

Rapport annuel 2015



Rapport annuel 2015

Table des matières

Introduction

Chiffres clés	2
Entre tradition et mouvement	3

Organisation

Des allers-retours entre le global et le local	4-5
Conseil d'administration	4-5
Membres de la direction	4-5

Finances

2015 confirme la bonne performance économique de Genève Aéroport	6-11
--	------

Activités aériennes

La connectivité de Genève s'améliore en continu	12-19
---	-------

Service à la clientèle

Aux (e-)services du passager	20-22
Du nouveau au menu de l'aéroport	23-25

Opérations

Le passager : le centre d'attentions	26-31
--------------------------------------	-------

Infrastructures

Des investissements majeurs pour préparer l'avenir	32-37
--	-------

Corporate

Mesures environnementales	38-40
Développement et bien-être des collaboratrices et collaborateurs	41-43
Aéroport urbain et citoyen	44-47

Chiffres clés



142
destinations

CHF **112Mio**
d'investissement

15,8Mio
de passagers 

967
employés 

59 compagnies
aériennes de ligne 

CHF **423,7Mio** 
de chiffre d'affaires

70'418
tonnes de fret

Entre tradition et mouvement



La publication du rapport annuel et du bilan financier de Genève Aéroport constitue une tradition à laquelle l'exercice 2015 n'échappe pas. En donnant une lisibilité à l'action menée sur notre plate-forme tout au long de l'année écoulée, ce document n'en constitue rien de plus qu'une photographie, captation d'un bref « instant » de la vie aéroportuaire. Un petit centième de cette vie, devrait-on dire, si l'on veut bien se souvenir que notre plate-forme fêtera dans quelques années son premier siècle d'existence.

Pour mieux raconter l'histoire de cette infrastructure majeure du canton, cette tradition doit s'allier au mouvement, et l'« image » doit s'animer. La « radiographie » faite au fil des pages qui suivent doit laisser la place à une « échographie », pour une lecture plus dynamique de la réalité. On comprend que les rapports annuels trouvent ainsi leur vraie valeur dans l'analyse qu'ils permettent de faire, année après année, du mouvement qui s'opère.

De la même manière que nos anciens rapports annuels mettaient à l'honneur des Douglas DC-3 là où nous voyons aujourd'hui majoritairement des Airbus et des Boeing, la réalité écono-

mique et sociale racontée au fil de ces pages illustre bien les changements qui s'opèrent sans discontinuer, exercice après exercice.

Les pages qui suivent démontrent que, dans le domaine aéronautique et aéroportuaire, les vérités d'hier ne sont pas celles d'aujourd'hui. Certaines évolutions préfigurent même clairement des mutations profondes, dont les échéances se rapprochent d'autant plus que la vitesse des mouvements s'accélère.

Il incombe au Conseil d'administration, que j'ai eu l'honneur de présider tout au long de cette année écoulée, de dire quelle énergie doit sous-tendre ce mouvement et de définir dans quelle direction il doit faire bouger l'aéroport.

En 2015, les administrateurs ont contribué à définir les axes de notre action future. Ces axes sont pour l'essentiel constitués des grands principes que nous avons édictés pour bâtir la nouvelle gouvernance de l'entreprise Genève Aéroport.

Comme le moyeu d'une roue, ces principes constituent la base immuable sur laquelle nous entendons perpétuer notre tradition. C'est aussi autour de ce nouvel axe, mieux défini, que la roue va continuer de tourner, d'en entraîner d'autres, de démultiplier nos efforts pour permettre à l'aéroport de répondre aux nouvelles exigences qui s'imposent à lui.

A cet égard, le fonctionnement du Conseil d'administration, du Comité de direction ou encore de la Direction générale a été repensé en 2015 pour doter l'entreprise d'outils mieux adaptés pour piloter les nombreuses mutations qui l'attendent.

Par les choix qui ont été opérés l'année passée et ont été validés au tout début 2016, à différents échelons et sous l'impulsion du Conseil d'administration, c'est toute l'entreprise qui s'est installée durablement dans une nécessaire dynamique de mouvements, pour s'installer dans une spirale que nous voulons vertueuse.

