

Rapport annuel 2014



Rapport annuel 2014

Table des matières

Introduction :

Chiffres-clés, fil rouge photographique	2-3
---	-----

Organisation :

L'atout de la connectivité	4-5
Conseil d'administration	4-5
Membres de la direction	4-5

Finances :

Situation financière saine	6-11
----------------------------	------

Activités aériennes :

Des passagers du monde entier	12-19
-------------------------------	-------

Service à la clientèle :

Qualité des services	20-22
Offre commerciale étoffée	23-25

Opérations :

Sécurité, ponctualité et efficacité	26-31
-------------------------------------	-------

Infrastructures :

Des chantiers nécessaires	32-37
---------------------------	-------

Corporate :

Mesures environnementales	38-40
Toujours plus de compétences	41-43
Des actions visibles	44-46

Fil rouge photographique

15 millions d'histoires personnelles

La barre des 15 millions de passagers a été franchie en 2014. Des enfants, des femmes et des hommes du monde entier ont utilisé les infrastructures de Genève Aéroport.

Des gens qui ont voyagé pour leur travail, leurs vacances ou pour retrouver leur famille. Autant d'histoires personnelles. Quelques-unes d'entre elles, prises sur le vif, illustrent ce rapport annuel.

Chiffres-clés



134
destinations

110Mio
d'investissement

15,2Mio
de passagers 

927 
employés

57 compagnies
aériennes de ligne 

403,8Mio 
de chiffre d'affaires

79'000
tonnes de fret

Natalia M.
Moscou
Retour à la maison
après des vacances



L'atout de la connectivité



En 2014, Genève Aéroport a poursuivi l'optimisation de sa desserte en ajoutant de nouvelles villes à son catalogue de destinations et en augmentant les fréquences sur certaines déjà existantes. Ainsi, Genève est désormais reliée à 134 aéroports dans 46 pays et dispose de l'un des réseaux les plus étoffés d'Europe, présentant un excellent ratio de destinations par habitant. Cette remarquable connectivité est un atout majeur pour la région. Elle constitue l'outil de la compétitivité et de la prospérité que l'aéroport offre aux collectivités qui l'entourent. Notre importante région transfrontalière y

trouve une indispensable ouverture sur le reste du monde, propice à la bonne santé économique de ses entreprises et au rôle majeur joué par Genève sur la scène internationale.

Par sa desserte de qualité, l'aéroport de Genève est fier de contribuer au rayonnement et au développement des cantons romands et des départements français voisins. Sa bonne santé financière lui permet d'investir pour adapter sans cesse ses infrastructures sans recourir aux finances publiques afin de pouvoir continuer à offrir un outil performant aux acteurs de toute la région.

Conseil d'administration

L'Aéroport International de Genève (Genève Aéroport comme l'indique son logo) est un établissement public autonome qui appartient à l'Etat de Genève. Il est le gestionnaire de la plate-forme aéroportuaire et jouit d'une concession fédérale. Il est doté d'un Conseil d'administration composé, depuis juin 2014, de:

Présidente depuis le 01.01.2015:

Corine MOINAT

Président jusqu'au 31.12.2014:

Pierre MAUDET

Conseiller d'Etat en charge du Département de la sécurité et de l'économie

Premier Vice-Président

André KUDELSKI

Second Vice-Président

John TRACEY

Membres

- Pierre BERNHEIM
- Elizabeth BÖHLER-GOODSHIP
- Alain de KALBERMATTEN
- Jean-Marc DEVAUD
- Fabienne FISCHER
- David FRICK
- Olivier HOHL
- Guillaume LACROIX
- Patrick LUSSI
- Pierre MAUDET
- Thierry MELLINA-BARES
- Magali ORSINI
- Karin PERRAUDIN
- Eric STAUFFER
- Alberto VELASCO
- Nicolas VUILLE
- Sully-Paul VUILLE

Membres de la direction



Xavier WOHLSCHLAG
Directeur Opérations

Nicolas GASPOZ
Directeur infrastructure & planification
Sûreté

Ruben JIMENEZ

Pierre GERMAIN
Directeur finances
commercial & développement
Adjoint du directeur général

L'année écoulée a également été marquée par l'octroi de l'autorisation de construire la future Aile Est. Ce bâtiment, qui remplacera l'actuel pavillon gros porteurs par un édifice à haute performance énergétique, permettra une mise à niveau des infrastructures et une consolidation de l'offre long-courriers pour répondre aux besoins économiques, touristiques et diplomatiques de la région.

S'il se doit d'accompagner le développement de la région, Genève Aéroport mène en parallèle une politique forte en matière environnementale. La construction d'un nouvel amortisseur de bruit constitue à ce titre un autre élément important de l'année 2014. Aux côtés de nombreuses

autres actions débutées ou poursuivies durant l'exercice précédent, elle témoigne de l'importance que Genève Aéroport accorde à restreindre les impacts de ses activités sur la qualité de vie des riverains et sur l'environnement.

Enfin, l'aéroport est un lieu de passage qui ambitionne d'offrir une expérience positive à toute personne empruntant l'avion pour ses loisirs, pour retrouver sa famille vivant sous d'autres cieux ou encore pour des motifs professionnels. C'est la raison pour laquelle il a perpétué ses efforts en 2014 afin d'offrir des services de qualité à des passagers qui ont, pour la première fois, franchi la barre des 15 millions au mois de décembre.

En 2015, Genève Aéroport continuera à œuvrer pour améliorer son offre et la qualité de ses services pour satisfaire davantage encore les besoins croissants des voyageurs. Conjointement avec tous les acteurs de la communauté aéroportuaire, il visera à faire de la plate-forme genevoise un lieu toujours plus accueillant et plus efficient pour que les passagers conservent de Genève un souvenir impérissable lorsqu'ils s'envolent vers d'autres cieux ou qu'ils atterrissent dans notre aéroport qui en est la porte d'entrée.

Corine MOINAT
Présidente du Conseil
d'administration

Robert DEILLON
Directeur général



Thomas ROMIG
Airport Steering

Massimo GENTILE
Technologies de l'information
et de la communication

Robert DEILLON
Directeur général

Denis MASTROGIACOMO
Exploitation

Aline YAZGI
Relations extérieures

Yves-Daniel VIREDAZ
Marketing & communication

Aline VACLIO
Finances & administration
(poste occupé jusqu'à fin 2014
par Valérie Bourquard)

Olivier DELETRAZ
Ressources humaines

Marc MOUNIER
Environnement & affaires juridiques

Jean-Claude BITZ
Sécurité



Situation financière saine

Genève Aéroport a dégagé un bénéfice net de CHF 88,3 millions grâce notamment à la hausse du nombre de ses passagers et à la bonne maîtrise de ses charges. Ses recettes aéronautiques et commerciales ont augmenté. Cette bonne santé financière permet à l'exploitant de l'aéroport d'envisager sereinement l'avenir et de poursuivre ses nécessaires investissements pour adapter et moderniser ses infrastructures.

La Suisse, comme la quasi-totalité des pays européens, a vu le nombre de ses passagers croître en 2014. A Genève, la hausse a atteint 5%. Cette augmentation a eu un impact positif sur les résultats financiers de Genève Aéroport, en raison de son modèle économique (faible proportion des charges variables).

Cette croissance – supérieure aux prévisions – associée à une bonne maîtrise des charges et à une adaptation des tarifs des redevances aéronautiques (trafic de ligne et charter) a permis à Genève Aéroport d'enregistrer un bénéfice net de CHF 88,3 millions. Il convient de souligner que ce relèvement de redevances, entré en vigueur au 1^{er} avril 2014, est le fruit de négociations tarifaires réussies avec les compagnies aériennes pour la période 2014-2016 et constitue la première augmentation (hors redevance sûreté) intervenue en plus de 10 ans. Il a eu lieu suite

à l'entrée en vigueur de l'ordonnance sur les redevances aéronautiques qui fixe le cadre dans lequel tous les aéroports suisses doivent évoluer. Depuis 2013, les tarifs aéronautiques sont en effet négociés avec les compagnies aériennes, sous la haute autorité de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC).

Tant les redevances aéronautiques que non aéronautiques se sont inscrites en hausse, les premières ayant toutefois enregistré une augmentation plus marquée. Ces taux de croissance différenciés ont influencé la structure des revenus, la part des recettes aéronautiques s'établissant désormais à 53,8% du total (contre 51,7% en 2013).

Ces évolutions ont permis au chiffre d'affaires de franchir pour la première fois la barre des CHF 400 millions (403,8 millions).



Répartition des recettes 2014

13,8%

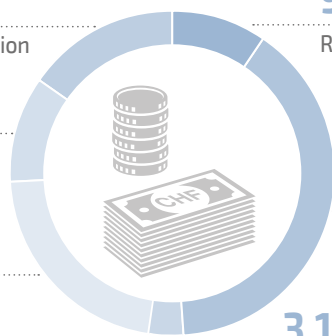
Autres recettes d'exploitation

10,1%

Parkings

22,3%

Redevances commerciales



9,6%

Redevances atterrissages

41,1%

Redevances passagers

3,1%

Autres redevances

Recettes aéronautiques

53,8%

Recettes non aéronautiques

46,2%



Recettes aéronautiques

Dans leur ensemble, les recettes aéronautiques ont augmenté de 11,6%. La redevance passagers affiche une progression de CHF 15,3 millions (+10,1%) expliquée d'une part par la croissance des passagers et d'autre part par l'effet tarif suite à l'augmentation des redevances évoquée précédemment. La redevance atterrissages s'est également inscrite en hausse (+3,4 millions, + 9,8%), pour des raisons similaires : adaptation des tarifs et effet volume lié à l'augmentation du trafic de ligne et charter, tandis que les atterrissages de l'aviation générale connaissent une diminution (pour mémoire, la redevance atterrissages est calculée par rapport au poids de l'aéronef).

Les redevances de stationnement ont également augmenté (CHF 2,1 millions, +44,9%), suite à la modification du modèle de calcul des redevances. Cet effet est toutefois tempéré par la baisse des revenus provenant de l'aviation générale, en raison de la diminution de ses mouvements.

Les redevances fret ont progressé de 7,3%, uniquement grâce à la bonne

performance de la partie avionnée, ce domaine n'ayant en effet pas connu de modification tarifaire en 2014.

Enfin, les redevances environnement ont augmenté (+ CHF 1,6 million) en raison de la modification tarifaire du modèle de la surtaxe bruit visant à avoir un effet incitatif sur la flotte utilisée par les compagnies opérant à Genève. D'ailleurs, certaines compagnies aériennes ont procédé à une amélioration de leur flotte plus rapidement qu'anticipé.

Recettes non aéronautiques

Les recettes non aéronautiques ont affiché une hausse de 2,7%.

Les redevances commerciales ont réalisé une performance satisfaisante (+1,9%), en dépit d'une morosité générale constatée dans le commerce de détail et de la baisse significative du segment « luxe », notamment due à la défection de la clientèle russe. Ces éléments ont toutefois été plus que compensés par la bonne performance du secteur hors-taxes aux arrivées, de la restauration airside (une fois que le passager a passé les contrôles de sûreté) et des loueurs de voitures.

Les recettes des parkings ont progressé en raison d'un taux de remplissage encore plus élevé que l'année précédente ainsi que de l'augmentation de tarif de deux parkings (P26 et P51) intervenue en avril 2013 et qui a produit son plein effet en 2014.

Les recettes issues des infrastructures centralisées ont également augmenté grâce à l'évolution du trafic passager au

départ et à la mise en place de la redevance pour le dégivrage.

Enfin, les recettes liées aux charges locatives refacturées ont diminué. Cette baisse est due d'une part aux nouvelles surfaces utilisées pour les besoins propres de Genève Aéroport (terminal T2 notamment) qui ne sont dès lors plus facturées aux sociétés tierces et d'autre part à la réduction des consommations d'énergie réalisées par les locataires. Cette diminution de consommation s'inscrit dans le cadre de la politique énergétique mise en place par Genève Aéroport.

Charges d'exploitation

Les charges de personnel ont augmenté de CHF 20,4 millions (progression inférieure à la prévision budgétaire). Cette variation s'explique principalement par la comptabilisation dans les comptes 2013 d'un produit exceptionnel de CHF 19,3 millions suite à la modification du plan de prévoyance et à la diminution de l'engagement de prévoyance. Sur l'exercice 2014, une nouvelle charge de CHF 3,2 millions a été comptabilisée suite au changement de plan décidé par la CPEG



(suite p. 10)

Etats financiers

Bilan au 31 décembre 2014

	2013 CHF	2014 CHF
ACTIF		
Disponibilités	4'843'304	18'362'178
Débiteurs clients	43'874'283	49'996'041
Comptes de régularisation actifs et créances diverses	8'568'939	9'453'298
Total de l'actif circulant	57'286'526	77'811'517
Immobilisations corporelles	715'588'485	764'993'094
Immobilisations corporelles en location-financement	2'787'156	2'079'720
Total de l'actif immobilisé	718'375'641	767'072'814
Total de l'actif	775'662'167	844'884'331
PASSIF		
Fournisseurs et autres créanciers	27'765'254	22'748'383
Comptes de régularisation passifs	11'129'233	11'454'525
Part à court terme des emprunts et autres dettes	32'424'232	1'612'676
Instruments financiers dérivés	15'089'524	20'673'767
Total des exigibles à court terme	86'408'242	56'489'351
Emprunts et autres dettes à long terme	201'498'641	252'471'313
Provisions non courantes	13'140'000	13'140'000
Engagements de prévoyance	236'306'384	331'402'384
Total des dettes à long terme et provisions	450'945'025	597'013'697
Capitaux propres		
Fonds environnement	10'260'654	9'790'828
Réserves	136'444'751	93'254'609
Résultat de l'exercice	91'603'495	88'335'846
Total des capitaux propres	238'308'900	191'381'283
Total du passif	775'662'167	844'884'331

Compte de profits et pertes 2014

	2013 CHF	2014 CHF
PRODUITS		
Redevances aéroportuaires		
Redevances d'atterrissages	35'264'070	38'721'939
Redevances passagers	150'550'536	165'813'765
Autres redevances	8'836'712	12'656'627
	194'651'318	217'192'331
Produits d'exploitation		
Loyers et droits de superficie	20'928'540	20'936'304
Redevances commerciales	88'287'658	89'977'584
Parkings	39'590'669	40'769'333
Charges locatives refacturées	9'551'937	9'352'211
Recettes infrastructures centralisées	15'628'414	17'506'140
Autres recettes d'exploitation	7'693'430	8'072'696
	181'680'648	186'614'268
Total des produits	376'331'966	403'806'599
CHARGES		
Personnel		
Salaires et allocations	-85'925'196	-87'165'596
Charges sociales	-22'455'047	-21'228'132
Autres charges du personnel	-3'312'994	-4'230'690
Engagement de prévoyance	-11'531'000	-8'440'000
Modification de plan de prévoyance	19'334'000	-3'235'000
	-103'890'237	-124'299'418
Dépenses de fonctionnement		
Energie, entretien et loyers	-45'219'991	-47'007'816
Marchandises	-4'826'639	-4'660'084
Honoraires, prestations de services et sous-traitance	-51'827'787	-57'061'239
Frais de police pour sûreté au sol	-4'149'810	-4'149'810
Autres dépenses de fonctionnement	-15'219'846	-8'064'222
	-121'244'073	-120'943'171
Prélèvement net du fonds environnement	4'011'232	469'826
Résultat opérationnel avant amortissements, intérêts	155'208'888	159'033'836
Amortissements sur investissements		
Amortissement sur immobilisations corporelles	-56'926'831	-63'073'439
Amortissement sur immobilisations corporelles en location-financement	-942'552	-999'910
	-57'869'383	-64'073'349
Résultat opérationnel	97'339'505	94'960'487
Produits d'intérêts	18'290	42'758
Charges d'intérêts	-5'754'300	-6'667'399
	-5'736'010	-6'624'641
Résultat de l'exercice	91'603'495	88'335'846

Chiffres clés

en millions de CHF

	2013	2014
Chiffre d'affaires	376,3	403,8
Résultat opérationnel avant intérêts et amortissements	155,2	159,0
Bénéfice net	91,6	88,3
Cash-flow opérationnel	128,3	158,6
Cash-flow d'investissements	121,4	110,1
Endettement net (emprunts et locations-financements diminués des liquidités)	229,1	235,7

Ratios

	2013	2014
Résultat opérationnel / chiffre d'affaires	41,2%	39,4%
Bénéfice net / Chiffre d'affaires	24,3%	21,9%
Cash-flow opérationnel / cash-flow d'investissement	105,7%	144,1%
Résultat opérationnel / endettement net	67,8%	67,5%



(la Caisse de Prévoyance de l'Etat de Genève, qui a adopté un nouveau barème pour les prestations de libre passage).

