

Pour faire face à la croissance du nombre de passagers accueillis à Genève et aux tâches qui en découlent, des collaborateurs et collaboratrices supplémentaires ont été recruté-e-s afin de renforcer certaines équipes. Des postes ont été créés autour de nouveaux métiers nécessaires pour accompagner notre mutation. Cette optimisation de nos compétences a exigé que nous procédions à une réorganisation interne. La direction générale a été élargie à un quatrième directeur. Les contours de certaines unités ont été redessinés, des services ont été créés et rattachés à de nouvelles divisions.

Aujourd'hui, les effectifs de notre aéroport dépassent la barre des 800 employé-e-s. Notre chiffre d'affaires n'a pas cessé de croître et, exercices après exercices, nous continuons à dégager de solides bénéfices dont une partie importante est affectée aux investissements que nous devons consentir pour consolider l'existant et anticiper sur notre avenir.

Enfin, et ce n'est pas là le moindre des changements, notre aéroport a changé de nom et d'identité visuelle. Le nouveau logo de Genève Aéroport doit ainsi servir d'étendard aux valeurs existantes et émergentes dont nous sommes tous, conjointement, les ambassadeurs et ambassadrices.

Quelles que soient notre fonction et notre place dans cet organigramme en pleine évolution, chacun de nous aura ressenti ces changements. Certaines de ces mutations suscitent des interrogations. Ce bilan social est là pour vous apporter des éléments de réponse, pour clarifier quelques concepts dont nous parlons souvent ou encore pour expliciter certains des choix stratégiques dans lesquels nous nous engageons.

Pour pouvoir comprendre et s'appropriier ces changements, il faut commencer par en être informé. Telle est l'attente des collaborateurs et collaboratrices de Genève Aéroport. Tous les projets auxquels nous travaillons et toutes les évolutions que nous aurons à accomplir, tant au niveau collectif qu'individuel, doivent ainsi s'accompagner de davantage d'échanges. Ce bilan social a pour ambition de participer à cet effort de communication entre les Ressources Humaines et l'ensemble des membres du personnel. Pour que, tous ensemble, nous fassions passer l'entreprise d'un âge à l'autre. Pour que, tous ensemble, nous grandissions avec elle!

Robert DEILLON



Un logo, une structure

Généralités

La direction générale de notre entreprise a connu une réorganisation importante en 2010, à la suite du départ à la retraite anticipée du directeur technique et des opérations. En effet, le défi opérationnel majeur aujourd'hui est de pouvoir faire face à la forte croissance du nombre de passagers observée ces dernières années, et celui-ci impacte directement sur notre stratégie et les nécessaires adaptations de notre infrastructure. Ce constat majeur a donc conduit à ce que cette seule et même direction se dédouble. Ainsi, le chef de la division Opérations, Xavier WOHLSCHLAG, a été promu Directeur des Opérations, et Nicolas GASPOZ, chef de la division Technique, s'est vu confier la Direction Infrastructure & Planification. Pierre GERMAIN reste à la tête de la Direction commerciale & Finances, avec en sus la casquette d'adjoint au Directeur général.

Le fonctionnement de ces trois directions répond aujourd'hui d'ailleurs de manière toujours plus soutenue aux valeurs et principes édictés dans notre charte, qu'il s'agisse de la pérennité, de l'identité, du service ou de la pro-activité.

Direction Générale D

Robert Deillon

Relations extérieures DP

Aline Yazgi-Huber

Ressources Humaines DH

Olivier Delétraz

GENÈVE
A É R O P O R T

organisation

identité

secrétaire

dessinateur CVC

dessinatrice

ambulancière

Environnement & affaires juridiques DE

Marc Mounier

Environnement **DEE**
Affaires juridiques **DEJ**

Safety & Security Office **DSO**
Coordinateur de projets **DSA**

Direction finances, commercial et développement F Adjoint du directeur général

Pierre Germain

Concessions commerciales **FCC**
Concessions aéronautiques **FCA**
Controlling **FCO**

Finances & administration F

Valérie Bourquard

Trésorerie & budget **FFT**
Comptabilité **FFC**
Régie **FFR**
Administration générale **FFA**

Marketing & communication FM

Yves-Daniel Viredaz

Direction commerciale & Finances... pour une nouvelle identité et un service à la clientèle au top

Si la réorganisation n'est à ce jour pas encore achevée et que notre structure vit encore des mutations tout au long de l'année 2011, voire 2012, la division Marketing & Communication a œuvré dès le 2e semestre 2010 à ce que notre Aéroport International de Genève revête dès le 18 avril 2011 sa nouvelle identité de Genève Aéroport. Au-revoir à notre A qui s'envolait, devenu trop contraignant en matière de design, et bonjour à un look plus sobre et traditionnel, à l'envol plus discret mais néanmoins présent, qui a pour objectif de nous accompagner en tout cas pour la prochaine dizaine d'années à venir.

Côté service, les concessions commerciales et aéronautiques ont elles-aussi permis à notre infrastructure de faire un bond en avant en matière de «relooking» de certaines boutiques, offrant toujours plus et toujours mieux à nos passagers et passagères, mais bénéficiant aussi à tous les personnels qui travaillent sur le site aéroportuaire, au travers d'actions promotionnelles toujours plus attrayantes et diverses.

Un logo, une structure

Direction Opérations D

Xavier Wohlschlag

Projets - planification **OPP**

Airport Steering OA

Jean-Luc Portier

Airport AIS Unit **OAU**

Aircraft Positioning Service **OAP**

Terminal Management **OAT**

Exploitation OE

Denis Mastrogiacomio

Formation **OEF**

Apron Management System **OEA**

Piste **OEP**

Accueil **OEC**

Parkings **OEK**

PPA (Péril animalier) **OEPA**

Sécurité OR

Luc Amiguet

Sections feu (4sections) **ORF ORFI à ORF4**

Section sanitaire **ORS**

Transmissions **ORT**

Infirmierie, nurserie **ORI**

Sûreté OS

Ruben Jimenez

Sûreté passagers (10 groupes) **OSP OSPI à OSP10**

Opérations et contrôle qualité **OSPO**

Instruction **OSPI**

Logistique **OSPL**

Surveillance **OSS**

Direction Opérations... pour plus de pro-activité

Apparition et disparition de divisions!

La division Passagers, anciennement rattachée à la Direction commerciale et Finances, a été totalement refondue. Ainsi, le service Sûreté passagers a rejoint la division Sûreté et les services Accueil et Parkings ont été rattachés à la division Exploitation, deux divisions nouvellement créées et dirigées respectivement par Ruben JIMENEZ et Denis MASTROGIACOMO. La section Surveillance du SSA rejoindra la division Sûreté le 1er janvier 2012. La division des Opérations a été scindée en deux: les services Piste et AMS complètent la division Exploitation, alors que l'AAU et l'APS constituent, avec le terminal management, l'ossature de l'Airport Steering dirigé par Jean-Luc PORTIER. Des airport duty managers compléteront cette entité entre 2011 et 2012.

Enfin, le projet ConvergenceS visant le rapprochement des sections d'intervention du SSA et du SIS modifiera quant à lui certainement le visage de la division Sécurité d'ici 2013.

Direction Infrastructure & planification T

Nicolas Gaspoz

Technologies de l'information & de la communication TI

Massimo Gentile

Télématique TIT

Télématiciens TITL

Nouveaux équipements électromécaniques TITN

Communication systèmes TIS

Télécommunication TIST

Réseau et système TISR

Support et exploitation TIE

Systèmes aéroportuaires TIA

Systèmes d'information TII

Développement & énergies TDE

Planificateur TPL

Projets et Méthodes TPM

Génie Civil TGE

Maintenance et développement TGCM

Exploitation TGCE

Planification et études aéronautiques TGCP

Bâtiments TBA

Prestations d'entretien TPE

Mécanique TME

Véhicules TMEV

Serrurerie passerelles TMES

Lettrage peinture TMEL

Magasin TMEM

Installations bâtiments TIB

Etudes et projets TIBE

CVC TIBC

Mécanique de bâtiment TIBM

Electricité TCF

Etudes et projets TCFE

Electriciens Grand Hangar TCFG

Electriciens Aérogare TCFA

Magasin TCFM

Direction Infrastructure & Planification...

pour assurer notre pérennité

Pour gagner en réactivité et efficacité côté équipements et installations, Nicolas GASPOZ a gardé la gestion en direct de tous les services de l'ancienne division Technique, auxquels s'est ajouté le service Prestations d'entretien (anciennement appelé service Nettoyage rattaché à la division Finances & Administration) dirigé par Giuseppe PLACA.

Autre réorganisation de taille, le service Télématique et la division Informatique forment désormais une seule et même division nommée Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dirigée par Massimo GENTILE.

Conséquences

Il va sans dire que ces remaniements ne sont pas sans avoir des répercussions en termes humains. Englobés dans ce nouveau logo tout neuf, ce sont ainsi plusieurs divisions qui doivent trouver leur constellation, redéfinir leur identité. La division Ressources Humaines s'applique à les accompagner dans ces différentes étapes.

Des femmes et des hommes

8

Effectifs

À l'image du nombre de ses passagers, l'effectif de Genève Aéroport (GA) n'a cessé de croître, augmentant de 17% entre 2005 et 2010. En 2007, le nombre des collaborateurs et collaboratrices sous contrat de durée indéterminée, déterminée ou d'apprentissage, passait la barre des 700 personnes. Deux ans plus tard, l'on atteignait presque 760 membres du personnel. Début 2011, l'effectif franchit la ligne des 800 personnes et celle des 820 au 30 juin 2011 (voir figure 4.1).

