

GENÈVE

AÉROPORT

Rapport annuel 2013



Rapport annuel 2013

Table des matières

Introduction, chiffres - clés	2-3
Edito, organisation	4-5
Finances	6 - 11
Desserte	12 - 15
Trafic	16 - 21
Passagers	22 - 25
Commerces	26 - 29
Opérations	30 - 35
Infrastructures	36 - 39
Sécurité	40 - 43
Environnement	44 - 47
Visibilité	48 - 51
Ressources humaines	52 - 55

889
employés

132
destinations

72,3Mio
de bénéfice net
d'exploitation

121Mio
d'investissement

14,4Mio
de passagers

57
compagnies aériennes
de ligne

Nouveautés technologiques au service des passagers

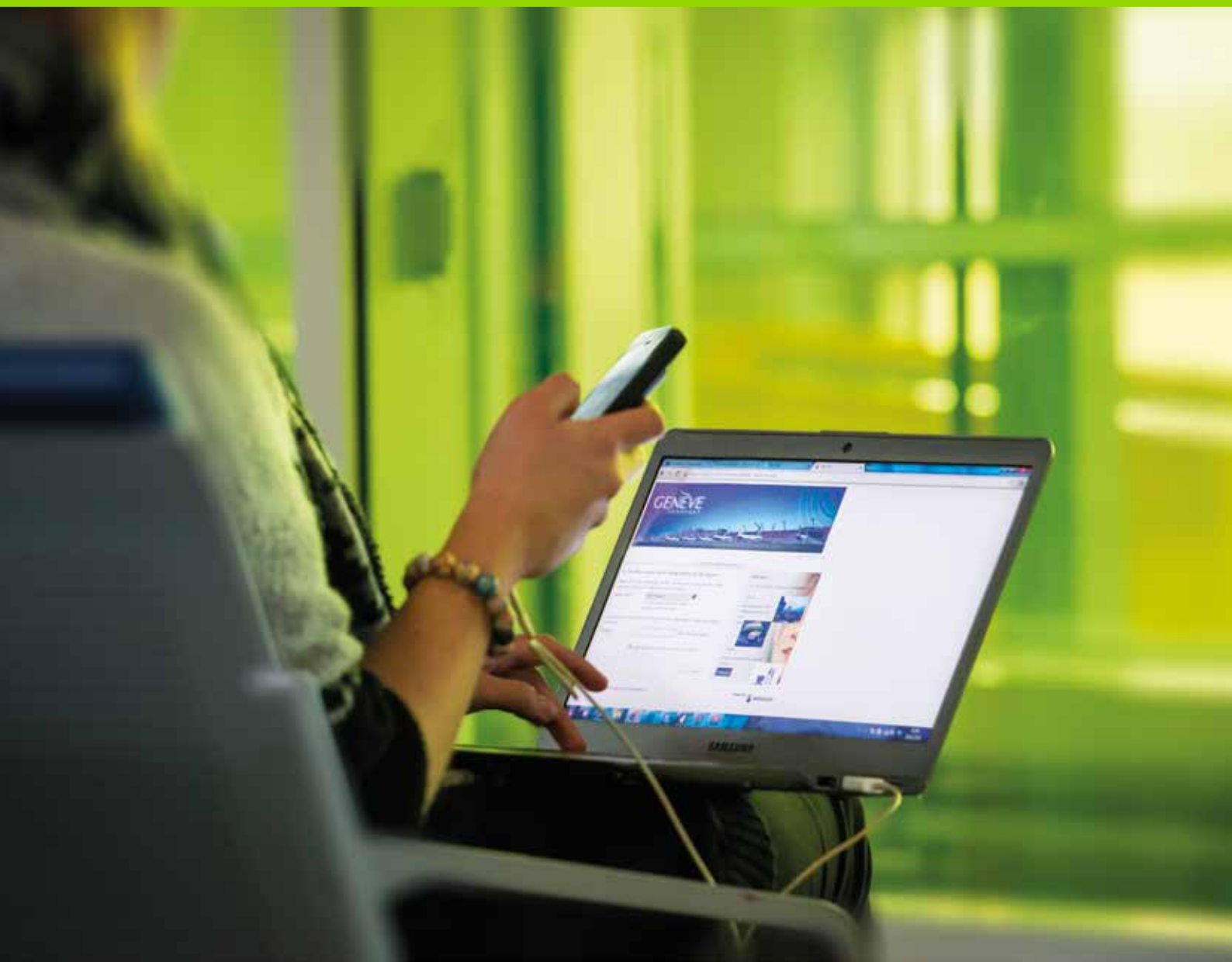
Genève Aéroport investit depuis des années pour être un aéroport convivial, efficace et connecté. Pour encore améliorer la qualité de ses prestations, il a introduit en 2013 plusieurs nouveautés technologiques qui constituent également le fil rouge iconographique de ce rapport annuel.

51,7%
de recettes aéronautiques

376,3Mio
de chiffre d'affaires

75'000
tonnes de fret

4'236
opérations d'accueils protocolaires





Atout fondamental pour la région

Dans un pays comme la Suisse qui gagne un franc sur deux grâce à l'étranger, il est essentiel d'avoir des aéroports sur lesquels pouvoir compter. Les bons résultats dégagés en 2013 par Genève Aéroport, fruit d'un travail mené chaque jour avec l'ensemble des acteurs de la plate-forme, constituent à ce titre un gage de solidité rassurant pour la région. Car à l'heure où cette dernière est toujours plus concurrencée par des villes lui enviant son dynamisme, disposer d'un aéroport international performant constitue un atout majeur.

L'enrichissement supplémentaire de la desserte, avec notamment une liaison directe sur Pékin et sur plusieurs villes de l'est de l'Europe, est une nouvelle réjouissante pour la prospérité de la Suisse romande et de la France voisine. Ce réseau étoffé de quelque 130 destinations participe en outre au rayonnement de la Genève internationale et à la bonne santé de l'important secteur qui en dépend.

Outil essentiel pour la compétitivité locale, l'aéroport se considère toutefois comme davantage qu'une simple infrastructure.

Il ambitionne de délivrer des services de qualité et porte toute son attention à améliorer encore et toujours ses prestations à l'égard de ses passagers, de ses visiteurs et de ses partenaires.

Dans ce contexte, Genève Aéroport a pris tout au long de l'année passée des mesures pour optimiser la qualité de ses services et de ses processus. Il a introduit plusieurs nouveautés technologiques pour devenir encore plus connecté, efficace et convivial. Il a également continué d'adapter ses infrastructures – les nombreux chantiers en témoignent – pour être une interface entre la région et le reste du monde dont les habitants d'ici puissent être fiers.

«*Last but not least*», l'autorité aéroportuaire a poursuivi ses actions visant à limiter ses impacts sur les riverains et sur l'environnement. En témoignent le programme d'insonorisation des logements, l'installation de plusieurs milliers de mètres carrés de panneaux solaires, les engagements pris en matière d'émissions carbone, ou encore la nouvelle amélioration de l'ambitieux plan de mobilité.

Les efforts que Genève Aéroport déploie depuis des années pour être un aéroport de qualité ont d'ailleurs été reconnus au niveau international. Il a non seulement reçu pour la quatrième fois consécutive le «*Airport efficiency excellence award*», mais a aussi été sacré «*Aéroport de l'année*».

Son «*accréditation carbone*» a quant à elle été renouvelée pour la troisième année consécutive. Enfin au niveau suisse, il convient de relever que Genève Aéroport a reçu le label «*Friendly Work Space*».

Ces efforts et cette dynamique d'investissements seront bien sûr reconduits cette année, afin de renforcer encore davantage Genève Aéroport en sa qualité de pôle d'attraction économique et touristique, mais également d'outil indispensable de la Genève internationale.

Pierre MAUDET
Conseiller d'Etat
Président du Conseil
d'administration

Robert DEILLON
Directeur général

Conseil d'administration

Genève Aéroport est un établissement public autonome qui appartient à l'Etat de Genève. Il est doté d'un Conseil d'administration composé, depuis décembre 2013, de :

Pierre MAUDET

Président

André KUDELSKI

Pierre MIRABAUD

Vice-présidents

Pierre BERNHEIM
Elizabeth BÖHLER-GOODSHIP
Alain DE KALBERMATTEN
Jean-Marc DEVAUD
Fabienne FISCHER
Pascal HELFER
Olivier HOHL
Jean-Pierre JACQUEMOUD
Philippe LEUBA

Patrick LUSSI
Laurent MARET
Christian MONTEIL
Michel PROBST
Eric STAUFFER
John TRACEY
Alberto VELASCO
Sully-Paul VUILLE

Membres de la direction



Denis MASTROGIACOMO
Exploitation

Xavier WOHLISCHLAG
Directeur Opérations

Olivier DELETRAZ
Ressources humaines

Thomas ROMIG
Airport Steering

Yves-Daniel VIREDAZ
Marketing et communication

Aline YAZCI
Relations extérieures

Ruben JIMENEZ
Sûreté

Marc MOUNIER
Environnement
et affaires juridiques

Robert DELLON
Directeur général

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

Jean-Claude BITZ
Sécurité

Massimo GENTILE
Technologies de l'information
et de la communication

Valérie BOURQUARD
Finances et administration

Nicolas GASPOZ
Directeur infrastructure
& planification



Santé financière solide

La croissance du nombre de passagers et une bonne maîtrise des charges d'exploitation ont permis à Genève Aéroport d'enregistrer un bénéfice net d'exploitation de CHF 72,3 millions auquel viennent s'ajouter CHF 19 millions de recettes exceptionnelles hors exploitation attribuables directement aux nouvelles dispositions relatives aux engagements de prévoyance. Tant les recettes aéronautiques que les revenus commerciaux ont augmenté. Genève Aéroport peut poursuivre sereinement son cycle d'investissement et de rénovation.

2013 a été marquée par une hausse du trafic aérien en Europe, ce qui s'est traduit dans les chiffres de nombreux aéroports du continent. C'est ainsi que l'augmentation du nombre de passagers (+3,9 %) a eu un impact positif sur les résultats de Genève Aéroport, compte tenu notamment de son modèle économique (faible proportion de charges variables et croissance forte du bénéfice après dépassement de l'équilibre financier). Cette croissance, alliée à une augmentation modérée des charges d'exploitation (+1,6 %), lui a permis de dégager un résultat net d'exploitation de CHF 72,3 millions. A ce bénéfice d'exploitation viennent s'ajouter 19 millions de recettes exceptionnelles hors exploitation attribuables directement aux nouvelles dispositions relatives aux engagements de prévoyance. En effet, cette recette, indépendante de l'activité de Genève Aéroport, est liée à la simultanéité de plusieurs facteurs exogènes soit la modification de la norme comptable traitant des avantages postérieurs

à l'emploi (IAS 19), les modifications de plan suite à la création de la caisse de pension CPEG (fusion CIA et CEH) et l'effet des mesures d'assainissement entreprises.

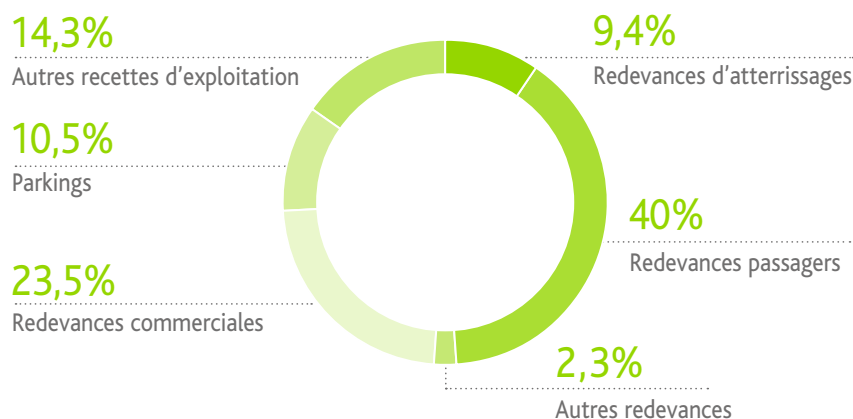
2013 a également été marquée par un changement réglementaire important avec l'entrée en vigueur de l'ordonnance sur les redevances aéronautiques qui fixe le cadre dans lequel tous les aéroports suisses doivent évoluer. Désormais, les tarifs aéronautiques sont négociés avec les compagnies aériennes, sous la haute autorité de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC).

Ainsi une négociation tarifaire avec les compagnies aériennes a été menée à bien en 2013, dont les effets porteront leurs fruits au cours de 2014 sur l'ensemble des redevances aéronautiques (sauf le fret). Les recettes associées serviront à combler une partie du déficit aéronautique et permettront à Genève Aéroport de continuer la rénovation de ses infrastructures.

Conformément au budget, Genève Aéroport poursuit son cycle d'investissement et de rénovation tout en veillant à garder une solide santé financière grâce à une bonne maîtrise des coûts et à une compétitivité de ses tarifs.

121 millions
d'investissements

Répartition des recettes 2013



Recettes aéronautiques

51,7%

Recettes non aéronautiques

48,3%



Croissance des recettes de +3,3 %

La majorité des recettes aéronautiques sont en croissance, principalement grâce à la hausse du nombre de passagers. Par contre, il est à relever que les redevances environnementales connaissent une diminution, notamment en raison de la modernisation de la flotte opérant sur Genève. Les montants issus de la redevance passagers, prélevée sur les voyageurs décollant de Genève, ont progressé pour atteindre CHF 150 millions, grâce à l'effet volume. Quant au total des redevances d'atterrissage, il a légèrement augmenté de 0,6%.

De leur côté, les produits des redevances non - aéronautiques ont progressé de +2,5% grâce aux revenus des concessions commerciales qui connaissent une forte croissance en zone réservée (après le contrôle de sûreté) avec de bonnes performances des boutiques hors taxes tant au départ qu'au niveau des arrivées, de la restauration et du secteur horloger. Les parkings, marqués par des difficultés d'accessibilité et des travaux de rénovation aux P2 et P3 (courte durée), obtiennent néanmoins une croissance

de +3,1 %, suite à l'acquisition d'un nouveau parking (P26) en juillet 2012.

En terme de structure de revenus, la part du segment aéronautique s'est légèrement accrue avec près de 51,7% du total des recettes.

Charges d'exploitation contenues

Les charges de personnel (hors provision liée à la caisse de pension et changement de la norme IAS 19) ont connu une croissance de (+6.9 %) en raison de l'adaptation des effectifs à la croissance du nombre de passagers et à la nécessité de modifier l'organisation de Genève Aéroport, ainsi que par l'augmentation du nombre de personnes ayant décidé de partir en retraite anticipée suite à la fusion de la caisse de pension.

Les charges de fonctionnement ont connu une croissance de +13 % avec principalement l'approvisionnement important de produits déverglaçants pour la piste suite aux fortes précipitations de neige du 1^{er} trimestre 2013 et le recours accru à la sous-traitance pour le déneigement, l'adaptation du mandat pour le contrôle des bagages de suite en raison de l'augmentation des volumes à traiter, ainsi que l'adaptation de la dotation à la provision pour les indemnités des riverains.

Cash-flow opérationnel

Le résultat opérationnel avant amortissements et intérêts (EBITDA) a augmenté de +20,3% pour atteindre CHF

155 millions. La marge sur EBITDA (EBITDA / chiffre d'affaires) s'est légèrement améliorée (41,2% contre 35,4% l'année précédente).

Conformément aux anticipations, les charges d'amortissement ont augmenté de +1,9% par rapport à 2012 suite à la poursuite des mises en service des investissements de modernisation et de renouvellement (mise en place de la nouvelle centrale d'engagement du SSA, changement des machines à rayons X du tri-bag, mise en exploitation de la nouvelle station de dégivrage, acquisition de deux bus pour le transport des passagers).

Au cours de 2013, Genève Aéroport a dû recourir à l'emprunt bancaire notamment pour financer son important programme d'investissements de CHF 121 millions et pour procéder au versement extraordinaire de CHF 21 millions pour la caisse de pension. Ainsi, l'endettement bancaire est passé de CHF 175 millions à CHF 206 millions en fin d'année, et se situe dans un cadre parfaitement conforme aux prévisions pluriannuelles.

Concernant le flux de trésorerie, Genève Aéroport a généré un cash-flow d'exploitation de CHF 128 millions, soit une diminution de CHF 16 millions, conséquence directe du versement obligatoire extraordinaire à la Caisse de prévoyance de l'Etat de Genève pour CHF 21 millions comme mentionné précédemment.