Les postes salaires et assurances sociales ont affiché une hausse de +1,7%, qui résulte notamment de l'ajustement normal des effectifs (renforts pour répondre aux besoins opérationnels courants de la sûreté passagers et de la sécurité), ainsi que du besoin en ressources supplémentaires pour faire face au développement des projets d'infrastructures.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles ont connu une hausse contenue (+1,1%).

Cash-flow opérationnel

Le résultat opérationnel avant amortissements et intérêts (EBITDA) a augmenté de 2,5 % pour atteindre CHF 159 millions. La marge sur EBITDA s'est établie à 39,4 % (contre 41,2 % en 2013, la diminution s'expliquant par l'effet des CHF 19 millions de revenu exceptionnel en 2013).

Charges financières

Au niveau des charges financières, les amortissements ont enregistré une hausse de +10,7% en raison de la mise en service d'investissements de modernisation, tels le renouvellement des installations de gestion des parkings, la station de distribution de carburants, l'ajout d'une nouvelle machine de déneigement, les travaux préparatoires de l'Aile Est et la construction du GP+ (bâtiment provisoire construit pour pallier la perte de capacités liée à la construction de l'Aile Est).

Les intérêts sur emprunts sont en hausse de CHF 0,9 million, augmentation cohérente avec l'évolution de l'encours moyen de la dette sur la période. En 2014, la dette bancaire (hors leasing et autres engagements) a augmenté de CHF 19 millions pour atteindre un total de CHF 225 millions. Par ailleurs, un emprunt à taux fixe de CHF 50 millions (1,87% sur 20 ans) a été souscrit en janvier 2014. Il convient en outre de relever qu'à fin décembre, l'intégralité de la dette était à taux fixe (taux moyen de 2,68%).

Investissements

Les investissements réalisés en 2014 ont atteint CHF 110 millions. Ce montant, qui se situe à un niveau historiquement élevé bien qu'inférieur à celui de 2013, illustre le fait que Genève Aéroport poursuit son programme de rénovations et de modernisations annoncé depuis des années. Sa situa-

tion financière très saine lui permet de poursuivre son cycle d'investissements afin de réaliser les adaptations nécessaires de ses infrastructures.

Principaux indicateurs

	2010	2011	2012	2013	2014
Chiffre d'affaires	322,7	344,8	364,2	376,3	403,8
Bénéfice net	48,9	64,6	66,5	91,6	88,3
Bénéfice versé à l'Etat	24,4	32,3	33,3	45,8	44,2
Droit de superficie	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
Cash-flow d'investissements	50,8	66,9	97,6	121,4	110,1
Passagers	11,9	13,1	13,9	14,4	15,2

Tous les chiffres sont en millions de CHF

Important apport économique

Au-delà des résultats financiers de l'établissement public autonome qu'est Genève Aéroport, l'apport économique de l'aéroport est important et contribue fortement au développement de la région. Son impact se situe 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 2014 près de 1'000 collaborateurs et auxiliaires). 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 près de CHF 450 millions d'investissements durant les cinq dernières années (2010-2014) 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 zurichois 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 7,2 milliards de francs.

Quant aux 134 destinations directes, elles contribuent à la force du tissu économique. Ce réseau étoffé permet une excellente connectivité et rend la région attractive, les entreprises pouvant facilement se rendre auprès de leurs filiales ou clients étrangers. Cette desserte aérienne riche en liaisons non-stop vient également 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, elle 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 : 94% des passagers ont un lien avec celle-ci et utilisent les infrastructures comme point de départ ou d'arrivée de leur voyage, seuls 6% des voyageurs étant en transit.

Enfin en termes de finances publiques, Genève Aéroport joue un rôle non négligeable. Entre 2010 et 2014, il a versé à l'Etat de Genève quelque CHF 180 millions grâce sa capacité bénéficiaire. A quoi s'ajoutent les divers paiements de prestations fournies par le canton (telles certaines tâches de police) et rétrocessions (droit de superficie).



Des passagers du monde entier

Genève Aéroport a passé en 2014 la barre symbolique des 15 millions de passagers, tandis que le nombre de mouvements d'avions s'est légèrement contracté. L'activité fret s'est développée, reflétant notamment le dynamisme des exportations de la région. Quant à la desserte aérienne, elle s'est encore améliorée avec un total de 134 destinations desservies, dont 108 en Europe et 26 intercontinentales.

En 2014, Genève était reliée par un vol direct à 46 pays. Cette desserte de qualité constitue un atout fondamental pour la région. Elle explique également pourquoi les 15 millions de passagers (précisément 15'152'915) de l'aéroport proviennent du monde entier.

Le nombre de voyageurs a augmenté en 2014 de 5%. Cette croissance s'est située dans la lignée des années précédentes, la hausse annuelle ayant été depuis 5 ans comprise entre 4% et 10% environ. Elle se trouve également dans la moyenne européenne, mais néanmoins supérieure à celle des aéroports directement concurrents (Zurich +2,5%, Lyon -1,1%). Enfin, il convient de relever que la hausse a été plus forte pour le trafic de ligne (5,6%), puisque le secteur charter a baissé de 18%, confirmant la tendance amorcée depuis quelques années.

Les mouvements d'avions n'ont pas suivi la même trajectoire, leur total s'étant légèrement contracté (-0,6%) par rapport à 2013, pour se situer à 187'596. Le nombre de mouvements de l'aviation de ligne et charter a toutefois augmenté en 2014, témoignant de l'amélioration de la qualité de la desserte. Le secteur ligne et charter représente désormais plus des trois quarts des mouvements (77%), le secteur non commercial ayant de son côté connu un repli marqué (-20%).

A noter encore que l'emport moyen (autrement dit, le nombre de passagers divisé par le nombre de mouvements) du trafic ligne et charter a continué à progresser, reflétant l'utilisation d'appareils à plus grande capacité et l'amélioration globale des taux de remplissage. Ainsi, alors qu'en 2005, un avion comptait 80 passagers en moyenne, il en transportait 104 en 2014, ce qui explique pourquoi le nombre de mouvements (ligne et charter) a augmenté de 10% en dix ans, alors que celui des passagers a crû de 61%.

Les principales compagnies à Genève

En termes de parts de marché sur le trafic de ligne, easyJet a clairement maintenu sa première place en 2014 avec 41,8%, tandis que Swiss suivait, en progression notable, avec 15,2% du total. Air France (4,7%) arrive désormais à la troisième place, avant British Airways (4,6%) et Lufthansa (4,0%). La suite du « top 10 » est restée inchangée (KLM, TAP Portugal, Brussels Airlines, Iberia et Turkish Airlines).

Au total, ce sont 57 transporteurs réguliers qui étaient présents à Genève en 2014, dont 41 compagnies aériennes européennes.

Desserte aérienne

Vols de ligne



Le groupe easyJet (vols opérés par easyJet Switzerland et par easyJet plc) a dépassé pour la première fois les 6 millions de passagers transportés à Genève, en hausse de 6,4% par rapport à l'année précédente. Le trafic de et vers les Îles britanniques a représenté 29% de son activité, tandis que les marchés suivants étaient la France (18%), l'Espagne (16%), le Portugal (9%) et l'Italie (8%). En valeur absolue, Londres-Gatwick (657'473 passagers) a représenté de loin la première route opérée par easyJet, suivie par Porto (323'000), Barcelone (319'722), Nice (298'741), Paris-Orly, Londres-Luton, Lisbonne, Amsterdam et Bruxelles. A noter, parmi les marchés importants, des croissances supérieures à la moyenne sur Alicante, Malaga et Birmingham.

Swiss International Airlines a nettement consolidé sa deuxième place, avec 2,2 millions de passagers transportés, une augmentation de 11% sensiblement supérieure à la moyenne. La croissance est venue essentiellement des nouveaux vols lancés en cours d'année et de la



capacité ajoutée sur les lignes existantes. Les deux marchés dominants pour Swiss sont restés Zurich (464'625 passagers, en légère baisse) et Londres-Heathrow (404'451, + 9%).

Résultats contrastés

Grâce à une année riche en nouveautés, Etihad Regional (ex-Darwin) a connu une croissance de 17,9%.

Parmi les long-courriers, Air China a consolidé sa présence avec sa première année complète à Genève, se traduisant par une hausse de 43,1% de son trafic. Quant à Air Canada, elle a bénéficié d'un accroissement de capacité (l'Airbus A330 remplaçant le Boeing 767), amenant 16,1% de voyageurs supplémentaires. Emirates a vu son trafic augmenter de 5,2%, tandis qu'United, Etihad et Qatar ont été en très léger recul.

Parmi les grandes compagnies traditionnelles, la plupart d'entre elles ont connu des légères hausses de trafic, inférieures à la moyenne de Genève (Air France, British Airways, KLM, Iberia, SAS, TAP...). Lufthansa a perdu près d'un cinquième de ses passagers, essentiellement en raison du transfert de certains vols vers sa filiale Germanwings.

Concernant la répartition par alliance, les parts de marché sont restées presque inchangées avec 31% pour Star Alliance (qui regroupe notamment Lufthansa, Swiss, Air Canada, Austrian, Brussels Airlines, Turkish Airlines, United Airlines...), 10% pour SkyTeam (Air

France, KLM, Alitalia, Aeroflot...), 8% pour Oneworld (British Airways, Iberia, Finnair, Qatar...) et 45% pour le secteur low cost (essentiellement easyJet).

Hausse sur la Méditerranée

En termes de région, l'Europe – qui représente 90% des passagers environ – a connu une hausse légèrement supérieure à la moyenne (+6,1%). Ce sont surtout les marchés loisirs du bassin méditerranéen qui ont tiré la croissance, reflétant la concurrence des transporteurs sur ces axes et les préoccupations géopolitiques de la clientèle : Croatie (+59,8%), Grèce (+31,1%), Italie (+14,5%), Portugal (+11,7%), Turquie (+10,2%), France (+7,6%). L'Espagne n'a pas enregistré de véritable hausse en 2014, probablement en raison d'une surcapacité déjà existante depuis quelques années.

Le corollaire de cette évolution est la situation difficile vécue par certains autres marchés : forte baisse en Égypte et léger recul sur d'autres pays d'Afrique du Nord et du Proche-Orient. Le Maroc en revanche a tiré son épingle du jeu (+15%), grâce à de la capacité supplémentaire opérée sur Marrakech. L'évolution a également été assez positive sur le Liban, Israël et l'Arabie Saoudite.

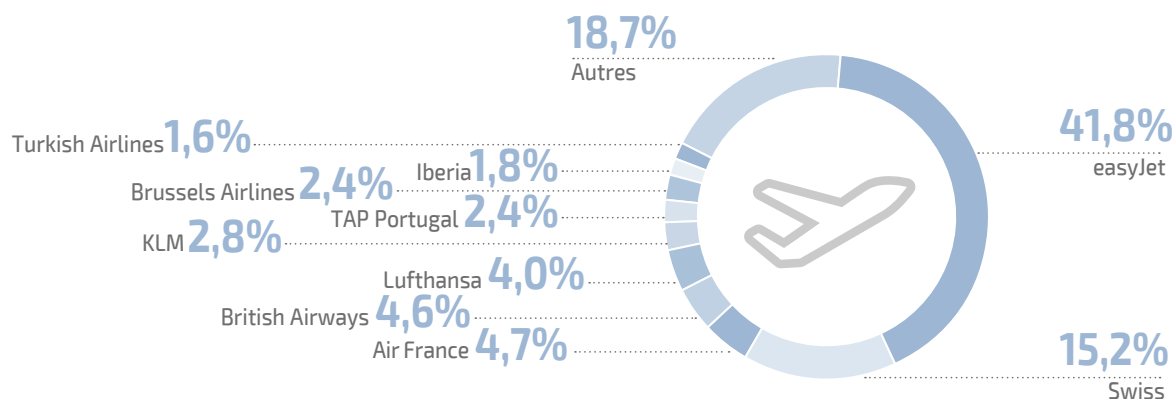
Parmi les villes pour lesquelles la demande est la plus forte, Londres est restée de très loin en tête avec 2,3 millions de passagers (6 aéroports desservis). Ont suivi Paris, Amsterdam,