Corine MOINAT
Présidente du Conseil d'administration

Des allers-retours entre le global et le local



Avec un chiffre d'affaires de CHF 423,7 millions, qui permet à l'entreprise de dégager un bénéfice de CHF 74,6 millions, Genève Aéroport confirme en 2015 sa performance économique. La bonne santé de notre plate-forme participe à l'épanouissement de toute la vaste région transfrontalière à laquelle l'aéroport de Genève offre un épiscentre en tant que place financière, économique, industrielle, commerciale, touristique et diplomatique. Quelque 15,8 millions de passagers sont passés par nos installations d'un bout de l'année à l'autre. D'une saison à l'autre, une

soixantaine de compagnies aériennes ont connecté Genève à plus de 140 destinations. Cette connectivité accrue participe du rayonnement de Genève dans le monde. Elle accroît aussi l'attractivité de notre ville et de notre région. L'activité de l'aéroport induit des retombées économiques positives sur notre périphérie immédiate (la moitié des bénéfices est reversée chaque année au canton de Genève, propriétaire). Il en va de même pour les six millions de personnes de notre zone de chalandise : on estime que Genève Aéroport contribue à créer de la richesse à

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 de :

Présidente depuis le 01.01.2015

Corine MOINAT

Premier Vice-Président

André KUDELSKI

Second Vice-Président

John TRACEY

Membres

Pierre BERNHEIM
Aurélien CHARILLON
Alain de KALBERMATTEN
Jean-Marc DEVAUD
Bertrand FAVRE
Fabienne FISCHER
David FRICK
Olivier HOHL
Jacques JEANNERAT

Patrick LUSSI
Thierry MELLINA-BARES
Magali ORSINI
Karin PERRAUDIN
Eric STAUFFER
Alberto VELASCO
Nicolas VUILLE
Sully-Paul VUILLE

Membres de la direction

(de gauche à droite et de haut en bas)

Denis MASTROGIACOMO
Exploitation

Massimo GENTILE
Technologies de l'information
& de la communication

Ruben JIMENEZ
Sûreté

Olivier DELETRAZ
Ressources humaines

Nicolas GASPOZ
Directeur infrastructure & planification

Robert DEILLON
Directeur général

Aline VAGLIO
Finances & administration

Xavier WOHLISCHLAG
Directeur opérations

Yves-Daniel VIREDAZ
Marketing & business development

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

Marc MOUNIER
Environnement & affaires juridiques

Thomas ROMIG
Airport steering

hauteur de CHF 7 milliards par effet économique direct et indirect et génère près de 44'000 emplois*.

Si Genève Aéroport est certes une plate-forme industrielle, qui génère des pollutions (notamment sonores), il faut redire les efforts incessants faits pour limiter au maximum ces nuisances et protéger ses riverains. Il faut surtout ne jamais oublier ces autres bénéfices dont l'aéroport gratifie les habitants de sa zone de chalandise. On parle ici du lien social que la connectivité de Genève contribue à resserrer, en permettant aux communautés étrangères qui façonnent

*Source Infras 2011

Genève de rester en lien avec leurs origines et à nos expatriés de rentrer régulièrement au pays. On parle encore de cette dimension que revêt l'aéroport en dotant la Genève de son qualificatif d'internationale : l'activité diplomatique que l'aéroport permet à notre ville de porter fait de Genève une ville de paix dans laquelle s'écrivent quelques-unes des pages majeures de l'Histoire – ce que l'activité protocolaire de 2015 ne viendra pas démentir.

Ces avions qui décollent et atterrissent à Genève sont aussi le vecteur d'une dynamique qui nous permet de régulièrement faire des allers-retours entre le global et le local. Les projets

et les réflexions en cours ne sont pas des concepts intellectuels, des représentations symboliques ni de quelconques abstractions comptables. Les chiffres que recèle ce rapport ainsi que les phénomènes industriels, économiques et sociaux qui y sont décrits ont pour dénominateur commun le passager. C'est autour de lui, de ses besoins et de ses envies que se décline la politique de développement de notre infrastructure. Cette année encore, il a été au centre de nombreux projets que nous sommes fiers d'avoir portés.