Etats financiers

Bilan au 31 décembre 2013

	31.12.2012 Retraité CHF	2013 CHF
ACTIF		
Disponibilités	7'196'419	4'843'304
Débiteurs clients	47'663'591	43'874'283
Comptes de régularisation actifs et créances diverses	7'475'061	8'568'939
Total de l'actif circulant	62'335'071	57'286'526
Immobilisations corporelles	651'165'134	715'588'485
Immobilisations corporelles en location-financement	3'481'161	2'787'156
Total de l'actif immobilisé	654'646'295	718'375'641
Total de l'actif	716'981'366	775'662'167
PASSIF		
Fournisseurs et autres créanciers	31'934'471	27'765'254
Comptes de régularisation passifs	10'513'241	11'129'233
Part à court terme des emprunts et autres dettes à long terme	36'316'774	32'424'232
Instruments financiers dérivés	22'834'211	15'089'524
Total des exigibles à court terme	101'598'697	86'408'243
Emprunts et autres dettes à long terme	167'701'176	201'498'641
Provisions non courantes	6'570'000	13'140'000
Engagements de prévoyance	342'433'000	236'306'384
Total des dettes à long terme et provisions	516'704'176	450'945'025
Fonds propres		
Fonds environnement	14'271'886	10'260'654
Réserves	17'901'279	136'444'751
Résultat de l'exercice	66'505'328	91'603'495
Total des fonds propres	98'678'493	238'308'900
Total du passif	716'981'366	775'662'167

Compte de profits et pertes 2013

	2012 CHF	2013 CHF
PRODUITS		
Redevances aéroportuaires		
Redevances d'atterrissages	35'038'660	35'264'070
Redevances passagers	143'234'464	150'550'536
Autres redevances	8'556'786	8'836'712
	186'829'910	194'651'318
Produits d'exploitation		
Loyers et droits de superficie	21'094'444	20'928'540
Redevances commerciales	83'449'622	88'287'658
Parkings	38'405'135	39'590'669
Charges locatives refacturées	9'678'990	9'551'937
Recettes infrastructures centralisées	15'257'206	15'628'414
Autres recettes d'exploitation	9'437'828	7'693'430
	177'323'225	181'680'648
Total des produits	364'153'135	376'331'966
CHARGES		
Personnel		
Salaires et allocations	-82'528'224	-85'925'196
Assurances sociales, maladie et accident	-45'594'253	-10'485'482
Caisse de pension et de prévoyance	-9'656'113	-11'969'565
Autres charges du personnel	-2'464'065	-3'312'994
Engagement de prévoyance	-17'133'000	-11'531'000
Modification de plan de prévoyance	-8'959'000	19'334'000
	-130'586'542	-103'890'237
Dépenses de fonctionnement		
Energie, entretien et loyers	-42'871'469	-45'219'991
Marchandises	-4'028'758	-4'826'639
Honoraires, prestations de services et sous-traitance	-48'270'795	-51'827'787
Frais de police pour sûreté au sol	-4'149'810	-4'149'810
Autres dépenses de fonctionnement	-12'368'124	-15'219'846
	-111'688'956	-121'244'073
Prélèvement du fond environnement	7'155'956	4'011'232
Résultat opérationnel avant amortissements, intérêts	129'033'593	155'208'888
Amortissements sur investissements		
Amortissement sur immobilisations corporelles	-55'852'334	-56'926'831
Amortissement sur immobilisations corporelles en location-financement	-913'717	-942'552
	-56'766'051	-57'869'383
Résultat opérationnel	72'267'542	97'339'505
Produits d'intérêts	31'996	18'290
Charges d'intérêts	-5'794'210	-5'754'300
	-5'762'214	-5'736'010
Résultat de l'exercice	66'505'328	91'603'495

Chiffres clés en millions de CHF

	2012	2013
Chiffre d'affaires	364,2	376,3
Résultat opérationnel avant intérêts et amortissements	129,0	155,2
Bénéfice net	66,5	91,6
Cash-flow opérationnel	144,0	128,3
Cash-flow d'investissements	97,6	121,4
Endettement net (emprunts et locations-financements diminués des liquidités)	196,8	229,1

Ratios

	2012	2013
Résultat opérationnel / chiffre d'affaires	35,4%	41,2%
Bénéfice net / Chiffre d'affaires	18,3%	24,3%
Cash-flow opérationnel / cash-flow d'investissement	147,5%	105,7%
Résultat opérationnel / endettement net	65,6%	67,8%

Le nouveau pic historique d'investissement à CHF 121 millions (+23 millions) souligne que Genève Aéroport poursuit son programme d'investissements de rénovation et de modernisation annoncé depuis plusieurs années.

Changements dans les normes IAS

A compter du 1^{er} janvier 2013, la norme comptable relative à la comptabilisation des avantages postérieurs à l'emploi (IAS 19) a connu une profonde révision. Ainsi, la méthode dite du corridor a disparu. Les écarts actuariels sont donc immédiatement reconnus en compte de résultat global. Désormais, le poste « Engagement de prévoyance » inscrit au bilan sera toujours égal à la différence entre la valeur actuelle des engagements (PBO) et la fortune à la valeur de marché. Cette méthode permet de ne pas entraîner de volatilité dans le compte de résultat. Les capitaux propres enregistreront en revanche des variations. Ainsi, Genève Aéroport a dû comptabiliser dans ses fonds propres l'addition des différences entre les hypothèses actuarielles antérieures et ce qui s'est réellement produit.

Impact de la fusion de la caisse de pension

En outre, il faut mentionner qu'au 1^{er} janvier 2014, la caisse de pension (CIA) a fusionné avec la caisse de prévoyance du personnel des établissements publics médicaux du canton de Genève (CEH), pour aboutir à la création de la caisse de prévoyance de l'Etat de Genève (CPEG).

Le plan de prévoyance de la CPEG est, comme celui de la CIA, un plan en primauté de prestation. Les plans diffèrent toutefois au niveau du montant de la pension de retraite (qui ne peut pas être supérieur à 60 % du dernier traitement assuré), de la durée de cotisation (qui passe de 38 à 40 ans) et du financement (avec une augmentation des cotisations). Ces modifications de plan de pension, couplées à la nouvelle norme IAS 19, nécessitent de comptabiliser d'ores et déjà sur l'exercice 2013 un



gain lié à la diminution des engagements de prévoyance de CHF 19 millions dans le compte de résultat 2013.

Ce gain exceptionnel de CHF 19 millions qui est la résultante des nouveaux calculs liés aux engagements de prévoyance a un impact significatif sur le résultat courant. Les futurs exercices devraient revenir à des impacts mineurs sur le compte de résultat.

Principaux indicateurs

	2009	2010	2011	2012	2013
Chiffre d'affaires	295,1	322,7	344,8	364,2	376,3
Bénéfice net	39,6	48,9	64,6	66,5	91,6
Bénéfice versé à l'Etat	19,8	24,4	32,3	33,3	45,8
Droit de superficie	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0
Cash-flow d'investissements	73,5	50,8	66,9	97,6	121,4
Passagers	11,3	11,9	13,1	13,9	14,4

Tous les chiffres sont en millions de CHF

Apport économique de l'aéroport

Au-delà des résultats financiers de l'établissement public autonome qu'est Genève Aéroport, l'impact économique de l'aéroport est important et contribue fortement au développement de la région. Son apport se décline à plusieurs niveaux.

La plate-forme aéroportuaire donne du travail à environ 10'000 personnes, au travers de quelque 200 sociétés différentes, dont Genève Aéroport (qui comptait à fin 2013 près de 900 collaborateurs). Cette taille de quasi ville en fait l'un des principaux pôles d'emplois de la région.

Mais son impact dépasse largement le site lui-même. L'aéroport procure en effet du travail à de nombreuses sociétés de la région, qu'elles fournissent du matériel, qu'elles soient prestataires de services ou mandataires ayant remporté un appel d'offre pour réaliser une partie des importants travaux entrepris par l'aéroport. Des travaux qui ont nécessité plus de CHF 400 millions d'investissements sur les cinq dernières années (2009-2013) et qui ont été intégralement assumés par Genève Aéroport, sans recours aux finances publiques.

Si l'on tient compte des emplois indirects, induits (dépenses des employés du secteur aérien) et catalytiques (notamment les dépenses des passagers étrangers en Suisse et les avantages d'avoir un réseau international développé), quelque 44'000 emplois sont liés à l'activité de l'aéroport, selon une étude

menée par le bureau de recherche et de conseil Infras, publiée en juin 2011.



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

Quant aux 132 destinations directes, elles contribuent à la force du tissu économique. Cette desserte aérienne riche en liaisons non-stop rend la région attractive, les entreprises pouvant facilement se rendre auprès de leurs filiales ou clients étrangers. Ce réseau étoffé permet également de consolider le rayonnement international de Genève, en facilitant la venue des participants aux très nombreuses conférences ministérielles qui se tiennent autour du lac Léman. Enfin, il soutient activement le secteur du tourisme tant en Suisse romande qu'en France voisine.

Il est important de relever que la plate-forme répond avant tout aux besoins de la région : à peine 4 % des passagers sont en transit, les 96 autres pourcents utilisant les infrastructures genevoises

comme point de départ ou d'arrivée de leur voyage.

Enfin, en termes de finances publiques, Genève Aéroport joue un rôle non négligeable. Entre 2009 et 2013, il a versé à l'Etat de Genève quelque CHF 156 millions grâce à sa capacité bénéficiaire. A quoi s'ajoutent les divers paiements de prestations fournies par le canton (telles certaines tâches de police) et rétrocessions (droit de superficie).



132 destinations directes

En 2013, la desserte a connu quelques améliorations substantielles revêtant une importance majeure pour la région. C'est le cas avant tout de la liaison non-stop sur Pékin opérée depuis le mois de mai, mais aussi de la nouvelle route sur Saint-Pétersbourg. Globalement, un renforcement notable vers l'est de l'Europe est à souligner.

Genève était reliée l'an passé par un vol direct à 44 pays. Un vrai atout pour une région qui entretient des liens économiques, touristiques et diplomatiques aussi serrés avec l'étranger. En tout, ce sont plus de 130 destinations, dont 25 intercontinentales, qui étaient desservies en 2013 par un avion ayant décollé du tarmac genevois.

La Chine quatre fois par semaine

L'événement phare de l'année était sans conteste la nouvelle liaison sur Pékin, lancée en mai 2013 après plusieurs années de discussions. Cette nouvelle desserte – souhaitée par de nombreux milieux – revêt une importance majeure pour toute la région et est utilisée tout à la fois par la communauté diplomatique, les entreprises, les organisations internationales, les organisations non gouvernementales et les touristes.

Effectué quatre fois par semaine, le vol d'Air China jouit d'horaires très pratiques (décollage de Genève en début de soirée, ce qui permet aux passagers de profiter d'une journée complète sur place) et d'excellentes correspondances

à Pékin. Membre de Star Alliance, la compagnie opère sur cette ligne un Airbus 330 configuré en deux classes (offrant une qualité de service à bord au standard des meilleures compagnies européennes) et peut se targuer de résultats très satisfaisants sur les premiers mois d'opération.

La venue de cette compagnie a également permis de renforcer la nécessaire offre en long-courriers au départ de Genève. C'est ainsi, que pendant la saison d'été 2013, 76 rotations hebdomadaires (66 en moyenne annuelle en 2013) étaient offertes par les compagnies de ligne sur les destinations lointaines, dont 28 sur l'Amérique du Nord.

76

vols long-courriers par semaine en été 2013

Desserte aérienne

Vols de ligne

Destinations	132
Européennes	107
Intercontinentales	25
Compagnies de ligne	57
Européennes	41
Non européennes	16

Saint-Pétersbourg, Bucarest, Belgrade et Minsk

L'autre tendance majeure de 2013 a été le renforcement notable des destinations sur l'est de l'Europe et les Balkans, avec quatre nouvelles villes figurant sur la carte du réseau genevois. Swiss a ainsi lancé en juillet la très attendue liaison sur Saint-Pétersbourg. Reliée à la Suisse romande trois fois par semaine, la « Venise du nord » avait été identifiée comme un marché de poids, tant pour le tourisme que le voyage d'affaires.



Nouvelle route également sur Bucarest, desservie depuis mai par la compagnie low-cost Wizzair et depuis novembre par le transporteur national Tarom. Tous deux opèrent trois rotations par semaine. Pour la première fois, une liaison directe conduit vers le Belarus, Belavia proposant depuis décembre un Genève-Minsk trois fois par semaine. Belgrade fait également partie des nouvelles villes reliées directement à Genève, Swiss volant sur la capitale serbe deux fois par semaine depuis décembre. Enfin, toujours dans cette partie de l'Eu-

rope, il convient de noter le renforcement de la route sur Kiev, Ukraine International Airlines étant passé au vol quotidien (contre cinq rotations par semaine auparavant).

Nouvelles routes en Europe

Dans le reste de l'Europe, le réseau s'est également étoffé. C'est ainsi que Easyjet a lancé deux routes entièrement nouvelles : Séville deux fois par semaine depuis février et Lille quatre fois par semaine depuis mars. Darwin relie désormais Cambridge (où elle a créé une base), et ce, à raison de trois rotations hebdomadaires. Une nouvelle compagnie grecque est apparue à Genève l'an passé : Aegean (qui a fusionné avec Olympic) dessert depuis avril Athènes, à raison de trois vols par semaine. A noter que Swiss, de son côté, a renforcé son offre sur la capitale grecque, en ajoutant quatre fréquences hebdomadaires pour offrir un total de onze vols par semaine.

Quant à Germanwings, elle a repris les vols sur Hambourg et Berlin auparavant opérés par Lufthansa.



Création d'une base Swiss

Au chapitre des changements stratégiques, il convient de noter la création par Swiss d'une base indépendante à Genève qui se traduit par le renforcement de son organisation locale, l'engagement progressif de quelque 150 personnes et une politique tarifaire entièrement revue (et unique à Genève). Parallèlement, l'offre de destinations est modifiée en profondeur, avec une approche saisonnière, une adaptation des fréquences et un portfolio très large de routes (affaires ou loisirs).

Ainsi, en 2013, outre les destinations déjà évoquées plus haut, Swiss a lancé en offre saisonnière Ajaccio, Catane, Olbia et Porto en été et Londres-Gatwick, Göteborg, Oslo et Stockholm en hiver.

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

Destinations	Passagers	Variation 2013/2012	Destinations	Passagers	Variation 2013/2012	Destinations	Passagers	Variation 2013/2012
AFRIQUE	377'796	-2,0%	Chypre	5'414	-46,6%	Malte	8'286	+30,3%
Algérie	27'167	+8,4%	Larnaca	5'414	-46,6%	Malte	8'286	+30,3%
Alger	27'167	+8,4%	Danemark	223'744	+6,2%	Norvège	42'583	3,8%
Egypte	90'393	-13,7%	Copenhague	223'744	+6,2%	Oslo	42'583	3,8%
Hourghada	24'038	-12,1%	Espagne	1'574'686	-1,3%	Pays-Bas	635'798	+2,3%
Le Caire	42'342	-12,3%	Alicante	83'499	+7,5%	Amsterdam	624'617	+2,0%
Sharm El-Sheikh	24'013	-17,6%	Barcelone	505'727	-3,7%	Rotterdam	11'181	+22,0%
Maroc	159'299	+3,4%	Bilbao	25'827	-29,9%	Pologne	43'568	3,3%
Casablanca	86'614	-3,1%	Grande Canarie	3'637	-69,7%	Varsovie	43'568	3,3%
Marrakech	72'685	+12,4%	Ibiza	27'598	+8,5%	Portugal	911'667	+10,0%
Tunisie	100'937	-0,6%	Madrid	571'595	-10,6%	Faro	22'225	+64,2%
Djerba	23'540	+5,3%	Malaga	120'899	+15,9%	Lisbonne	461'961	+11,0%
Enfidha	3'056	-36,8%	Oviedo	4'948	-50,2%	Porto	427'481	+7,3%
Monastir	6'710	+1,7%	Palma De Majorque	117'538	+28,5%	République Tchèque	82'353	+5,6%
Tunis	67'631	-0,1%	St-Jacques-de-Compostelle	68'293	+20,4%	Prague	82'353	+5,6%
AMÉRIQUE	431'359	+1,5%	Séville*	36'526	-	Roumanie	19'868	-
Canada	105'617	+4,5%	Ténérife	3'717	-67,8%	Bucarest*	19'868	-
Montréal	105'617	+4,5%	Valence	4'882	+14,7%	Royaume Uni	3'000'494	+2,7%
Etats-Unis	325'742	+0,5%	Finlande	101'564	+19,3%	Belfast	30'301	+3,3%
New York-Newark	102'864	-4,4%	Helsinki	101'564	+19,3%	Birmingham	40'877	-15,6%
New York-JFK	135'165	+2,5%	France	1'846'551	+7,3%	Bournemouth	25'363	-14,2%
Washington	87'713	+3,7%	Ajaccio	30'399	+27,7%	Bristol	173'802	+6,4%
ASIE ET MOYEN-ORIENT	652'250	+9,5%	Bastia	17'596	+38,9%	Cambridge*	1'172	-
Arabie Saoudite	47'543	+34,7%	Biarritz	8'641	+19,9%	Cardiff*	193	-
Jeddah	26'061	+45,8%	Bordeaux	161'055	+21,7%	Edimbourg	137'425	+3,1%
Riyad	21'482	+23,4%	Calvi*	1'163	-	Exeter	2'465	+44,9%
Chine	37'965	-	Hyères	1'414	+309,9%	Glasgow	12'069	-39,4%
Pékin*	37'965	-	Lille*	40'547	-	Inverness*	208	-
Emirats Arabes Unis	296'140	+13,5%	Marseille	2'509	-3,1%	Ile de Man	2'008	+1,2%
Abu Dhabi	116'443	+3,8%	Nantes	130'166	+18,8%	Jersey	7'655	-2,0%
Dubaï	179'697	+20,8%	Nice	431'011	+1,4%	Leeds	47'930	+1,7%
Israël	116'876	-1,1%	Paris-Charles De Gaulle	674'117	+1,6%	Liverpool	134'555	-0,2%
Tel - Aviv	116'876	-1,1%	Paris-Orly	265'062	-1,4%	Londres-City	188'275	-3,5%
Jordanie	15'456	-2,0%	Saint-Tropez	183	-88,7%	Londres-Gatwick	693'893	+7,2%
Amman	15'456	-2,0%	Toulouse	82'688	+13,7%	Londres-Heathrow	962'651	+1,7%
Koweït	7'837	-21,7%	Grèce	191'509	-5,8%	Londres-Luton	273'421	+0,5%
Koweït	7'837	-21,7%	Athènes	153'124	-6,1%	Londres-Southend	15'402	+473,2%
Liban	54'348	-6,3%	Heraklion	24'205	-5,4%	Londres-Stansted	59'776	-7,6%
Beyrouth	54'348	-6,3%	Cos	2'342	-6,8%	Manchester	150'626	+20,5%
Ouzbékistan	5'899	-14,5%	Mykonos	9'640	-0,6%	Newcastle	28'661	-6,7%
Tachkent	5'899	-14,5%	Rhodes	2'198	-9,3%	Nottingham-East Midlands	3'957	-63,1%
Qatar	70'186	-23,7%	Hongrie	148'352	+57,5%	Southampton	7'809	-13,2%
Doha	70'186	-23,7%	Budapest	148'352	+57,5%	Russie	324'386	+8,7%
EUROPE	12'566'993	+4,2%	Irlande	102'562	-9,3%	Moscou-Domodovovo	152'630	+2,9%
Allemagne	920'751	-2,1%	Cork	3'686	+4,1%	Moscou-Sheremetyevo	158'614	+7,3%
Berlin-Schönefeld	175'989	+10,1%	Dublin	98'876	-9,7%	Saint-Petersbourg	13'142	+454,1%
Berlin-Tegel	35'013	-22,1%	Italie	626'142	+17,1%	Serbie	77'275	-5,5%
Düsseldorf	79'188	-3,2%	Brindisi	50'963	+18,2%	Belgrade*	1'151	-
Francofort	377'291	-4,8%	Cagliari	15'588	+18,1%	Nis	60	+13,2%
Hambourg	45'072	-3,5%	Catane	62'455	+228,6%	Suède	127'615	-1,8%
Munich	208'198	-1,2%	Ile d'Elbe	485	+32,9%	Göteborg*	984	-
Autriche	145'967	-2,5%	Florence	18'509	+21,7%	Stockholm	126'631	-2,6%
Vienne	145'967	-2,5%	Milan	551	+28,7%	Suisse	501'975	-6,0%
Belgique	532'385	+4,4%	Naples	63'805	+24,7%	Lugano	35'266	-14,8%
Bruxelles	532'385	+4,4%	Olbia	33'654	+82,1%	Zurich	466'709	-5,2%
Biélorussie	476	-	Rome	307'561	-5,1%	Turquie	246'155	+22,8%
Minsk*	476	-	Venise	72'571	+46,4%	Antalya	11'866	-15,7%
Croatie	28'994	+16,5%	Kosovo	76'064	-6,9%	Istanbul	234'289	+25,6%
Dubrovnik	11'669	+17,9%	Pristina	76'064	-6,9%	Ukraine	46'703	+37,2%
Split	17'325	+15,5%	Luxembourg	49'170	-3,7%	Kiev	46'703	+37,2%
			Luxembourg	49'170	-3,7%			

* Nouvelle destination

Self bag drop

Un nouveau service de dépose rapide des bagages en soute a été testé l'an passé en collaboration avec quelques compagnies. Il permet aux passagers de procéder eux-mêmes à l'enregistrement de leur valise.