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

Destinations	Passagers	Variation 2014/2013	Destinations	Passagers	Variation 2014/2013	Destinations	Passagers	Variation 2014/2013
AFRIQUE	369'966	-2,1%	Croatie	46'335	+59,8%	Malte	11'524	+39,1%
Algérie	29'954	+10,3%	Dubrovnik	17'611	+50,9%	Malte	11'524	+39,1%
Alger	29'954	+10,3%	Split	28'724	+65,8%	Norvège	45'697	7,3%
Egypte	59'017	-34,7%	Danemark	269'171	+20,3%	Oslo	45'697	7,3%
Hourghada	14'086	-41,4%	Copenhague	269'171	+20,3%	Pays-Bas	652'523	+2,6%
Le Caire	43'978	+3,9%	Espagne	1'568'436	-0,2%	Amsterdam	635'801	+1,8%
Sharm El-Sheikh	953	-96,0%	Alicante	95'983	+15%	Rotterdam	16'722	+49,6%
Maroc	183'216	+15,0%	Barcelone	472'225	-6,6%	Pologne	43'451	-0,3%
Casablanca	83'371	-3,7%	Bilbao	15'117	-41,5%	Varsovie	43'451	-0,3%
Marrakech	99'845	+37,4%	Ibiza	29'790	+7,9%	Portugal	1'018'040	+11,7%
Tunisie	97'779	-3,1%	Madrid	499'908	-12,5%	Faro	23'537	+5,9%
Djerba	22'343	-5,1%	Malaga	157'314	+30,1%	Lisbonne	504'844	+9,3%
Enfidha	1'983	-35,1%	Oviedo	5'372	+8,6%	Porto	489'659	+14,5%
Monastir	7'124	+6,2%	Palma De Majorque	150'367	+27,9%	République Tchèque	73'017	-11,3%
Tunis	66'330	-1,9%	St-Jacques-de-Compostelle	72'099	+5,6%	Prague	73'017	-11,3%
AMERIQUE	432'989	+0,4%	Séville	39'542	+8,3%	Roumanie	53'355	+168,5%
Canada	122'622	+16,1%	Ténérife	24'865	+568,9%	Bucarest	52'453	+164,0%
Montréal	122'622	+16,1%	Valence	5'854	+19,9%	Cluj-Napoca*	902	-
États-Unis	310'367	-4,7%	Finlande	100'424	-1,1%	Royaume-Uni	3'137'706	+4,6%
New York-Newark	97'710	-5,0%	Helsinki	100'424	-1,1%	Aberdeen*	582	-
New York-JFK	128'065	-5,2%	France	1'984'732	+7,6%	Belfast	25'655	-15,3%
Washington	84'592	-3,6%	Ajaccio	41'256	+35,7%	Birmingham	48'258	+18,1%
ASIE ET MOYEN-ORIENT	693'002	+6,2%	Bastia	27'132	+54,2%	Bournemouth	25'163	-0,8%
Arabie Saoudite	55'573	+16,9%	Biarritz	8'477	-1,9%	Bristol	182'073	+4,8%
Jeddah	29'650	+13,8%	Bordeaux	185'046	+14,9%	Cambridge	964	-17,7%
Riyadh	25'923	+20,7%	Calvi	855	-26,5%	Cardiff	1'511	+682,9%
Azerbaïdjan	2'097	-	La Rochelle*	5'377	-	Edimbourg	140'945	+2,6%
Bakou*	2'097	-	Lille	61'049	+50,6	Exeter	2'445	-0,8%
Chine	54'332	+43,1%	Marseille	10'400	+314,5%	Glasgow	13'419	+11,2%
Pékin	54'332	+43,1%	Nantes	158'656	+21,9%	Inverness	1'536	+638,5%
Émirats Arabes Unis	301'805	+1,9%	Nice	413'403	-4,1%	Ile de Man	2'309	+15%
Abu Dhabi	112'679	-3,2%	Paris-Charles De Gaulle	695'935	+3,2%	Jersey	7'374	-3,7%
Dubai	189'126	+5,2%	Paris-Orly	284'636	+7,4%	Leeds	41'195	-14,0%
Israël	129'966	+11,2%	Toulouse	92'510	+11,9%	Liverpool	133'851	-0,5%
Tel Aviv	129'966	+11,2%	Grèce	245'130	+31,1%	Londres-City	178'655	-5,1%
Jordanie	15'346	-0,7%	Athènes	189'569	+23,8%	Londres-Gatwick	746'532	+7,6%
Amman	15'346	-0,7%	Corfou*	4'044	-	Londres-Heathrow	1'007'027	+4,6%
Koweït	8'036	+2,5%	Heraklion	35'799	+47,9%	Londres-Luton	259'700	-5,0%
Koweït	8'036	+2,5%	Mykonos	15'718	+63,0%	Londres-Southend	61'766	+301,0%
Liban	57'482	+5,8%	Hongrie	99'055	-33,2%	Londres-Stansted	57'918	-3,1%
Beyrouth	57'482	+5,8%	Budapest	99'055	-33,2%	Manchester	151'949	+0,9%
Ouzbékistan	29	-99,5%	Islande	14'119	-	Newcastle	28'542	-0,4%
Tachkent	29	-99,5%	Reykjavik*	14'119	-	Nottingham-East Midlands	3'943	-0,3%
Qatar	68'336	-2,6%	Irlande	104'042	+1,4%	Southampton	14'394	+84,3%
Doha	68'336	-2,6%	Cork	2'922	-20,7%	Russie	324'769	+0,1%
EUROPE	13'315'437	+6,1%	Dublin	101'120	+2,3%	Moscou-Domodovovo	136'452	-10,6%
Allemagne	888'623	-3,5%	Italie	716'492	+14,5%	Moscou-Sheremetyevo	166'456	+4,9%
Berlin-Schönefeld	182'390	+3,6%	Brindisi	55'785	+9,5%	Saint-Pétersbourg	21'861	+66,3%
Berlin-Tegel	772	-97,8%	Cagliari	21'324	+36,8%	Serbie	66'578	+5'684,4%
Düsseldorf	77'577	-2,0%	Catane	82'496	+32,1%	Belgrade	66'578	+5'684,4
Francfort	373'052	-1,1%	Florence	18'474	-0,2%	Suède	165'496	+29,7%
Hambourg	49'044	+8,8%	Milan	201	-63,5%	Göteborg	4'148	+321,5
Leipzig*	3'337	-	Naples	65'595	+2,8%	Stockholm	161'348	+27,4%
Munich	200'152	-3,9%	Olbia	49'226	+46,3%	Suisse	515'038	+2,6%
Stuttgart*	2'299	-	Rome	345'800	+12,4%	Lugano	32'663	-7,4%
Autriche	157'959	+8,2%	Venise	73'117	+0,7%	Zurich	482'375	+3,4%
Vienne	157'959	+8,2%	Vérone*	4'474	-	Turquie	271'290	+10,2%
Belgique	553'428	+3,9%	Kosovo	82'799	+8,8%	Antalya	11'558	-2,6%
Bruxelles	553'428	+3,9%	Pristina	82'799	+8,8%	Istanbul-Ataturk	233'360	-0,4%
Biélorussie	8'920	+1'774%	Luxembourg	50'808	+3,3%	Istanbul-Sabiha Gökçen*	26'372	-
Minsk	8'920	+1'774%	Luxembourg	50'808	+3,3%	Ukraine	46'481	-0,5%
						Kiev	46'481	-0,5%

* Nouvelle destination

Parts de marché 2014 Trafic de ligne



Bruxelles, Lisbonne (progression de la 8e à la 5e place), Madrid, Porto, Zurich, Barcelone et Nice. (voir Top 20 p.17)

Saisonnalité modérée

On peut encore relever que globalement la saisonnalité reste très modérée à Genève en comparaison d'autres aéroports, avec des légères pointes de trafic en mars, juillet et août. Ce relatif lissage est dû à la forte proportion de passagers qui voyagent pour des raisons d'affaires, notamment aux mois traditionnellement moins prisés par les touristes. Quant au trafic généré par les sports d'hiver, il est estimé à quelque 1,2 million de passagers par saison.

Réseau aérien de premier ordre

Au plan intercontinental, la desserte est restée très performante en 2014 vers l'Amérique du Nord (4 vols quotidiens), vers le Golfe (3 vols quotidiens et plusieurs fréquences hebdomadaires) et vers la Chine (liaison directe sur Pékin depuis mai 2013). Les liaisons vers l'Afrique du Nord et le Moyen-Orient ont été relativement stables, avec néanmoins comme nouveau pays un vol direct vers Bakou en Azerbaïdjan.

Quant au réseau aérien européen, il s'est encore sensiblement étoffé, avec principalement des nouveaux marchés « niches » desservis en vols directs et des liaisons de type saisonnier, que ce soit pour la clientèle locale ou pour les touristes étrangers. Parmi les destinations les plus « exotiques », la palme revient



au lancement de la ligne vers Reykjavik en Islande. La compagnie nationale Icelandair a lancé deux vols hebdomadaires durant les mois d'été, permettant à de nombreux touristes de découvrir ce paradis naturel fascinant. Par la suite, easyJet s'est également intéressé à cette route, en opérant deux fréquences par semaine à partir de la saison d'hiver.

Nouveautés lancées par les acteurs locaux

Assez logiquement, les nouveautés de la desserte ont majoritairement été lancées par les trois transporteurs possédant une base opérationnelle à Genève. 2014 a d'ailleurs été une année où la concurrence entre ces compagnies s'est particulièrement fait sentir, avec plusieurs routes opérées en simultanée.

Ainsi, easyJet Switzerland a étendu son réseau local, de plus de 60 destinations, en inaugurant de nouvelles routes pour Genève: Aberdeen (en hiver seulement, pour la clientèle britannique), La Rochelle (en été) et Tenerife (toute l'année). Par ailleurs, la compagnie orange s'est également imposée en cours d'an-

née sur des routes déjà desservies par d'autres, comme Belgrade, Hambourg, Vienne et Reykjavik déjà citée.

De son côté, Swiss International Airlines a encore accéléré son redéploiement au bout du lac, en étoffant considérablement son offre aérienne, en consolidant sa base d'avions et d'équipages et en implémentant sa nouvelle politique tarifaire. À part le lancement de Corfou, qui n'avait jamais été desservi en vol régulier, SWISS s'est essentiellement invitée sur des marchés déjà en concurrence, à savoir Rome, Copenhague, Lisbonne, Marrakech, Héraklion (Crète) et Pristina. La plus petite des compagnies « locales » a connu une année mouvementée, puisque Darwin s'est rebaptisée Etihad Regional en cours d'année, suite à l'entrée dans son capital du groupe d'Abu Dhabi. Le nouveau « brand » a été intégré rapidement et la flotte de Saab 2000 complétée par des ATR 72. Le réseau a subi de multiples évolutions, avec notamment une forte expansion vers la France.

Desserte très diversifiée

D'autres compagnies ont fait leur arrivée sur le tarmac genevois au cours de l'année écoulée. Juillet a marqué la venue d'Azerbaijan Airlines opérant deux fréquences hebdomadaires entre Bakou et Genève. La compagnie turque Pegasus figure aussi dans les nouveaux « entrants » sur le marché, avec une ligne vers l'autre aéroport d'Istanbul, Sabiha Gökçen, situé sur la rive asiatique du Bosphore. Finalement, la com-

(suite p. 18)

Résultat du trafic global

	2013	2014	Variation 2014 / 2013		2013	2014	Variation 2014 / 2013
Passagers				Mouvements			
Trafic de ligne	14'028'398	14'811'394	+5,6%	Trafic de ligne	135'470	140'619	+3,8%
Trafic charter	316'241	258'033	-18,4%	Trafic charter	4'269	3'867	-9,4%
Total ligne et charter	14'344'639	15'069'427	+5,1%	Total ligne et charter	139'739	144'486	+3,4%
Taxi, sanitaire	52'857	48'638	-8,0%	Taxi, sanitaire	25'105	23'927	-4,7%
Total trafic commercial	14'397'496	15'118'065	+5,0%	Total trafic commercial	164'844	168'413	+2,2%
Total trafic non commercial	38'654	34'850	-9,8%	Total trafic non commercial	23'924	19'183	-19,8%
Total trafic global	14'436'149	15'152'915	+5,0%	Total trafic global	188'768	187'596	-0,6%

Trafic de ligne 2014 par compagnie (transit exclu)

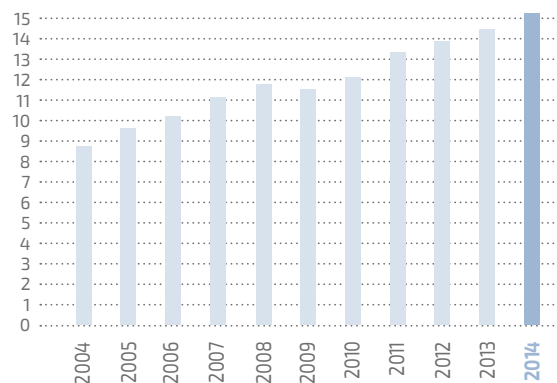
Compagnies	Passagers	Variation 2014 / 2013
Aegean Airlines	51'430	105,8%
Aer Lingus	104'042	1,4%
Aeroflot	166'456	4,9%
Air Algérie	29'954	10,3%
Air Canada	122'622	16,1%
Air China	54'332	43,1%
Air France	695'645	3,2%
Air Malta	11'524	39,1%
Alitalia	89'426	-6,4%
Austrian	150'786	3,3%
Azerbaijan Airlines*	2'097	-
Belavia	8'920	1'773,9%
Blue Islands	5'688	-2,7%
British Airways	678'993	1,7%
Brussels Airlines	348'125	6,8%
CSA	9'043	-5,6%
Easyjet	6'196'126	6,4%
Edelweiss Air	12'015	-53,5%
Egyptair	43'976	3,9%
EL AL	52'377	11,8%
Emirates	189'126	5,2%
Etihad Airways	112'671	-3,2%
Etihad Regional (Darwin)	172'603	17,9%
Finnair	98'957	1,6%
Flybe	23'881	64,8%
Germanwings	99'476	669,5%
HOP	6'696	2,0%
Iberia	269'015	4,0%
Icelandair*	9'758	-
Jet2	44'112	-12,1%
KLM	417'346	2,4%
Kuwait Airways	8'036	2,5%
LOT Polish Airlines	43'451	-0,3%
Lufthansa	591'955	-19,1%
Luxair	50'797	3,3%
Middle East Airlines	57'482	5,8%
Meridiana*	2'726	-
Norwegian	48'414	-4,4%
Pegasus Airlines	37'574	223,9%
Qatar Airways	68'336	-2,6%
Rossiya	2'770	-4,4%
Royal Air Maroc	82'052	-4,5%
Royal Jordanian	12'509	1,0%
SAS Scandinavian Airlines	206'935	4,5%
Saudi Arabian	55'573	16,9%
Swiss	2'249'320	11,0%
TAP Portugal	359'001	3,0%
Tarom	16'344	1'405,0%
Thomas Cook	8'037	894,7%
Transavia Airlines	16'722	49,6%
Tunisair	96'549	-3,5%
Turkish Airlines	233'360	-0,4%
Twin Jet	2'343	-23,4%
Ukraine International	46'481	-0,5%
United Airlines	182'302	-4,3%
Vueling Airlines*	11'746	-
Wizz Air	36'957	-9,5%
Autres	217	-
Total	14'805'207	

* Nouvelle compagnie

	2013	2014	Variation 2014 / 2013
Fret (tonnes)			
Trafic de ligne	36'560	38'794	+6,1%
Trafic charter	8'870	10'511	+18,5%
Fret aérien avionné	45'430	49'305	+8,5%
Fret aérien camionné	22'335	23'216	+3,9%
Total fret aérien	67'765	72'521	+7,0%
Fret postal	6'945	6'412	-7,7%
Total fret aérien et poste	74'709	78'933	+5,7%

Evolution du trafic passagers

Passagers (millions)

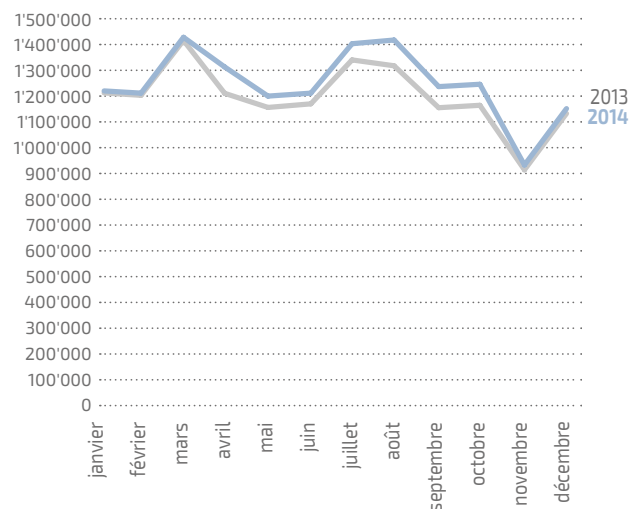


Top 20 des destinations par ville

(trafic de ligne)

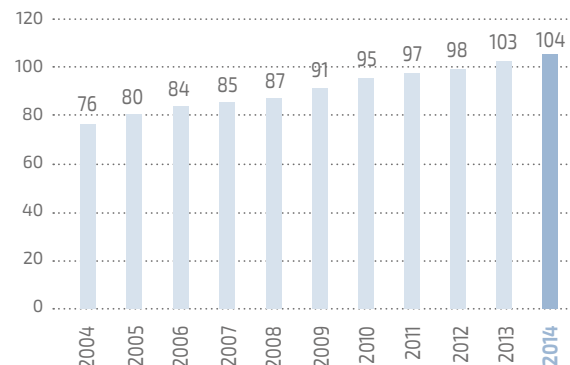
Villes	Passagers
Londres	2'311'598
Paris	980'571
Amsterdam	635'801
Bruxelles	553'428
Lisbonne	504'844
Madrid	499'908
Porto	489'659
Zurich	482'375
Barcelone	472'225
Nice	413'403
Francfort	373'052
Rome	345'800
Moscou	302'908
Copenhague	269'171
Istanbul	259'732
New York	225'775
Munich	200'152
Athènes	189'569
Dubai	189'126
Bordeaux	185'046

Evolution mensuelle du trafic passagers

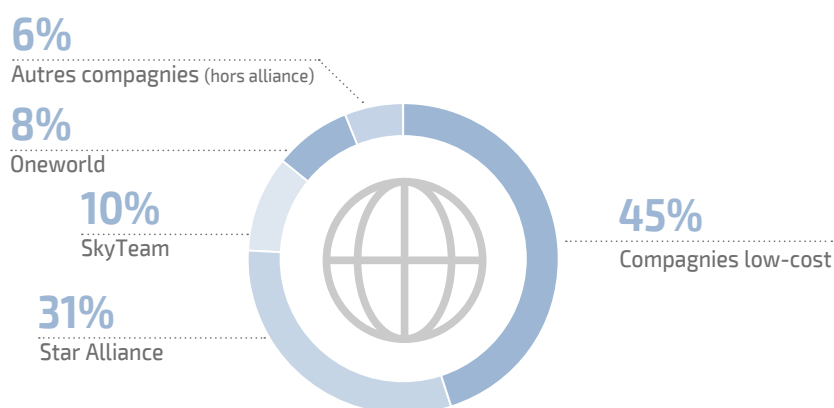


Evolution du nombre moyen de passagers par vol

Passagers/mouvement (ligne et charter)



Parts de marché par alliance



Compagnie low cost Wizz Air a ouvert en décembre un vol vers Cluj-Napoca dans la Transylvanie, point de départ idéal pour une visite sur les traces de Dracula. Plus généralement, des augmentations de fréquences ont permis d'optimiser la desserte de nombreuses villes européennes, telles qu'Athènes, Bordeaux, Bruxelles, Catane, Dublin, Édimbourg, Londres, Malaga, Munich, Naples, Paris, Porto et Split.