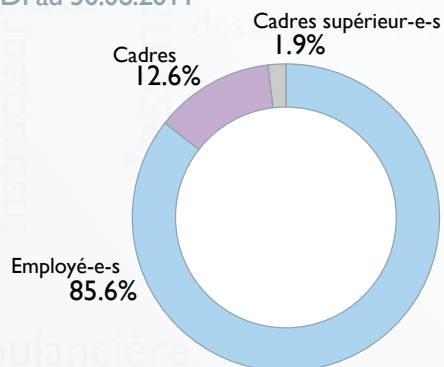
On compte plus de 85% d'employé-e-s et presque 15% de cadres et cadres supérieur-e-s (voir figure 4.2). Par cadres, l'on entend celles et ceux ayant des responsabilités hiérarchiques ou dont les responsabilités sont fonctionnelles. Hors cadres supérieur-e-s, GA comptait en 2010 un total de 95 cadres, dont 72 avec des responsabilités hiérarchiques.

Evolution des effectifs 2009 - 2011

	2009		2010		30.06.11	
	E.P.T	Pers.	E.P.T	Pers.	E.P.T	Pers.
Employé-e-s CDI	683.7	706	712.6	738	726.3	754
Auxiliaires mensuel-le-s CDD	37.3	49	40.2	56	49.0	65
Apprenti-e-s	4.0	4	4.0	4	4.0	4
Total	725	759	756.8	798	779.3	824

4.1

Répartition selon statut des employé-e-s CDI au 30.06.2011



4.2

L'entreprise compte également des auxiliaires horaires dont le nombre total était de 83 au 31 décembre 2010. La saison charters d'hiver 2010-2011 à elle-seule a entraîné l'engagement de 49 étudiant-e-s pour renforcer le service Sûreté passagers et l'équipe des duty terminal managers.

Mouvement du personnel et nature des contrats de travail

Plus de 94% des contrats établis au sein de Genève Aéroport sont des contrats fixes, gage de pérennité de notre entreprise.

L'année 2008 a enregistré un nombre record d'engagements fixes avec 94 signatures de contrats et plus d'une centaine de contrats auxiliaires, soit près de 200 au total. Ce nombre conséquent coïncide avec le renforcement important des mesures de sûreté aéroportuaire et la nécessité pour ce faire d'augmenter les effectifs du service Sûreté passagers et de la section Surveillance.

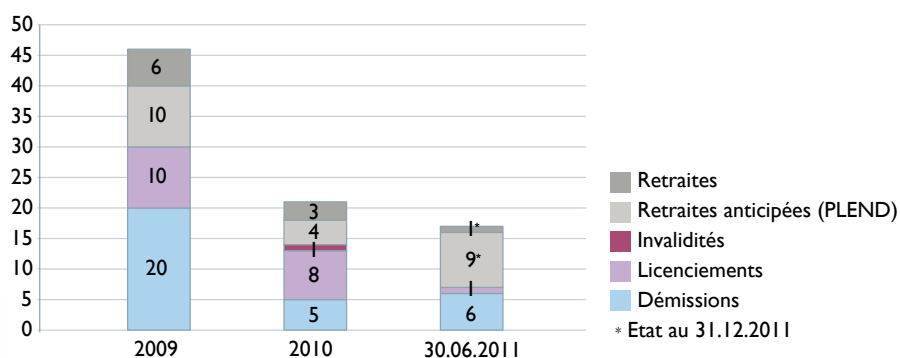
En 2010, 166 contrats ont été signés, dont 54 de durée indéterminée. Parmi ceux-ci, 24 bénéficiaient au préalable d'un contrat de durée déterminée (principalement pour le service Sûreté passagers, dont les engagements d'agent-e-s se font dans un premier temps sous CDD). La saison charters 2010 - 2011 a impliqué à elle-seule près de 40% des recrutements annuels.

Entre le 1er janvier et le 30 juin 2011, 44 personnes ont rejoint notre entreprise: 20 en fixe, 19 sous contrat de durée déterminée, 4 auxiliaires horaires et 1 stagiaire.

Côté départs, GA en a dénombré 107 en 2010, tous types de contrats confondus, dont plus de la moitié est directement induite par la fin de la saison charters d'hiver (auxiliaires horaires) et dont près d'un quart s'est vu proposer un contrat de durée indéterminée après échéance du contrat de durée déterminée.

Le volume des départs naturels (voir figure 4.3) a fléchi en 2010 avec 4 fois moins de démissions par rapport à 2009. Au 30 juin 2011, 6 démissions et 1 licenciement ont été enregistrés.

Motifs de sortie du personnel CDI 2009 - 2011



Des femmes et des hommes

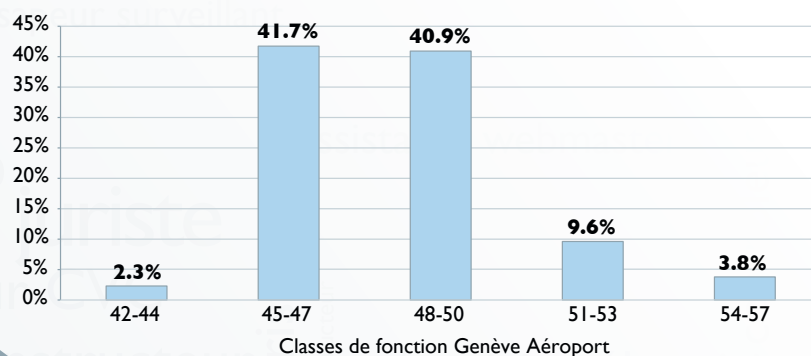
Répartition des effectifs et revenu total moyen 2010 selon les classes de fonction

Les classes salariales de GA sont comprises entre 42 et 57, non compris les cadres supérieurs (chef-fe-s de division et directeurs). Plus de 80% de l'effectif 2010, soit plus de 600 collaborateurs et collaboratrices, étaient répartis entre les classes 45 et 50 (voir figure 4.4). Le salaire annuel moyen versé en 2010 correspond à CHF 95'865.53.

La prime de fidélité perçue dès la 5e année de service ainsi que la prime P3 ne sont pas incluses dans ce montant. Un peu plus de 2% de l'effectif a perçu un revenu annuel moyen inférieur à CHF 81'228.25 et 3.75% un revenu supérieur à 153'345.30 (voir figure 4.5).

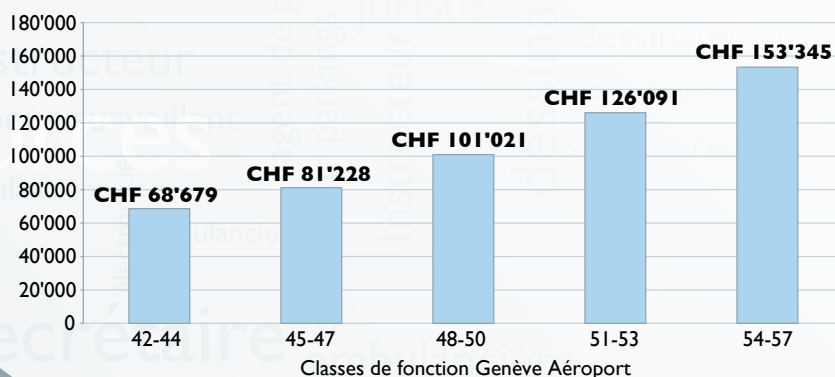
10

Répartition effectif CDI par classes de fonction au 31.12.2010 (hors cadres sup.)



4.4

Salaires annuels fixes moyens pour un taux d'activité de 100% par classe de fonction au 31.12.2010 (hors cadres sup.)



4.5

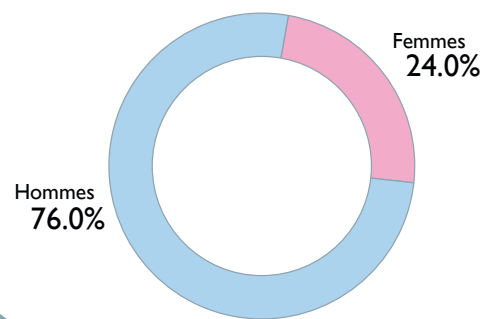
Répartition hommes - femmes et taux d'activité

La proportion des femmes au sein de Genève Aéroport se rapproche d'un quart de l'effectif total, ce qui s'explique par l'existence de nombreux postes issus du domaine technique à connotation masculine ou impliquant une pénibilité physique et/ou horaire (voir figure 4.6). Cela dit, GA respecte l'égalité des chances et n'hésite pas, à compétences égales, à valoriser l'engagement de femmes. Le service Sûreté passagers, qui regroupe à lui seul plus de 23% de l'effectif total de GA, observe une quasi-parité parmi son personnel, ceci en raison des impératifs de fonctionnement: en effet, les passagers ne sont fouillés que par des hommes et les passagères que par du personnel féminin.

Les femmes occupaient près d'un tiers des postes de cadre hiérarchique ou fonctionnel en 2010 alors qu'elles ne couvraient qu'un quart de ces mêmes fonctions en 2007 (voir figure 4.7). Deux femmes ont fait leur entrée parmi les 13 membres de la direction, respectivement en septembre 2008 et janvier 2009.