Hausse du nombre de passagers

Genève Aéroport a accueilli plus de 14,4 millions de voyageurs, soit une hausse de 3,9%, et a confirmé son importance régionale. Le nombre de mouvements d'avions a en revanche diminué de 2,2%. Le classement et les parts de marché des cinq principales compagnies sont restés relativement stables. Le fret s'est bien maintenu.

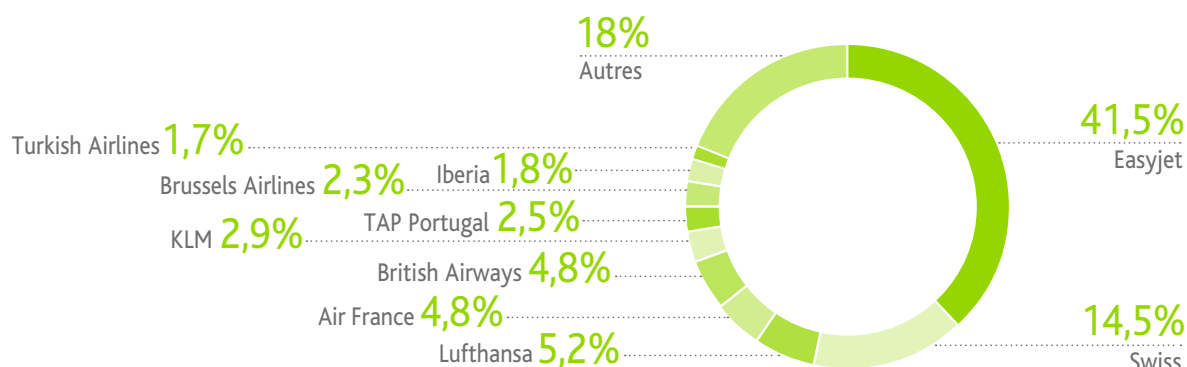
Ce sont précisément 14'436'149 passagers qui ont emprunté en 2013 les infrastructures de Genève Aéroport, soit une hausse de 3,9% par rapport à 2012. Cette croissance supérieure à la moyenne européenne témoigne une nouvelle fois du dynamisme de la région en tant que place économique, financière, touristique et diplomatique. En effet, la bonne santé de celle-ci a un impact direct sur l'aéroport, dont 96% des passagers de ligne utilisent les infrastructures genevoises comme point de départ ou d'arrivée de leur voyage (seuls 4% des voyageurs, autrement dit quelque 500'000 personnes, étaient l'an passé en transit ou en correspondance). La plate-forme genevoise a ainsi réaffirmé en 2013 sa vocation d'aéroport véritablement au service du territoire qui l'entoure. L'accroissement du nombre de passagers est provenue de l'aviation commerciale (ligne et charter; +3,9%), qui représente plus de 99% du trafic à Genève. Quant au trafic non commercial, il était en baisse de 3%.

Si les passagers ont augmenté, le nombre de mouvements d'avions (atterrissages et décollages) a en revanche diminué de 2,2%, à 188'768 vols. Cette différence d'évolution s'explique par l'augmentation de l'emport moyen (grâce à l'utilisation d'aéronefs adaptés aux potentiels des destinations) et à l'amélioration du taux de remplissage des appareils, réduisant l'impact du développement de l'aéroport sur l'environnement. En hausse constante depuis plus de dix ans, le nombre de passagers par avion a d'ailleurs dépassé pour la première fois en 2013 la barre des 100 personnes.

96% des passagers
sont de la région ou s'y rendent

Parts de marché 2013

Trafic de ligne



Résultat des compagnies

La principale compagnie à Genève a une nouvelle fois terminé l'année en hausse (+8,8 %), grâce à de nouvelles routes et à des capacités supplémentaires. Avec 5,8 millions de passagers en 2013, Easyjet a augmenté sa part de marché à 41,5 % (contre 39,7 % en 2012).

Deuxième compagnie, Swiss a transporté plus de 2 millions de voyageurs et affiché une baisse (-1,1 %) de sa part de marché à 14,5 %. Le classement et les parts de marché des quatre compagnies suivantes (Lufthansa, Air France, British Airways et KLM) n'ont pas changé. A noter la progression d'une place de la portugaise TAP et la forte croissance de Turkish Airlines qui gagne deux rangs. Avec un bond de 25,6 % du nombre de ses passagers, la compagnie turque entre ainsi dans le *top ten* des compagnies opérant à Genève.

Les parts de marché des différentes alliances restent relativement stables, Star Alliance (qui regroupe notamment Lufthansa, Swiss, Air Canada, Austrian, Brussels Airlines, Turkish Airlines, United Airlines...) continuant à arriver largement en tête (32 %), devant Skyteam (Air France, KLM, Alitalia, Aeroflot...) et Oneworld (British Airways, Iberia, Finnair...). Quant à la part des compagnies low cost, elle a légèrement augmenté (44 % contre 42 % en 2012).

En termes de passagers transportés, Finnair (+14,4 %), TAP (+11,1 %), British Airways (+5,7 %) et Brussels

Airlines (+5,4 %) ont affiché des progressions, tandis que les autres grandes compagnies européennes ont enregistré des résultats stables ou en légère baisse. Parmi les transporteurs de l'est de l'Europe, Aeroflot a augmenté de 7,3 % et Ukraine International de 37,2 %.

Du côté des compagnies du Golfe, Saudia



a terminé l'année avec une hausse de 34,7 %, Emirates de 20,8 % et Etihad Airways de 3,8 %, tandis que Qatar Airways a marqué un repli. Les transporteurs du reste du Moyen-Orient sont en baisse, souffrant du contexte géopolitique.

L'Europe en hausse

Le trafic européen, qui représente près de 90 % du total, a connu une croissance de 4,2 %. Parmi les grands pays, l'Italie a fortement progressé (+17,1 %). Quant à la France (+7,3 %) et à la Grande-Bretagne (+2,7 %), elles ont également connu des hausses. En revanche, l'Espagne et l'Allemagne ont enregistré un repli.

Quelques autres nations peuvent se tar-

guer de fortes croissances, dont l'Ukraine (+37 %), la Turquie (+23 %) et la Russie (+8,8 %).

Hors de l'Europe, les Etats-Unis se sont montrés stables (+0,5 %) et le Canada en hausse (4,5 %).

L'Algérie et le Maroc progressent également, tandis que la Tunisie stagne et l'Egypte est en baisse. Le Moyen-Orient présente des évolutions contrastées et les pays du Golfe sont pour la plupart en hausse.

Quant à la Chine, elle a permis de renforcer le poids de l'Asie, grâce à ses quelque 40'000 passagers en moins de huit mois.



Principaux marchés

Premier marché, le Royaume-Uni totalise un passager sur quatre. En deuxième place, la France représente 13 % du total des voyageurs, suivie par l'Espagne (8 %), le Portugal (7 %) et l'Allemagne (6 %).

L'an passé, l'axe Genève-Londres a totalisé 2,2 millions de passagers, qui avaient le choix entre les six aéroports de la capitale anglaise (Heathrow, Gatwick,

Résultat du trafic global

	2012	2013	Variation 2013/2012
Passagers			
Trafic de ligne	13'496'080	14'028'398	+3,9%
Trafic charter	308'659	316'241	+2,5%
Total ligne et charter	13'804'739	14'344'639	+3,9%
Taxi, sanitaire	54'728	52'857	-3,4%
Total trafic commercial	13'859'466	14'397'496	+3,9%
Total trafic non commercial	39'956	38'654	-3,3%
Total trafic global	13'899'422	14'436'149	+3,9%

	2012	2013	Variation 2013/2012
Mouvements			
Trafic de ligne	137'370	135'470	-1,4%
Trafic charter	3'991	4'269	+7,0%
Total ligne et charter	141'361	139'739	-1,1%
Taxi, sanitaire	26'266	25'105	-4,4%
Total trafic commercial	167'627	164'844	-1,7%
Total trafic non commercial	25'317	23'924	-5,5%
Total trafic global	192'944	188'768	-2,2%



Luton, Stansted, City et Southend). La suite du hit-parade des villes a peu changé, avec des modifications d'une ou deux places seulement. Ainsi, Amsterdam, Bruxelles et Lisbonne ont gagné un rang grâce à la bonne tenue de leur trafic en 2013. Quant à Istanbul, elle figure désormais parmi les quinze premières destinations.

L'importance du fret

Très important pour l'économie de la région, le fret s'est bien maintenu l'an passé et a affiché un résultat globalement stable, avec 74'709 tonnes (marchandises et poste), contre 74'739 tonnes en 2012. Les marchandises seules ont affiché une légère hausse (+0,2%), alors que le trafic postal a reculé (-2,7%). Quant aux intégrateurs, ils se sont développés (+3,9%).

Les résultats annuels cachent cependant une évolution différenciée au cours du temps. Le début 2013 a été difficile, en raison de la morosité économique prévalant chez les principaux partenaires commerciaux de la Suisse (Union européenne, Etats-Unis, Chine et Asie du Sud-Est). Un retournement de tendance s'est produit au deuxième semestre, renforcé par les capacités supplémentaires générées par l'arrivée d'Air China, ce qui a permis de terminer l'année sur une note positive en novembre (+17,5%) et en décembre (+13,4%), laissant présager un bon début d'année 2014.

En termes de tonnages transportés, Swiss a continué d'occuper la première place, suivie par Etihad et Emirates. A noter le quatrième rang désormais occupé par la nouvelle venue Air China, qui dépasse ainsi Lufthansa et Air France. Concernant les infrastructures dévolues au cargo, il est à noter que plus de 1'000 personnes travaillent dans la halle de

fret. Le taux de vacance des locaux libres y reste très faible (0,7% à fin 2013), ce qui illustre une dynamique importante de l'activité, mais aussi un besoin d'espaces supplémentaires, planifiés pour 2014.

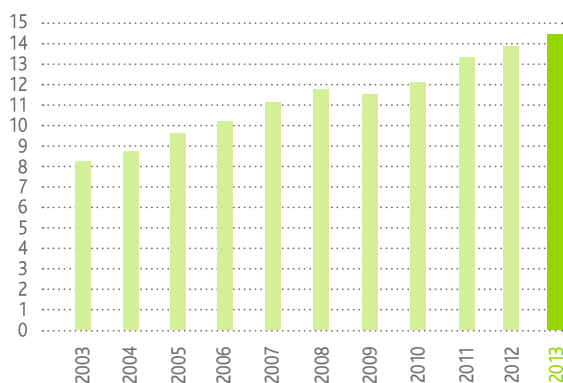
Au niveau des principales marchandises exportées, le trio de tête reste composé par l'horlogerie, les produits chimiques et les machines ainsi que pièces détachées pour machines. Quant à l'import, les machines et pièces détachées pour machines continuent à occuper la première place, suivies par les composants électroniques et les périssables (fruits, légumes, poissons, viandes).



	2012	2013	Variation 2013/2012
Fret (tonnes)			
Trafic de ligne	37'961	36'560	-3,7%
Trafic charter	8'360	8'870	+6,1%
Fret aérien avionné	46'321	45'430	-1,9%
Fret aérien camionné	21'283	22'335	+4,9%
Total fret aérien	67'604	67'765	+0,2%
Fret postal	7'135	6'945	-2,7%
Total fret aérien et poste	74'739	74'709	-0,0%

Evolution du trafic

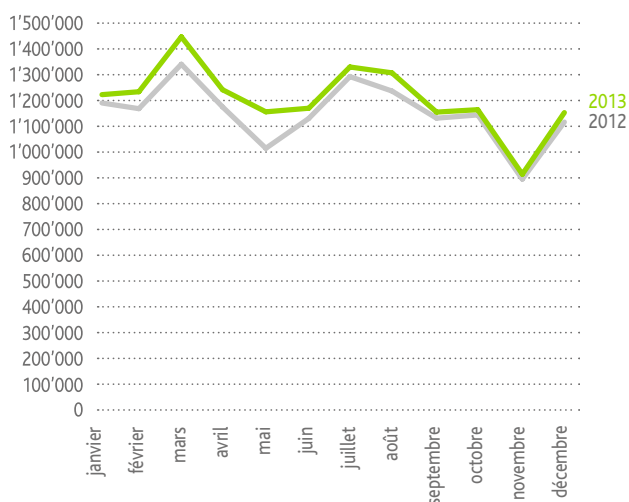
Passagers (millions)



Top 15 du nombre de passagers par ville

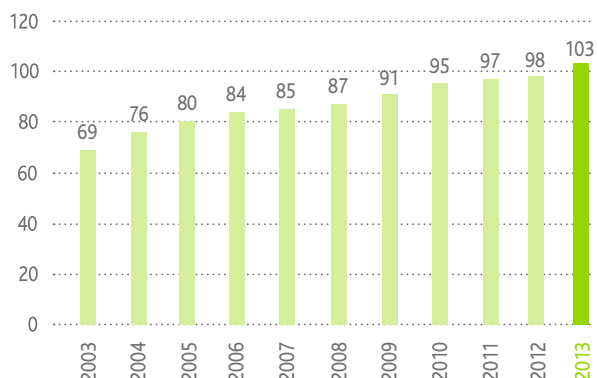
Villes	Passagers
Londres	2'193'418
Paris	939'179
Amsterdam	624'617
Madrid	571'595
Bruxelles	532'385
Barcelone	505'727
Zurich	466'709
Lisbonne	461'961
Nice	431'011
Porto	427'481
Francfort	377'291
Moscou	311'244
Rome	307'561
New York	238'029
Istanbul	234'289

Evolution mensuelle du trafic passagers

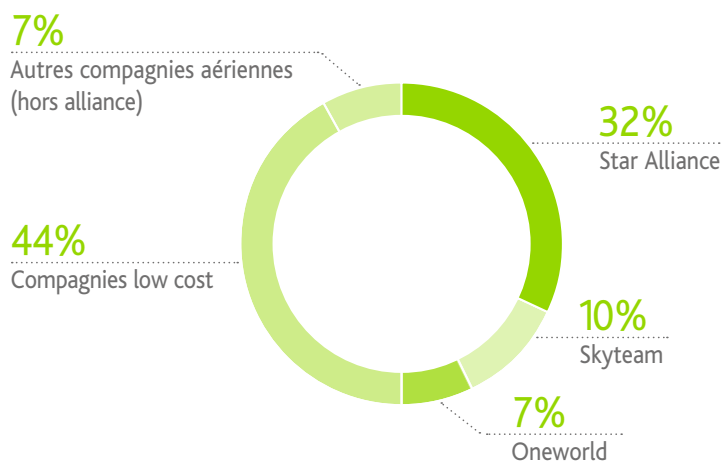


Evolution de l'emport moyen

Passagers/mouvement (ligne et charter)



Parts de marché par alliance



Trafic de ligne 2013 par compagnie (transit exclu)

Compagnie	Passagers	Variation 2013/2012
Aegean Airlines*	24'985	-
Aer Lingus	102'562	-9,3%
Aeroflot	158'614	+7,3%
Air Algerie	27'167	+8,4%
Air Canada	105'617	+4,5%
Air China*	37'965	-
Air Europa	12'366	-81,8%
Air France	674'241	+0,9%
Air Malta	8'286	+30,3%
Alitalia	95'530	-12,2%
Austrian	145'967	-2,5%
Belair	6'968	-67,3%
Belavia*	476	-
Blue Islands	5'843	-5,9%
British Airways	667'424	+5,8%
Brussels Airlines	326'089	+5,3%
CSA	9'581	-59,8%
Darwin Airline	146'377	-4,2%
Easyjet	5'822'577	+8,8%
Edelweiss Air	25'853	-62,1%
Egyptair	42'340	-12,3%
El Al	46'850	-6,6%
Emirates	179'697	+20,8%
Etihad Airways	116'443	+3,8%
Finnair	97'395	+14,4%
Fly Be	14'495	+1,5%
Germanwings*	12'928	-
Helvetic Airways	6'105	+379,4%
HOP*	6'562	-
Iberia	258'636	+1,3%

Intersky	485	+32,9%
Jet 2	50'159	+3,7%
KLM	407'504	+2,9%
Kuwait Airways	7'837	-21,7%
Lot Polish Airlines	43'568	+3,3%
Lufthansa	731'834	-6,2%
Luxair	49'167	+9,7%
Middle East Airlines	54'348	-6,3%
Norwegian	50'647	-11,4%
Pegasus Airlines	11'599	-16,2%
Qatar Airways	70'186	-23,7%
Rossiya	2'897	+22,1%
Royal Air Maroc	85'954	-3,1%
Royal Jordanian	12'390	-2,0%
Sas Scandinavian	197'998	-2,9%
Saudi Arabian	47'543	+34,7%
Swiss	2'026'988	-1,1%
Tap Portugal	348'429	+11,2%
Tarom*	1'086	-
Thomas Cook*	808	-
Transavia Airlines	11'181	+22,0%
Tuifly*	2'979	-
Tunisair	100'032	-0,6%
Turkish Airlines	234'289	+25,6%
Twin Jet	3'060	+1,4%
Ukraine International	46'703	+37,2%
United Airlines	190'577	-0,8%
Uzbekistan Airways	2'106	-14,5%
Wizz Air	40'819	+2543,2%
Total	14'019'112	

* Nouvelle compagnie

GVApp2

L'application gratuite pour smartphones s'est enrichie en 2013. La deuxième version offre notamment une cartographie dynamique de l'aéroport, un meilleur suivi des vols en temps réel, des informations détaillées sur le shopping, les horaires des prochains bus et trains...





