couverture: ©Aurélien Bergot

Imprimé en Suisse à Genève chez Atar Roto Presse SA, 2018.

Papier: Cyclus Print 100 % recyclé

      #GeneveAeroport

GENÈVE
AÉROPORT

Aéroport International de Genève

Case postale 100 | CH-1215 Genève 15 | Tél. +41 22 717 71 11
www.gva.ch