Genève Aéroport n'hésite pas à favoriser le travail à temps partiel. Certains tournus horaires nécessitent d'ailleurs des temps partiels afin de couvrir le flux variable des passagers durant les heures d'ouverture de l'aéroport. Ainsi, en 2010, deux tiers des femmes occupaient un poste à un taux compris entre 50% et 90%. Elles sont beaucoup plus concernées que leurs collègues masculins, qui ne sont que 2.7% à ne pas travailler à temps plein. Dans la quasi-totalité des cas, toute demande effectuée afin de réduire son temps de travail est accordée.

Répartition Femmes / Hommes au 30.06.2011



4.6

Répartition du personnel CDI par statut

	Employé-e		Cadre resp. fonctionnelles		Cadre resp. hiérarchiques		Membre de la direction	
	H	F	H	F	H	F	H	F
2007	412	134	15	4	56	11	13	0
2008	448	150	14	4	57	11	11	1
2009	458	148	16	5	56	10	10	2
2010	477	154	18	5	60	12	9	2
30.06.2011	484	162	18	5	60	12	11	2
	646		23		72		13	

4.7

Des femmes et des hommes

Pyramide des âges

Au 30 juin 2011, l'âge moyen des 754 membres du personnel fixe était de 43 ans et 7 mois, ceci tant pour les collaborateurs que pour les collaboratrices (voir figure 4.8).

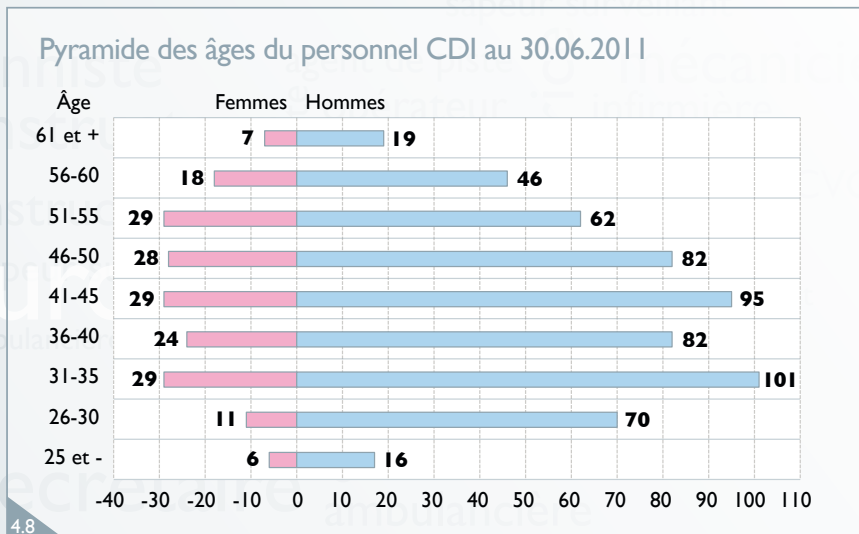
La répartition des hommes et des femmes par tranche d'âge est globalement identique pour les deux sexes, sauf pour la tranche comprise entre 26 et 30 ans, pour laquelle le personnel masculin est plus nombreux et comprend plus de 12% de l'effectif total des hommes. Ils sont proportionnellement deux fois plus nombreux que les femmes pour cette même tranche d'âge. Cette réalité trouve son explication dans les nombreux engagements d'hommes de moins de 30 ans pour les divisions Sécurité et Technologies de l'Information et de la Communication, ainsi que le service Sûreté passagers et le terminal management.

Inversement, les femmes sont plus largement représentées dans la tranche des 51-55 ans et occupent les fonctions administratives des différentes divisions, avec plusieurs années dans le même poste.

Véritable outil prévisionnel de gestion des ressources humaines, la pyramide des âges permet une bonne vision des départs à la retraite, ainsi

qu'une possible anticipation sur les départs à la retraite anticipée, et donc la nécessaire gestion des emplois et des compétences dans une optique de gestion de la relève. Ainsi, la forme en parasol de la représentation graphique du personnel masculin reste à ce jour très positive puisque les futurs départs à la retraite seront en mesure d'être compensés. Quoique ce phénomène doive intervenir dans un avenir plus lointain, il convient de ne pas le sous-estimer. Il s'agira en priorité de veiller à ces départs-là, qui se feront plus massifs et pour lesquels il s'agira de prévoir une relève suffisante. Pour le personnel féminin, la forme en pique, avec un nombre de collaboratrices quasi identique entre 31 et 55 ans, indique qu'un effort important de recrutement de jeunes femmes sera nécessaire durant les prochaines années.

Au 30 juin 2011, si les femmes ne représentent que 24% de l'ensemble du personnel fixe de Genève Aéroport, ce taux est légèrement supérieur à 50% dans les divisions à connotation administrative telles que les Finances et l'Administration, le Marketing et la communication, l'Environnement et les affaires juridiques, ainsi que les Ressources Humaines.



À ce jour, deux services ne comptent exclusivement que des femmes à leur actif : l'Accueil & Protocole, ainsi que l'Infirmierie et la nurserie, qui tranchent ainsi avec les sections d'intervention du SSA (à l'exception de la section sanitaire qui compte des ambulancières). Aux Ressources Humaines, la gente féminine représente 80% de l'effectif.

Si le service Mécanique n'avait pas accueilli sa première apprentie réalisatrice publicitaire en 2009, il serait entièrement masculin, ceci alors que toutes les offres d'emploi s'adressent systématiquement aux deux sexes.

De manière générale, les hommes sont présents à plus de 80% au sein de la Direction Infrastructure & Planification.

L'analyse de l'âge moyen est aussi assez symptomatique de l'évolution de l'entreprise et des mœurs de la société. Sans grande surprise, ce sont dans les postes administratifs que l'on retrouve les employé-e-s les plus âgé-e-s, sans distinction pour les deux sexes. Cependant, du côté des femmes, on remarque une scission très marquée entre les fonctions assez traditionnelles où elles comptent de longues années d'expérience, et les fonctions plus modernes ayant fait leur apparition ces dix dernières années, par ailleurs souvent liées aux nouvelles technologies, d'où un âge moyen beaucoup plus jeune (division Marketing & Communication et service Environnement). Les femmes sont aussi proportionnellement plus jeunes dans des métiers qui, il y a encore quelques années, étaient plutôt réservés aux hommes, comme les ambulancières ou les métiers techniques liés au Bâtiment et au Génie civil.

Taux de rotation et ancienneté

Par taux de rotation, on entend le nombre de départs de collaborateurs et collaboratrices sous contrat de durées indéterminée et déterminée divisé par l'effectif total de ces mêmes catégories. En 2010, ce taux dépassait à peine 5%. Peu élevé et stable depuis ces cinq dernières années, il trouve principalement sa raison d'être dans la longévité du personnel au sein de l'entreprise.

Le nombre moyen d'années de service est stable depuis 2007 et reste supérieur à 10 ans. Si ce chiffre peut sembler bas, il s'explique par les nombreux engagements réalisés ces cinq dernières années. La Direction Infrastructure et Planification et la division Sécurité comptent le personnel le plus « fidèle », bien que ces deux entités se soient notablement rajeunies. En effet, cette Direction a été rejointe en 2010 par le personnel de l'ancienne division Informatique - nouvellement dénommée Techniques de l'Information et de la Communication - qui a vécu de nombreux recrutements ces trois dernières années. La section sanitaire a quant à elle accueilli plusieurs ambulanciers et ambulancières pour faire face aux reconversions professionnelles qui finissent par s'imposer, tant cette fonction demeure lourde de conséquences physiques et psychologiques sur le long terme. Pour la totalité de ces situations, des transferts internes ont pu être opérés.



Des femmes et des hommes

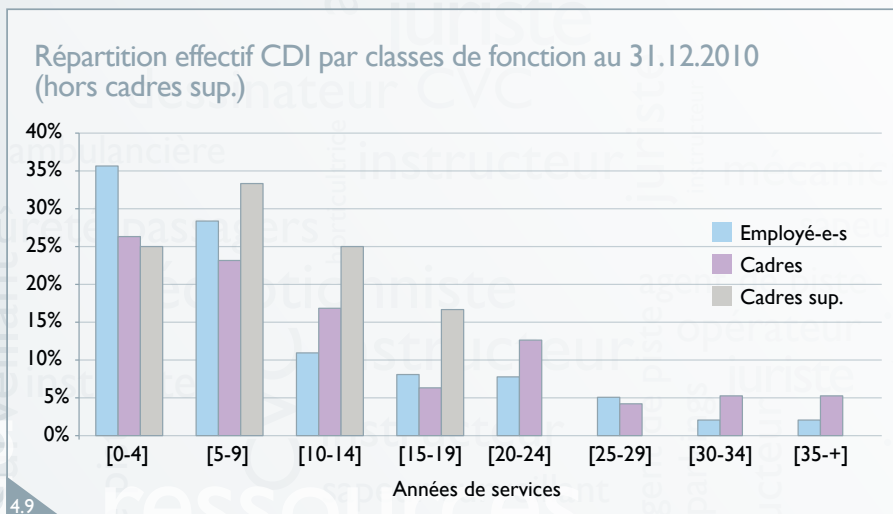
Dans le détail des catégories de personnel (voir figure 4.9), plus d'un quart de l'effectif des cadres comptabilise plus de 20 ans d'ancienneté contre environ 16% des employé-e-s. Les cadres sont ceux qui génèrent le plus d'années de service; dans la majorité des cas, ils ont été promus de l'interne à des responsabilités hiérarchiques. En 2010, plus de 5% des cadres ont comptabilisé plus de 35 années d'entreprise.

Vingt-cinq pourcents des cadres et trente-cinq pourcents des employé-e-s ont débuté leur activité au sein de Genève Aéroport ces quatre dernières années. Les cadres supérieur-e-s comptent à 60% moins de 10 ans d'ancienneté.