Encore mieux servir nos clients

Renforcement de la démarche qualité, développement de l'application pour smartphones, installation de portes d'embarquement automatiques, transformation de la garderie et des salons du protocole... Genève Aéroport a poursuivi ses efforts pour améliorer l'accueil de ses passagers, le confort de ses infrastructures et la fluidité de ses processus. Il a d'ailleurs été nommé «aéroport de l'année» et a reçu une nouvelle fois le prix de l'efficacité.

Genève Aéroport met depuis des années le service à la clientèle au centre de ses préoccupations. En 2013, il a poursuivi ses efforts pour améliorer l'accueil de ses passagers, le confort de ses infrastructures et la fluidité de ses processus. Il a également continué à fournir gratuitement certains services, tels des billets de transports publics aux passagers atterrissant à Genève et le wifi pendant une heure. Des efforts qui ne sont pas passés inaperçus. Le travail de l'ensemble des collaborateurs de l'autorité aéroportuaire et des entreprises du site a en effet une nouvelle fois été distingué en 2013.

Distinctions reçues

Air Transport News (ATN) a désigné Genève Aéroport «Aéroport de l'année 2013» dans la catégorie des plates-formes accueillant de 10 à 30 millions de passagers. Cette décision a été prise par des experts de la branche après un examen minutieux des dossiers de finalistes sélectionnés par les lecteurs du magazine spécialisé *ATN*.

Par ailleurs, Genève Aéroport a reçu pour la quatrième année consécutive l'«Airport efficiency excellence award» dans la catégorie des aéroports accueillant moins de 15 millions de passagers. Cette récompense lui a été décernée par l'Air Transport Research Society (ATRS), qui regroupe la plupart des universités de la planète ayant une chaire dédiée à l'aviation. S'intéressant à l'efficacité, la productivité et la qualité, le jury a analysé plusieurs paramètres, dont la qualité des infrastructures disponibles, la diversité de la fréquentation de la plate-forme et le niveau des redevances aéroportuaires.

Démarche qualité

En 2013, Genève Aéroport a encore renforcé sa démarche qualité. Il a ainsi étoffé de manière importante ses enquêtes de satisfaction, en passant de quelque 5000 interviews de passagers en 2012 à plus de 7000 l'an passé.

Il a également étendu son système permettant de suivre en continu la satisfaction des personnes fréquentant ses infrastructures et donc de prendre immédiatement des mesures correctives

1,5 million
de votes sur les «smiley boxes»

Le profil du passager

Motif de voyage

Tourisme	43%
Voyage d'affaire, professionnel	33%
Famille, raisons personnelles	24%

Genre

Homme	53%
Femme	47%

Fréquences (par an)

1 – 2 vols	27%
3 – 5 vols	34%
6 – 10 vols	19%
11 – 20 vols	12%
21 vols et plus	8%

Source: sondage ASQ 2013, 2491 passagers Genève Aéroport



lorsque cela s'impose. En 2012, il avait testé le concept des « smiley boxes » pour recueillir en temps réel l'avis des utilisateurs sur la propreté des sanitaires. L'opération s'étant montrée concluante, de nouveaux boîtiers ornés de boutons vert, jaune et rouge ont été installés à divers endroits du terminal, dont aux points de sûreté. Quelque 1,5 million de votes ont été effectués en 2013 sur l'ensemble des « smiley boxes » de l'aéroport et ont révélé de bons taux de satisfaction.

Un robot qui informe

Fruit d'une collaboration entre la division informatique de Genève Aéroport et notamment l'entreprise romande Bluebotics, un robot est apparu l'an passé dans le hall de réception des bagages. Très apprécié et remarqué, ce grand écran tactile mobile est capable de mener les passagers à divers endroits, tels le distributeur de billets de bus gratuits, la banque, les toilettes ou les douches. Robbi – tel qu'il a été nommé par ses concepteurs – vise à apporter une expérience différente aux passagers et à leur rappeler qu'ils sont arrivés dans une région à la pointe des

technologies. Il sera par la suite certainement utilisé dans d'autres endroits de l'aérogare.

Nouvelle version de l'application GVApp

Largement utilisée, GVApp, l'application gratuite et officielle de Genève Aéroport (iPhone et Android), s'est enrichie en 2013. La deuxième version a pérennisé les services déjà offerts (telles les informations relatives au statut des vols et des parkings) et en a ajouté de nombreux autres. Elle fournit ainsi des renseignements sur la compagnie aérienne, les guichets alloués à l'enregistrement, la porte d'embarquement et le tapis de récupération des bagages, offre la possibilité de consulter les horaires des prochains départs de bus et de trains depuis l'aéroport, procure des cartes interactives de l'aérogare, donne des informations détaillées sur le shopping et rappelle la liste des formalités à accomplir à l'arrivée comme au départ. Téléchargée par plus de 500'000 personnes à fin 2013, GVApp2 a été primée deux fois.



Services automatisés

Les aéroports commencent à automatiser certains de leurs processus pour simplifier les démarches et faire gagner du temps aux passagers dans les activités de processus, ce qui permet de réduire le stress des voyageurs. Dans ce contexte, Genève a introduit une première série de portes d'embarquement automatiques (self-boarding gates ou e-gates) sur sa jetée frontale et va en déployer une deuxième série en 2014.

De même, un nouveau service d'enregistrement automatique de bagages a été testé en fin d'année en partenariat avec Swiss, également accessible à quelques autres compagnies membres de Star Alliance. Ces machines en libre-service permettent aux passagers d'enregistrer eux-mêmes leur bagage en soute.



4'236 opérations d'accueils protocolaires

Dont:

Chefs d'Etat	49
Premiers ministres	35
Ministres des affaires étrangères	179
Ministres	1'972
Familles royales	549

Passages de sûreté

Faisant également partie des activités de processus, les passages de sûreté doivent aussi pouvoir délivrer un service rapide et de qualité. Pour rendre ce moment aussi agréable que possible, Genève Aéroport met l'accent sur l'accueil aux points de contrôle (engagement de personnel, sensibilisation des collaborateurs à l'accueil) et sur la fluidité des procédures. C'est ainsi que le Contrôle de Sûreté Centralisé (CSC, à l'étage des départs) s'est enrichi d'une machine supplémentaire d'inspection filtrage, portant à quinze le total des installations situées au CSC (d'autres points d'inspection se trouvant au secteur France, en transit et au Terminal charter).

A noter que les activités de sûreté ont plusieurs fois été auditées par l'Office fédéral de l'aviation civile et que les tests ont fait état de très bons résultats.

Actions pour les familles

L'espace enfants de l'aéroport, qui a accueilli l'an passé plus de 8'500 petits et 7'400 accompagnants, a bénéficié d'un sérieux coup de jeune: nouvelles couleurs, nouveau design, nouveaux jouets.



Outre les livres, les jeux et le matériel de coloriage, ce lieu situé en zone réservée (à l'espace mezzanine) compte aussi un coin cuisine (pour chauffer biberon ou petit pot), une salle d'eau et une zone de repos aménagée de petits lits.

Quant au coin enfants qui se trouve en jetée frontale et qui est orné de petites tables ainsi que de jeux, il a offert durant l'été aux jeunes et à ceux qui le sont restés la possibilité de fabriquer des avions en papier.

Opérations d'accueil

Genève Aéroport a réalisé plus de 4'200 opérations d'accueil en 2013, venant ainsi en appui au canton et à la Confédération pour le rayonnement de la Genève Internationale. Les chefs d'Etat et ministres passant par les infrastructures genevoises bénéficient en effet gracieusement d'un accueil protocolaire de la part du service dédié de l'aéroport.

Comme chaque année, ce sont les conférences du Bureau International du Travail (324 ministres), des droits de l'homme (321), de l'Organisation Mondiale de la Santé (272) et de l'Organisation Mondiale du Commerce (110 ministres) qui ont drainé les plus importantes délégations. Il convient également de relever que l'Union Interparlementaire a accueilli 119 délégations, dont de très nombreux présidents et vice-présidents de parlements. Quant aux conférences très médiatisées sur le nucléaire et pour la paix en Syrie, elles ont déplacé respectivement 87 et 39 délégations.

A noter enfin que pour conserver le standing de ces activités et moderniser un espace qui constitue le premier contact avec Genève pour de nombreuses délégations officielles, les infrastructures dédiées aux accueils protocolaires ont été totalement rénovées et améliorées.



Smiley box

Développé par une start-up suisse, ce système recueille le niveau de satisfaction des passagers. Les boîtiers de vote électroniques à trois boutons envoient instantanément les résultats à un serveur où les données sont traitées, permettant l'amélioration continue des services aux passagers.





Nouveautés et actions ciblées

Rénovation de points de vente, actions ciblées destinées aux clientèles chinoises et russes, réaménagement intégral du «business corner» à l'arrivée, lancement d'un service d'emballage de bagages... Genève Aéroport a suivi en 2013 plusieurs axes pour étoffer son offre commerciale.

Les voyageurs attendent aujourd'hui des aéroports davantage que de simples prestations aéronautiques et attachent une grande importance à la diversité de l'offre commerciale. Les boutiques et restaurants ayant un fort impact sur la satisfaction des passagers, Genève Aéroport est dès lors animé par une volonté permanente d'améliorer son offre en la matière.

En 2013, l'aéroport a proposé de nouveaux services et a pris plusieurs actions pour améliorer la satisfaction de ses clients. Il a une nouvelle fois collaboré étroitement avec les concessionnaires gérant les quelque 80 points de vente du site pour trouver de nouvelles idées, suivre les résultats et corriger les éventuels dysfonctionnements. La diversité et la qualité de l'offre commerciale découlent en effet d'un véritable travail d'équipe.

Ces diverses actions ont permis aux recettes commerciales des concessionnaires de croître de 4% en 2013. La restauration et les loueurs de voitures

ont particulièrement bien progressé (+9% pour chacun des deux secteurs). De manière générale, les activités dites «airside» (après les contrôles de sûreté) ont affiché de solides augmentations.

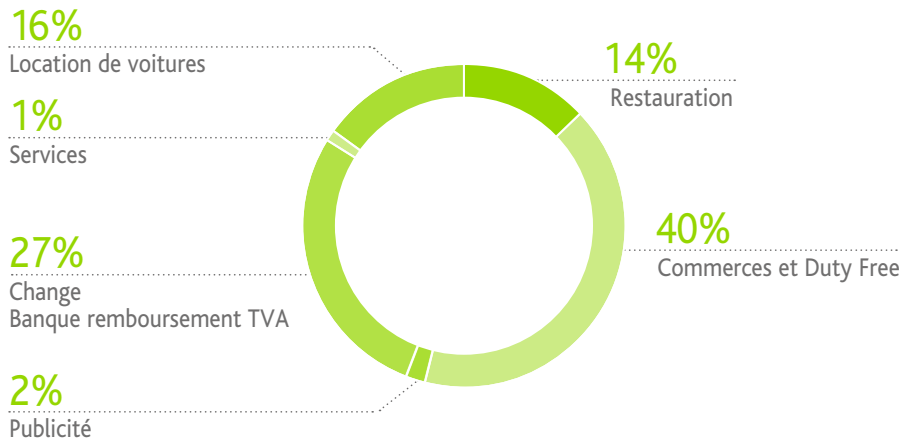
Nouveaux services

En 2013, un accent particulier a été mis sur les services. C'est ainsi qu'en zone arrivée, le «Service Center» a été entièrement réaménagé avec le matériel notamment informatique dont peut avoir besoin un voyageur: photomaton, ordinateur, bornes Internet, imprimante et photocopieuse. Situé juste à côté du Visitor's Center, qui renseigne les voyageurs sur l'aéroport et les prestations touristiques de la région, ce «business corner» complète judicieusement l'offre, afin que le passager se sente immédiatement bien accueilli à Genève. A l'écoute de ses clients, Genève Aéroport offre désormais la possibilité à ses passagers de faire emballer leurs bagages, pour apporter une protection de plus contre les dégradations, la pluie ou les ouvertures non désirées. Suite à un appel d'offre, le système retenu, déjà éprouvé dans d'autres aéroports, enrobe les valises d'un film transparent et 100% recyclable. En outre, il

80

commerces & restaurants

Chiffre d'affaires par secteur d'activité



assure une traçabilité supplémentaire du bagage depuis son enregistrement jusqu'à sa récupération.

Autre demande des passagers qui a été satisfaite en 2013 : un distributeur de billets de banque a été installé en zone réservée. Le passager peut désormais retirer à ce Bancomat des francs suisses et des euros en toute quiétude après avoir passé les contrôles de sûreté.

Clientèles chinoises et russes

Pour accompagner l'ouverture de la ligne Genève-Pékin et aider les passagers chinois utilisant les infrastructures romandes, Genève Aéroport a édité un dépliant en mandarin énumérant les grandes marques présentes dans les commerces et restaurants de l'aéroport. Il a également mis en place un kit pour les boutiques intitulé « Bienvenue, ici on parle mandarin ». Quant aux boutiques, plusieurs d'entre elles ont engagé du personnel maîtrisant le chinois.

En fin d'année, le service des concessions commerciales de Genève Aéroport a également souhaité répondre aux

désirs de la clientèle russe en leur destinant une palette de produits et des offres promotionnelles dans un décor adapté pour l'occasion.

« Visites mystère »

Pour s'assurer que les clients sont accueillis au mieux, le service « concessions commerciales » de Genève Aéroport effectue quotidiennement des suivis de qualité. Il a en outre poursuivi ses actions de « mystery shopping », mises en place à fin 2012. Ces visites mystère – menées dans les bars et les restaurants par une société externe mandatée par l'autorité aéroportuaire – testent notamment l'accueil, la présentation des lieux, la qualité et la rapidité du service. S'il ressort que certains points nécessitent des adaptations, des plans d'actions sont alors mis en place avec les partenaires commerciaux, afin que les clients du site puissent bénéficier du meilleur service.

Diverses rénovations

Pour rester au goût du jour, suivre ou anticiper les tendances, diverses rénovations ont eu lieu l'an passé.

Au niveau des arrivées, l'agence UBS a entièrement été redessinée pour améliorer le confort de ses clients et s'est enrichie de nouveaux distributeurs de billets (Bancomats) et terminaux permettant de régler de nombreuses opérations bancaires (Multimats).

Au même étage, l'agence de tourisme L'TUR, leader européen des voyages

de dernière minute, a entièrement été rénovée.

Au niveau des départs, le Prêt-à-manger a subi un lifting pendant lequel un tagueur professionnel est venu animer les parois de chantier, conférant à l'aéroport un côté « street art ». La fresque qu'il a réalisée fait désormais partie intégrante du nouveau décor de ce point de restauration dont la zone d'encaissement a également été réaménagée.

En zone réservée, il convient notamment de relever le nouveau « corner » Swarovski dans la boutique YourFashionStore qui vient enrichir l'offre de cette enseigne destinée à la mode. Par ailleurs, un kiosque situé vers les portes d'embarquement a été déplacé et complètement réaménagé. A noter également qu'une « Roulotte Coffee Point », avec boissons et snacks, se déplace désormais entre les portes d'embarquement 1 et 10 (en jetée frontale), en fonction des vagues de départs afin de venir à la rencontre des passagers.



Animations tout au long de l'année

Pour conférer plus de vie et ajouter un supplément d'âme à l'offre commerciale, des animations se sont déroulées tout au long de l'année à différents endroits de l'aérogare et de la galerie CFF.

C'est ainsi qu'à la période de Pâques, le chocolat était à l'honneur, avec jeux, concours, dégustation et ateliers.



Quelques semaines plus tard, des «beauty weeks» consacrées à la beauté et au bien-être ont été organisées, avec conseils, soins, massages et manucures express... En été, la campagne «Best of Switzerland» a présenté de nombreuses spécialités helvétiques (chocolats, biscuits, matériel d'écriture, montres...), assorties de jeux et de concours. Enfin, en décembre, différentes zones de l'aéroport ont été théâtralisées sur le thème de Noël, avec animations ambulatoires, jeux-concours, distribution de chocolats, concerts et, bien sûr, visite du Père Noël. Outre ces animations thématiques, plusieurs événements ont eu lieu directement dans les commerces, dans la gale-

rie CFF et sur la place centrale, située après les contrôles de sûreté. L'offre proposée depuis 2012 d'acheter durant un mois l'exclusivité de cette place centrale, tant en ce qui concerne le sol que les espaces digitaux, a une nouvelle fois séduit quelques marques, notamment horlogères.

Les restaurants ont aussi pimenté leur offre, en organisant des concerts live, des animations avec DJ et des soirées salsa au Montreux Jazz Café ainsi que des soirées *afterwork* sur les terrasses des Jardins de Genève.

Faire découvrir l'offre commerciale

Pour communiquer un de leurs points forts, leur ouverture sept jours sur sept, les commerces de l'aéroport ont habillé un tram genevois aux couleurs d'Emotions Airport Shopping. Cette action de visibilité a démarré en novembre 2013 pour une durée de six mois.

Pendant l'année écoulée, l'utilisation d'écrans digitaux répartis dans différentes zones de l'aéroport a été expérimentée afin de mettre en valeur la diversité de l'offre commerciale et de stimuler les passagers à visiter les boutiques du site. Quant au magazine gratuit *Shopping*, il a paru durant l'été 2013 pour valoriser l'offre commerciale et faire profiter ses lecteurs d'actions promotionnelles.

Toujours dans l'idée de mieux faire connaître ses points de vente, Genève Aéroport a mis en place l'an passé le jeu

«Buzz & Win». Réalisé en partenariat avec la radio Yes FM, qui s'est installée pour l'occasion à diverses reprises dans le terminal, ce quizz interactif permettait de gagner des bons d'achats dans les commerces.