Robert DEILLON
Directeur général





2015 confirme la bonne performance économique de Genève Aéroport

Genève Aéroport clôt l'exercice 2015 sur un chiffre d'affaires de CHF 423,7 millions et dégage un bénéfice de CHF 74,6 millions. Les travaux d'adaptation et modernisation des infrastructures se poursuivent et se traduisent par un niveau d'investissement historiquement élevé à CHF 112 millions.

Avec quelque CHF 112 millions investis en 2015 dans la consolidation de son infrastructure, sa modernisation et son développement, Genève Aéroport poursuit sa stratégie d'investissements sans augmenter l'encours de sa dette bancaire, qui reste stable à CHF 225 millions.

Le chiffre d'affaires, de CHF 423,7 millions, progresse de 4,9% par rapport à 2014. S'il est bon, le bénéfice 2015 de CHF 74,6 millions est tout de même en recul de -15,6% par rapport à l'exercice 2014. Cette inflexion notable est due à la comptabilisation d'une charge exceptionnelle de prévoyance de CHF 10,1 millions (lire encadré) qui confirme le fait que les résultats financiers sont, depuis plusieurs années, préterités par des facteurs exogènes de nature comptable ne reflétant pas la réelle

performance économique de l'aéroport (norme IAS 19, modification de la caisse de pension). La croissance du trafic passagers reste le principal facteur de progression des revenus et son rythme soutenu, ces dernières années, a permis de maintenir l'EBITDA à un niveau élevé et indispensable au financement des travaux de modernisation.

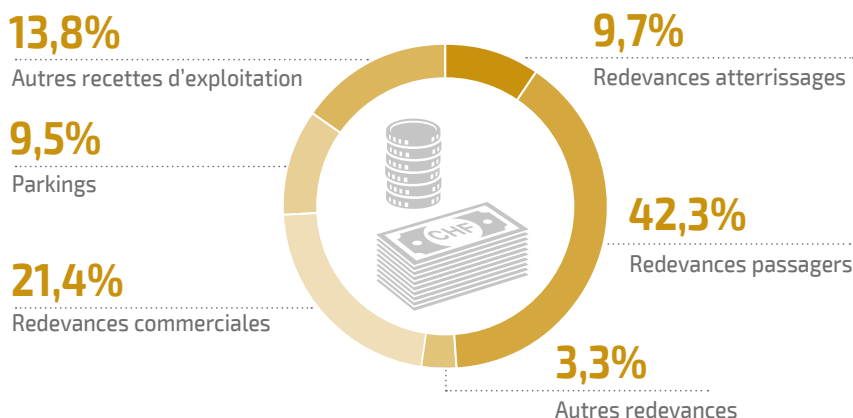
Recettes aéronautiques en hausse

Cette année encore, les revenus provenant des activités aéronautiques, progressent plus vite que les redevances non-aéronautiques, portant ainsi la part des recettes aéronautiques à 55,2% du total (53,8% en 2014).

La croissance des revenus aéronautiques (+7,8% par rapport à 2014) s'explique d'abord par un effet « volume ». Le trafic passagers a en effet crû de 4,1% en 2015. L'évolution de ces recettes est ensuite imputable à l'effet « tarif » induit par l'augmentation des redevances aéroportuaires. Ainsi la redevance passager (augmentée en 2014 de CHF 1,40.- par passager au départ, puis de CHF 0,50.- en janvier 2015) a-t-elle généré des recettes supplémentaires de CHF 6,6 millions. Les redevances



Répartition des recettes 2015



Tous les pourcentages de ce rapport sont arrondis à une décimale

Recettes aéronautiques
55,2%
Recettes non-aéronautiques
44,8%



atterrissages, en hausse de CHF 2,2 millions (+5,8%), profitent elles aussi de l'effet tarif à hauteur de CHF 0,9 million. Compte tenu de la forte baisse du trafic de l'aviation générale, les redevances de stationnement auraient dû marquer un recul, qui a lui aussi été effacé par la révision du modèle de calcul des redevances pour l'aviation de ligne et charter opérée en avril 2014: les recettes ont été augmentées de CHF 0,6 million.

Le non-aéronautique stable

La forte progression des revenus aéronautiques affecte notablement la structure des revenus de Genève Aéroport et vient confirmer qu'il n'existe plus de corrélation automatique entre l'augmentation du trafic et l'augmentation des revenus commerciaux.