Réseau de qualité

Avec l'adjonction des nouveautés citées plus haut, les deux principales compagnies « genevoises » ont consolidé leur premier rôle en matière de densité de leur desserte aérienne, avec 65 destinations desservies au total par easyJet durant l'année et 30 routes opérées par SWISS.

Dans le classement par ville, la palme des fréquences revient encore une fois à Londres, avec 6 aéroports desservis et jusqu'à 249 vols hebdomadaires, soit plus de 35 services quotidiens dans chaque sens. En réponse notamment aux besoins d'une clientèle d'affaires exigeante, les grandes destinations business ont bénéficié également de fréquences importantes : Paris (environ 12 vols par jour), Amsterdam (9 fois), Bruxelles (9 fois), Francfort (8 fois), Barcelone, Madrid, Rome (7 fois), Munich et Lisbonne (6 fois).

Bonne santé de l'activité cargo

L'activité cargo s'est également révélée en excellente santé au cours de l'année écoulée. Le volume total de marchandises transportées a été de 78'933 tonnes, en progression de +5,7%. Le fret aérien pur a même augmenté davantage (+7%), alors que le trafic postal baissait légèrement.

Ce résultat réjouissant est le fruit du dynamisme du tissu économique à l'export de notre région, ainsi que de l'amélioration des conditions cadres telles que l'augmentation des capacités en soute offertes dans les avions et l'extension du réseau aérien de Genève Aéroport.

Pour accompagner ce développement et répondre aux attentes des opérateurs dans le domaine du fret aérien, d'importants projets et travaux d'adaptation ont été entrepris dans le bâtiment du fret à l'instar de l'extension des zones pour le traitement des marchandises à haute valeur ajoutée. Le savoir-faire acquis dans la réception et le traitement de ce type de marchandises a permis à Genève Aéroport non seulement de consolider sa position sur le segment des biens à forte valeur ajoutée au plan national mais de se profiler également comme une des plates-formes de premier ordre au niveau européen.

La croissance observée en 2014 a pu profiter aux nombreuses compagnies aériennes actives dans le fret. Etihad Airways (21,8%), Swiss (18,3%) et Emirates (15,0%) se sont hissées dans le trio de tête en termes de parts de marchés de marchandises transportées suivies par Air China (9,7%) et United Airlines (5,9%).

Dans le segment du courrier rapide, DHL Express (80,1%) continue de croître et détient une position dominante dans cette activité suivie par TNT (11,5%) et UPS (8,4%).

Philippe L.
Montréal
Retour à la maison après un
voyage d'affaires et du ski





Qualité des services

Genève Aéroport a renforcé sa politique de qualité, augmenté le nombre de ses enquêtes de satisfaction et consacré son objectif d'entreprise à l'accueil des passagers. L'application pour smartphone a été enrichie et la durée du wifi gratuit allongée.

En 2014, Genève Aéroport a continué de prendre des mesures pour améliorer l'accueil de ses passagers, le confort de ses infrastructures et la fluidité de ses processus. Désirant véritablement ancrer ses actions dans le long-terme, il a renforcé sa politique de qualité, en créant un comité chargé de sélectionner des thèmes majeurs d'actions et d'accélérer leur implémentation.

En parallèle, Genève Aéroport a augmenté le nombre de passagers interrogés (7'500 en 2014, contre 7'000 en 2013 et 5'000 en 2012). En tout, il a procédé à 263 jours de sondage et 300'000 mesures de temps d'attente.

On peut également relever que Genève Aéroport a été pendant deux jours la capitale de la qualité des services, ayant accueilli le forum ASQ (Airport Service Quality) pour l'Europe et le Moyen-Orient. Cette conférence, qui se tient chaque année dans un aéroport différent, a réuni près de 80 spécialistes qui ont traité de différents thèmes liés à la satisfaction des passagers et à la manière de l'augmenter.

Evaluation en temps réel

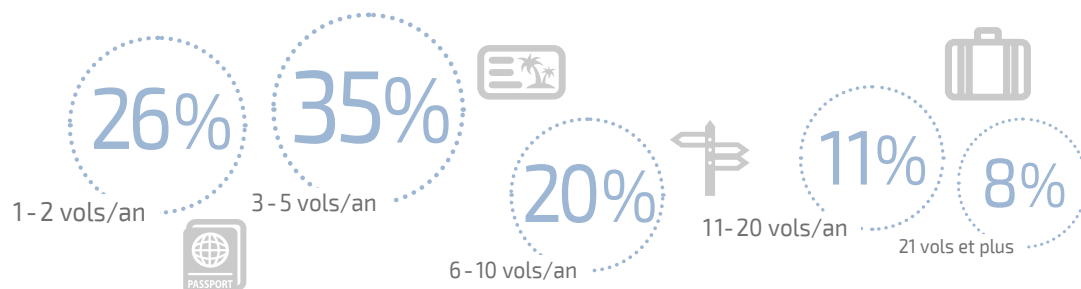
Pour pouvoir procéder rapidement à des mesures correctives, Genève Aéroport a étendu son système permettant de suivre en continu la satisfaction des personnes fréquentant ses infrastructures. Via plus de 120 « Smiley boxes », les utilisateurs peuvent faire savoir s'ils sont satisfaits ou non d'un certain nombre de services. Aujourd'hui, de tels boîtiers ornés de boutons verts, jaunes et rouges se trouvent aux divers points de contrôles de sûreté, au centre d'information, chez quatre concessionnaires (points de vente et services) et dans 15 sanitaires. A noter que le taux de satisfaction des toilettes – qui était déjà très bon – a encore progressé depuis que l'aéroport a installé ce système en août 2012.

Genève Aéroport a même fait œuvre de pionnier, plusieurs aéroports s'étant équipés de ce système d'évaluation en temps réel créé en Suisse romande.

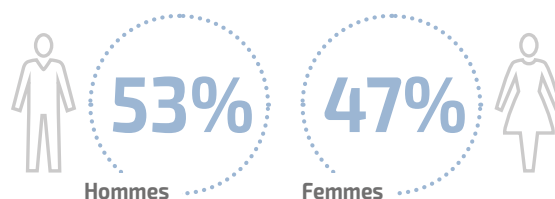
Un sourire dès l'arrivée

Pour augmenter la satisfaction des voyageurs utilisant les parkings et la plateforme en front d'aérogare, en travaux durant 2014, Genève Aéroport a consacré son objectif d'entreprise à l'accueil des passagers dès leur arrivée sur les lieux. Afin de pallier le manque de confort temporaire occasionné par le chantier,

Fréquences des voyages



Le profil du passager



chaque membre du personnel était invité à aller à leur rencontre en front d'aéroport pour les renseigner et les aider. Au final, 699 collaboratrices et collaborateurs ont participé à cette action intitulée « un sourire dès l'arrivée ».

De manière générale afin de mieux répondre aux questions des voyageurs, de fluidifier les processus et ainsi d'améliorer la satisfaction des passagers, Genève Aéroport a en outre renforcé l'équipe des agents du terminal, qui sont désormais au nombre de trente-cinq, ce qui leur permet d'être plus d'une vingtaine par jour lors de périodes particulièrement chargées, notamment en hiver.

Wifi gratuit

Genève Aéroport avait été un des premiers aéroports à offrir le wifi gratuit. En 2014, il a amélioré son service de connexion gratuite à internet, faisant passer son offre de 60 à 90 minutes. Il a également élargi les possibilités dont dispose un passager pour s'authentifier et ainsi se connecter au « Free Wifi GVA » (en plus du système d'autorisation classique par SMS, il est désormais possible de s'authentifier

par boarding pass ou par pièce d'identité). Enfin, il a mis en place un accès au réseau Eduroam qui regroupe la communauté académique et scientifique (CERN, universités, instituts de recherche...).

Espace enfants

L'espace enfants, qui se trouve en zone réservée (à l'étage mezzanine), a accueilli en 2014 plus de 10'000 jeunes voyageurs, accompagnés de 9'000 parents. Ce lieu très coloré, doté de jeux, livres et matériel de coloriage compte également un espace cuisine (pour chauffer biberons et petits pots), une salle d'eau et une zone de repos aménagée avec des petits lits.

Nouvelle version de GVApp

L'application gratuite et officielle de Genève Aéroport a connu de nouveaux développements en 2014. La dernière version de GVApp (3.0) optimisée pour iOS8 offre désormais des fonctionnalités telles que le scan du boarding pass pour le suivi d'un vol et l'activation de l'assistant de voyage, la possibilité de partager un vol et de choisir le son de ses notifications, la mise à jour de la carte interac-



tive, etc. Disponible en français, anglais et allemand, cette application deux fois primée a été installée par 50'000 nouveaux utilisateurs durant l'année 2014.

Services automatisés

Afin de simplifier les démarches et de faire gagner du temps aux passagers dans les activités de processus, ce qui permet de réduire le stress des voyageurs, les différents acteurs du secteur du transport aérien automatisent certains de leurs services. Dans ce contexte, Genève Aéroport a fini de déployer ses portes d'embarquement automatiques (e-gates) en jetée frontale, qui sont désormais au nombre de huit. Parallèlement, de nouveaux guichets d'embarquement ont été aménagés. S'intégrant mieux visuellement dans ce nouvel environnement, ils sont en outre plus ergonomiques.

Dans cette même optique de voyage « seamless », Genève Aéroport a introduit quelques guichets d'enregistrement automatique de bagages (bag drop off automatique). Ce système visant à améliorer l'expérience du passager en réduisant son temps d'attente va être étendu et d'autres machines seront installées.

Quant au robot qui avait été mis en service en 2013 pour accompagner de manière ludique les passagers à différents endroits de la zone de récupération des bagages (distributeur de billets de transports publics gratuits, douches, toilettes, banque...), il a été utilisé en 2014 dans un périmètre plus large. « Robbi », fruit d'une collaboration entre la division

4'441

Opérations d'accueils protocolaires

48

Premiers Ministres

232

Ministres des affaires étrangères

72

Chefs d'Etat

1'873

Ministres

571

Familles Royales
(2^e degré)

informatique de Genève Aéroport et l'entreprise romande Bluebotics, est allé à la rencontre des passagers également dans l'espace public qui se trouve à l'arrivée.

Rénovation du salon fumeurs

Situé en zone transit, le salon fumeurs a fait peau neuve. Entièrement réaménagé, cet espace de 78 m² intègre des systèmes modernes de ventilation et se trouve sous pression négative afin d'empêcher la fumée de sortir lors de l'ouverture de la porte. A l'occasion de cette rénovation, le concept, le mobilier et l'éclairage ont complètement été revus afin d'offrir un espace confortable et de qualité, à la hauteur des attentes des passagers. La possibilité offerte aux fumeurs de pouvoir profiter d'un tel espace n'est pas sans intérêt pour le gestionnaire de la plateforme. D'un point de vue opérationnel, le fait que les voyageurs puissent fumer après les contrôles de sûreté les incite à ne pas attendre le dernier moment pour se rendre en salle d'embarquement.

Passages de sûreté

Étape importante dans le processus d'embarquement auquel tout passager est soumis, les passages de sûreté doivent délivrer un service rapide et de qualité. En 2014, des installations de sûreté ont ainsi été ajoutées au Contrôle de Sûreté Centralisé (CSC), portant leur nombre à 17 machines. Le CSC a entièrement été rénové par la même occasion. Outre le changement des sols, les tables à rouleaux

devant les installations de sûreté ont été rallongées et des doubles tapis ont été ajoutés après celles-ci, afin d'améliorer le confort des passagers. Enfin, de nouveaux collaborateurs ont été engagés pour étoffer les équipes de sûreté (à noter que la grande majorité des effectifs de sûreté sont employés par Genève Aéroport ; toutefois pour couvrir les pointes de flux, le gestionnaire de l'aéroport recourt à des prestataires externes).

Autant d'éléments qui ont eu un impact sur le temps d'attente moyen. Selon les enquêtes quantitatives mesurant les durées des différents processus, l'attente moyenne a fortement diminué (passant de 9 minutes à 5 minutes en moyenne). Cette amélioration a logiquement accru le taux de satisfaction (81% de passagers satisfaits selon les appréciations laissées sur les Smiley Boxes).

Une sûreté de qualité passe également par d'autres éléments. C'est le cas de la formation des agents de sûreté, indispensable pour avoir un niveau de performance élevé. Raison pour laquelle Genève Aéroport a encore renforcé sa formation continue. Pour rester à la pointe de la technologie, il a également démarré avec une entreprise romande un projet novateur de détection précoce des chaussures. Enfin, pour suivre de manière précise, détaillée et centralisée les avancées des actions correctrices et de la formation, il a implémenté un nouvel outil de gestion de la qualité (Smartcockpit).

Opérations d'accueil

Venant en appui au Canton et à la Confédération dans le rayonnement de la Genève Internationale, Genève Aéroport a réalisé 4441 opérations d'accueil en 2014. Pour mémoire, les chefs d'Etat, ministres et membres des familles royales passant par les infrastructures genevoises bénéficient gracieusement d'un accueil personnalisé de la part du service « protocole » de l'aéroport.