Public diversifié

En termes de fréquentation, la moitié des passagers visite au moins un des commerces de l'aéroport et près du tiers d'entre eux procède à un achat, selon les sondages régulièrement effectués par Genève Aéroport. Côté restauration, quelque 44% des voyageurs prennent une consommation, qui est une boisson dans les trois quarts des cas.

En tant qu'aéroport urbain, la plateforme genevoise ne s'adresse cependant pas uniquement aux 14,4 millions de passagers, mais aussi à leurs accompagnants, aux nombreuses personnes travaillant dans la région et aux quelque 10'000 employés du site.

Pour garantir aux clients de trouver une boisson et un aliment à des prix légers, les points de restauration ont lancé une nouvelle campagne «Best Price» (remplaçant «Prix budget»), avec à la clé une eau à CHF 2.80 et un snack à CHF 1.50 le matin comme l'après-midi.

E-gate

Des portes d'embarquement automatiques ont été installées dans la zone Schengen.

Le passager peut lui-même scanner sa carte d'embarquement - qu'elle soit imprimée sur papier ou affichée sur son smartphone - ce qui déclenche l'ouverture des portillons.





Ponctualité et qualité

Développement de son centre de coordination aéroportuaire, poursuite de ses actions visant à maintenir son bon niveau de ponctualité, révision de son manuel des opérations hivernales, achat de nouveaux véhicules. Genève Aéroport a encore augmenté en 2013 la qualité et la sécurité de ses activités opérationnelles.

Sur un aéroport, une multitude de sociétés et d'intervenants œuvrent ensemble pour que les avions puissent faire mouvement dans les conditions optimales de sécurité, de qualité et de ponctualité. Dès lors, le rôle du gestionnaire de la plate-forme aéroportuaire consiste notamment à coordonner les activités de ces nombreux acteurs. A ce titre, Genève Aéroport est en quelque sorte le chef d'orchestre du site.

Dans ce contexte, et afin d'accorder encore mieux les activités de chacun, le centre de coordination des opérations aéroportuaires a été développé en 2013, avec la mission d'assurer la ponctualité, la fluidité et l'efficacité des opérations, ainsi que la capacité opérationnelle de la plate-forme aéroportuaire et la qualité des services aux clients de Genève Aéroport. Pour améliorer encore ces points-clés, cette centrale de

conduite s'est progressivement ouverte à des entreprises tierces pour inclure les principales entités opérationnelles de la plate-forme.

Concernant la ponctualité des avions, les efforts conjugués de tous les acteurs de la chaîne du transport aérien se sont à nouveau avérés concluants, puisque l'aéroport a réussi à maintenir son objectif en la matière : plus de 80% des mouvements ont opéré à l'heure en 2013 (81,4% de ponctualité au départ et 81,2% à l'arrivée, avec une marge de tolérance de quinze minutes). Ce bon niveau de ponctualité a pu être maintenu malgré les épisodes neigeux du début d'année.

81,4%

des avions ont décollé à l'heure en 2013



Véhicules tarmac

Indispensables au bon fonctionnement aéroportuaire, les véhicules tarmac ont vu leur volume d'activité augmenter, en raison de la hausse du nombre de passagers et surtout de la complexification des opérations due aux travaux sur le tarmac. C'est ainsi que les bus engagés sur le tarmac ont transporté en 2013 plus de 3,4 millions de passagers, principalement pour des débarquements (2,3 millions). Pour faire face à ce volume supplémentaire, deux nouveaux Cobus ont été achetés, aux normes Euro 5, portant à 22 la flotte totale de ces bus adaptés aux aéroports.

Nettoyage de la piste et du tarmac

Les FOD (Foreign Object Debris) pouvant présenter des risques importants pour la sécurité, des contrôles de piste sont régulièrement effectués. C'est ainsi que près de 2200 contrôles planifiés ont eu lieu en 2013 (six contrôles par jour). Comme chaque année, les missions

de nettoyage ont également été très importantes, le balayage du tarmac, des voies d'accès et de la piste ayant été effectué pendant environ 7000 heures. Quant au dégommage de la piste béton, visant à enlever les dépôts de gomme dans la zone de toucher des roues afin d'assurer une parfaite adhérence des pneus de l'avion au sol, il a nécessité quatorze nuits de travaux, la moitié au printemps, l'autre en automne.

Répartition entre l'hiver et l'été

Porte d'entrée des Alpes suisses et françaises, Genève Aéroport accueille de très nombreux touristes, principalement britanniques, scandinaves et russes venant dans la région pour profiter de son offre en matière de sports d'hiver. En tout, environ 1 million de personnes empruntent les infrastructures genevoises pour des motifs liés au tourisme blanc, raison pour laquelle la saison froide est traditionnellement plus chargée que les mois d'été. Des records ont même été dépassés en 2013, avec le jour le plus fréquenté de l'histoire de l'aéroport (samedi 16 février : 67'124 passagers) et le mois le plus fort (mars : 1'443'052 passagers). Pendant la période froide, le samedi reste le jour le plus fréquenté avec un taux d'utilisation moyen de la piste de 88,4 % lors de la saison d'hiver 2012-2013 (contre 62,6 % en semaine et

77 % le dimanche). A titre de comparaison, ce taux était de 62 % durant l'été 2013.

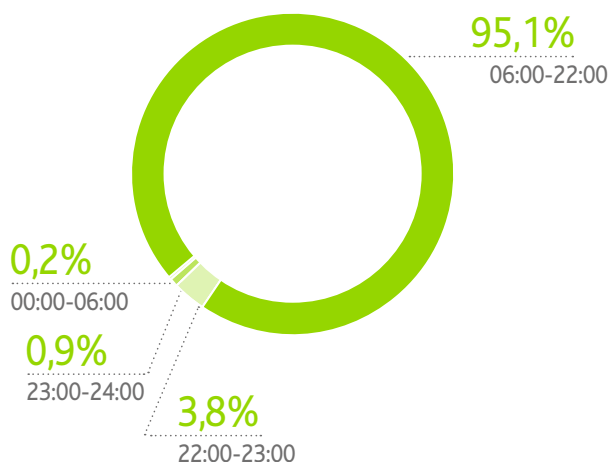
Opérations hivernales

Le manuel des opérations hivernales a été revu en 2013. Faisant partie du plan d'urgence de Genève Aéroport (PURGA), il vise à doter l'aéroport d'un outil de conduite notamment pour le dégivrage des aéronefs, le déneigement et le déglçage tant des aires de manœuvres des avions que des routes de circulation. Lorsque la situation se dégrade fortement (risque de fermeture de la piste pour des raisons météorologiques), le comité de crise « neige » se réunit dans le quart d'heure qui suit (pendant les heures d'exploitation de l'aéroport) pour prendre sans tarder les décisions qui s'imposent.

Même avec une excellente préparation, le travail peut parfois être titanesque en raison des superficies en présence, les surfaces à déneiger équivalant à 168



Distribution horaire des mouvements



terrains de football (plus de 1 million de mètres carrés): 195'000 m² pour la piste, 190'560 m² pour les voies d'accès (taxiways), 596'100 m² pour le tarmac et 107'840 m² pour les parkings. Le déneigement est réalisé selon un ordre bien précis, donnant priorité à la piste, suivie par les voies d'accès et les aires de trafic.

Durant la saison d'hiver 2012-2013, 34 jours ont connu des précipitations neigeuses (ce qui ne signifie pas que la neige ait tenu chaque fois sur le sol), avec un total cumulé de 73 cm de neige. En 2013, l'aéroport a dû interrompre le trafic en raison de la neige durant quatre heures et quarante-sept minutes au total, une fois en janvier, l'autre en février.

Genève Aéroport a procédé en 2013 à l'acquisition de quatre nouveaux véhicules destinés aux opérations hivernales (balayuses-souffleuses avec lames) qui ont permis de renforcer sa flotte et d'augmenter ses capacités de déneigement et de dégivrage.

Depuis l'automne 2013, Genève Aéroport compte en outre une nouvelle centrale de dégivrage jumelée à une station de carburants et de distribution d'eau, la première en Europe à centraliser tous les fluides au même endroit. Ce bâtiment, intégralement recouvert de panneaux solaires, abrite notamment 370'000 litres de produits dégivrants avions (contre 240'000 précédemment), 100'000 litres de produits déverglaçants pour la piste et 14 garages pour les camions de dégivrage. Et pour encore améliorer son système de dégivrage, il a donné mandat à une société spécialisée d'évaluer les pratiques genevoises afin de proposer des stratégies d'optimisation.

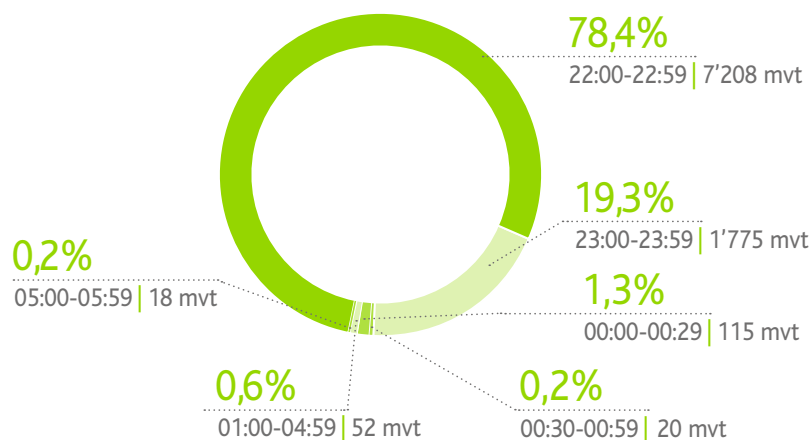


Importance de l'aviation générale

Genève est le deuxième aéroport européen le plus important en termes d'aviation générale (aviation d'affaires en particulier) derrière Le Bourget qui n'accueille que des mouvements opérés par ce type d'aviation. Cette forte proportion s'explique par le tissu socio-économique de la région: importante présence d'organisations internationales et d'entreprises multinationales, lieu de résidence de nombreuses stars du sport et du show-business... C'est ainsi qu'en 2013, les avions-taxis ont réalisé 23'824 mouvements et les vols non commerciaux (écolage, tourisme...) en ont comptabilisé 23'924.

L'intense activité en termes d'aviation d'affaires à Genève se traduit également début mai par le salon EBACE, le seul du genre en Europe dédié exclusivement à ce type de trafic. Pour sa treizième édition, l'événement qui se tient simultanément sur le tarmac de l'aéroport et à Palexpo a accueilli 460 exposants en 2013. Ce salon co-organisé par les associations européennes (EBAA) et américaine (NBAA) de l'aviation d'affaires a permis d'exposer le nombre record de 52 avions.

Distribution horaire des mouvements nocturnes



Utilisation de la piste béton et de la piste gazon

La piste béton a accueilli en 2013 179'212 mouvements (182'022 en 2012), celle en gazon 5344 (5892 en 2012). Quant aux hélicoptères, ils ont comptabilisé 4212 mouvements (5030 l'année précédente) sur la plate-forme qui leur est dédiée.

Nouvelles règles concernant les turbulences de sillage

L'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC) a pris la décision, en juin 2012, au terme d'une consultation des acteurs concernés débutée en 2011, de faire appliquer strictement en Suisse les procédures internationales de séparation de trafic en termes de turbulences de sillage.

Les procédures de contrôle de la circulation aérienne à Genève ont par conséquent été modifiées à fin octobre 2013. En effet, les règles de séparation jusqu'alors appliquées par rapport



aux gros porteurs concernent dorénavant aussi les avions moyens porteurs (type Airbus 320 ou Boeing 737). Conformément au règlement d'exploitation de Genève Aéroport et aux règles prévalant sur les aéroports internationaux suisses, priorité est donnée à l'aviation commerciale, avec pour incidence de limiter la capacité de mouvements pour l'aviation légère, y compris les vols d'hélicoptères.

Ces turbulences aérodynamiques – qui se forment derrière un aéronef – rendent la masse d'air instable et peuvent être dangereuses pour les aéronefs qui les pénètrent. La sécurité commande ainsi de respecter un certain temps entre deux mouvements sur une même piste. Les turbulences de sillage étant appelées à se déplacer, notamment sous l'effet du vent, une distance de 760 mètres est requise entre les axes de deux pistes parallèles exploitées de manière indépendante. Or la distance entre la piste en béton de Genève et sa piste en herbe est de 250 mètres.



Mouvements nocturnes

En 2013, 9'188 mouvements ont été opérés entre 22h et 6h, soit 4,9% du trafic total sur l'aéroport. En d'autres termes, 95,1% du trafic s'est déroulé pendant la période diurne, entre 6h et 22h.

L'essentiel du trafic nocturne (97,7 %) a eu lieu entre 22h et 23h59 (99 % entre 22h et 0h29). Sur les 90 mouvements intervenus après minuit trente, 72 étaient des vols sanitaires ou d'Etat, soumis à aucune restriction et quatre étaient des vols de calibrage (servant à vérifier le bon fonctionnement du système d'approche aux instruments et imposés par les normes internationales) autorisés par l'OFAC.

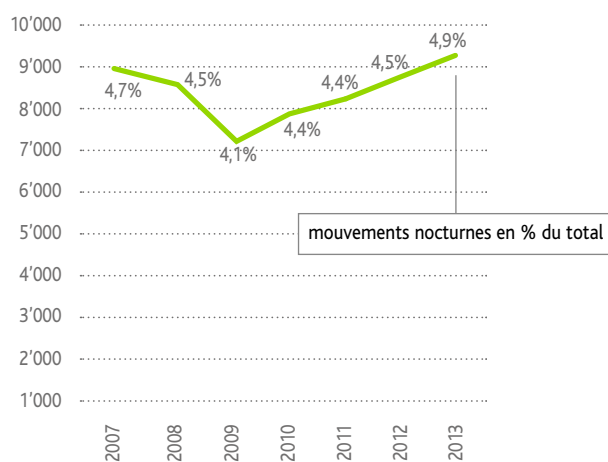
Durant l'année écoulée, conformément à la réglementation applicable aux mouvements nocturnes, l'exploitant d'aérodrome a donc autorisé quatorze vols commerciaux au-delà de minuit trente, en raison de circonstances exceptionnelles et imprévues dûment motivées. Les mouvements nocturnes sont très largement composés d'atterrissages. Après 22h, la proportion des décollages ne représente en effet plus que 14 % de ces mouvements.

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

Du fait de l'alternance du sens d'utilisation de la piste, le secteur de Genthod-Bellevue a été survolé par 57,4 % du trafic nocturne (dont 456 décollages). Pour le secteur Vernier-Meyrin la part est de 42,6 % (dont 774 décollages).



Evolution des mouvements nocturnes (22h–6h)



RobbI

Ce robot, fruit d'un partenariat entre Genève Aéroport et des sociétés romandes, informe les passagers à l'arrivée et les guide à la destination demandée: distributeur de billets de bus gratuits, récupération de bagages spéciaux, douches, toilettes...





Des travaux pour s'adapter

Installation de nouveaux panneaux solaires et actions visant à réduire la consommation d'énergie. Inauguration d'une nouvelle centrale de distribution de fluides et du viaduc en front d'aérogare. Poursuite du balisage lumineux et de la rénovation du tarmac. Démarrage du GP+ et du chantier d'enfouissement de la route douanière. Plus de CHF 120 millions ont été investis pour rénover et adapter les infrastructures.

En 2013, l'aéroport a une nouvelle fois accueilli de nombreuses grues et machines de chantier. Il faut dire qu'une plate-forme aéroportuaire est en travaux de manière quasi permanente, car elle doit entretenir, rénover et adapter ses infrastructures. C'est ainsi que l'an passé, Genève Aéroport a procédé à des investissements dépassant les CHF 120 millions, manne bienvenue pour les nombreuses entreprises sous-traitantes.

Travaux préparatoires pour l'Aile Est

Construit en 1975, le pavillon qui accueille aujourd'hui les gros-porteurs est obsolète, en termes opérationnels, techniques et environnementaux. Genève Aéroport a ainsi planifié de construire l'Aile Est, afin de remplacer le bâtiment existant par un édifice à haute performance énergétique, ce qui permettra la nécessaire mise à niveau des infrastructures et un

confort accru pour les passagers. Cette aile abritant des salles d'embarquement offrira le même nombre de positions gros-porteurs qu'actuellement (six). Ces dernières seront toutes au contact, ce qui implique notamment une amélioration de la qualité de service et une diminution des trajets en bus sur le tarmac.

En 2013, Genève Aéroport a déposé une demande d'approbation des plans auprès de l'Office fédéral de l'aviation civile. Il a également poursuivi les travaux préparatoires de la zone où sera construit le futur bâtiment.

Parmi ces derniers figure notamment l'enfouissement d'une partie de la route douanière (300 mètres sur les 2000 qu'elle compte). Ce chantier, débuté en août et prévu pour durer un an et demi, s'effectue de manière à impacter aussi peu que possible les opérations sur le tarmac et à maintenir ouverte en tout temps la route douanière (qui relie Ferney-Voltaire au site aéroportuaire en voie propre). Construit selon le mode dit de tranchée couverte en paroi moulée avec terrassement en taupe, le futur tunnel nécessite des compétences pointues, du

238'400m²

de chantier en front d'aérogare



personnel qualifié et du matériel spécifique. En tout, plus de 100 personnes sont engagées sur ce chantier qui permettra de libérer de la place en surface pour la future Aile Est.

De même, des travaux ont démarré pour construire des salles d'embarquement provisoires afin de remplacer progressivement le pavillon gros-porteur actuel, qui sera partiellement démoli. Baptisé GP+, ce bâtiment doit permettre de pallier la perte de capacité liée au chantier de l'Aile Est. Il est prévu qu'il soit démonté lorsque cette dernière sera fonctionnelle.

Gestion des énergies

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

Ses principes de gestion énergétique sont basés sur les trois piliers de Négawatt,

à savoir la sobriété (supprimer les gaspillages), l'efficacité (améliorer le rendement énergétique de la source utilisée) et, une fois le besoin réduit, le recours autant que possible aux énergies renouvelables.

En outre, Genève Aéroport a décidé d'impliquer tous ses partenaires de la plateforme. Le gestionnaire aéroportuaire a en effet souhaité définir sur l'ensemble de son territoire une stratégie commune de gestion de l'énergie, visant à diminuer la consommation globale de celle-ci.