Retraites et retraites anticipées

Héritage de la fonction publique, Genève Aéroport maintient la possibilité pour son personnel de faire valoir ses droits à la retraite anticipée, plus communément appelé Plend. Ainsi, dès 10 ans de service, le pont transitoire AVS est versé par GA pour une durée de cinq ans maximum, sachant que la préretraite peut être demandée dès l'âge de 58 ans. Ainsi, l'entreprise génère environ une dizaine de retraites anticipées par année, de manière régulière depuis 2007, avec un âge moyen de 60 ans au moment du départ (voir figure 4.10). En 2011, sur dix départs à la retraite, neuf se feront «avant l'heure» et la 60e année semble une fois de plus la plus propice pour prendre son envol du porte-avions! Saluons en particulier pour l'année 2011 nos deux seuls «vrais» retraités, puisqu'elle et lui auront assumé sans rechigner l'irrégularité de leurs horaires de travail de 04h00 à minuit au sein du service Sûreté passagers, et ce respectivement jusqu'à leurs 64 et 65 ans!

14



Nombre et moyenne d'âge au moment du PLEND

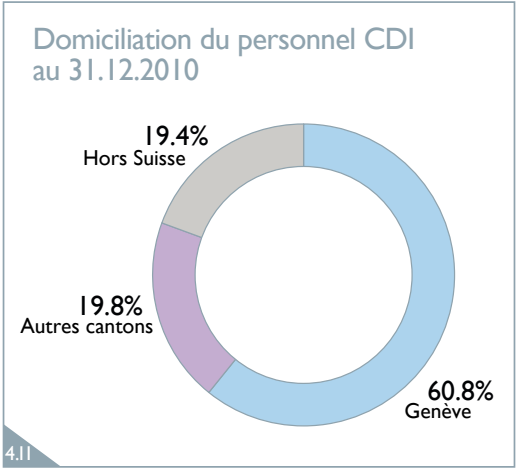
	2007	2008	2009	2010	30.06.11	31.12.11
Âge moyen	60.3	59.4	61.3	60.3	61.3	60.7
Nbre de PLEND	10	13	7	9	1	9

4.10

Nationalités et domiciliation

À l'image de ses destinations internationales, véritable gage de richesse interculturelle, Genève Aéroport compte plus d'une vingtaine de nationalités issues de quatre continents différents parmi son personnel.

Genève Aéroport est un employeur attractif et possède un impact économique considérable sur la région, raison pour laquelle il privilégie, à compétences égales, l'engagement de collaborateurs et collaboratrices issu-e-s du Bassin Genevois. Il collabore étroitement avec l'Office Cantonal de l'Emploi, qui se trouve systématiquement informé des annonces diffusées au sein de l'entreprise. Ainsi, au 31 décembre 2010, sur un effectif fixe de 738 personnes, 449 résidaient sur le canton de Genève (voir figure 4.11). Plus de deux tiers des membres du personnel résidant en France voisine sont de nationalité suisse (voir figure 4.12). À noter également que globalement, près de 85% du personnel de GA dispose de la nationalité suisse.



Répartition des effectifs CDI au 31.12.2010 par nationalité et lieu de résidence

Nationalité	Lieu de résidence			Total
	GE	Autres cantons	Hors Suisse	
Suisse	52.0%	18.7%	13.1%	83.9%
UE + AELE	7.3%	1.1%	6.1%	14.5%
Autres pays	1.5%	0.0%	0.1%	1.6%
Total	60.8%	19.8%	19.4%	100.0%

Une vision, des objectifs

16

Qualintra ou la mesure de notre engagement pour Genève Aéroport

La tendance est à la mesure et aux indicateurs. Airport Service Quality (ASQ), Airport Service Quality Performance (ASQ P), Genève Aéroport vient de signer sa nouvelle marque et affirme plus que jamais sa volonté de répondre aux exigences de sa clientèle et mettre à disposition des plus exigeants une infrastructure moderne, garante de sécurité, de confort et d'efficacité. Ce qui est parlant, ce que l'on observe et que l'on retient, ce sont les chiffres, les indicateurs. Pour convaincre et être crédible, il faut des nombres, des statistiques. Et la division Ressources Humaines n'y coupe pas: avec Qualintra, on mesure l'engagement du personnel. L'année 2010 a donné lieu à une deuxième enquête, après une première menée en 2008.

Et alors?

De très bons résultats, mais il faut savoir lire entre les lignes. Oui, engagés pour notre Aéroport, nous le sommes. Identifiés à notre mission, confiants dans l'avenir de notre entreprise, satisfaits de nos conditions de travail, nous le sommes. Mais nous aurions tendance à payer la forte spécialisation et la diversité de nos fonctions, l'éclatement géographique de certains services. Nous avançons «la tête dans le guidon» et manquons parfois de curiosité, voire de prise de conscience pour aller voir au-delà de ce qui nous concerne directement. Bref, sur le thème de la communication et de la circulation d'information: peut mieux faire!

Objectif Genève Aéroport 2011

Après divers objectifs ces dernières années tournés vers la réduction du nombre d'absences, l'économie d'énergie et la sensibilisation à l'utilisation de la mobilité douce, Genève Aéroport a mis l'accent en 2011 sur la transversalité en favorisant les échanges entre les collaboratrices et collaborateurs issu-e-s de services différents.



La volonté a été de les rassembler autour d'un objectif qui, cette fois, n'a pas visé des chiffres, pas un score à atteindre, mais dont la seule réussite a été directement dépendante de la participation des membres du personnel, qui ont pris part à diverses actions à but social et environnemental sur le Canton de Genève et en France voisine.

Communiquer... autrement ?

Nous communiquons beaucoup, mais selon toute vraisemblance peut-être pas toujours de la manière la plus adéquate selon le contexte et les interlocuteurs. Paradoxal lorsque l'on voit tous les supports et moyens existants, à commencer par un site Intranet richement alimenté, mais peu surprenant puisque l'on sait bien que la seule existence d'un émetteur et d'un récepteur n'est en rien garante d'une communication efficace. Ainsi, les 23-05, GVA-News ou autres séances d'information au personnel et aux cadres n'ont-ils pas forcément l'écho escompté dès lors que l'on n'a pas réellement veillé à l'effet que l'information diffusée pouvait avoir sur le public visé. L'existence de bornes informatiques pour les personnels ne disposant pas d'accès individuel à leur poste de travail garantit dans tous les cas l'accès à l'information. Restent à adapter le ton et le rythme de celle-ci.

L'objectif de Genève Aéroport fixé pour l'année 2011 se trouve donc au cœur du plan institutionnel validé par la Direction, qui, dans l'année à venir, améliorera les supports de communication existants et en proposera de nouveaux, afin de déclencher et renforcer le sentiment d'appartenance à notre entreprise et l'adhésion aux objectifs stratégiques de celle-ci. Pour cela, il s'agit de morceler l'effet «silo» au profit d'une gestion et d'une communication qui soient plus transversales.



Pascal HELFER transmute le personnel en collectif

Le nouveau président de la commission consultative du personnel se veut une interface entre la direction générale et les membres du personnel.

S'affirmer comme l'un des maillons de la chaîne. C'est comme cela que Pascal HELFER envisage le rôle de la commission consultative du personnel au sein de l'entreprise. «Il s'agit, en complément des informations des Ressources Humaines, de profiter de la proximité de chacun des membres de la commission du personnel avec leurs collègues pour faire circuler l'information de haut en bas et de bas en haut», explique-t-il. Ladite commission est en effet composée d'au moins un représentant de chaque division, l'objectif étant d'être une représentation aussi fidèle que possible de la diversité de l'entreprise.

Élu à sa présidence en 2011, Pascal HELFER a assis sa candidature sur un programme: fonctionner par projet. «La commission du personnel doit aller au devant de la direction avec des idées, des projets et des propositions. À l'inverse, il s'agit pour nous d'expliquer à nos collègues quels sont les enjeux et les stratégies de l'entreprise».

Décidé à être partie prenante dans la circulation de l'information, la commission consultative du personnel œuvrera à favoriser l'expression de tout un chacun. À cet égard, elle réfléchit d'ores et déjà à des moyens de structurer cet échange. Les mots clés de cette ambition: instaurer une dynamique constructive, et favoriser un climat de confiance au sein de l'entreprise.

Les choses sont claires aux yeux de Pascal HELFER: la commission consultative du personnel n'a pas vocation à faire de politique. Elle ne doit pas se faire instrumentaliser ni adopter des postures partisans: «Nous tentons d'être objectifs», résume-t-il, comme pour exprimer la recherche permanente d'équilibre qui doit être trouvée entre les différents acteurs de cette communauté que constitue l'entité Genève Aéroport.

Au bénéfice d'une formation initiale d'ingénieur EPFL en sciences de l'environnement, l'actuel président a étoffé son curriculum vitae d'un MBA de l'Ecole des Hautes Etudes Commerciales (HEC) de Genève. Engagé à Genève Aéroport en 2004 au poste d'adjoint au responsable de la lutte contre le bruit, Pascal HELFER est devenu le responsable en titre de ce service de la division Environnement & Affaires Juridiques en 2007. Si son obsession quotidienne à lutter contre les nuisances sonores ne l'a heureusement pas amené à prononcer des vœux de silence, ce dernier n'entend toutefois pas faire de bruit pour rien. «Notre rôle est davantage celui d'une interface» rappelle-t-il. Sans doute le scientifique se rappelle-t-il les principes de base de la mécanique: une force, du jeu, et de la lubrification.