La force du franc suisse et la baisse importante de la fréquentation de la plate-forme par la clientèle russe ont eu un impact sur le volume d'affaires des boutiques. Les travaux réalisés dans l'aérogare dans le cadre de la rénovation des boutiques et restaurants ont eux - aussi contribué à péjorer le

résultat des commerces. Pour autant, l'activité commerciale a fait preuve d'une bonne résistance et a dégagé des résultats en hausse (+ CHF 0,7 million, soit +0,8% par rapport à 2014). Ceci tient pour une bonne part aux bénéfices dégagés par les points de restauration, dont la modernisation a été réalisée au terme de la redistribution des concessions.

Touchées par des travaux qui ont exigé la fermeture temporaire de certaines aires de stationnement, les recettes des parkings ont accusé un recul de 0,9%. Les revenus immobiliers accusent une légère baisse de 0,6%.

Changements

Les nombreux projets en cours au sein de Genève Aéroport induisent plusieurs changements dans le management et la conduite des projets, lesquels appellent des collaborateurs expérimentés. De nombreux postes à forte valeur ajoutée ont été créés, en même temps que l'évolution globale de l'activité a exigé de renforcer certaines activités classiques. Par ailleurs, une charge exceptionnelle de prévoyance de CHF 10,1 millions a été enregistrée en 2015 pour tenir compte du jugement rendu par le Tribunal fédéral dans l'affaire dite du « Recours CIA » (voir encadré). En conséquence, les charges de personnel ont augmenté de CHF 20,7 millions en 2015 (soit +16,6% par rapport à 2014).

Les dépenses de fonctionnement, en aug-

mentation de CHF 8 millions (+6,9%) sont toutefois maîtrisées et restent en deçà des prévisions budgétaires (-5,1%).

« Environnementalement » vôtre

La modification de tarif du modèle de la surtaxe bruit, telle qu'opérée en avril 2014, a généré une progression de 18,4% de ces recettes (+ CHF 0,7 million) et va également permettre de poursuivre les dépenses programmées.



(suite p. 10)

Etats financiers

Bilan au 31 décembre 2015

	2014 CHF	2015 CHF
ACTIF		
Disponibilités	18'362'178	31'177'063
Débiteurs clients	49'996'041	49'149'182
Comptes de régularisation actifs et créances diverses	9'453'298	10'515'006
Total de l'actif courant	77'811'517	90'841'251
Immobilisations corporelles	764'993'094	810'595'871
Immobilisations corporelles en location-financement	2'079'720	1'149'376
Total de l'actif non courant	767'072'814	811'745'247
Total de l'actif	844'884'331	902'586'498
PASSIF ET CAPITAUX PROPRES		
Fournisseurs et autres créanciers	22'748'383	29'850'610
Comptes de régularisation passifs	11'454'525	11'751'687
Part courante des emprunts et autres dettes	1'612'676	1'377'734
Instruments financiers dérivés	20'673'767	20'507'329
Total des passifs courants	56'489'351	63'487'360
Emprunts et autres dettes non courants	252'471'313	251'079'121
Provisions non courantes	13'140'000	13'140'000
Engagements de prévoyance	331'402'384	397'193'384
Total des passifs non courants et provisions	597'013'697	661'412'505
Capitaux propres		
Fonds environnement	9'790'828	9'879'360
Réserves	93'254'609	93'225'933
Résultat de l'exercice	88'335'846	74'581'340
Total des capitaux propres	191'381'283	177'686'633
Total du passif et des capitaux propres	844'884'331	902'586'498