C'est ainsi que les efforts entrepris depuis plusieurs années en matière de gestion de l'énergie se sont poursuivis en 2013 notamment avec la mise à disposition progressive – et encore en cours – d'un support à l'optimisation énergétique (Smart Metering) pour les entreprises du site. Ils ont permis d'économiser en 2013 quelque 725 MWh supplémentaires (mesure de la consommation d'énergie épargnée selon le protocole IPMVP, reconnu au niveau international par un organisme neutre), soit l'équivalent de la consommation annuelle de 200 familles. Ainsi, la somme des économies d'énergie cumulées depuis 2003 grâce aux programmes mis en place représente un montant supérieur à 70 GWh.

Suivi des divers fluides

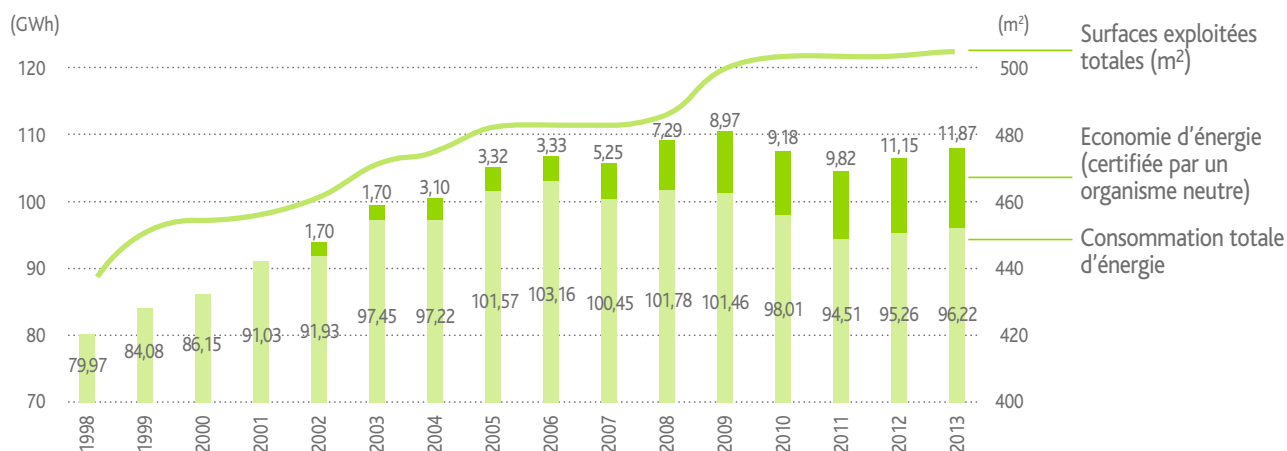
En termes de suivi, l'évolution des consommations d'énergie du site est étudiée pour divers fluides : gaz (chauffage), mazout (chauffage), chauffage à distance SIG (CAD), électricité et eau. Trois fac-

teurs principaux influencent directement leur consommation, à savoir les conditions météorologiques, la surface totale exploitée des différents bâtiments et l'évolution du trafic aérien.

C'est ainsi que la consommation de gaz, de mazout et du CAD a subi les effets d'un printemps très maussade en 2013. La production de chaud pour l'ensemble des installations de chauffage des bâtiments n'a pu être arrêtée qu'à la fin du mois de juin. De plus, la production d'eau chaude (additionnée de glycol) liée aux opérations de dégivrage des avions a également subi une forte augmentation en raison de la météo. Globalement, ces différents aspects expliquent l'augmentation de consommation d'énergie de chauffage de quelque 8 % passant ainsi de 34,9 GWh en 2012 à 37,6 GWh en 2013, valeur toutefois inférieure aux 40 GWh de 2009.



Evolution de la consommation d'énergie en GWh



La consommation d'électricité a, quant à elle, très bien été maîtrisée. Moins dépendante des températures « hivernales » du printemps 2013 et faisant l'objet de nombreuses actions d'optimisation, elle a encore diminué de près de 1 % sur l'ensemble de l'année malgré l'augmentation de surface des bâtiments exploités. La consommation d'électricité s'est finalement établie à 59,9 GWh pour l'année 2013.

Quant à la consommation d'eau, elle a légèrement augmenté en 2013 en raison des importantes opérations de dégivrage des avions du printemps ainsi qu'à la mise en place de grands chantiers de transformation et d'agrandissement des infrastructures mobilières.



Panneaux solaires à ultravide

Genève Aéroport a réceptionné à fin juin ses 282 panneaux solaires thermiques à ultravide, issus d'une technologie développée par le CERN dans le cadre de ses recherches sur les accélérateurs de particules. Recouvrant une surface de 1'200 m², ce champ solaire permet de produire du chaud en hiver (puissance

d'environ 630 kW, soit l'énergie produite en une année par 55'000 litres de mazout), de l'eau chaude sanitaire en mi-saison et du froid en été, grâce à un absorbeur.

Nouvelle station de dégivrage

La nouvelle station de distribution de produits de dégivrage et de carburant pour les véhicules roulant sur le tarmac (projet ADIC, pour Aircraft DeIcing) a été terminée et mise en service juste avant la saison d'hiver. Ce bâtiment, qui fournit également de l'eau potable et récupère les produits dégivrants ainsi que le contenu des toilettes d'avion, a permis une optimisation de l'usage du sol en regroupant dans une même infrastructure de nombreuses fonctionnalités. Il convient en outre de relever que le toit et les façades de l'ADIC sont recouverts de panneaux photovoltaïques (4000 m²), dont les premières mesures ont montré une très grande efficacité. Devenue obsolète et ne correspondant plus aux besoins, l'ancienne station sera détruite.

Balisage lumineux et rénovation du tarmac

La rénovation du tarmac et du balisage lumineux s'est poursuivie. Ainsi, les dalles de béton fissurées ou cassées ont été remplacées selon un processus dûment éprouvé : elles sont d'abord sciées et enlevées, puis une nouvelle fondation en grave stabilisée est exécutée, avant qu'une nouvelle dalle en béton soit posée

à l'aide d'un portique et que du coulis de scellement soit injecté.

En 2013, 64 dalles ont été enlevées, la plus petite mesurant 19 m² et pesant 18 tonnes, alors que la plus grande affichait 57 m² et 55 tonnes.

Concernant le balisage du tarmac, les voies de circulation Inner, Outer et Links, ainsi que certaines voies sur poste de stationnement avions (positions frontales, positions 80 et satellite 20) ont été équipées avec des dispositifs lumineux à LED, moins gourmands en énergie. Ce changement a permis d'améliorer le guidage des avions et d'accroître la visibilité de nuit, ainsi qu'en temps de pluie et de brouillard.

Les mires de guidage ont également été modernisées entre fin 2012 et début 2013. Elles permettent au pilote d'avoir une communication visuelle des blocs arrivée et départ, les mires s'allumant par exemple automatiquement deux minutes avant l'atterrissage de l'avion. Elles servent également de panneau d'information au personnel au sol.

Eclairage des satellites

Après les couloirs, ce sont les satellites (20, 30 et 40) eux-mêmes dont l'éclairage a été changé. Modernisé, le nouveau système permet d'être régulé en fonction de la présence de personnes et de l'apport de lumière naturelle. Cette amélioration en termes de confort pour le passager se traduit également par une légère économie d'énergie.

Ecrans d'affichage

Les écrans d'affichage des vols qui se trouvent au check-in et en transit ont été changés, afin de les rendre plus modernes et agréables à lire. Au passage, un mur d'écran a été ajouté. Cette modernisation a permis, comme c'est le cas pour quasiment toute rénovation diligentée par l'aéroport, de diminuer la consommation énergétique.



Extranet

Toujours au niveau de l'informatique, l'important projet d'Extranet a pu être lancé en fin d'année. Ce site d'informations est une extension du site intranet de l'entreprise à ses partenaires de la plate-forme aéroportuaire. Appelé à être encore développé, ce nouvel outil de communication transversal permettra à terme à chaque collaborateur des quelque 200 entreprises de l'aéroport d'accéder aux informations et documents aéroportuaires.

Chantier en front aérogare et parkings

Une partie du chantier de rénovation en front d'aérogare a été terminée. C'est ainsi que les travaux d'entretien et de renforcement du viaduc de l'aérogare, réalisés en co-maîtrise d'ouvrage entre les autorités cantonales et l'aéroport, ont été achevés et inaugurés durant l'été. Ces travaux de réfection et de renforcement des structures (piliers et dalles en béton) étaient nécessaires en raison de l'âge de l'ouvrage qui présentait des signes d'usure.

Quant aux travaux de réfection des plateformes en front d'aérogare (31'600 m² répartis entre les niveaux des arrivées et celui des départs, qui s'ajoutent aux 6'800 m² du viaduc), ils se poursuivent. A fin 2013, ils ont notamment permis de déplacer la zone de dépose rapide (Kiss & Fly) et de la transformer en une voie. Une

zone de dépose minibus, navettes, taxis, et limousines a également été créée, ainsi qu'un emplacement pour la dépose des passagers des cars.

Quant aux parkings, ils sont désormais presque tous équipés avec le nouveau système de gestion CEPAGE, équipement moderne qui facilite le règlement par carte bancaire (le client peut choisir s'il veut payer dans sa propre monnaie ou en francs suisses) et qui lie le paiement au numéro de plaque minéralogique.





La sécurité en continu

Renouvellement de la certification d'aérodrome, entrée en vigueur du nouveau plan d'urgence, rénovation intégrale de la vigie du service de sécurité, rédaction d'un manuel dédié à la protection incendie, poursuite de nombreux exercices et formations: la sécurité a connu plusieurs importants développements en 2013.

Prévention, campagne de sensibilisation, exercices, tests, simulations, règlements, normes, audits, rapports d'incidence... Genève Aéroport utilise tous les registres pour garantir la meilleure sécurité possible. En tant qu'autorité aéroportuaire, il lui incombe en effet d'assurer la sécurité, la régularité et l'efficacité des opérations effectuées sur la plate-forme. Chaque année, il cherche ainsi encore et toujours à s'améliorer dans le domaine.

En 2013, Genève Aéroport a fait l'objet d'un audit de re-certification au terme duquel il a une nouvelle fois été certifié par les services de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC). Cet audit, qui a eu lieu en novembre, ciblait principalement le contenu du Manuel d'Aérodrome, mais a aussi servi à contrôler d'autres domaines relatifs à l'exploitation du site. Il a également permis d'évaluer l'évolution du Système de Management de la Sécurité (SMS) depuis le dernier audit, qui s'était déroulé en 2010. Ce SMS a pour objectif d'instaurer un niveau de sécurité élevé pour toutes les opérations aéroportuaires au travers de divers processus

d'identification des dangers et gestion des risques.

Valable trois ans, la certification d'aérodrome est décernée par l'OFAC dans le cadre de la réglementation internationale imposée par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) et est le résultat du travail quotidien des collaborateurs de Genève Aéroport et des entreprises actives sur le site.

Entrée en vigueur du plan d'urgence

En application des normes aéronautiques internationales et afin de répondre aux attentes de l'OFAC, Genève Aéroport avait revu en 2012 son plan d'urgence (PUR-GA) afin de l'adapter à la situation opérationnelle actuelle. Cet outil de conduite et de gestion de crise est entré en vigueur en 2013 et vise à faire face à toutes les situations d'exploitation dégradées, incidents majeurs et situations d'urgence.

Le PUR-GA prend en compte dix catégories d'événements susceptibles d'impacter les opérations de l'aéroport et a identifié plus de 60 situations d'urgence spécifiques pour lesquels des cartes d'alarme et des procédures d'intervention ont été définies. L'outil est consolidé à l'aide d'un recueil de documents qui fixe les principes de fonctionnement du plan

2'500

trajets en ambulance pour secourir des personnes hors de l'aéroport

d'urgence ainsi que les grandes lignes des procédures d'intervention pour toutes les situations d'urgence identifiées.

La force du PUR-GA tient au processus de conduite et de gestion de crise standardisé s'inspirant des principes de la conduite militaire et des recommandations en matière de plan de continuité des opérations dans le domaine bancaire et des assurances. L'objectif principal de ce processus de conduite est de pouvoir répondre à toutes les situations d'urgence d'une manière structurée et standardisée.

Afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre et du bon développement du PUR-GA, ainsi que la garantie d'un point de contact permanent, Genève Aéroport a engagé en 2013 un coordinateur du plan d'urgence.

Exercice Buteo 2013

La réglementation de l'OACI impose des exercices annuels pour les plans d'urgence aéroportuaires. Dans le cadre de celui de Genève, il a été décidé que l'exercice d'urgence 2013 devait être un «exercice partiel» incluant une formation interactive permettant de tester et d'instruire certains nouveaux processus mis en place par le PUR-GA, notamment en ce qui concerne la conduite en situation de crise.

De ce fait, l'exercice baptisé «BUTEO 2013» a entraîné un nombre limité de processus, en particulier les déclenchements du PUR-GA et du CRIC (Centre de renseignements et d'information des compagnies). Il a notamment permis de

vérifier l'assimilation du PUR-GA par les membres de l'état-major de Genève Aéroport dans le cadre de leurs fonctions respectives, d'améliorer le niveau de fonctionnement du PUR-GA et d'exercer la coordination ainsi que les interactions entre les différents états-majors.

Cet exercice, comme tous les autres, servent à la fois à consolider les processus grâce aux observations faites lors de ceux-ci et à permettre aux différents acteurs de tester leurs compétences et d'acquérir des automatismes.



Vigie totalement refaite

Véritable centre névralgique qui reçoit et transmet toutes les alarmes de l'aéroport 24 heures sur 24, la Vigie du service de sécurité de l'aéroport (SSA) a été totalement repensée, reconstruite et câblée de neuf afin de mettre à disposition des opérateurs une infrastructure moderne, ergonomique et répondant à leurs besoins. Et cela dans le but d'assurer un service encore meilleur et de réduire les temps réponse.

Les missions du SSA

24 heures sur 24, 365 jours par an, des collaborateurs du SSA assurent la sécurité du site aéroportuaire, une mission qui se décline en une multitude de tâches : sauvetage, lutte contre les incendies, assistance lors de l'avitaillement des avions avec passagers à bord, transports en ambulance...

Pour rester à la pointe des performances, les professionnels du SSA suivent régulièrement des cours de formation. Ainsi, ils ont notamment effectué en 2013 une instruction de levage sur Boeing 737, un entraînement au centre anglais de Teesside, une formation à la conduite d'événements majeurs, ainsi qu'une nouvelle formation pour les spécialistes antichute et travail sous corde. Quant aux ambulanciers, ils ont suivi des formations continues dans plusieurs domaines, dont les intoxications médicamenteuses, l'assistance respiratoire, les tenues de protection chimique et les urgences psychiatriques.

Leur savoir-faire ne reste cependant pas confiné dans l'enceinte aéroportuaire et est également utile à l'extérieur. D'une part, les spécialistes du SSA forment à leur tour de nombreuses autres personnes. Ainsi, en 2013, ils ont donné pour le compte de l'OFAC des instructions pour divers aéroports régionaux. D'autre part, les professionnels du SSA sortent parfois de la plate-forme aéroportuaire pour venir en renfort aux moyens existants, notamment lorsque les sinistres sont importants. C'est ainsi qu'hommes et

Quelques interventions

Interventions avions	47
Feux divers (y compris feux de véhicules)	13
Alarmes automatiques SCA (détection incendie bâtiment)	526
Pleins avec passagers à bord	3'802
Inondations	12
Alarmes neige et verglas	31
Alertes météo catégorie II/III (lorsque la visibilité est mauvaise)	18
Assistances diverses (dépannages, travaux logistiques...)	119
Conduites sanitaires (dont 2'500 trajets en ambulances hors de l'aéroport)	2'814



véhicules sont allés huit fois en 2013 dans divers lieux du canton, pour de l'extinction de feu, de l'alimentation en eau, du relevage de véhicule ou de la mise à disposition du poste médical avancé. Quant aux ambulances de l'aéroport, elles se rendent plusieurs fois par jour hors du site pour secourir des personnes se trouvant notamment dans des communes avoisinantes, en vertu d'un contrat de prestation passé avec le 144. Elles sont intervenues en 2013 plus de 2'500 fois à l'extérieur du site (soit 90 % des 2'814 conduites sanitaires effectuées).

Campagnes de prévention

Pour sa campagne de prévention, le Safety Office a choisi de sensibiliser une nouvelle fois les personnels de la plateforme aéroportuaire à la nécessité de bien coordonner leurs opérations autour des avions et a donc prolongé sa campagne intitulée « Fair-Play ». Lors des opérations en escale, de nombreuses personnes et véhicules se trouvent en effet simultanément sur un espace réduit. Cette contiguité peut provoquer des gênes et générer des risques, d'où

l'importance d'une coordination parfaite entre intervenants pour assurer la fluidité et la sécurité de l'escale.

En matière de prévention toujours, la bande dessinée a continué à servir de support de communication pour certains messages sécuritaires. C'est ainsi que les personnages de BD Jet et Fodie, apparus en 2012, ont permis de sensibiliser à ce jour les personnels de l'aéroport sur l'avitaillement en carburant, les risques relatifs à la foudre, les rapports d'amélioration de la sécurité (Safety Improvement Reports, SIR), les rapports rendant compte d'événements (« occurrence reports », OCR) et la campagne de vaccination contre la grippe.

Protection incendie

L'an passé, un accent particulier a été mis sur la protection incendie. Tout d'abord, le Manuel Sécurité et Protection Incendie (MSPI) permettant de standardiser les mesures constructives, techniques et organisationnelles a été rédigé. Ce document évolutif, pragmatique et adapté aux situations opérationnelles propres à l'aéroport, est destiné à toutes les personnes qui s'occupent de l'exploitation, de l'entretien, de la transformation et de la construction de bâtiments, installations et ouvrages appartenant à Genève Aéroport. Pour le compléter, une formation a été dispensée aux chefs de projets.

La prévention jouant un rôle crucial dans ce domaine, plusieurs tests ont eu lieu l'an passé. C'est ainsi que six contrôles des installations de sécurité ont permis de véri-

fier le bon fonctionnement des alarmes de détection, sprinklers, éléments de balisage et désenfumage de l'aérogare ainsi que des parkings. Ces tests se sont déroulés de nuit, après l'arrivée du dernier avion et jusqu'à la reprise des activités. Des exercices d'évacuation avec fumigène et test intégral des installations de sécurité incendie ont également eu lieu de jour, dans plusieurs bâtiments et locaux n'accueillant pas de passagers.