Un triptyque qui devrait valoir à la «nouvelle» commission consultative du personnel de mettre de l'huile dans les rouages pour faire avancer les choses... sans grincements!

B. Stämpfli

Santé, sécurité et temps de travail

Politique de santé et de sécurité au travail

Afin de gérer la santé et la sécurité des membres du personnel de Genève Aéroport, une politique en la matière a été mise en place en 2008 et s'est accompagnée de la création d'un Groupe de Pilotage Santé (GPS) composé de représentants des Ressources Humaines, du coordinateur santé-qualité-santé, du médecin du travail de GA, ainsi que du chef de la division Sécurité, représentant du personnel opérationnel. Un plan d'action a été défini pour 2008-2010.

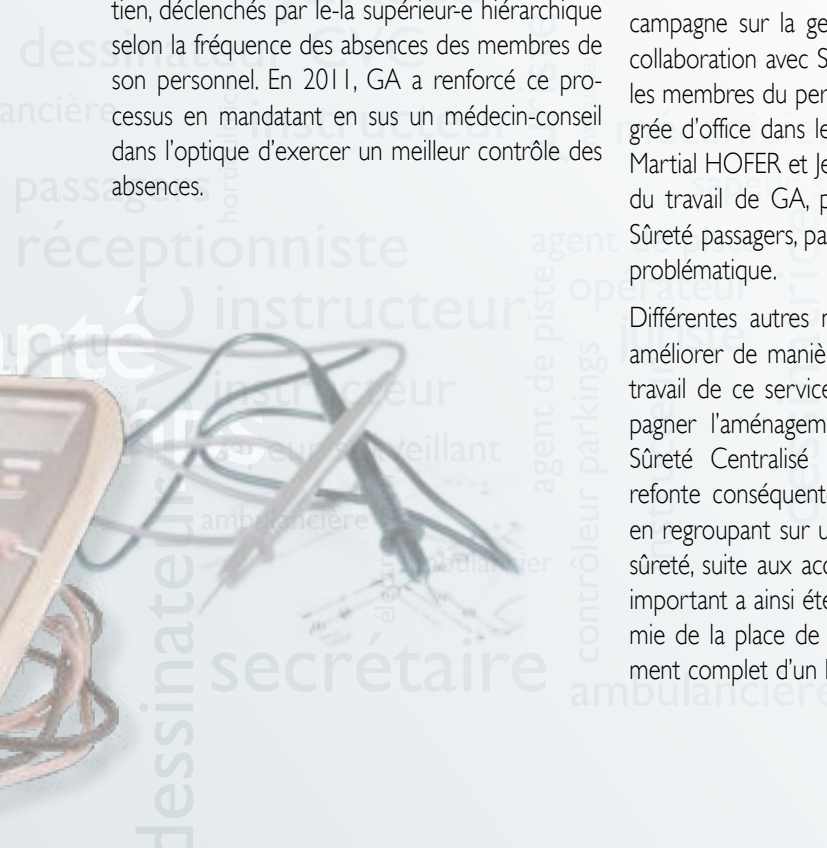
La priorité numéro une du GPS a été de mettre en place une formation destinée aux cadres hiérarchiques afin de les sensibiliser à la problématique de la santé de leurs collaborateurs et collaboratrices, et donc de mieux en gérer les absences. Ainsi, une formation d'une journée complète, suivie quelques mois plus tard d'un refresh d'une demi-journée supplémentaire, a été dispensée par l'Institut de Médecine du Travail (IFA). Il en a découlé la systématisation d'un processus de suivi des absences au travers d'entretiens de soutien, déclenchés par le-la supérieur-e hiérarchique selon la fréquence des absences des membres de son personnel. En 2011, GA a renforcé ce processus en mandatant en sus un médecin-conseil dans l'optique d'exercer un meilleur contrôle des absences.

Un indicateur de suivi des absences a également été développé afin de mieux piloter ces dernières et fait à ce titre l'objet d'une communication mensuelle à l'ensemble du personnel.

Un effort important a été réalisé dans le suivi et le traitement des absences de longue durée (soit dès huit semaines) au travers d'un partenariat étroit avec les différentes assurances, qu'il s'agisse de situations de maladie ou d'accident. Une systématisation des procédures de détections précoces, c'est-à-dire d'annonces toujours plus anticipées auprès de l'assurance invalidité, a ainsi amélioré la mise en place de mesures favorisant la reprise du travail, l'adaptation du poste de travail, voire de reconversions professionnelles.

En parallèle et de manière continue, diverses actions visant la prévention et la protection de la santé des collaborateurs et collaboratrices ont été conduites par Martial HOFER, Coordinateur SQS, et plusieurs campagnes de promotion de la santé ont été organisées, dont la gestion du temps de pause et les méthodes de relaxation rapide. L'année 2010 a été marquée en particulier par une campagne sur la gestion du stress, organisée en collaboration avec Swissport S.A. Ouverte à tous les membres du personnel de GA, elle a été intégrée d'office dans les ateliers-santé organisés par Martial HOFER et Jean-Denis CROISIER, médecin du travail de GA, pour le personnel du service Sûreté passagers, particulièrement exposé à cette problématique.

Différentes autres mesures ont été prises pour améliorer de manière générale les conditions de travail de ce service en particulier, afin d'accompagner l'aménagement du nouveau Centre de Sûreté Centralisé (CSC), qui a impliqué une refonte conséquente de l'organisation du travail en regroupant sur un seul lieu tous les points de sûreté, suite aux accords de Schengen. Un effort important a ainsi été réalisé en matière d'ergonomie de la place de travail, en plus de l'aménagement complet d'un local de repos.





Thomas ROMIG place l'aéroport en quartier de haute sécurité

Création du Comité Sécurité Santé au Travail (CSST)

L'une des missions principales du Safety Office, dirigé par Thomas ROMIG, est d'assurer la mise en conformité de Genève Aéroport avec toutes les lois nationales et les normes et recommandations internationales en matière de sécurité et de santé au travail. Pour ce faire, il s'agit de se doter d'un processus formalisé dont l'objectif principal est d'améliorer le niveau de sécurité, ainsi que la protection de la santé des membres du personnel. Sont concernés par ces mesures non seulement les membres du personnel de GA, mais aussi tous les usagers du site aéroportuaire, qu'il s'agisse des autres sociétés partenaires ou mandatées, ou des clients à proprement parler, à savoir les passagers.

Piloté par Thomas ROMIG, le CSST a vu le jour au début de l'année 2011 et inclut les membres du GPS jusqu'ici concentré sur les questions spécifiques à l'amélioration et à la protection de la santé des collaborateurs et collaboratrices de GA. A ce groupe s'ajoutent désormais en plus un représentant de la Direction Générale ainsi qu'un membre du personnel opérationnel. Toute décision prise par le CSST dans ce contexte est systématiquement soumise à la Direction Générale pour validation avant sa mise en application.

Les premiers mois de l'année 2011 ont visé la clarification des rôles des différents acteurs en matière de santé et de sécurité au travail. Une avancée conséquente a été réalisée dans l'analyse des postes estimés à risque dans un logiciel spécifique alimenté par le médecin du travail et l'ingénieur sécurité. Une analyse des écarts entre les exigences MSST et l'état des lieux de GA a également été conduite et débouchera prochainement sur un plan d'actions concret qui définira les priorités à atteindre pour la mise en conformité de mesures en matière de santé et de sécurité.

Le Safety Officer de Genève Aéroport a appris au pays des cow-boys à se comporter en gentleman et à ne pas tirer sur le pianiste.

C'est un vrai faux-ami, comme on en trouve outre-Manche et outre-Atlantique. Le mot anglais «security» se traduit en français par «sûreté». La sécurité, dans son acception francophone, se traduit par «safety». Un concept avec lequel les collaborateurs et collaboratrices sont forcés de faire ami-ami au quotidien, tant les différents aspects de ce domaine confinent à l'obsession dans l'univers aéronautique et aéroportuaire; avec son cortège de lois, de règlements, de directives et autres notes de service. Alors, quand on apprend que cette «safety» a son «officer», c'est-à-dire «a person who is in a position of authority» (une personne ayant autorité), on se dit qu'il va être difficile de s'en faire un pote!

En sa qualité de «safety officer», Thomas ROMIG est pourtant un ami qui nous veut du bien. C'est lui qui s'occupe du côté normatif de la sécurité, dans toutes ses déclinaisons au niveau des opérations, de la sécurité et santé des membres du personnel et de la sécurité incendie. De manière concrète, ceci s'est traduit initialement par l'élaboration, la mise en œuvre et la gestion d'un manuel d'aérodrome, une sorte de recueil de procédures sur la base duquel l'Office Fédéral de l'Aviation Civile (OFAC) nous permet d'exploiter la plate-forme. Le système de management de la sécurité (SMS) est ainsi devenu la feuille de route de nombre d'acteurs de la communauté aéroportuaire. Avec son lot de contraintes. Mais l'ami ROMIG sait faire passer la pilule, en enrobant ces mesures de beaucoup de pédagogie.

Son Safety Office ne veille pas simplement à la sécurité des opérations. Les cinq membres de son équipe ont également pour mission d'assumer les tâches relatives aux questions de sécurité et santé au travail, avec la mise en place de processus robustes et standardisés, de protection de l'infrastructure contre les dangers d'incendie, ou encore de gérer les risques liés à l'entreprise. Ces domaines importants font partie d'un système intégré de management de la sécurité et sont encore en voie de développement.