Comme chaque année, ce sont les grandes conférences ministérielles qui ont occasionné le plus grand nombre d'accueils protocolaires, avec les conférences de l'Organisation mondiale de la santé (343 ministres), de l'Organisation Internationale du Travail (323), des Droits Humains (313) et de l'Union Interparlementaire (289 présidents de Parlement, d'Assemblée nationale ou de Sénat). Les discussions sur le nucléaire iranien et la conférence pour la paix en Syrie ont également drainé d'importantes délégations.

Enfin, des présidents de pays ont atterri à Genève pour aller au Forum de Crans, pour ouvrir leur mission auprès des Nations Unies ou pour y faire une halte avant de poursuivre leur voyage à Berne (visites officielles) ou encore au Forum de Davos.

Offre commerciale étoffée

Plusieurs points de vente ont été rénovés et de nouvelles enseignes se sont établies. Des animations thématiques et des événements originaux se sont tenus tout au long de l'année.

L'aéroport est certes une plate-forme industrielle dédiée au transport aérien. C'est aussi un centre commercial, avec plus de 80 enseignes. Les boutiques et restaurants ayant un fort impact sur la satisfaction des passagers, Genève Aéroport cherche à améliorer constamment son offre en la matière. Il travaille étroitement avec les concessionnaires gérant les points de vente afin de trouver de nouvelles idées, de suivre les résultats, d'apporter des améliorations et d'éventuelles corrections. Il suit également le marché pour trouver de nouvelles marques. Autant de démarches qui ont pour objectif d'accroître la diversité de l'offre et d'augmenter – à surface égale – la rentabilité des commerces.

Nouvelles enseignes

En 2014, l'offre commerciale s'est étoffée avec l'arrivée de nouvelles enseignes, à l'image de Buzzano, Victoria's Secret, Manor Accessoires et de la boutique de cosmétiques proposant notamment les marques La Prairie, Ioma et Tom Ford. Quant à la galerie commerciale de la gare (que l'aéroport gère pour le compte des CFF), elle a vu l'ouverture d'un cordonnier, d'un point de vente Marionnaud et d'une chocolaterie Canonica.

La qualité passe également par des rénovations, qui permettent de suivre ou

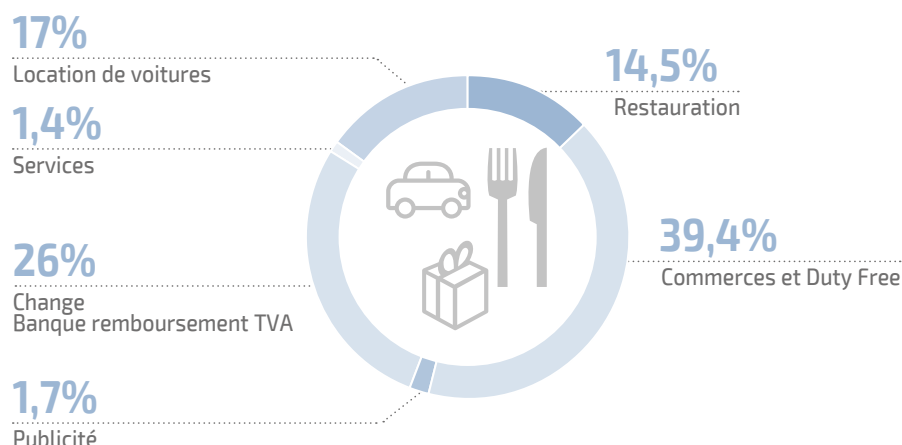
anticiper les tendances. Airwatch Center, Manor Bijouterie et Horlogerie, la boutique Montblanc, Leaders Electronic, Schweizer Heimatwerk et un Duty Free Shop ont notamment été entièrement réaménagés. Enfin, le kiosque et souvenirs AGS a doté ses corners Victorinox et Caran d'Ache de nouveaux écrins. C'est ainsi qu'en tout, plus du tiers des commerces (hors restauration) en zone réservée ont été relookés ou renouvelés.

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 reconduit ses actions de « mystery shopping ». Ces visites mystère – menées dans les bars et les restaurants par une société externe mandatée par l'autorité aéroportuaire – testent notamment l'accueil, la présenta-



Chiffre d'affaires des concessions par secteur d'activité



tion des lieux, la qualité et la rapidité du service. S'il ressort que certains points nécessitent des adaptations, des plans d'action sont alors mis en place avec les partenaires commerciaux, afin que les clients du site puissent bénéficier du meilleur service.

Animations

Afin de conférer plus de vie et d'offrir une véritable expérience aux passagers, Genève Aéroport collabore avec des prestataires externes pour élaborer des concepts d'animation originaux et appréciés d'une large cible. C'est le cas des thématiques incontournables du chocolat (Pâques), des spécialités suisses (« Best of Switzerland », en été) et de Noël, chaque fois déclinées au travers de jeux, concours, dégustations et autres activités. 2014 a également été placée sous le signe de la Beauté, animation qui s'est tenue sur la place centrale après les contrôles de sûreté, avec notamment manucure et maquillage offerts.

Outre ces grandes thématiques, plusieurs événements ont eu lieu directement dans les commerces, dans la galerie marchande CFF et sur la place centrale.

Quant aux restaurants, ils ont aussi assaisonné leur offre en organisant des concerts live, des animations avec DJ, des soirées salsa et autres événements afterwork.

Faire connaître l'offre commerciale

Après s'être tourné en 2013 vers l'extérieur de l'aéroport en décorant un tram genevois pour faire connaître son offre commerciale, Genève Aéroport a décidé en 2014 de déployer une nouvelle campagne institutionnelle avant tout dans l'aéroport. Toujours sous la bannière « Emotions ! », il a décliné ses nouveaux visuels sur des supports de communication classiques (affichage) et digitaux (site internet, réseaux sociaux et écrans numériques).

Cette campagne institutionnelle vise à montrer la diversité de l'offre commerciale et à susciter l'intérêt, l'envie ainsi que l'achat plaisir du passager.

Pour mieux faire connaître l'offre en la matière, un nouveau guide des restaurants a également été mis sur le site internet et sur les réseaux sociaux.



Café offert

Enfin, des opérations « Flash Promo » se sont tenues au niveau des arrivées en collaboration avec les commerces de la zone, l'objectif étant d'inciter les visiteurs qui attendent les voyageurs à se déplacer vers les commerces avoisinants. L'opération qui consistait à offrir un café ou un thé a eu beaucoup de succès.

Progression

Ces diverses actions ont permis aux recettes commerciales de Genève Aéroport de progresser de près de 2%, dans un climat global pourtant assez morose pour le commerce de détail et alors que de nombreux points de vente étaient en travaux. Le secteur de la restauration, notamment airside, a bien progressé, de même que les duty free shops.

Patricia L.
New York
Etudiante en langue





Sécurité, ponctualité et efficacité

Genève Aéroport a renforcé la coordination entre les différentes entités opérationnelles. Il a finalisé son manuel des opérations hivernales et acheté des véhicules d'urgence supplémentaires. Les personnels opérationnels ont suivi de nouvelles formations.

Sur un aéroport, de nombreuses sociétés et intervenants œuvrent ensemble pour s'assurer que les avions puissent opérer 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.

En 2014, Genève Aéroport a renforcé son organisation afin d'encore s'améliorer sur ce point. Tout d'abord, il a continué à développer son Centre de Coordination des Opérations Aéroportuaires dans le but précisément de mieux coordonner les opérations aéroportuaires afin d'améliorer constamment la ponctualité des opérations, de maintenir la capacité opérationnelle de la plate-forme, d'assurer la fluidité ainsi que l'efficacité des opérations. Autant d'éléments qui visent à garantir une qualité de services aux clients de l'aéroport.

« Airport Collaborative Decision Making »

Ensuite, Genève Aéroport a commencé au printemps 2014 la mise en œuvre de l'outil « Airport Collaborative Decision Making » (A-CDM). Ce dernier repose sur un partage de données fiables et précises pour que les partenaires puissent prendre les décisions les plus appropriées. But visé : optimiser les opérations aéroportuaires en assurant un trafic fluide et efficace. Ce système permet de transmettre en temps réel à Eurocontrol (l'organisme en charge de la gestion de la capacité de l'espace aérien européen) des informations sur l'état de préparation d'un avion et son heure estimée de décollage. Cette base de données, alimentée par les compagnies aériennes ainsi que les agents d'assistance, sert aux contrôleurs aériens pour optimiser le séquençage des avions sur la piste de l'aéroport et dans les voies aériennes.

Une fois qu'il sera pleinement intégré dans le réseau européen, l'aéroport de Genève bénéficiera de nombreuses améliorations, au rang desquelles la ponctualité, la fluidité du trafic au sol et les prévisions relatives aux vols, particulièrement lors de conditions météorologiques dégradées. En outre, cet outil

permettra de diminuer les temps d'attente aux seuils de piste et de réduire la consommation de carburant ainsi que des émissions gazeuses et sonores.

Ponctualité

Concernant la ponctualité des avions, les efforts constants de Genève Aéroport et de ses partenaires se sont à nouveau avérés concluants, puisqu'il a réussi à maintenir son objectif en la matière : plus de 80% des mouvements ont opéré à l'heure en 2014 (81,1% de ponctualité au départ et 81,4 % à l'arrivée).

Le Dreamliner à Genève

En raison de son importante mixité de trafic aérien, une grande diversité d'aéronefs dessert régulièrement ou de manière occasionnelle Genève, pour le plus grand plaisir des fans d'aviation. En octobre 2014, le tarmac genevois a pu accueillir pour la première fois un « Dreamliner ». Le nouveau Boeing 787 était opéré par la compagnie Royal Jordanian. Au-delà de son esthétisme et de sa modestie en termes de consumma-



tion d'énergie et d'émissions sonores, cet aéronef a permis à la communauté aéroportuaire de vérifier sa compatibilité avec les infrastructures genevoises, les moyens et les procédures disponibles sur l'aéroport dans l'hypothèse où il devrait opérer de manière régulière.

Répartition hiver-été

Porte d'entrée des Alpes suisses et françaises, l'aéroport de Genève 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, quelque 1,2 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, bien que la saisonnalité soit modérée par rapport à d'autres aéroports. Trois records ont été dépassés en 2014, avec le jour le plus fréquenté de l'histoire de l'aéroport (samedi 22 février : 67'634 passagers), le week-end le plus fort (22-23 février : 126'501 passagers) et le mois le plus rempli (mars : 1'451'477 passagers).

Pendant la période froide, le samedi reste le jour le plus fréquenté avec un taux d'utilisation moyen de la piste de 87% lors de la saison d'hiver 2013-2014 (contre 64% en semaine et 78% le dimanche).

La saison d'été a toutefois également connu des pics d'affluence, notamment

avec un mois de juillet et surtout d'août très occupés (respectivement 1'394'912 et 1'411'690 passagers).

Opérations hivernales

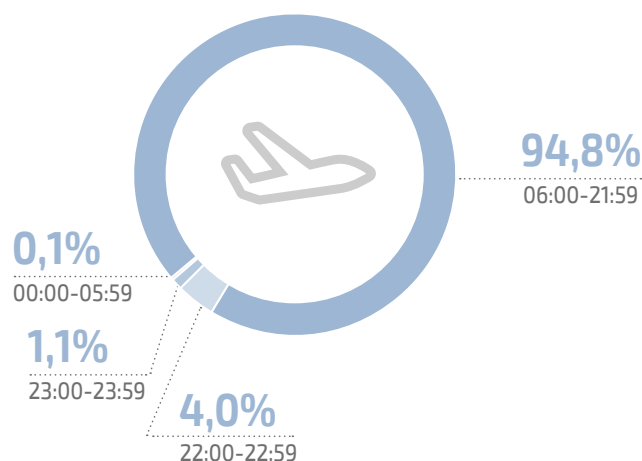
Pour que les opérations se déroulent au mieux pendant la période hivernale, notamment lors d'épisodes neigeux, les équipes se préparent tout au long de l'année, avec comme objectif premier la sécurité. C'est ainsi que, déjà fortement révisé en 2013, le manuel des opérations hivernales est sorti sous sa forme définitive en 2014. Il sera toutefois mis à jour chaque année. Cet outil sert de véritable référence pour les équipes de Genève Aéroport et permet aux autres instances de mieux connaître le mode de fonctionnement de l'autorité aéroportuaire.

En termes de météo, l'année 2014 a été clémentine, avec une seule journée de déneigement (27 décembre) qui n'a en outre pas provoqué d'interruption de trafic de plus d'une heure. Par ailleurs, des déverglaçages préventifs avant l'ouverture de la piste ont été entrepris en janvier et en février.

Véhicules du 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, de la complexification des opérations due aux chantiers sur le tarmac et de la fermeture de quelques parkings

Distribution horaire des mouvements



avions au contact consécutive aux travaux. C'est ainsi que les 22 bus engagés sur le tarmac et adaptés à celui-ci ont transporté en 2014 plus de 3,9 millions de passagers.

Nettoyage de la piste et du tarmac

Comme chaque année, Genève Aéroport a particulièrement été attentif à l'état de sa piste et à l'absence notamment de FOD (Foreign Object Debris). C'est ainsi que près de 2200 contrôles planifiés de piste ont eu lieu en 2014 (six contrôles par jour). En outre, des missions de balayage (tarmac, voies d'accès et piste) ont été effectuées pendant environ 7'000 heures.

Quant au dégommage de la piste béton, visant à enlever tous les dépôts de gomme dans la zone de toucher des roues afin d'assurer une parfaite adhérence des pneus de l'avion au sol, il a nécessité 16 nuits de travaux, au printemps, en été et en automne.

Aviation générale

Genève est le deuxième aéroport européen le plus important en termes d'aviation générale (aviation d'affaires, tourisme...) derrière la plate-forme parisienne du Bourget qui, elle, 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...

L'intense activité en termes d'aviation d'affaires à Genève se traduit également en mai par le salon EBACE, le seul du genre en Europe dédié exclusivement à ce type de trafic. Pour sa quatorzième édition, l'événement qui se tient simultanément sur le tarmac de l'aéroport et à Palexpo a connu une hausse de fréquentation (13'200 visiteurs, +7%). Ce salon co-organisé par les associations européenne (EBAA) et américaine (NBAA) de l'aviation d'affaires a également enregistré une augmentation du nombre d'exposants (500, contre 460 l'année précédente).

Utilisation de la piste béton et de la piste gazon

En 2014, la piste béton a accueilli 182'268 mouvements (179'212 en 2013), celle en gazon 2631 (5344 en 2013). Quant aux hélicoptères, ils ont comptabilisé 2697 mouvements (4212 l'année pré-

cédente) sur la plate-forme qui leur est dédiée. Les diminutions constatées pour l'aviation légère et les hélicoptères sont principalement dues à l'application des règles OACI (Organisation de l'aviation civile internationale) concernant les turbulences de sillage entrées en vigueur à fin octobre 2013 suite à la décision de l'Office fédéral de l'aviation civile.

Mouvements nocturnes

9679 mouvements ont été opérés en 2014 entre 22h et 6h, soit légèrement moins que 5,2% du trafic total. En d'autres termes, 94,8% des mouvements ont eu lieu pendant la période diurne, entre 6h et 22h.