A noter également que tous les extincteurs de Genève Aéroport ont été géoréférencés, permettant ainsi d'effectuer encore mieux les suivis.

Prévention du péril animalier

Les chocs avec la faune constituent un important risque d'incident, voire d'accident. Pour assurer une sécurité maximale tout en préservant la biodiversité, Genève Aéroport est depuis de nombreuses années à la pointe de la prévention du péril animalier (PPA). Au printemps 2013, en raison des mauvaises conditions climatiques, de nombreux oiseaux migrateurs sont restés bloqués en Europe, ce qui a entraîné pour Genève, comme pour les autres aéroports du continent, un grand nombre d'oiseaux à effaroucher.

Les qualités de l'équipe genevoise de PPA étant reconnues à l'international, l'aéroport a une nouvelle fois accueilli de nombreux responsables d'aéroports étrangers venus s'inspirer de ses méthodes. Il a également reçu des stagiaires en formation.

E-services

La plate-forme destinée à vendre en direct aux passagers des prestations aéroportuaires visant à leur faciliter le voyage a été lancée. Ces «e-services» permettent de réserver son parking (normal ou premium), de bénéficier d'un coupe-file à la sûreté et d'accéder à un lounge en transit.





Actions environnementales

La certification carbone de l'aéroport a été renouvelée. Une déclaration d'engagement de Genève Aéroport sur la diminution des émissions de gaz à effet de serre a été signée. Des nouvelles navettes pour les personnels du site ont été mises en service. Plus de 220 nouveaux logements ont été insonorisés en Suisse et en France. Tour d'horizon des mesures prises en 2013 pour diminuer l'impact environnemental de l'aéroport.

Genève Aéroport, en collaboration avec ses partenaires de la plate-forme aéroportuaire, est soucieux d'offrir à ses passagers des prestations sûres, performantes et adaptées à leurs attentes, et cela dans le respect des principes du développement durable. Il accompagne ainsi son activité d'une politique active visant à limiter ses impacts sur les riverains et sur l'environnement. Cette politique cible notamment la lutte contre le bruit, la qualité de l'air, le trafic induit, la gestion de l'énergie (voir chapitre « Infrastructures »), ainsi que la gestion des déchets, de l'eau et des milieux naturels. Autant de domaines dans lesquels des mesures sont prises et qui sont détaillées sur le site Internet de Genève Aéroport.

Qualité de l'air

Genève Aéroport a obtenu pour la troisième année consécutive le renouvellement de la certification carbone des aéroports (ACA pour « Airport Carbon Accreditation ») par un organisme tiers indépendant. Cette certification valide la pérennité et l'importance des efforts entrepris par l'aéroport pour diminuer l'impact climatique de ses activités. Elle atteste que Genève Aéroport a calculé l'empreinte carbone en prenant en compte les émissions dues aux infrastructures, à l'assistance en escale, au trafic aérien (atterrissages et décollages) et au trafic induit (passagers et employés). Genève Aéroport a en outre montré qu'il prend des engagements et obtient des résultats dans la réduction des émissions de CO₂ sous sa responsabilité et qu'il implique également les autres sociétés actives sur la plate-forme.

Au titre des initiatives diligentées par l'aéroport, on peut relever l'installation de systèmes de fourniture d'énergie aux avions en stationnement, l'installation de nombreux panneaux solaires, le renouvellement d'installations techniques, l'acquisition de véhicules éco-compatibles ou encore la promotion de la mobilité durable.

760'000
billets Unireso offerts aux
passagers par Genève Aéroport



En plus de toutes les mesures concrètes déjà mises en œuvre, la direction de l'aéroport a pris l'an passé de nouveaux engagements afin d'améliorer son empreinte carbone. Elle a ainsi signé une déclaration d'engagement afin de diminuer ses émissions de gaz à effet de serre. Parmi les actions énoncées figurent la mise en œuvre de mesures d'économie d'énergie certifiées par le protocole IPMVP (International Performance Measurement and Verification Protocol), la diminution de 500 tonnes en 2020 et de 5'000 tonnes en 2030 par rapport à 2012 des émissions de CO₂ dues aux bâtiments de Genève Aéroport ainsi que l'utilisation d'une part significative d'énergie renouvelable.

Mesures de réduction des émissions gazeuses

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

part à l'augmentation de la proportion des véhicules électriques ou hybrides. En 2013, Genève Aéroport a ainsi poursuivi sa politique d'achat de véhicules éco-compatibles et ses mesures d'incitation à l'attention des autres sociétés (conseils, sensibilisation, application du plan de mesures visant notamment à éliminer les anciens véhicules et à favoriser l'acquisition d'une flotte moderne, ainsi que l'installation de filtres à particules).

Toujours motivé par le développement de projets innovants, Genève Aéroport a pris part à un projet pilote aux côtés de l'EPFL. Il est ainsi partenaire d'une start-up qui développe une technologie de recharge de véhicules sans contact, par induction magnétique. L'aéroport participe à ce projet en tant que site pilote et a mis à disposition une de ses voitures électriques. La phase d'étude qui s'est déroulée en 2013 a notamment consisté à analyser l'adaptation du système sur le véhicule aéroportuaire, puis à équiper celui-ci. Quant à la station de recharge par induction, elle sera installée sur le site au printemps 2014 pour être testée.

Plan de mobilité favorisant les transports en commun

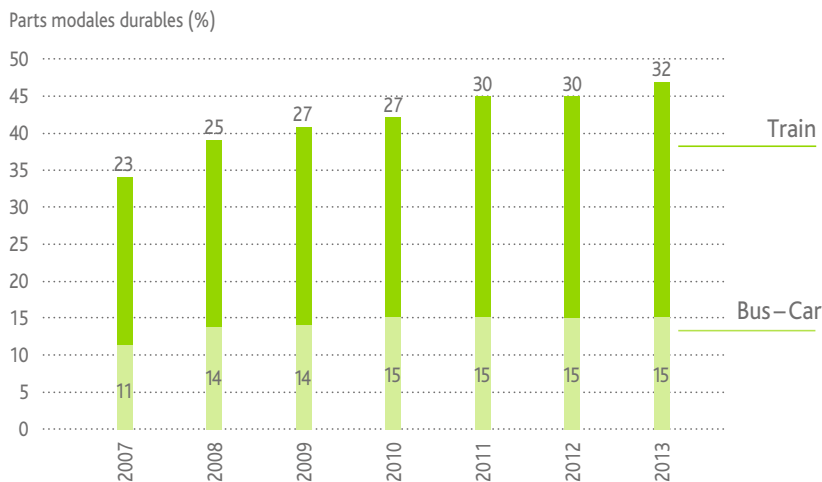
Autre manière de diminuer les émissions de CO₂: disposer d'un plan de mobilité qui favorise les transports en commun et la mobilité douce. Les actions prises par Genève Aéroport concernent tant les

passagers que les collaborateurs du site. L'aéroport offre ainsi aux voyageurs venant d'atterrir des billets de transports publics gratuits (car financés par Genève Aéroport), via deux distributeurs installés dans la zone de récupération des bagages. Genève Aéroport – qui est l'un des seuls aéroports au monde à avoir mis en place une telle action – a ainsi offert en 2013 un peu plus de 760'000 billets Unireso. Cette mesure, couplée à sa politique active de promotion des transports en commun, a permis d'atteindre une nouvelle fois son objectif de 45% au moins de passagers aériens empruntant les transports collectifs pour leurs déplacement de ou vers l'aéroport.



Au niveau des collaborateurs du site, Genève Aéroport met à disposition de ceux qui travaillent à des heures où il n'y a pas de transports publics un système de navettes (NPA: Navettes pour les Personnels de l'Aéroport). L'an passé, ce réseau de navettes s'est étendu à deux nouvelles communes: Ferney-Voltaire

Evolution des parts modales durables des passagers



Source : sondage ASQ 2013

et Versoix. Financées par Genève Aéroport et gratuites pour leurs usagers, ces NPA circulent très tôt le matin et très tard le soir dans des zones bien desservies par les transports publics durant la journée, afin de permettre aux personnes travaillant en horaires irréguliers d'utiliser les bus dans un sens et la navette dans l'autre. Plus de 800 personnes par semaine les ont empruntées en 2013. Pour rendre le système encore plus simple et plus pratique à utiliser, le logiciel de réservation des NPA a été mis à jour et le site entièrement renouvelé l'an passé.

Dans le cadre de sa politique de promotion du vélo, Genève Aéroport a participé à Bike to Work pour la huitième année consécutive. En marge de cette action cycliste, la plus grande de Suisse, il a organisé deux jours d'exposition et d'essais de vélos électriques. Il a également offert aux participants issus de ses rangs une révision gratuite de leurs vélos et une gravure contre le vol.

Programme d'insonorisation

En 2013, Genève Aéroport a poursuivi ses efforts dans la mise en œuvre de son programme d'insonorisation dans les communes riveraines genevoises. Plus de 150 logements – principalement des immeubles – ont été insonorisés, ce qui a représenté l'an passé un investissement supérieur à CHF 2,6 millions. A noter que de tels travaux ont des effets collatéraux positifs : ils améliorent par la même occasion l'isolation thermique, générant

ainsi de substantielles réductions sur le plan des émissions de CO₂.

A ce jour, l'aéroport a terminé l'insonorisation des habitations concernées dans la zone d'intervention obligatoire (zone VA, valeur d'alarme) et il poursuit son programme d'insonorisation au-delà des valeurs d'alarme. Ainsi, près de 3'000 logements au total ont été insonorisés par Genève Aéroport pour un coût total de quelque CHF 44 millions.

En France voisine, le dispositif a permis d'insonoriser 78 logements à Ferney-Voltaire en 2013, ce qui a représenté un coût pour Genève Aéroport de plus de CHF 1,1 million. En outre, 60 logements étaient en cours d'insonorisation et de nombreux dossiers étaient en préparation pour permettre le début de travaux durant l'année à venir.

Relations avec les riverains

Genève Aéroport entretient depuis des années des relations avec ses riverains, et ce à plusieurs niveaux. Par le biais bien sûr de la commission officielle de l'environnement (Commission consultative pour la lutte contre les nuisances dues au trafic aérien), mais également via diverses visites, présentations et rencontres avec les élus, ainsi qu'avec la population. En plus de ces diverses relations, Genève Aéroport a participé en 2013 au premier Forum Économique de Meyrin (le «MEF») en tenant un stand lui ayant notamment permis de discuter avec les riverains.

Gestion et valorisation des déchets

Plusieurs avancées ont eu lieu dans ce domaine. La taxe au sac, instaurée en janvier 2011 pour les entreprises travaillant dans le terminal principal, a continué à porter ses fruits, le taux de tri ayant progressé de 37 % en 2011 à 45 % à fin 2013. Cette mesure a été étendue en 2013 aux sociétés actives au fret et au terminal charter.

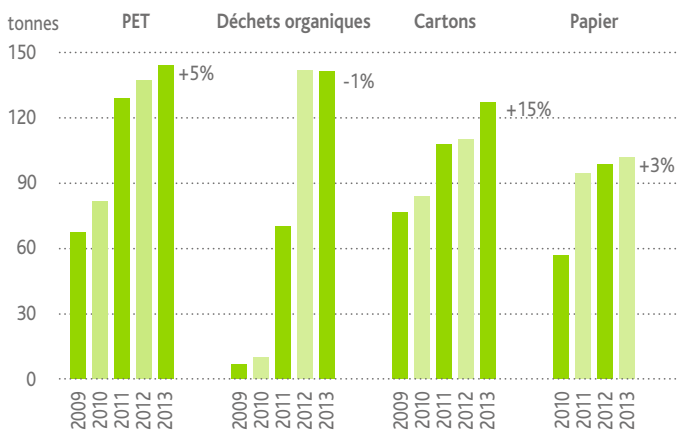
Une nouvelle déchetterie a été mise en exploitation dans le terminal principal. Remplaçant l'ancienne qui se trouvait à proximité, cette installation moderne possède un nouveau local pour les déchets organiques, ainsi qu'une presse pour compacter les bouteilles en PET.

Un partenariat a par ailleurs été conclu l'an passé avec les EPI (établissements publics pour l'intégration) pour le retraitement des consommables de bureau et le matériel électronique (cartouches d'impression, télécopieurs, photocopieurs...). Leurs ateliers démontent les divers éléments en vue de leur réutilisation ou de leur recyclage.

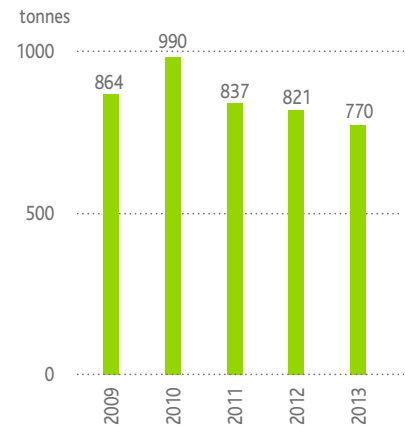


Evolution des déchets triés

Aérogare principale



Evolution des déchets incinérables



En termes de valorisation des déchets toujours, il est à noter que depuis plusieurs années les huiles alimentaires usagées des restaurants sont transformées (hors du site) pour fabriquer des biocarburants pour véhicules terrestres.

Redistribution des denrées non consommées

Outre ces mesures en aval, l'aéroport a également poussé une réflexion en amont du circuit des déchets, car tout ce qui est inutilisé n'est pas forcément à jeter. Comme dans tous les magasins et restaurants du pays, des marchandises périssables sont parfois retirées du circuit commercial alors qu'elles sont encore consommables. Genève Aéroport a ainsi poursuivi sa collaboration initiée en 2011 avec l'association Partage qui vient récolter les denrées alimentaires encore consommables dans différents points de restauration afin de les redistribuer le jour même dans des centres caritatifs de Genève. Près de 7 tonnes de denrées alimentaires ont ainsi été récupérées l'an passé (6'890 kilos, contre 5'020 en 2012) dans les commerces de l'aéroport.



recensées, dont certaines espèces rares ou menacées). Genève Aéroport – labellisé par la Fondation Nature & Economie pour la gestion de ses espaces naturels – prend des mesures pour préserver la biodiversité floristique et faunistique, qui vont du plan de fauche différenciée à l'installation de nichoirs, en passant par la présence de ruches en bord de piste. Pour préserver les milieux naturels, l'aéroport lutte également activement contre les néophytes. Trois espèces de ces plantes envahissantes (renouée du Japon, solidage et ambrosie) ont à nouveau fait l'objet en 2013 de plans d'actions visant à leur éradication, en concertation avec le canton.

Biodiversité des prairies de l'aéroport

Le site aéroportuaire compte quelque 200 hectares de prairie. C'est certes inattendu pour une plate-forme à vocation industrielle, mais il abrite une large diversité de végétaux (207 espèces



Marketing et promotion extérieure

De nombreuses actions ont été prises autour du nouveau vol direct entre Genève et Pékin. Un accord de jumelage a été signé avec l'aéroport de Pékin. Des services destinés à vendre aux passagers des prestations aéroportuaires pour faciliter le voyage ont été lancés. Une identité sonore a été créée. En 2013, Genève Aéroport a été présent sur de très nombreux fronts.

Le lancement du vol direct entre Genève et Pékin a constitué la grande nouveauté 2013, couronnant des années de discussions intensives et répondant à un besoin largement exprimé par divers publics. Dans ce contexte, la compagnie a reçu un soutien très complet pour son arrivée et pour la nouvelle desserte. C'est ainsi qu'Air China a bénéficié d'un accompagnement pour son installation (bureaux, démarches administratives, recrutement, etc.). Une coordination étroite a également eu lieu avec le siège de la compagnie en Chine.

Pour fêter cette arrivée, un événement inaugural a eu lieu à l'aéroport de Genève, en présence de quelque 200 invités. Une délégation de 30 personnes était venue de Pékin, emmenée par la vice-présidente de la compagnie, pour assister à cette soirée agrémentée de discours officiels, d'un récital de piano et d'animations chinoises.

Une grande campagne de communication pour la notoriété de la ligne, avec plusieurs vagues durant l'année, a également été menée, avec habillage d'un tram, affichage public, annonces presse et présence digitale. De même, de nombreuses activités d'accompagnement marketing ont eu lieu, tels une brochure de promotion, des concours sur Internet, des promotions et informations sur les réseaux sociaux, ainsi que des relais dans les salons destinés au grand public et aux professionnels. Pour ces derniers milieux (agences de voyages, tour-opérateurs, grandes entreprises...), plusieurs « workshops » et présentations ont en outre été organisés.

Soutien aux compagnies aériennes

Les nouveautés des autres compagnies ont également bénéficié d'un soutien, à l'instar de Wizz Air sur Bucarest, Swiss sur Saint-Pétersbourg, Belavia sur Minsk, Aegean sur Athènes. La collaboration étroite (événement presse, relations publiques, actions marketing) s'est en outre poursuivie avec les trois

Plus de
10'000
amis sur Facebook

Principaux dossiers sponsoring

Les Lions de Genève (basket)	Terre des Hommes
Fêtes de Genève	Neuchâtel International Fantastic Film Festival (NIFFF)
Forum de Meyrin	Festival du film d'animation d'Annecy
Théâtre de Carouge	Ski Romand
Forum des 100	Swiss Open Tennis
Genève Servette HC	PTE (Passenger Terminal Expo)
Les Zamis de l'OSR	



compagnies basées à Genève que sont Easyjet, Swiss et Darwin.

L'aéroport a en outre maintenu et développé son réseau de contacts, en participant notamment à une dizaine de congrès sur le transport aérien en Europe, en Asie et en Amérique du Nord. Il a également participé aux principales manifestations de la région sur le tourisme (Genève, Berne, Chambéry, Lyon...). A noter enfin qu'il a organisé à nouveau la journée « Envol » sur les voyages qui s'est tenue à Genève Aéroport et qui a été un succès, ayant accueilli plus de 25 exposants.

Jumelage avec Pékin

Il n'y a pas qu'avec les compagnies que Genève Aéroport a entretenu des relations étroites. L'an passé, il a en effet signé avec l'aéroport de Pékin un accord de jumelage. Ce « sistership agreement » vise à renforcer les échanges de connaissances et de « best practices » entre les deux plates-formes aux échelles certes différentes (Beijing Capital International Airport a accueilli plus de 83 millions

de passagers l'an passé), mais dont les expériences respectives peuvent les enrichir mutuellement. C'est ainsi que Pékin est particulièrement intéressé par le savoir-faire développé par Cointrin en matière de gestion énergétique et environnementale, tandis que Genève souhaite s'inspirer de sa grande sœur pour la gestion des flux et les services aux passagers.