La petite trentaine en bandoulière, Thomas ROMIG est au bénéfice d'une solide formation acquise au cours de quatre années d'études universitaires à l'Embry-Riddle Aeronautical University, définie par le très sérieux Times Magazine comme «the Harvard of the Sky» (qui se passe de traduction!). Cette université d'élite n'en est pas moins sise en Arizona, au pays de saloons traversés par les balles sifflantes. Comme pour affirmer que les «bonnes manières» en matière de sécurité peuvent également s'apprendre au pays des cow-boys. Thomas ROMIG a ensuite travaillé deux ans chez Lockheed Martin, sans doute pour amorcer une désintoxication progressive. S'en sont suivies près de cinq années au service de l'Airports Council International (ACI). Après une licence de pilote, une formation en aviation business administration et une spécialité en sûreté et sécurité, ce pur produit de l'École Internationale, avec ses trois passeports suisse, britannique et américain, travaille à Genève Aéroport depuis 2008. À l'heure où notre plate-forme connaît le développement que l'on sait et doit répondre à des exigences sécuritaires toujours plus accrues dans tous les domaines, Thomas ROMIG est le grand frère qui nous tape sur les doigts avant qu'on se brûle. Mais aussi celui qui nous tient la main pour traverser la route sans se faire écraser.

Santé, sécurité et temps de travail

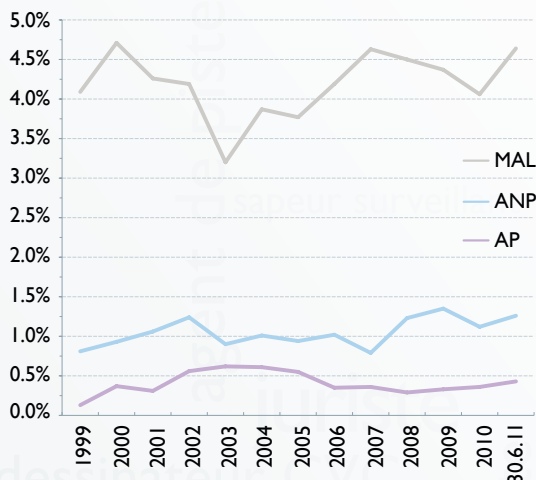
Statistiques d'absences

Depuis 2003, le taux d'absences global pour raison de maladie, d'accident professionnel et d'accident non-professionnel tend à la hausse. Le premier semestre 2011 le confirme. Seules les années 2003 et 2010 ont enregistré une diminution tant de la maladie que des accidents (voir figures 6.1 et 6.2).

Sur le premier semestre 2011, le taux d'absences global a atteint 6.33%. Tous les types d'absences ont augmenté par rapport à l'année 2010. Le nombre de cas de maladie au 30 juin 2011 est quasiment identique à celui observé dix ans plus tôt, avec 4.64%, cependant, aucun type d'absences n'enregistre de variation linéaire, que ce soit à la hausse ou à la baisse. En effet, les tendances s'inversent par tranche périodique de 3 à 5 ans, tantôt de manière positive, tantôt de manière négative. Élément à relever, sans pouvoir l'expliquer pour autant, lorsque le taux de maladie diminue, celui des accidents augmente, et inversement.

Quant aux accidents, leur nombre est en augmentation sur le long terme, notamment les accidents non-professionnels, qui sont passés en dix ans de 0.93% à 1.26% à mi-2011, soit une hausse de plus de 35%. Après avoir fortement augmenté entre 1999 et 2003 où ils sont passés de 0.13% à 0.62%, les accidents professionnels ont finalement pu être mieux maîtrisés pour diminuer de façon constante sur les cinq années suivantes. Ils sont pourtant de nouveau en augmentation depuis 2009, le premier

Evolution des taux d'absences 1999 - 2011

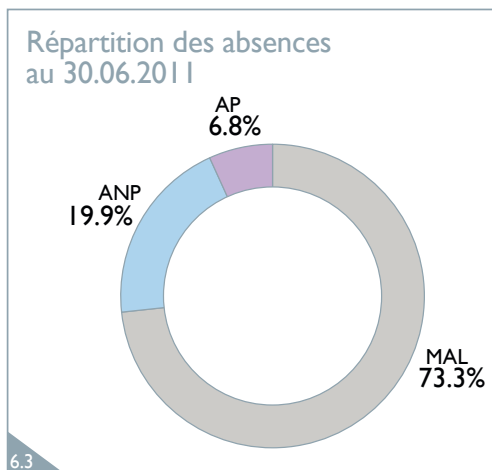


6.1

Taux d'absences moyens

	01.01.2007 31.12.2007	01.01.2008 31.12.2008	01.01.2009 31.12.2009	01.01.2010 31.12.2010	01.01.2011 30.06.2011
Total	5.78%	6.02%	6.05%	5.54%	6.33%
courte durée (< 8 sem.)	-	-	2.23%	1.77%	2.30%
longue durée (> 8 sem.)	-	-	3.82%	3.77%	4.03%
Maladie	4.63%	4.50%	4.37%	4.06%	4.64%
Accident	1.15%	1.52%	1.68%	1.48%	1.69%
professionnel	0.36%	0.29%	0.33%	0.36%	0.43%
non professionnel	0.79%	1.23%	1.35%	1.12%	1.26%
Maternité	0.25%	0.21%	0.17%	0.34%	0.22%
Militaire	0.49%	0.33%	0.35%	0.45%	0.42%

6.2



semestre 2011 confirmant la tendance. Leur maîtrise est devenue l'une des priorités du Safety Office et des Ressources Humaines.

La répartition de la globalité des absences au 30 juin 2011 est d'environ 73% pour la maladie, 20% pour les accidents non-professionnels et 7% pour les accidents professionnels (voir figure 6.3). Ces proportions restent les mêmes sur les cinq dernières années, même si l'on observe pour le premier semestre 2011 un léger recul de la maladie et une légère augmentation du nombre d'accidents professionnels.

Concernant les accidents non-professionnels, ils comptent en moyenne pour 20% du nombre total des absences sur les cinq dernières années. Cette part reste cependant bien supérieure à 2007, où elle ne représentait que 13% des absences.

Notons enfin qu'environ 2/3 des absences globales sont des absences de longue durée, c'est-à-dire dont la durée excède huit semaines. Ces cas ont tendance à augmenter d'année en année avec une forte augmentation durant les six derniers mois.

Genève Aéroport garantit à son personnel l'entier de son revenu en cas d'absence. Les collaborateurs et collaboratrices bénéficient ainsi d'une couverture statutaire qui garantit 100% du salaire durant 730 jours.

Côté couverture accidents, en complément des prestations légales de base offertes par la SUVA, GA a conclu une assurance complémentaire auprès d'un assureur privé, qui permet au personnel une hospitalisation en chambre privée et le versement du capital en cas d'invalidité et de décès au conjoint survivant.

Accidents

En 2010, le taux d'absences total pour cause d'accident était de 1.48%. Deux cents cas d'accident ont été déclarés, impliquant ou non un arrêt de travail. Sur ces 200 cas, 43 ont été recensés comme étant des accidents professionnels. Par cas déclaré, on entend toute situation qui a fait l'objet d'une déclaration d'accident auprès du service des Salaires et qui a été reconnue comme telle par la SUVA.

Proportionnellement, les femmes ont déclaré un nombre supérieur d'accidents que leurs collègues masculins. En revanche, plus de huit cas sur dix sont des accidents non-professionnels.

Les parties du corps touchées peuvent sensiblement changer selon le sexe et si l'accident est survenu sur le lieu de travail ou non.



Santé, sécurité et temps de travail

De manière générale, les membres inférieurs sont dans tous les cas la partie du corps la plus concernée (voir figures 6.4 et 6.5).

Les femmes sont davantage touchées par des blessures au niveau de la tête si l'accident a eu lieu sur le lieu de travail. Pour ce qui a trait aux hommes, les membres inférieurs sont principalement sollicités dans le cadre des accidents non-professionnels, alors que les mains sont la partie du corps la plus exposée dans les cas d'accidents professionnels.

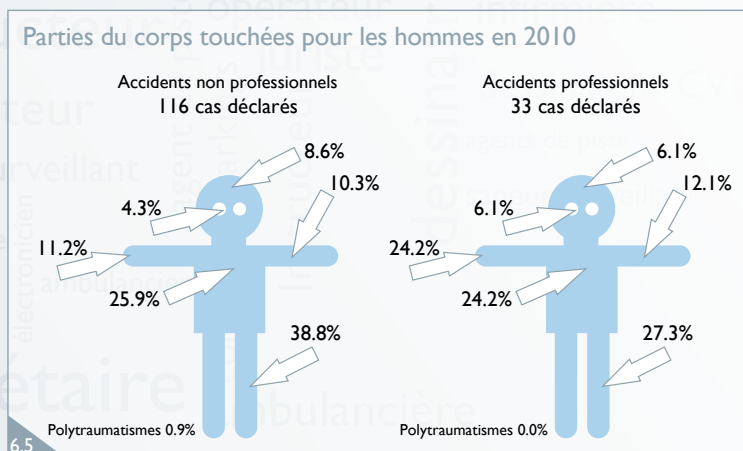
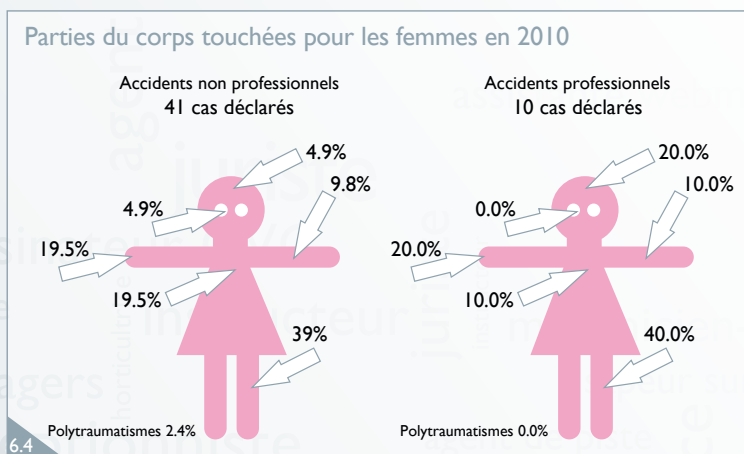
Les accidents liés à la pratique du sport et aux loisirs restent la cause principale des accidents non-professionnels (un cas sur trois), alors que dans le contexte du travail, 80% des situations sont provoquées par des agressions par un objet ou par des chutes.