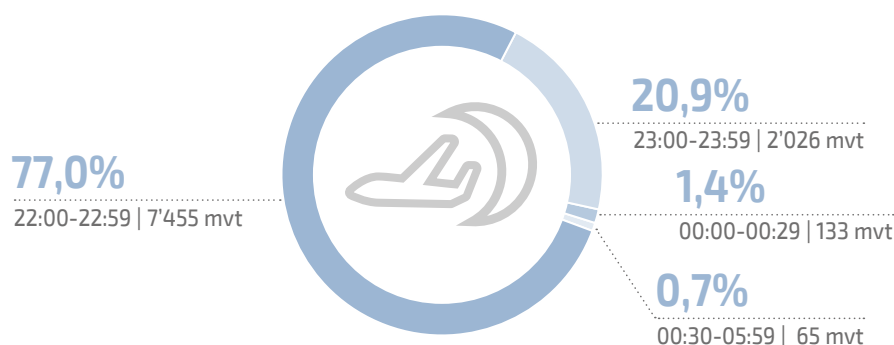
L'essentiel du trafic nocturne a eu lieu entre 22h00 et 23h59 (97,9%).

Sur les 65 mouvements intervenus après minuit trente, 49 étaient des vols sanitaires ou d'Etat, soumis à aucune restriction et 4 étaient des vols de calibrage autorisés par l'OFAC (ces vols sont effectués pour vérifier le bon fonctionnement du système d'approche aux instruments et imposés par les normes internationales).

Durant l'année écoulée, conformément à la réglementation applicable aux mouvements nocturnes, Genève Aéroport a autorisé 12 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 de décollages

Distribution horaire des mouvements nocturnes



représentent moins de 13% des mouvements et correspondent majoritairement à des retards, l'aéroport n'ayant aucun décollage de vols de ligne planifié à l'horaire après 22h.

Les statistiques des mouvements nocturnes, de même que les explications concernant les mouvements effectués entre minuit trente et six heures du matin, sont publiées sur le site internet de Genève Aéroport.

Les atterrissages après 22h (plus de 87% des mouvements nocturnes) correspondent principalement à des vols de retour en provenance de grandes villes européennes, dont notamment des grands pôles d'échange du trafic aérien intercontinental (hubs).

Du fait de l'alternance du sens d'utilisation de la piste, le secteur de Genthod-Bellevue a été survolé par près de 60% du trafic nocturne et le secteur Vernier-Meyrin par quelque 40%.

Plan d'urgence

Le Plan d'Urgence de Genève Aéroport ou «PUR-GA», dont la version entièrement révisée était entrée en vigueur en 2013, a pour objectif de permettre à Genève Aéroport de gérer tous les événements opérationnels dégradés ainsi que les incidents majeurs et situations d'urgence, sur la base d'une documentation structurée, de procédures standardisées et à l'aide d'un processus de conduite opérationnel normalisé.

En 2014, une formation particulière a été



organisée à Genève Aéroport en collaboration avec l'Armée Suisse (Commandement Formation au management, à l'information et à la communication MIKA).

Cette formation, comprenant une partie théorique et une partie pratique, a permis à 52 cadres de l'aéroport de se former aux techniques de conduite d'état-major et de gestion de situation de crise. La partie pratique a également permis d'améliorer différents éléments du PUR-GA ainsi que son fonctionnement.

L'ensemble des processus et procédures de conduite décrit dans le Plan d'urgence ainsi que la coordination avec les différents partenaires seront exercés en mai 2015 lors d'un exercice grandeur nature. La phase préparatoire de cet exercice a débuté en 2014.

Pour mémoire, le PUR-GA prend en compte dix catégories d'événements susceptibles d'impacter les opérations de l'aéroport. Plus de soixante situations d'urgence spécifiques ont été identifiées pour lesquelles des cartes d'alarme et des procédures d'intervention ont été définies. L'outil est consolidé à l'aide d'un

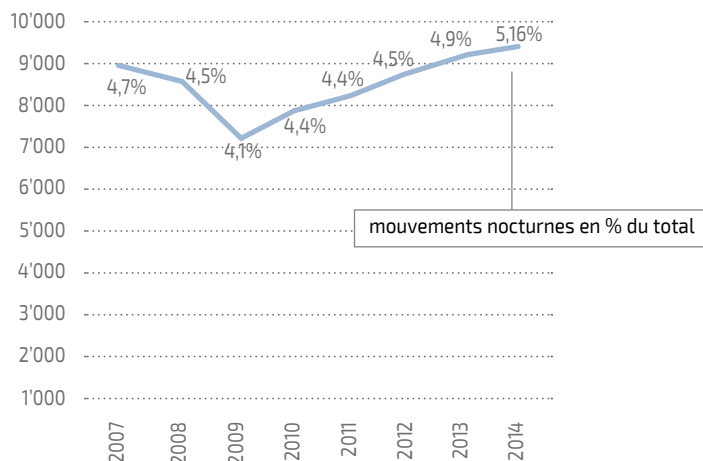
recueil de documents qui fixe les principes de fonctionnement du plan d'urgence ainsi que les grandes lignes des procédures d'intervention pour toutes les situations d'urgence identifiées.

Sécurité 24 heures sur 24

24 heures sur 24, 365 jours par an, des collaborateurs du Service de sécurité de l'aéroport (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, transmissions d'alarmes...

Pour rester à la pointe des performances, les professionnels du SSA suivent régulièrement des cours de formation. Ainsi, ils ont notamment effectué en 2014, comme les années précédentes, une instruction de levage avion à Stuttgart et un entraînement au centre anglais de Teesside. Ils ont également suivi plusieurs nouvelles instructions, notamment pour exercer les cas d'intervention en espace confiné (gaines et galeries techniques, canalisations, séparateurs d'hydrocarbures...), en hauteur ou encore en cas d'incendie dans des lieux avec panneaux solaires. Ils ont également été exercés au secours des intervenants en difficultés, à la recherche de balises avions et aux problématiques des produits chimiques. A quoi s'ajoute bien entendu la formation continue sur le domaine aéroportuaire tout au long de l'année.

Evolution des mouvements nocturnes (22h – 6h)



Véhicules d'intervention

Plusieurs nouveautés sont apparues en 2014 en matière de véhicules d'intervention. Premièrement, les véhicules d'urgence ont progressivement commencé à passer du rouge au jaune (très précisément au « lemon green »). En effet, des études ont montré que cette couleur se voyait mieux que la précédente et était donc plus appropriée pour les urgences.

Deuxièmement, trois nouveaux véhicules ont fait leur apparition sur le tarmac : un véhicule d'intervention aéroportuaire grande puissance ayant une importante capacité d'eau et de mousse (13'000 litres d'eau, 1'500 d'extrait et 250 kg de poudre), une plate-forme de sauvetage conçue pour l'évacuation des passagers d'un aéronef (prototype réalisé sur les besoins spécifiques du SSA) et un nouveau véhicule du chef d'intervention.

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), implémentant régulièrement de nouvelles mesures et recourant à de nombreux moyens d'effarouchements afin de répondre à chaque type de situation. 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 et les spécialistes de cette unité (gérées par la société BTEE) ont dispensé plusieurs formations à l'étranger (Airtrace).

Ces spécialistes ont également rédigé en 2014 le « Manuel International de recommandations pour la gestion du risque animalier sur les aéroports » sur la base de leur expérience à Genève. Cette publication est sortie de presse au début 2015.

Interventions à l'extérieur du site

Le savoir-faire des professionnels du SSA 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 2014, ils ont donné pour le compte de l'OFAC des instructions aux aéroports régionaux de Sion, Lugano, Locarno, Bressaucourt, les Eplatures, Ecuwillens et La Blécherette. Un instructeur du SSA a également fait bénéficier l'Ecole latine de sapeurs-pompiers professionnels (ELSPP) de ses compétences.

D'autre part, les professionnels du SSA sortent de la plate-forme aéroportuaire pour venir en renfort aux moyens existants, notamment lorsque les sinistres sont importants. C'est ainsi qu'hommes et véhicules sont allés en 2014 dans divers lieux du canton, pour de l'extinction de feu, de l'alimentation en eau, de la protection contre la pollution ou de la mise à disposition du poste médical avancé.

Quant aux ambulances de l'aéroport, elles se rendent plusieurs fois par jour hors de l'aéroport pour secourir des patients se trouvant notamment dans des communes avoisinantes, en vertu d'un contrat de prestation passé avec le 144. C'est ainsi qu'elles sont intervenues en 2014 plus de 2250 fois à l'extérieur du site (soit 90% des 2508 conduites sanitaires effectuées).

Charles (le papa) et Dan (le fils) G.
Pékin
Retour à la maison





Des chantiers nécessaires

Quelque CHF 110 millions ont été investis pour entretenir, rénover et améliorer diverses infrastructures. Le permis de construire pour l'Aile Est a été délivré. Une partie de la route douanière a été enfouie et un nouveau bâtiment a été mis en service. Quant aux importants efforts en matière de gestion de l'énergie, ils se sont poursuivis.

Genève Aéroport a poursuivi en 2014 ses travaux pour entretenir, rénover et améliorer les infrastructures de la plate-forme aéroportuaire. Il a ainsi procédé à des investissements pour quelque CHF 110 millions, enveloppe bienvenue pour les nombreuses entreprises sous-traitantes.

Autorisation de construire l'Aile Est

Le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) a délivré en octobre l'autorisation de construire l'Aile Est. Le démarrage du chantier du bâtiment a dès lors été planifié pour le premier semestre 2016. Pour mémoire, l'Aile Est remplacera l'actuel pavillon gros-porteurs (construit à titre provisoire au milieu des années 70) par une infrastructure adaptée aux contraintes et aux attentes actuelles. Elle abritera des salles d'embarquement, des salons pour les compagnies, des commerces et des surfaces de restauration. Elle possèdera 6 portes d'embarquement et autant de

positions gros-porteurs (soit le même nombre de positions qu'aujourd'hui, la différence étant qu'elles seront désormais toutes au contact, ce qui évitera des trajets en bus).

Bâtiment conçu sur un principe de transparence, l'Aile Est jouira d'une vue dégagée sur le tarmac et d'un éclairage naturel important. Doté d'une enveloppe performante (triple vitrage, isolation thermique, équipements de la meilleure classe énergétique...), ce bâtiment sera recouvert de 5'000 m² de panneaux solaires et sera muni de plus de 100 sondes géothermiques, ainsi que de récupérateurs d'eau de pluie. Ces différents éléments s'inscrivent dans la volonté de l'aéroport de rendre cet édifice neutre d'un point de vue énergétique.





Mise en service du GP+

Les travaux préparatoires et chantiers connexes en vue de l'Aile Est se sont poursuivis selon le planning prévu. Parmi ces chantiers figurent notamment le GP+ et l'enfouissement de la route douanière.

Le GP+ est le nom donné au bâtiment provisoire construit pour remplacer progressivement le pavillon gros-porteurs actuel et pallier les pertes de capacités liées à la construction de l'Aile Est. Il contient des salles d'embarquement tant pour les gros porteurs que pour d'autres positions au large. La première étape, qui consiste en un bâtiment détaché de celui de l'actuel pavillon gros-porteurs, est terminée et le bâtiment a été mis en service au début de l'été 2014. Les étapes suivantes (démolition d'une partie du pavillon gros-porteurs et construction de nouvelles salles) débiteront courant 2015.

Il est prévu que le GP+ soit démolie une fois que l'Aile Est sera opérationnelle.

Enfouissement de la route douanière

Afin de libérer de la place sur le tarmac, il a été décidé d'enfouir partiellement la route douanière, qui relie Ferney-Voltaire au secteur France de l'aéroport. Les travaux, débutés à la fin de l'été 2013, se sont poursuivis au rythme prévu et sont effectués de manière à impacter le moins possible les opérations sur le tarmac.

En 2014, la galerie technique a été aménagée (pose de conduites, alimentations en énergie, excavation en sous-sol...) et les rampes menant au parking P20 ont été modifiées afin de rendre possible la construction de la plateforme TriBag (qui permettra d'optimiser les opérations liées aux bagages et de disposer d'une surface adéquate durant les travaux de l'Aile Est). Quant à la route douanière elle-même, elle a été mise en tranchée couverte sur 300 mètres, derrière l'Arena et la Halle 7.

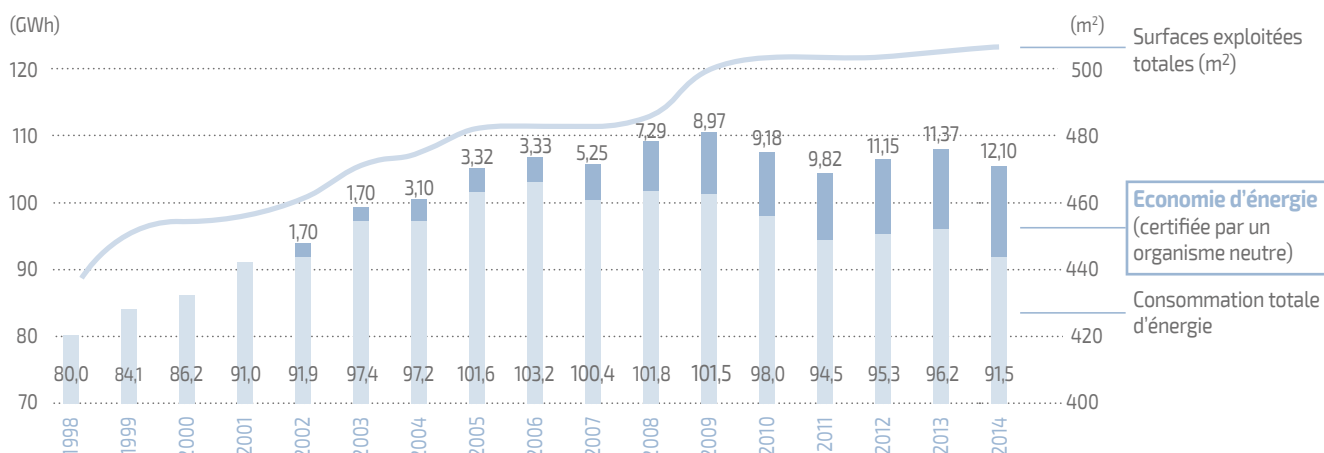
La fin des chantiers de la route douanière et de la plate-forme TriBag, menés en parallèle, est planifiée pour avril 2015.



Rénovation des systèmes hydrants

Le système hydrant d'avitaillement des avions (HRS), qui date pour une bonne partie de 1965, est essentiel pour une gestion opérationnelle en toute sécurité. Une bonne partie de ce système a été remplacé en 2014 et les travaux se poursuivront en 2015. La bonne collaboration avec l'entreprise Saraco, qui gère l'ensemble du remplacement de la partie hydraulique du système, a permis de prendre plusieurs mois d'avance sur le planning des travaux.

Evolution de la consommation d'énergie en GWh



Radar de surface

Afin d'établir une redondance avec l'actuel radar de surface (SMR, Surface Movement Radar) et pallier les éventuelles déficiences liées à son âge, un deuxième SMR a été positionné sur une tour métallique, dans la partie nord de l'aéroport. Cet équipement, utilisé par les contrôleurs aériens (de la tour tarmac et de la tour de contrôle), permet de suivre les déplacements au sol des avions et des véhicules. La phase de réglage et de tests est en cours pour une mise en activité opérationnelle à l'été 2015.

Fourniture d'énergie aux avions et autres chantiers

Par ailleurs, Genève Aéroport a continué d'installer des systèmes fixes de fourniture d'énergie aux avions (400 Hz) pour alimenter les aéronefs de manière électrique. De telles installations, qui équipent désormais la quasi intégralité des stationnements de l'aviation de ligne et charter, se traduisent par une importante diminution de l'impact environnemental, en évitant l'utilisation de la turbine auxiliaire (APU) nécessaire pour produire l'énergie et la climatisation à bord des avions à l'arrêt.

A noter également la poursuite de la rénovation du tarmac.

Enfin, de nombreux travaux d'aménagement, d'entretien et de rénovation des bâtiments ont été effectués.