E-marketing

La plate-forme « e-services », destinée à vendre en direct aux passagers des prestations aéroportuaires pour faciliter le voyage, a été lancée l'an passé. Elle permet la réservation de parkings (normal et premium), le passage rapide à la sûreté (« priority lane ») et l'accès à une lounge en transit. Ce service à la carte permet d'acheter soit uniquement le produit souhaité, soit un *package* de prestations et s'adresse aux passagers ne bénéficiant pas des petits extras liés à la classe affaires.

Réseaux sociaux

Genève Aéroport a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux, en publiant notamment des informations plusieurs fois par jour sur sa page Facebook, qui a dépassé les 10'000 amis en décembre. Il a également donné une nouvelle visibilité sur LinkedIn et YouTube.

Corporate

Une identité sonore a été créée pour Genève Aéroport, en accompagnement de la nouvelle charte graphique. Déclinée en versions de plusieurs longueurs, cette dernière devait notamment répondre aux critères de l'élégance, de la qualité de service, du dynamisme et de la dimension internationale tout en ayant un ancrage genevois et suisse. C'est ainsi qu'elle mélange divers instruments (dont un bâton de pluie, clin d'œil au jet d'eau) et une voix féminine, pour conférer un côté humain. Visant à devenir une véritable signature sonore, elle est notamment utilisée dans les annonces sonores, dans les supports audio-visuels et en message d'attente téléphonique.

Sponsoring

Genève Aéroport a poursuivi sa politique de sponsoring avec de nombreuses actions de soutien dans les quatre domaines d'activité qu'il a définis dans sa charte, à savoir le sport, la culture, l'économie & tourisme, ainsi que le social, le caritatif & environnement. Il a réparti ses activités auprès des communes riveraines, du canton de Genève et de sa zone de chalandise qui inclut toute la Suisse romande et la France voisine.



Concernant les sports, il a notamment renouvelé son soutien à l'équipe de basket des Lions de Genève qui ont été sacrés champions suisses en 2013.

Au niveau des événements spécialisés, il était partenaire de Passenger Terminal Expo, une conférence qui s'est tenue à Palexpo réunissant les aéroports, les compagnies aériennes et les ingénieurs du monde entier.

On peut également mentionner le projet artistique Mountain Climbers qui visait à transformer les télécabines en œuvres d'art. Ces dernières, dont quelques-unes ont été exposées dans l'aérogare, ont été vendues aux enchères en faveur d'une fondation caritative.

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

Enfin, il abrite depuis des années des tirelires afin que les passagers puissent

se débarrasser de leur monnaie (suisse ou étrangère) en faveur de la Croix-Rouge. En 2013, un nouveau tronç a été installé, portant à quatre le nombre de ces tirelires.



Service à la population

Les collaborateurs du service de sécurité de Genève Aéroport (SSA) sont régulièrement présents sur des événements sportifs ou festifs de la région afin d'assurer un service de sauvetage et de mettre à disposition une brigade sanitaire, ainsi que des moyens logistiques. En 2013, ils ont notamment été impliqués lors de la Lake Parade, des feux de clôture des Fêtes de Genève, du Triathlon de Genève et de la Coupe de Noël.

Associations faitières

Genève Aéroport est membre de deux associations faitières liées au secteur aérien : Aerosuisse (fédération faitière de l'aéronautique et de l'aérospatiale suisses) et SIAA (Swiss International Airports Association). En collaboration avec ces dernières, l'aéroport s'est prononcé sur divers thèmes politiques touchant à l'aviation, notamment sur la révision partielle concernant l'importation de marchandises dans le trafic touristique.

Sondages

Genève Aéroport réalise de très nombreux sondages, notamment à l'aide de tablettes, pour mesurer l'efficacité des services offerts aux passagers tout au long de l'année. En 2013, plus de 7'000 interviews ont été réalisées, par exemple dans le cadre du programme ASQ (Airport Services Quality).





Accroissement des compétences

Les effectifs ont augmenté pour répondre notamment à la croissance du nombre de passagers et aux adaptations de la plateforme. Le projet de gestion des compétences a continué à se déployer et les investissements en matière de formation continue se sont poursuivis. Genève Aéroport a obtenu le label « Friendly Work Space » et le renouvellement de son label « 1+ pour tous ».

Suivant la croissance des passagers et les adaptations de l'infrastructure, les effectifs ont poursuivi leur pente ascendante en 2013 : 26 nouveaux postes ont été créés à Genève Aéroport, faisant passer le nombre de ses collaborateurs à 889 (835,2 équivalents plein temps). Et cela sans compter les quelque 70 auxiliaires horaires qui ont œuvré en moyenne l'an passé.

Ce sont avant tout les rangs de la Direction Infrastructure et Planification, chargée de faire évoluer l'aéroport et d'adapter ses infrastructures, qui ont été étoffés (+12 personnes), ainsi que ceux de la Direction Opérations (+10 personnes), en particulier du service piste et du service sûreté. Parmi les nouveaux postes créés, il convient également de relever l'engagement d'une gestionnaire des processus achats, chargée de mieux structurer ces derniers en ayant une vue holistique et en se basant sur une vision à long terme qui tienne compte du cycle de vie complet et des principes du développement durable.

En matière d'engagement toujours, Genève Aéroport a obtenu en 2013 le renouvellement de son label « 1+ pour tous ». Décerné pour la première fois en 2012, ce dernier distingue les entreprises s'engageant en faveur de l'emploi et de l'insertion à Genève. Genève Aéroport, désireux d'être un employeur responsable, passe en effet systématiquement depuis des années par l'Office cantonal de l'emploi lorsqu'un poste est mis au concours. A compétences égales, il s'engage à donner la priorité à des demandeurs d'emploi, notamment à des chômeurs de longue durée.

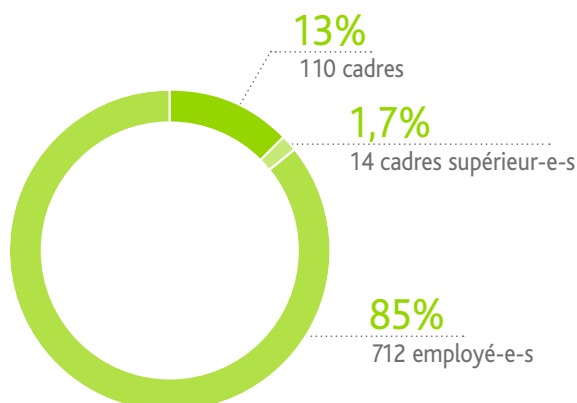
Formation continue

La tâche d'un gestionnaire aéroportuaire est complexe et relève de très nombreux domaines, allant de l'accueil des passagers au positionnement des avions, de la sûreté à la gestion des concessions commerciales, de la sécurité à l'entretien des infrastructures. A cette très grande diversité des métiers s'ajoute leur constante évolution. Dans ce contexte, la formation continue revêt un caractère extrêmement important. Genève Aéroport y consacre ainsi chaque année des sommes substantielles (CHF 1 million en 2013,

889

collaboratrices et collaborateurs

Répartition selon le statut des employés (836 employé-e-s CDI. Auxiliaires et apprentis non compris)



sans compter les nombreuses formations techniques).

Parmi les formations dispensées l'an passé, un séminaire de trois jours destiné à renforcer les compétences managériales de l'encadrement de Genève Aéroport a été mis sur pied et se poursuivra en 2014. S'inscrivant dans le cursus de formation continue en management des cadres, la méthode retenue offre un concept innovant de la thématique tant par sa démarche que par son approche pédagogique.

Politique de développement des compétences

Pour améliorer encore sa formation continue et l'ancrer véritablement dans sa stratégie d'entreprise, les Ressources Humaines de Genève Aéroport ont poursuivi l'élaboration de leur politique de développement des compétences. But de cette opération initiée en 2012 : mieux anticiper les besoins futurs et préparer la relève afin de disposer des bonnes compétences au bon endroit et au bon moment. Pour les employés, cette

démarche leur permet de développer leur savoir-faire, leur savoir-être, leur employabilité et ainsi mieux préparer leur évolution de carrière.

La première étape s'est concrétisée par l'élaboration d'un référentiel recensant toutes les compétences (tant comportementales que métiers) nécessaires à la réalisation des missions de Genève Aéroport. Ce « dictionnaire des aptitudes » a permis de créer l'an passé quelque 105 profils de compétences (soit environ 80 % de l'ensemble tant des profils que du nombre d'employés concernés) grâce à 35 ateliers réunissant notamment des titulaires des postes. Ces profils s'ajouteront aux descriptions de postes et donneront une vue d'ensemble des compétences nécessaires aux différentes fonctions et à leur évolution.

En parallèle, un catalogue de formation continue référencera l'ensemble des actions de formation qui permettront de développer les talents de chacun.

Sélection d'un Système d'Information Ressources Humaines

Ce projet stratégique nécessite le recours à un outil informatique performant au service des ressources humaines. C'est ainsi que l'an passé, un Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) comprenant notamment un programme de gestion de la formation a été choisi en vue d'un déploiement en 2014. L'outil retenu, qui permet notamment aux collaborateurs d'avoir accès à leurs propres

données, a fait ses preuves dans plusieurs entreprises européennes.

Gestion de la santé récompensée

Depuis des années, Genève Aéroport s'engage en faveur d'une gestion systématique de la santé et de la sécurité dans l'entreprise par le biais de mesures volontaires. Il dispose ainsi d'une politique formalisée et communiquée en la matière, s'est doté d'un comité en charge d'en définir les objectifs stratégiques et opérationnels, prend des mesures visant l'amélioration de la santé du personnel, organise des formations dans ce domaine, compte un médecin du travail sur le site... Autant de points, parmi de nombreux autres, qui ont été relevés par Promotion Santé Suisse.

Cette fondation soutenue par les cantons et les assureurs a ainsi décerné l'an passé à Genève Aéroport le label « Friendly Work Space », distinguant les sociétés qui mettent en œuvre avec succès des mesures visant l'optimisation des conditions cadres de l'entreprise et qui considèrent la gestion de la santé en entreprise comme partie intégrante de la gestion de celle-ci.

Evolution des effectifs 2009-2013

	2009		2010		2011		2012		2013	
	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.
Employé-e-s CDI	683,7	706	712,6	738	738,8	770	770,9	809	793,2	836
Auxiliaires mensuel-le-s CDD	37,3	49	40	56	49,4	63	38,5	49	35	46
Apprenti-e-s	4	4	4	4	4	4	5	5	7	7
Total	725	759	756,8	798	792,2	837	814,4	863	835,2	889

E.P.T. : équivalent plein temps

Plusieurs avancées en matière de santé et sécurité

Plus spécifiquement l'an passé, Genève Aéroport a effectué plusieurs avancées en matière de santé et sécurité au travail, d'un point de vue tant organisationnel que concret. C'est ainsi qu'un nouvel ingénieur HES chargé de sécurité CFST (Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail) est venu renforcer l'équipe en place afin notamment de poursuivre le déploiement et la mise en place du système de management de la santé et de la sécurité au travail. En outre, pour améliorer le partage d'informations et pouvoir traiter certaines problématiques véritablement dans leur globalité, un groupe de travail (Environment, Health and Safety GVA Group) regroupant les chargés de sécurité et responsables environnement des principaux partenaires de la plate-forme a été créé.

Un système de management de la sécurité de chantier a également été mis en place. Rappelant dans ses principes directeurs l'importance capitale que revêt la sécurité au sens large (du trafic aérien, des passagers et des travailleurs sur son site), Genève Aéroport a ainsi publié sur son site Internet ses directives en matière de santé et sécurité au travail, soulignant notamment les obligations légales et les modalités spécifiques au site aéroportuaire auxquelles doit se soumettre chaque prestataire.

L'environnement de travail des postes de contrôles sûreté a quant à lui été

passé à la loupe (radioprotection, ergonomie, électricité statique, bruit...) et un plan d'action est en cours d'implémentation.

La prévention jouant un rôle important, les formations concrètes sur le sommeil, l'alimentation et le stress en lien notamment avec les horaires irréguliers ont été reconduites en 2013, suite à leur succès en 2012. De même, et ce comme chaque année, Genève Aéroport a pris en charge les frais de vaccination des collaboratrices et collaborateurs contre la grippe saisonnière.

Installation de défibrillateurs

Genève Aéroport a installé 25 défibrillateurs à divers endroits de la plate-forme. Et, afin de permettre à ses collaborateurs de se familiariser avec ces appareils qui peuvent sauver des vies, il a organisé des cours de premiers secours pour l'ensemble de son personnel.



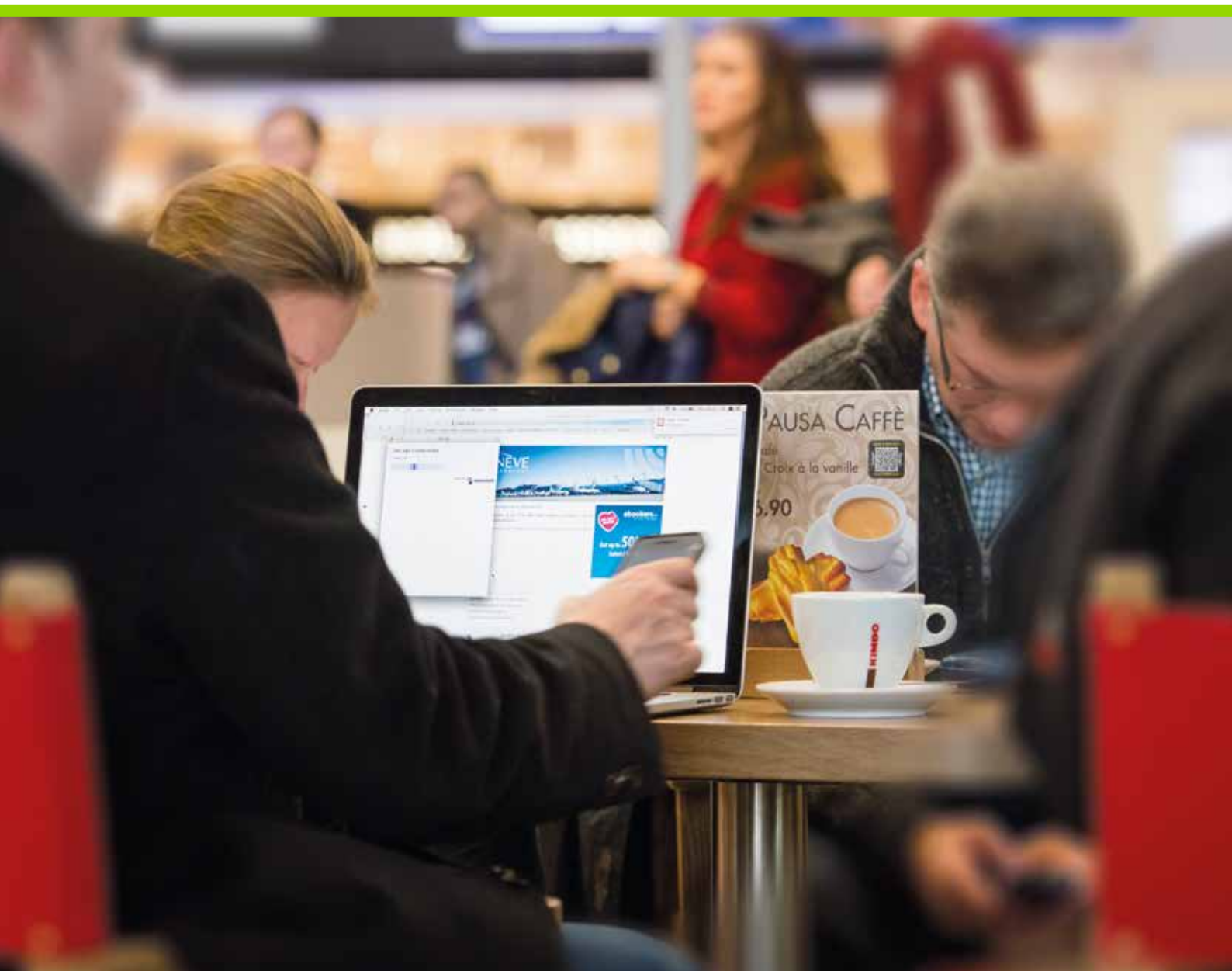
Droits des travailleurs du site

Le site aéroportuaire compte quelque 200 sociétés et entités. Genève Aéroport exige de toutes les entreprises au bénéfice d'une concession d'exploitation ainsi que de celles participant à ses appels d'offres qu'elles respectent la réglementation en matière de protection des travailleurs. Les sociétés doivent ainsi soit être liées par une convention collective de travail (CCT) applicable à Genève, soit avoir signé auprès de l'Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT) un engagement à respecter les usages de sa profession en vigueur dans le canton.

S'agissant de la protection des droits des travailleurs du site de l'aéroport, Genève Aéroport a renforcé en 2013 les clauses contenues dans les concessions commerciales et a procédé auprès de toutes les sociétés bénéficiaires d'une telle concession à un contrôle systématique de l'application des CCT applicables en collaboration avec l'OCIRT. Ce dernier a par ailleurs établi les usages en matière d'assistance au sol aux compagnies aériennes (UASCA 2013), lesquels s'appliquent à toutes les sociétés fournissant des services aux compagnies aériennes. Les UASCA 2013 sont entrés en vigueur le 1^{er} novembre 2013.

Free WiFi GVA

Genève Aéroport offre aux passagers et visiteurs la possibilité de se connecter gratuitement durant une heure au réseau internet dans toute l'aérogare. Plus de 2 millions de connexions ont été enregistrées en 2013.





Conception et rédaction : Genève Aéroport
Maquette : Dune Graphic

Crédits photos :
Reportage : Etienne Delacrétaz
Autres photos : Genève Aéroport
et divers photographes externes (Mark Inderkum, Frank Mentha, Stéphane Gros)

Imprimé à Genève par Atar Roto Presse SA, 2014
Papier Satimat Green (60 % de fibres recyclées et 40 % de fibres vierges FSC)