Compte de résultat 2015

	2014 CHF	2015 CHF
PRODUITS		
Redevances aéroportuaires		
Redevances d'atterrissages	38'721'939	40'954'378
Redevances passagers	165'813'765	179'368'835
Autres redevances	12'656'627	13'763'097
	217'192'331	234'086'310
Produits d'exploitation		
Loyers et droits de superficie	20'936'304	20'807'196
Redevances commerciales	89'977'584	90'725'419
Parkings	40'769'333	40'385'528
Charges locatives refacturées	9'352'211	9'346'347
Recettes infrastructures centralisées	17'506'140	18'037'321
Autres recettes d'exploitation	8'072'696	10'300'140
	186'614'268	189'601'951
Total des produits	403'806'599	423'688'261
CHARGES		
Personnel		
Salaires et allocations	-87'165'596	-92'528'363
Assurances sociales, maladie et accident	-10'918'946	-12'973'578
Autres charges du personnel	-4'230'690	-6'245'848
Cotisations patronales de prévoyance	-10'309'186	-11'862'153
Engagement de prévoyance	-8'440'000	-11'229'000
Modification de plan de prévoyance	-3'235'000	-10'134'000
	-124'299'418	-144'972'942
Dépenses de fonctionnement		
Energie, entretien et loyers	-47'007'816	-46'946'018
Marchandises	-4'660'084	-5'700'660
Honoraires, prestations de services et sous-traitance	-37'352'517	-38'257'355
Sous-traitance sûreté et surveillance	-19'708'722	-24'294'088
Frais de police pour sûreté au sol	-4'149'810	-5'285'789
Autres dépenses de fonctionnement	-8'064'222	-8'455'347
	-120'943'171	-128'939'257
(Attribution) / Prélèvement net du fonds environnement	469'826	-88'532
Résultat opérationnel avant amortissements, intérêts	159'033'836	149'687'530
Amortissements sur investissements		
Amortissement sur immobilisations corporelles	-63'073'439	-66'636'998
Amortissement sur immobilisations corporelles en location-financement	-999'910	-1'082'763
	-64'073'349	-67'719'761
Résultat opérationnel	94'960'487	81'967'769
Produits d'intérêts	42'758	4'316
Charges d'intérêts	-6'667'399	-7'390'745
	-6'624'641	-7'386'429
Résultat net de l'exercice	88'335'846	74'581'340

Chiffres clés

en millions de CHF

	2014	2015
Chiffre d'affaires	403,8	423,7
Résultat opérationnel avant intérêts et amortissements	159,0	149,7
Bénéfice net	88,3	74,6
Cash-flow opérationnel	158,6	178,3
Cash-flow d'investissement	110,1	112,2
Endettement net (emprunts et locations-financements diminués des liquidités)	235,7	221,3

Ratios

	2014	2015
Résultat opérationnel / Chiffre d'affaires	39,4%	35,3%
Bénéfice net / Chiffre d'affaires	21,9%	17,6%
Cash-flow opérationnel / Cash-flow d'investissement	144,1%	158,9%
Résultat opérationnel / Endettement net	67,5%	67,6%

Principaux indicateurs

en millions de CHF

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Chiffre d'affaires	322,7	344,8	364,2	376,3	403,8	423,7
Bénéfice net	48,9	64,6	66,5	91,6	88,3	74,6
Bénéfice versé à l'Etat	24,4	32,3	33,3	45,8	44,2	37,3
Droit de superficie	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
Cash-flow d'investissement	50,8	66,9	97,6	121,4	110,1	112,2
Passagers	11,9	13,1	13,9	14,4	15,2	15,8

Une prévoyance... imprévisible

Les CHF 74,6 millions de bénéfice affiché par Genève Aéroport pour l'exercice 2015 tiennent compte d'une charge exceptionnelle de prévoyance de CHF 10,1 millions correspondant à l'impact sur le résultat du jugement rendu, en date du 7 septembre 2015, par le Tribunal fédéral dans l'affaire dite du «recours CIA» (du nom de l'ancienne caisse de pension de Genève Aéroport: la Caisse de prévoyance du personnel enseignant de l'instruction publique et des fonctionnaires de l'administration du canton de Genève). Pour mémoire, cette caisse a depuis lors fusionné avec la CEH (Caisse de prévoyance du personnel des établissements publics médicaux du canton de Genève) pour devenir la Caisse de prévoyance de l'Etat de Genève (CPEG). Il convient de noter que Genève Aéroport subit pour la quatrième année consécutive des variations exceptionnelles et significatives induites par sa caisse de pension.

Fil rouge photographique

Genève Aéroport s'est animé en 2015!

Du curling avec des valises, une compétition d'avions en papier, une flashmob pour vous souhaiter la bienvenue à Genève? Tout au long de l'année, Genève Aéroport a organisé des animations peu ordinaires afin de faire vivre une expérience différente aux passagers et amener ainsi un supplément de convivialité.