D'un point de vue global, les accidents ménagers et de circulation connaissent la même proportion, à savoir 11%.

Les lésions les plus fréquentes sont les contusions pour 24% des cas, suivies par les torsions et foulures, les fractures (environ un cas sur dix), et enfin les coupures et déchirures.

La lésion la plus commune lors d'un accident non-professionnel reste la contusion dans plus de 26% des cas, alors que le lieu de travail génère essentiellement des torsions et des foulures, avant les contusions et les coupures.

22



responsabilité

santé
temps

Encore quelques mots sur la gestion des heures...

Service militaire et maternité

Les absences pour raison militaire ont toujours été plus importantes que les absences pour raison de maternité au sein de l'entreprise du fait du nombre supérieur d'employés de sexe masculin (voir figure 6.6). Cela dit, si les femmes sont moins nombreuses que leurs collègues masculins, les absences pour maternité sont proportionnellement plus nombreuses que celles dues aux obligations militaires pour les hommes.

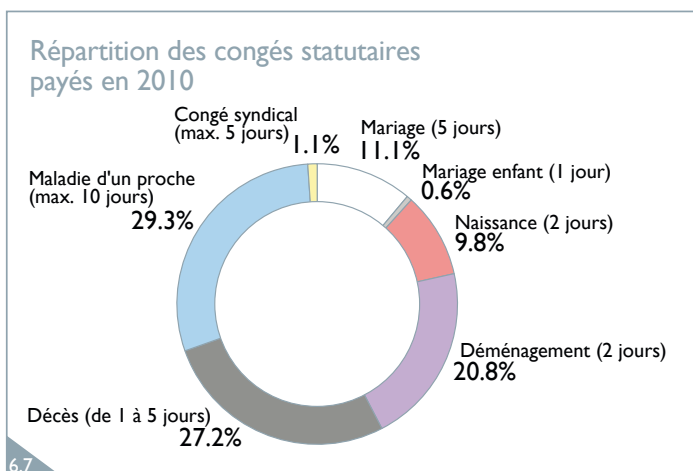
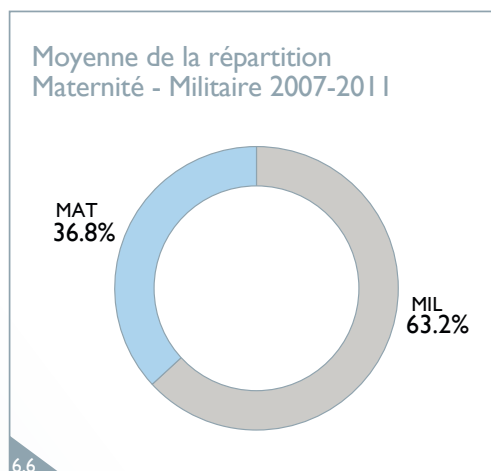
Congés statutaires

En plus des congés légaux officiels, les collaboratrices et collaborateurs de Genève Aéroport bénéficient d'autres types de congés payés, qui varient selon les situations entre 1 et 10 jours par année, selon s'il s'agit d'un mariage, d'un décès ou d'une maladie d'un proche nécessitant une obligation d'entretien.

En 2010, 305 cas de congé statutaire ont été accordés pour 247 personnes différentes, ce qui représente un total d'environ 6'040 heures (voir figure 6.7).

Trois raisons principales expliquent à elles seules presque 4/5ème des cas : les maladies d'un proche (83 cas, soit 1'771 heures), les déménagements (82 cas, soit 1'258 heures) et les décès (77 cas, soit 1'642 heures).

Genève Aéroport accorde jusqu'à 10 jours par année pour les cas de maladie d'un enfant, d'un parent ou d'un conjoint en faveur duquel l'intéressé-e remplit une obligation d'entretien. En 2010, la durée moyenne de ce type de congé a été de trois jours.

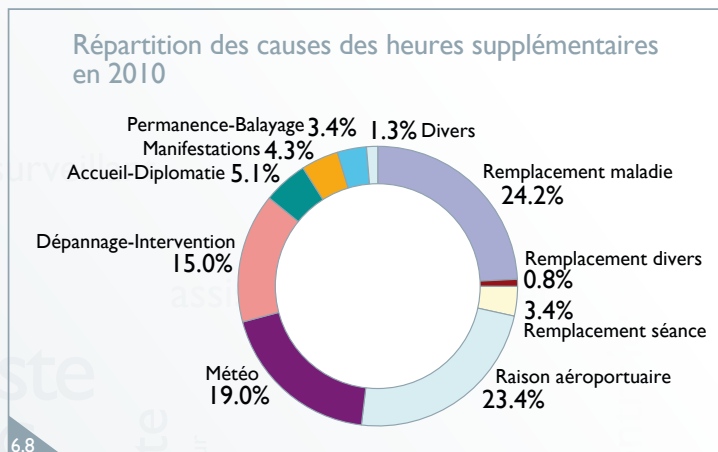


Santé, sécurité et temps de travail

L'entreprise accorde également un congé pouvant aller jusqu'à 10 jours par année avec retenue d'un quart du salaire fixe si l'intéressé-e ne fait pas ménage commun avec la personne dans le besoin. Ce type de congé n'a à ce jour jamais été sollicité.

Heures supplémentaires

Les heures supplémentaires majorées correspondent aux heures ordonnées ou validées par la hiérarchie, effectuées en plus du nombre d'heures planifiées. Les heures travaillées sont aussi majorées en cas de modification d'un horaire moins de vingt-quatre heures à l'avance ou en cas d'intervention durant un service de piquet. Environ 22'000 heures supplémentaires ont été générées durant l'année 2010 (voir figure 6.8).



Outre les raisons habituelles dues aux remplacements de maladies / accidents, aux dépannages et aux retards d'avion, l'année 2010 a été particulièrement touchée par des événements neigeux tout à fait exceptionnels en début et en fin d'année. Les autres événements importants de 2010 à relever ont concerné le service Sûreté passagers durant la saison estivale chargée, qui a entraîné passablement de retards d'avions, ainsi que le nombre record d'accueils protocolaires lors du Sommet de la Francophonie tenu en octobre.

Èvènement sans précédent dans l'histoire de l'aviation, on n'oubliera pas la fermeture de l'enceinte aéroportuaire durant plusieurs jours en raison du nuage de cendres provoqué par le volcan Eyjafjöll en avril. De nombreuses heures supplémentaires ont donc été générées notamment pour des séances de travail exceptionnelles visant à organiser la stratégie à adopter et la préparation à la réouverture du site. Outre les conséquences opérationnelles, la division Ressources Humaines a également été fortement mobilisée pour comptabiliser le nombre d'heures non travaillées par le personnel de GA durant les jours de fermeture du site pour raison exceptionnelle, dans le but de soumettre un rapport détaillé à la Caisse de Chômage.



Nicolas NIKLES est le maître du temps

Le gestionnaire des temps doit veiller à ce que rien ni personne ne coure contre la montre.

Code des obligations. Loi sur le travail. Règlement sur le temps de travail. Vue depuis le bureau des Ressources Humaines, la notion de temps n'est pas forcément aussi poétique que celle que l'on peut s'en faire depuis le pont Mirabaud, sous lequel Guillaume Apollinaire regarde couler la Seine. Il n'en demeure pas moins qu'un œil attentif doit être posé sur le temps de travail des nombreux collaborateurs et collaboratrices de l'entreprise. Cette mission incombe à Nicolas NIKLES, gestionnaire des temps en poste à GA depuis le 1er septembre 2010. Et sa tâche n'est pas simple lorsque l'on sait que le fonctionnement de notre site, particulièrement complexe, exige un nombre important d'horaires différents d'un bout à l'autre de la journée, afin que les équipes couvrent les horaires d'ouverture compris en 05h00 et minuit, les nombreux services de piquet parfois en H 24, et ceci 365 jours par année !

L'outil informatique Zeit a pour objectif de faire en sorte qu'aucun grain de sable ne vienne bloquer le sablier ; que les aiguilles de la montre ne s'affolent pas ; et que jamais l'on ne doive chercher midi à quatorze heures. Mais en informatique, c'est bien connu, l'intelligence ne doit pas être dans la machine : on la veut devant le clavier, là où s'assoit Nicolas NIKLES. En effet, le rôle d'un gestionnaire des temps ne se résume pas à contrôler que les horaires respectent le cadre légal ni à ce qu'ils soient rigoureusement appliqués par les employé-e-s. Il s'agit également de veiller à ce que les heures travaillées leur soient bel et bien payées, au bon taux. Et que les horaires soient respectueux de tous les aspects de la vie des individus, dont l'existence, faut-il le rappeler, ne se résume pas au travail. Sans forcément être Apollinaire, le gestionnaire des temps doit se montrer capable de faire rimer travail avec confort et santé, respect de la personne... ce qui est en soi déjà tout un poème !