Travaux front aérogare

Le chantier de rénovation des plateformes en front d'aérogare – qui vise à renforcer la dalle en béton et à effectuer des réfections de l'étanchéité, d'écoulements des eaux ainsi que des joints de dilatation – s'est poursuivi en 2014. Au niveau de la plate-forme se trouvant en face de l'étage des enregistrements, les travaux ont été terminés à la fin de l'année et ont permis la mise en œuvre de la voie de dépose rapide (Kiss & Fly), d'une zone de dépose pour les minibus, navettes, ambulances, taxis, voitures protocole et limousines et d'une voie de circulation en front du terminal dédiée aux transports en commun. Il convient de relever que le Kiss & Fly répond à une vraie demande, puisque selon les enquêtes effectuées par Genève Aéroport, la grande majorité des passagers venant en voiture privée (taxis exclus) se fait déposer.

Concernant la plate-forme du niveau arrivée, les travaux de réfection de l'étanchéité et du revêtement bitumineux se poursuivront par tranches jusqu'à fin 2015.

Parkings

Genève Aéroport a racheté à Palexpo les étages inférieurs de la Halle 7 et a débuté ses travaux de transformation. C'est ainsi que l'ancien musée de l'auto sera toujours destiné à des véhicules, mais d'un autre genre. Un étage du sous-sol servira de parking voitures pour les abonnés (les collaborateurs des entreprises du site aéroportuaire) et sera accessible depuis la zone publique grâce à une ouverture faite dans le tunnel. L'autre étage sera destiné au parking des Cobus, ces bus utilisés sur le tarmac pour le transport des passagers entre les salles d'embarquement et les avions. Doté d'un accès direct sur le tarmac, il permettra d'abriter ces véhicules, leur hangar précédent ayant été détruit pour permettre les travaux d'enfouissements de la route douanière.

Quant aux parkings existants, ils sont désormais tous dotés du nouveau système de gestion CEPAGE, système moderne qui compte de nombreuses fonctionnalités, liant notamment le paiement au numéro de la plaque

minéralogique et facilitant le règlement par carte bancaire.

En tout, Genève Aéroport possède environ 9'000 places de parking, dont 5'100 pour les passagers, nombre nettement inférieur à la moyenne internationale des aéroports. Cette sous-dotation explique pour bonne partie les très forts taux d'occupation de ceux-ci (en 2014, le parking en front d'aérogare était occupé à plus de 95% pendant 145 jours, le P26 pendant 177 jours et le P51 pendant 269 jours). Etant proche du centre-ville, donc bien relié au réseau de bus et aux trains, l'aéroport doit en effet, en vertu de sa concession, favoriser la venue de ses employés et des passagers en transports communs.



Gestion de l'énergie

Depuis plusieurs années, Genève Aéroport entreprend une série d'actions visant à réduire sa consommation énergétique et, de la sorte, son empreinte environnementale. Il ne se contente pas de diminuer ses besoins en termes relatifs (ratios, mètres carrés, passagers...), mais cherche également à les abaisser en valeurs absolues, ce qui nécessite des efforts importants, au vu de la croissance de ses passagers. Sa politique énergétique implique également tous ses partenaires de la plate-forme afin de réduire les consommations de tous les acteurs du site.

Durant l'année 2014, plusieurs nouveaux projets d'optimisation (éclairage, chauffage, ventilation, régulation...) ont été réalisés et ont contribué, chacun pour une petite part, à la réalisation des objectifs énergétiques de Genève Aéroport. Les projets d'optimisation du circuit de chauffage à distance ainsi que le changement des brûleurs et la régulation de la centrale de production ont généré des économies de plus de 12% sur l'énergie thermique. La production solaire par le biais des capteurs à haute température ont également contribué de façon significative à ces économies.

Ensemble, les différentes mesures ont permis une diminution de quelque 3% de la consommation électrique par rapport à 2013, malgré la croissance du trafic et des surfaces.

Afin d'optimiser le contrôle des dépenses énergétiques et d'atteindre les cibles qu'il s'est fixées en matière d'économie, Genève Aéroport a déployé un logiciel de gestion des énergies (Smart Metering), qui permet de mesurer et télé-relever la consommation de chaque consommateur final du site. En 2014, l'ensemble des compteurs de chaleur et d'électricité ont été déployés.

A noter enfin que les installations solaires de Genève Aéroport (au nombre de 7 depuis le début 2014 et réparties sur 8'300 m²) ont produit plus de 1 GWh sur l'ensemble de l'année. A cette production photovoltaïque s'ajoutent la toiture thermique à ultravide (1'400 m²) et diverses installations solaires thermiques (par exemple pour la préparation de l'eau chaude sanitaire à l'ADIC, bâtiment de stockage et de distribution des liquides entièrement recouvert de panneaux solaires) lesquelles totalisent environ 200 m². Le parc d'installations solaires thermiques et photovoltaïques de Genève Aéroport représente ainsi à ce jour 10'000 m², surface qui va encore augmenter ces prochaines années.

Danielle B. et Geneviève K.
Dubai
Trekking en Birmanie





Mesures environnementales

Genève Aéroport a publié en 2014 son premier rapport de développement durable, détaillant les mesures prises dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques. Il a entamé la construction de son amortisseur de bruit et renforcé sa politique de mobilité. Sa certification carbone a été renouvelée.

Genève Aéroport a pour volonté d'accompagner son activité – qui doit concourir au développement de la vie socio-économique de la région – d'une politique forte en matière environnementale. Il intègre dès lors la composante environnementale dans tous ses projets et vise à limiter ses impacts ainsi que ceux du trafic aérien sur les riverains et sur l'environnement. Son système de management environnemental aborde les thèmes de la lutte contre le bruit, de la qualité de l'air, de l'énergie (point développé dans ce rapport annuel au chapitre « Infrastructures »), de la gestion des eaux, des ressources naturelles, des déchets et des milieux naturels.

Les mesures récentes prises dans ces domaines d'action ont été détaillées dans son premier rapport de développement durable, publié en automne 2014 et abordant par ailleurs les aspects sociétaux et économiques de l'aéroport (rapport disponible sur www.gva.ch/publications dans la partie « corporate »).

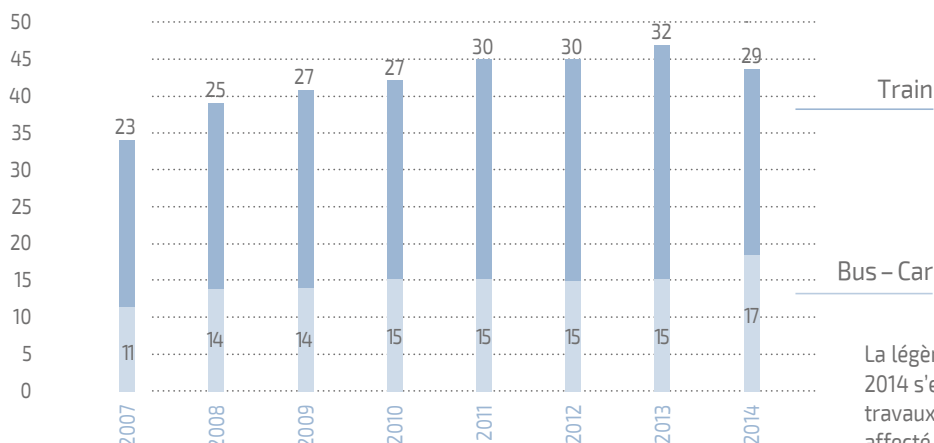
Qualité de l'air

Genève Aéroport a obtenu le renouvellement de la certification carbone des aéroports (ACA, pour « Airport Carbon Accreditation »). Cette certification, délivrée par un organisme tiers indépendant, 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.

Parmi les mesures prises par Genève Aéroport pour réduire les émissions de polluants et améliorer la qualité de l'air sur le site figure notamment sa politique en matière de véhicules roulant sur le tarmac. L'autorité aéroportuaire applique en effet des mesures incitatives (tarification modulée des laissez-passer véhicules pour financer des actions permettant de réduire les émissions gazeuses). Par ailleurs en 2014, Genève

Evolution des moyens de transport durables des passagers

Parts modales durables (%)



Source : sondage ASQ 2014

La légère diminution de la part du train en 2014 s'explique très probablement par les travaux diligents par les CFF qui avaient affecté la ligne de l'aéroport pendant plusieurs mois et qui s'étaient traduits par une réduction du nombre de trains.

Aéroport a encouragé et soutenu financièrement l'installation de filtres à particules sur les GPU (groupes électrogènes mobiles), action qui se poursuit en 2015.

Politique de mobilité

Autre axe très important concernant la qualité de l'air : les modes de transport utilisés par les passagers et les employés du site pour se rendre à l'aéroport. Raison pour laquelle Genève Aéroport s'est doté d'une ambitieuse politique de mobilité visant à pousser les gens à utiliser des moyens durables (marche, vélo, transports publics, covoiturage) plutôt qu'un véhicule motorisé individuel.

Au niveau des personnels du site, Genève Aéroport a continué à étoffer son offre de « navettes personnel aéroport » (qui complètent le réseau de transports publics aux heures où ceux-ci ne fonctionnent pas), en créant en 2014 une dizaine de nouveaux arrêts, permettant ainsi aux personnels de quartiers supplémentaires de bénéficier de ces navettes.

Une nouvelle enquête sur les modes de transports utilisés par les employés du



site aéroportuaire sur le trajet domicile-travail a par ailleurs été réalisée en automne 2014. Les résultats montrent que la part de la mobilité durable des employés continue de progresser et atteint désormais 41%, contre 37% en 2011. L'analyse fine des résultats va être utilisée pour améliorer encore les mesures du plan de mobilité, afin de franchir le cap des 45% en 2020, objectif fixé par la Confédération à l'aéroport. Concernant les passagers, Genève Aéroport a poursuivi son offre de billets gratuits sur le réseau des transports publics genevois aux voyageurs atterrissant à Genève et en a fourni près de 870'000 en 2014.

Enfin, il a réalisé une étude concernant la mobilité afin notamment de dresser un état des lieux des infrastructures et offres de mobilité existant sur le site de l'aéroport ainsi que sur ses abords. Cette étude visait également à identifier les évolutions prévisibles d'ici à 15 ans. Elle a débouché sur le lancement d'une seconde analyse menée conjointement par Genève Aéroport et le Canton (DETA-DGT) concernant l'accessibilité du secteur de l'aéroport de manière élargie à l'horizon 2030.

Lutte contre le bruit

Genève Aéroport a poursuivi son programme d'insonorisation en 2014. A ce jour, plus de 3'000 logements dans les communes riveraines (suisses et françaises) ont été insonorisés par Genève

Aéroport, pour un coût total excédant CHF 46 millions.

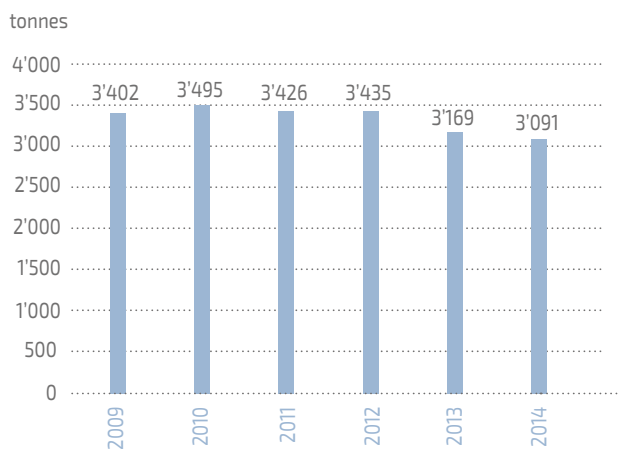
Par ailleurs, la construction d'un amortisseur de bruit pour les avions de plus de 20 mètres d'envergure (soit la majorité des avions opérant sur le tarmac genevois) a démarré à l'été 2014. Cette installation, située sur l'aire sud proche du seuil de piste 05, permettra de réduire significativement l'impact des essais moteurs avec puissance : aujourd'hui, ces essais - indispensables pour assurer la sécurité de l'avion après une intervention ou une réparation sur un moteur - sont effectués en plein air. Cette halle, dont le toit sera recouvert de panneaux solaires, devrait être opérationnelle en 2016.

Gestion des déchets

Le taux de tri augmente année après année et a atteint 41% en 2014 sur l'ensemble du site. Certaines déchetteries ont affiché de fortes progressions, à l'image de celle du bâtiment principal (T1) où le tri du papier a bondi de 66% et celui des déchets organiques



Evolution des déchets incinérables (ensemble de la plate-forme aéroportuaire)



de 24%. De même, le taux du tri au fret, déjà très élevé, a continué à progresser (82%, contre 76% en 2013). Quant à la quantité par passager de déchets incinérables produits sur la plate-forme, elle a diminué.

Parmi les mesures prises en 2014, il convient notamment de relever qu'un déchetterie a été engagé à la déchetterie de Pré-Bois afin d'assurer une meilleure gestion de celle-ci.

Gestion des eaux

La demande d'approbation des plans pour le bassin de rétention côté Vengeron a été déposée auprès de l'Office fédéral de l'aviation civile en novembre 2014. Ce projet permettra de respecter les contraintes qualitatives et quantitatives de rejet des eaux pluviales dans le Vengeron en éliminant la pollution hivernale due aux produits de dégivrage qui retombent sur la piste et la taxiway et en diminuant l'érosion des berges et les risques de débordement du cours d'eau. Il est prévu que cet ouvrage soit fonctionnel en 2018.

Biodiversité

La certification de Genève Aéroport par la Fondation Nature et Économie a été renouvelée en septembre 2014. Obtenue, pour la première fois en 2011, elle atteste de la qualité naturelle des aménagements extérieurs du site aéroportuaire, qui contribuent à la sauvegarde de la biodiversité. En effet, 80% des surfaces herbeuses de la plate-forme sont considérées comme proches de l'état naturel (présence d'espèces indigènes, aucun usage de biocides, herbicides ou engrais, fauche différenciée et limitée à deux fois par année).



Collaboration avec des associations

Genève Aéroport collabore avec plusieurs associations pour valoriser les produits encore utilisables. C'est ainsi qu'il a poursuivi en 2014 son partenariat avec les EPI (Établissements publics pour l'intégration) pour le retraitement des consommables de bureau et électroniques (cartouches d'impression, télécopieurs, photocopieurs,...) via leurs ateliers de déconstruction et de recyclage.

Emmaüs collecte également des textiles, via une « boîte à fringues » installée à l'aéroport. Ce sont ainsi 3,1 tonnes (contre 2,84 en 2013) que l'association a pu obtenir en 2014.

Enfin, Genève Aéroport a poursuivi sa collaboration avec Partage qui vient récolter dans les points de vente de l'aéroport les denrées alimentaires encore consommables afin de les redistribuer le jour même dans des centres caritatifs du canton. En 2014, l'association genevoise a ainsi pu collecter 4,6 tonnes de nourriture.

Toujours plus de compétences

Genève Aéroport a créé une quarantaine de postes en 2014 et atteindra bientôt le cap des 1'000 employés. Il a intensifié ses efforts en matière de formation continue. La quasi-totalité des postes existants possède désormais un profil de compétences, donnant ainsi tout son sens à la concrétisation de sa politique de gestion des compétences.