Pour difficile qu'il soit, l'exercice ne fait pas peur à Nicolas NIKLES. Exerçant un art qui tient une place centrale au sein des Ressources Humaines et de toute l'entreprise, ce dernier s'envisage avant tout comme un prestataire de service, intervenant comme support aux chef-fe-s de division, cadres hiérarchiques, mais aussi auprès des membres du personnel qui s'interrogent souvent à ce propos.

À l'heure où l'entreprise connaît de profonds changements, la gestion des temps doit selon lui s'envisager comme un outil dans lequel toute la communauté aéroportuaire doit retrouver confiance... sur l'heure ! Ses collègues des Ressources Humaines ne doutent pas de sa capacité à faire un bon chrono dans cette épreuve. Ils décrivent en effet leur collègue comme quelqu'un de dynamique, perspicace et particulièrement humain, sensible, proche des gens et doté d'un esprit de service très développé. Après des études à l'École des Hautes Études Commerciales (HEC) de Genève, notre gestionnaire des temps a commencé sa carrière au service des salaires de Migros. Il a complété sa formation avec un certificat d'assistant en gestion du personnel et un brevet fédéral de spécialiste en ressources humaines. À Genève Aéroport, il découvre une entreprise à taille plus humaine au sein de laquelle il se réjouit de voir que le potentiel individuel de chaque collaborateur et chaque collaboratrice peut être mis en valeur dans la chaîne. À toute heure !

B. Stämpfli

La gestion des compétences et de la formation continue, un ambitieux projet RH

Parce que Genève Aéroport souhaite inscrire la formation dans sa stratégie d'entreprise, la division Ressources Humaines a œuvré dans le but de formaliser une politique de gestion des compétences et de la formation continue. En effet, la grande diversité des formations dispensées et l'importante gestion administrative et financière que celles-ci suscitent ont conduit les Ressources Humaines à vouloir exploiter un système informatisé qui soit dédié à la gestion des compétences et de la formation continue.

Les objectifs d'un tel projet s'inscrivent dans un processus d'amélioration continue et sur le long terme. Ils sont directement liés aux impératifs et à la réalité que vit l'entreprise: des métiers fortement spécialisés dont certains avec pénibilité physique et/ou contrainte horaire, un taux de rotation faible laissant peu de latitude aux mutations internes, une population importante amenée à vieillir dans un horizon d'une dizaine d'année, comme l'a démontré la pyramide des âges présentée au chapitre 4.

Tous ces éléments combinés impliquent de:

- mettre à disposition des membres du personnel, au travers d'un catalogue régulièrement alimenté et mis à jour; une offre de formation répondant aux impératifs liés à leur fonction ainsi qu'à leurs souhaits et besoins de développement,
- gérer et préparer les transferts internes,
- repérer et développer les talents afin d'assurer de manière anticipée une relève lors des départs naturels du personnel, afin de garantir la pérennité de l'entreprise.

L'un des objectifs est également de créer un véritable portail RH au travers duquel les collaborateurs et collaboratrices auront non seulement accès à leurs données personnelles, mais aussi au catalogue de formation dédié à l'ensemble des fonctions de l'entreprise, qui leur permettra de gérer eux-mêmes leur formation continue.

Ainsi, il sera question d'évaluer les compétences de chacun et chacune selon le poste occupé, et les éventuels écarts avec les compétences requises et souhaits de développement découleront sur une offre de formation. Toutes ces compétences s'inscriront quant à elles dans les sept compétences-clés de l'entreprise, qui ont été définies et validées par les membres de la direction (voir figure 7.1).

Pour mener à bien un tel projet, un chef de projet a été engagé pour compléter l'équipe des Ressources Humaines et une équipe de projet impliquant les responsables formation des différentes divisions s'attèlera prochainement, avec la participation directe des membres du personnel, à l'identification des compétences dédiées à chaque poste, découlant directement du processus de description de poste existant. La création du catalogue de formation, le choix et l'implémentation de l'outil informatique dédié, puis la formation de l'ensemble des cadres et du personnel sont donc autant d'étapes pour lesquels la division Ressources Humaines s'engagera pour les prochaines années.



Des actions et des loisirs

Magnifique engouement pour l'objectif 2011

Pour son objectif 2011, Genève Aéroport a joué la carte du bénévolat d'entreprise: il a offert à tous les membres du personnel la possibilité de réaliser pendant quatre heures un projet social ou environnemental. Une manière de rendre service à la collectivité, tout en renforçant l'esprit d'équipe et les liens entre les divisions. L'engouement a dépassé les attentes: en seulement neuf mois, près de 600 employé-e-s ont participé à l'un des 49 projets proposés par le comité de pilotage.

Comment expliquer un tel enthousiasme? Le fait que ces projets aient été liés à l'objectif d'entreprise constitue certes une piste de réponse, mais n'est de loin pas la seule raison. Les commentaires des participant-e-s l'attestent. La satisfaction de se sentir utile, l'enrichissement résultant de rencontres avec des personnes différentes (notamment touchées par un handicap), le plaisir de rencontrer des collaborateurs et collaboratrices d'autres divisions et de se retrouver avec des collègues en dehors du cadre professionnel sont des éléments revenant fréquemment dans la bouche des participant-e-s.

Certain-e-s désiraient également s'engager pour une cause, mais n'ont jamais pris le temps de chercher une action qui leur parle. La large palette proposée leur a dès lors permis de choisir un pro-

28



humain
activités

jet correspondant à leurs valeurs, et leur a donné envie de continuer à s'impliquer par la suite, à titre personnel cette fois. Enfin, quelques bénévoles confirmé-e-s ayant l'habitude de mettre à disposition leurs bras, leur cœur et leur temps se sont réjouis de découvrir de nouveaux projets. Et ne se sont en général pas contenté-e-s d'effectuer leurs quatre heures dans le cadre de l'objectif, mais ont réalisé - sur leurs congés - plusieurs demi-journées supplémentaires.

L'engouement constaté à Genève Aéroport s'inscrit dans un cadre plus large: le volontariat d'entreprise (lorsqu'une société permet à son personnel de s'engager pour la collectivité pendant son temps de travail) connaît en effet un développement important depuis plusieurs années en Suisse. Toutes les parties y trouvent leur compte, et pas seulement les employé-e-s. Pour l'entreprise, c'est une manière de montrer son engagement dans la communauté autrement que par ses activités habituelles et de renforcer les liens entre les membres du personnel.

Quant à l'association ou la commune aidée, elle peut ainsi faire connaître ses activités de manière plus large et bénéficier ponctuellement de ressources humaines supplémentaires pour effectuer des tâches qu'elle ne pourrait autrement pas réaliser.



Des actions et des loisirs

La Commission des Sports & Loisirs, un véritable marathon transversal

Le président de la Commission des Sports & Loisirs Patrick SCHAER, collaborateur de la division Sécurité, est à l'initiative de manifestations qui contribuent à rapprocher les membres du personnel de notre entreprise.

Se rencontrer plus souvent. Apprendre à davantage travailler ensemble. Favoriser les rencontres. Se doter de nouveaux outils pour communiquer. Lorsqu'il s'agit d'assurer une plus grande transversalité, toutes les nouvelles idées sont les bienvenues. Toutes les bonnes volontés aussi ! Au titre des recettes qui ont déjà fait leurs preuves, il convient de citer les nombreuses initiatives de la Commission des Sports et Loisirs de Genève Aéroport, placées sous la houlette de Patrick SCHAER, son président-fondateur.

30



humain
activités

Lui-même sportif émérite, il décide en premier lieu de créer en 1996 une équipe de basket au sein du Service de Sécurité de l'Aéroport (SSA). Animé d'un esprit de plate-forme, il cherche auprès de toutes les entreprises du site le sponsor qui participera au financement des maillots. Et c'est la direction de l'aéroport qui dégage en premier! Il est décidé de procéder à un inventaire des initiatives déjà existantes dans le domaine du sport et des loisirs. Quinze ans plus tard, cette entité regroupe des équipes de hockey, de football, de bowling, de basket, un vélo-club, un groupe de tir, des coureurs à pied... et même des modélistes! Dotée d'un budget de plusieurs dizaines de milliers de francs, la commission participe au financement de diverses manifestations, au titre desquelles un slalom nocturne, un Grand Prix de karting ou des tournois de pétanque et de bowling. Chaque année, des collaborateurs et des collaboratrices prennent le départ de la Course de l'Escalade sous la bannière de l'aéroport, quand ils-elles ne concourent pas aux épreuves impressionnantes du Défi inter-entreprises. Et d'autres projets sont en gestation.

Davantage qu'une course aux meilleurs chronos, les manifestations organisées par la Commission des Sports & Loisirs sont placées sous le sceau de la convivialité et de la bonne humeur. Elles sont l'occasion de se rencontrer d'une division à l'autre, d'un service à l'autre. Toutes proportions gardées, elles font honneur au sacro-saint principe olympique qui stipule que le plus important... c'est de participer!



31



Aéroport International de Genève

Case postale 100 | CH-1215 Genève 15 | Tél. +41 22 717 71 11 | Fax +41 22 798 43 77
www.gva.ch | info@gva.ch