Reflet de l'accroissement du nombre de passagers, du besoin d'adaptation des infrastructures et de la complexité croissante du monde aéroportuaire, les effectifs ont une nouvelle fois augmenté en 2014. C'est ainsi que 39 nouveaux postes ont été créés, faisant passer le nombre de collaboratrices et collaborateurs de Genève Aéroport à 927 (876,5 équivalents plein temps). Un chiffre qui n'inclut toutefois pas les quelque 59 auxiliaires horaires qui ont travaillé en moyenne durant l'année écoulée. Dès lors, Genève Aéroport frôle désormais la barre des 1000 feuilles de paie par mois.

Comme l'année précédente, la Direction Infrastructure et Planification, chargée d'adapter les infrastructures de l'aéroport, a procédé à de nombreux engagements, notamment en vue de la future Aile Est. La sûreté aéroportuaire a vu son effectif grandir pour répondre à la croissance des passagers et pour pouvoir améliorer le service délivré à ceux-ci. Plusieurs postes ont également été pourvus au sein de la Direction Opérations pour faire face à la complexification des opérations aéroportuaires.

Profils pointus

Au-delà de la croissance des effectifs, il convient de relever que plusieurs engagements ont impliqué de toutes nouvelles descriptions de poste, compte tenu des profils très spécialisés et pointus, rendus nécessaires pour accompagner les projets et installations complexes (Aile Est, station de dégivrage...). Ces engagements illustrent clairement l'évolution qualitative du milieu aéroportuaire.

Toujours en matière de recrutement, Genève Aéroport a obtenu en 2014 le renouvellement de son label «1+ pour tous». Décerné pour la première fois en 2012, ce dernier distingue les entreprises qui s'engagent en faveur de l'emploi et de l'insertion à Genève. Genève Aéroport, désirant être un employeur responsable, passe en effet systématiquement depuis des années par l'Office



Evolution des effectifs 2010-2014

	2010		2011		2012		2013		2014	
	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.
Employé-e-s CDI	712,6	738	738,8	770	770,9	809	793,2	836	816,2	858
Auxiliaires mensuel-le-s CDD	40	56	49,4	63	38,5	49	35	46	50,3	64
Apprenti-e-s	4	4	4	4	5	5	7	7	5	5
Total	756,8	798	792,2	837	814,4	863	835,2	889	871,5	927

E.P.T. : équivalent plein temps

cantonal de l'emploi lorsqu'un poste est mis au concours. A compétences égales, il donne la priorité à des demandeurs d'emploi, notamment à des chômeurs de longue durée.

Formation continue

Ces engagements de collaboratrices et collaborateurs aux compétences nouvelles viennent encore accroître la diversité des profils que connaît la plate-forme aéroportuaire où l'on recense quelque 200 métiers différents. A ce très large éventail de métiers s'ajoute leur constante évolution. Dans ce contexte, la formation continue revêt une importance majeure. Consacrant chaque année des sommes substantielles à celle-ci, Genève Aéroport a encore accru en 2014 son budget en la matière, qui a désormais dépassé CHF 1,1 million.

Développement des compétences

Afin d'ancrer véritablement la formation continue dans sa stratégie d'entreprise, Genève Aéroport a consolidé sa politique de développement des compétences. Ce projet d'envergure, initié en 2012 et dont le déploiement s'effectue graduellement pour une mise en œuvre prévue pour 2016, vise à mieux anticiper les besoins futurs et à préparer la relève afin de disposer des bonnes compétences au bon endroit et au bon moment. Pour le personnel, cette démarche lui permettra de développer

son savoir-faire et son savoir-être, mais aussi son employabilité au sens large, ouvrant ainsi les portes à une potentielle évolution de carrière.

En 2014, plus de 90% des fonctions de Genève Aéroport se sont vu attribuer un profil de compétences propres. Les jalons nécessaires au déploiement du Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) ont également été posés. Cet outil informatique, appelé aussi portail RH, permettra notamment la gestion informatisée de tous types de formations dispensées en interne et en externe, mais aussi de proposer au personnel toute une palette d'outils et d'informations dans le domaine des ressources humaines. L'entreprise espère ainsi dynamiser la gestion des carrières au sens large et favoriser les promotions et transferts internes.

Congé paternité

Genève Aéroport a adopté son nouveau règlement sur le congé paternité entré en vigueur au 1^{er} janvier 2014. Ce dernier octroie aux pères cinq jours de congé, avec possibilité d'un congé non payé de dix jours supplémentaires.

Santé et sécurité au travail

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. Sa politique formalisée et les actions qu'il prend en la

matière lui ont valu de recevoir en 2013 le Label « Friendly Work Space ». Cette distinction lui a été remise formellement en 2014 par Promotion Santé Suisse, association soutenue par les cantons et les assureurs. Ce label constitue une reconnaissance des efforts entrepris, mais aussi un processus d'amélioration continue. Sans attendre la prochaine certification, les services des Ressources humaines et du Safety Office ont établi un plan d'actions pour améliorer encore la santé et sécurité au travail, et ont commencé à le mettre en œuvre.



Sensibilisation et prévention

En parallèle, une nouvelle campagne de sensibilisation rappelant les bons gestes au quotidien a été lancée. Dénommée « I feel good », elle couvre plusieurs domaines et s'étendra sur trois ans. Elle a débuté par un atelier sur la coordination et l'équilibre afin de prévenir les chutes de plain-pied qui, en Suisse, font davantage de blessés que les accidents de la route. A Genève Aéroport, comme dans la très grande majorité des entreprises, elles

représentent la cause d'accidents la plus fréquente au travail et durant les loisirs. Genève Aéroport, mettant un accent tout particulier sur la prévention, a en outre pris une nouvelle fois en charge les frais de vaccination des collaboratrices et collaborateurs contre la grippe saisonnière. Enfin, il a poursuivi l'installation de défibrillateurs. Désormais, une trentaine de ces appareils pouvant sauver des vies se trouvent à divers endroits de la plate-forme.

Extranet pour mieux informer

Si les collaborateurs et collaboratrices de Genève Aéroport approchent la barre du millier, l'intégralité du site aéroportuaire en compte quelque 10'000, répartis dans près de 200 sociétés. Pour améliorer et favoriser le flux d'informations entre le gestionnaire de l'aéroport et ces sociétés, Genève Aéroport a lancé en 2014 un extranet à destination de toute la plate-forme aéroportuaire.

Personnels des autres sociétés du site

En matière de droit des travailleurs du site, il convient de rappeler que 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 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 de travailleurs du site de l'aéroport, Genève Aéroport a décidé en 2014 d'introduire une clause arbitrale dans les nouvelles concessions et de demander aux entreprises concessionnaires de lui fournir chaque année un bilan social. Enfin, un groupe de travail «aéroport» a été créé, en septembre 2014 sous l'égide du Conseil de surveillance du marché de l'emploi (CSME). Ce groupe auquel participent des représentants des entreprises, des syndicats, de Genève Aéroport et de l'Etat (DSE et OCIRT) est chargé d'examiner les conditions de travail dans les entreprises présentes sur le site de l'aéroport.

Principaux engagements dans le sponsoring:

Sportif

Lions de Genève (Basket)

Genève-Servette HC

Team Genève (soutien en vue des J.O.)

Ice legends

Swiss Open (tournoi International de tennis en fauteuil roulant)

CER (Centre d'Entraînement à la Régate - Genève)



Culturel

Forum de Meyrin

Théâtre de Carouge

Caribana Festival

NIFFF (Neuchâtel International Fantastic Film Festival)

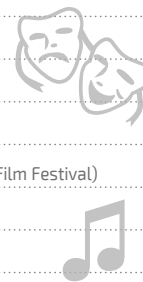
Festival d'Annecy

Festival Tous Ecrans

Orchestre de Chambre de Genève

Festival Antigél

Far Festival



Des actions visibles

Genève Aéroport a mené de nombreuses actions envers les professionnels du tourisme et le grand public. Il a fortement renforcé sa présence sur les réseaux sociaux et s'est impliqué sur le terrain. Quant à sa politique sponsoring, elle a permis de soutenir plus de 60 projets.

L'activité de marketing et de prospection dans le domaine de l'offre aérienne s'est poursuivie au cours de l'année écoulée. Genève Aéroport a par ailleurs participé à de nombreux événements et a renforcé ses engagements en sponsoring. Afin de maintenir le réseau de contacts et de rencontrer de nouvelles compagnies aériennes, Genève Aéroport a participé à une dizaine de foires et de congrès spécialisés dans le transport aérien en Europe, en Asie et en Amérique du Nord. Par ailleurs, afin de remercier les transporteurs déjà clients de Genève, une soirée festive a été organisée pour la première fois, à l'attention des responsables commerciaux basés en Suisse.

Plusieurs inaugurations

Contrairement à l'année antérieure, 2014 n'a pas été marquée par de nouveaux vols long-courriers, en revanche de nombreuses autres nouveautés dans le domaine de la desserte ont fait l'objet d'inaugurations. Ainsi un événement spécial a donné de la visibilité à l'ouverture du premier vol de ligne sur Reykjavik par Icelandair le 24 mai. D'autres cérémonies ont eu lieu, par exemple pour le lancement des nouvelles routes d'easyJet vers La Rochelle

(25 juin) et Vienne (31 octobre), ainsi que pour le cap des 10 millions de passagers de la compagnie orange en Suisse (30 mai).

Le premier anniversaire de l'arrivée d'Air China (7 mai) a également été l'occasion d'organiser une soirée destinée aux intermédiaires du voyage et aux clients importants, en présence de Madame l'Ambassadeur de Chine en Suisse S.E XU Jinghu et du Conseiller d'Etat Pierre Maudet. En collaboration avec cette compagnie, Genève Aéroport a aussi invité quelques partenaires à une visite privée de la magnifique exposition « Chine impériale » de la Fondation Baur en décembre.

Enfin, la période de Noël a été l'occasion pour l'aéroport de franchir le seuil des 15 millions de passagers. Une passagère, qui partait pour Montréal avec Air Canada pour passer les fêtes en famille,



Economique et Touristique

Fêtes de Genève

GE200.ch

Forum des 100

Festival du Chocolat de Versoix



Caritatif

Terre des Hommes

Croix-Rouge genevoise

ASED (Action de Soutien à l'Enfance Démunie)

Association le Bateau Genève



a été accueillie par le Président et le Directeur général de Genève Aéroport qui lui ont offert divers cadeaux et un traitement VIP inattendu.

L'année des réseaux sociaux

Les efforts de communication de Genève Aéroport ont porté en particulier sur les réseaux sociaux, outils incontournables d'une stratégie d'information grand public. Ainsi, des ressources supplémentaires ont été allouées en interne et des compétences ainsi que des outils de gestion de contenu ont été mis en place. À fin décembre, la page Facebook de Genève Aéroport a passé le cap des 20'000 suiveurs, tandis que son profil LinkedIn était reconnu par une étude de l'ACI Europe parmi le « top 5 » des aéroports. D'autres supports de communication digitale ont été mis en place, comme la création d'une « newsletter » électronique bimestrielle.

Dans le cadre de l'avancement du projet « Aile Est », un plan de communication a été lancé pour le grand public, avec la mise en ligne d'une brochure en télé-

chargement, d'un chapitre sur le site internet de Genève Aéroport (www.gva.ch) et d'une vidéo explicative. Enfin, Genève Aéroport a mis en place un site extranet en tant qu'outil de communication dynamique vis-à-vis de tous les partenaires opérationnels et les entreprises basées sur le site aéroportuaire.

Actions grand public

Pour renforcer son image auprès du public et communiquer sur les nouveautés de la desserte aérienne, Genève Aéroport a participé à toute une série de salons et de manifestations dans sa zone de chalandise (Genève, Lausanne, Lyon...). La journée des vacances « Envol » organisée en mars à l'aéroport-même a réuni une trentaine d'exposants et a attiré plus de 20'000 visiteurs. Genève Aéroport est également un partenaire privilégié de la manifestation TTW de Lausanne, destinée aux professionnels de l'industrie du voyage, et dans ce contexte a soutenu la participation d'une douzaine de compagnies aériennes.

Parmi les animations pour le public, on peut citer le « e-concours » mensuel en partenariat avec une compagnie aérienne, qui attire à chaque édition entre 3000 et 4000 participants. Tout au long de l'année, des offres spéciales et des informations sur les nouveautés ont également été mises en ligne, que ce soit sur le site internet ou sur les réseaux sociaux.



Présence à Air 14

Pour célébrer les 100 ans de l'aviation militaire en Suisse, un grand événement s'est tenu à Payerne, avec shows aériens, stands et expositions ayant attiré plusieurs centaines de milliers de personnes. Genève Aéroport y a participé, en étant présent sur le stand de l'association faîtière des aéroports (Swiss International Airports Association) dans le cadre de la « Dream Job Street », consacrée aux métiers de l'aviation. Il a ainsi eu l'occasion de répondre à de nombreuses questions du public.

Sponsoring

Depuis bientôt dix ans et la mise en place de sa nouvelle stratégie sponsoring, Genève Aéroport participe activement à la vie culturelle, sportive et sociale de la région. 2014 n'a pas failli à la règle et c'est à travers plus de 60 partenariats que Genève Aéroport a démontré son engagement.

Le sport et la culture, « créateurs d'émotions », restent les activités les plus soutenues, tant dans les communes riveraines que dans le canton de Genève et



le reste de la zone de chalandise (Suisse romande et France voisine). Parmi les importants engagements figurent les Lions de Genève qui ont, cette année encore, étoffé leur palmarès en remportant la Coupe de Suisse de basket. Comme nouveautés, Genève Aéroport soutient le Team Genève 2016 qui accompagne les sportifs genevois en prévision des Jeux Olympiques de Rio, tandis qu'un partenariat culturel a été conclu avec l'Orchestre de Chambre de Genève. Les autres domaines d'activités définis dans la stratégie (sponsoring économique & touristique ainsi que le caritatif & environnemental) permettent également à Genève Aéroport de partager ses valeurs avec le public en soutenant des actions le plus souvent ponctuelles comme le Forum des 100 ou les Fêtes de Genève. A noter également le soutien apporté aux commémorations de l'entrée de Genève dans la Confédération.

Enfin, il est à relever que la dimension de développement durable fait partie intégrante des critères de sélection. C'est d'ailleurs dans la durée et l'accompagnement que s'inscrivent la plupart des partenariats de Genève Aéroport.

Service à la population

Les collaborateurs du service de sécurité de Genève Aéroport sont régulièrement demandés par les organisateurs d'événements sportifs ou festifs de la région pour assurer un service de sauvetage, mettre à disposition une brigade sanitaire ou des moyens logistiques. En 2014, ils ont notamment été impliqués dans la Lake Parade, les Feux de clôture des Fêtes de Genève, Air 14 et la Coupe de Noël.

Améliorations de différents services

Enfin, 2014 a été l'année où la vente de produits on-line par Genève Aéroport sous le label « e-services » s'est consolidée. La plate-forme de e-commerce a fait ses preuves et le succès du produit « Priority Lane » notamment (passage rapide au contrôle de sûreté) a été au rendez-vous. A noter également la réorganisation du « Visitors Center » situé au niveau des arrivées. Depuis octobre 2014, la gestion de toutes les prestations d'information touristique, de réservations hôtelières et de gestion des transports terrestres est confiée à une seule entreprise (Helvécie).

Léon (le chien) et Alexandra K.
Bruxelles
Retour à la maison



Conception et rédaction : Genève Aéroport
Maquette : Dune Graphic

Crédits photos :
Reportage : Etienne Delacrétaz
Autres photos : Genève Aéroport et photographes externes (Stéphane Gros, Gillimasters)

Imprimé à Genève par SRO-Kundig, 2015. Papier : Inuit ultra smooth, FSC Mixte, brillant white.



Aéroport International de Genève

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