Genève Aéroport@GeneveAeroport

Avions en papier, vendredi 3 juillet



↩ 2,4K vues ↑ 14 ❤ 103 ⋮

Vous voyagez vendredi? L'enfant qui sommeille en vous pourra développer ses talents créatifs grâce à notre compétition d'avions en papier! De nombreux lots récompenseront les plus précis!

#concours #avionenpapier #GeneveAeroport





La connectivité de Genève s'améliore en continu

La qualité de la desserte aérienne a progressé en 2015. Plus de 140 destinations ont été desservies par vols directs réguliers. Le nombre de mouvements a augmenté dans des proportions beaucoup plus faibles que le trafic passagers.

Près de 15,8 millions de passagers ont été accueillis à Genève Aéroport en 2015. Le trafic a ainsi connu une hausse de 4,1% (contre 5% en moyenne en Europe et 3,2% à Zurich). Dans le même temps, le nombre de mouvements globaux n'a toutefois augmenté que de 0,7%.

Un total exact de 15'771'271 passagers a utilisé les infrastructures de Genève Aéroport au cours de l'année 2015. La hausse provient principalement du trafic de ligne (+4,9%), tandis que l'activité charters continue de décroître fortement (-39,1%), en raison principalement du report de sa clientèle historique vers les compagnies à bas coût : ce segment de l'aviation charter ne constitue plus que 1% du total des passagers transportés.

En termes de mouvements d'avions (décollages et atterrissages), le trafic commercial a connu une hausse très raisonnable de 1,16%. Cette décorrélation entre augmentation du trafic et des mouvements s'explique par l'augmentation de la taille des aéronefs utilisés et l'optimisation de leur taux de remplissage. Le trafic non commercial (vols privés, vols d'Etats, etc.) a sensiblement diminué en 2015 par rapport à 2014 (-3,7%). En proportion, cette activité

représente désormais moins de 10% du total des mouvements enregistrés à Genève Aéroport.

Même si l'hiver reste chargé avec l'arrivée de skieurs, la saisonnalité du trafic se modifie progressivement. Ainsi, pour la première fois en 2015, c'est le mois de juillet qui a enregistré la plus forte activité, avec près de 1,5 million de passagers (1'490'470). Le mois de mars – traditionnellement celui des records – n'arrive que deuxième, suivi par le mois d'août.

easyJet en légère progression - SWISS plus stable

En termes de parts de marché, la compagnie à bas coût easyJet renforce encore légèrement sa première position, avec 43,2% des passagers de ligne. Derrière, SWISS reste stable autour de 15%, 2015 ayant plutôt été une année de consolidation. Le classement des 10 premiers transporteurs n'a que peu changé dans l'ensemble, toujours occupé par les grandes compagnies des principaux marchés européens, à savoir British Airways (4,7% de parts de marché), Air France (4,6%), Lufthansa (3,8%), suivis par KLM, Brussels Airlines, TAP, Iberia et Turkish Airlines.

Desserte aérienne

Vols de ligne



Au total, le groupe easyJet (vols opérés par easyJet Switzerland et par easyJet plc) a transporté plus de 6,7 millions de passagers, soit une hausse de 8,4% par rapport à l'année précédente et près du double de la moyenne de croissance. Cette performance s'explique notamment grâce à de nouvelles destinations et à un renforcement sur plusieurs axes. SWISS a connu une hausse légèrement inférieure à la moyenne de Genève Aéroport, avec 3,3% de passagers supplémentaires (pour un total de 2'322'991). Au total, ce sont donc plus de 9 millions de voyageurs (à l'arrivée et au départ) qui ont été transportés par les deux principales compagnies aériennes basées sur le tarmac genevois.

Fortes variations entre les compagnies

Les résultats pour 2015 à Genève ont été très contrastés, et ce particulièrement parmi les grandes compagnies traditionnelles. Si certaines d'entre elles ont ainsi connu des hausses appréciables, à l'instar d'Iberia (+8,0%) ou de British Airways (+6,5%), plusieurs autres sont restées stables (Air France, KLM, Lufthansa), certaines d'entre elles accusant même parfois une baisse sensible (TAP).

Grâce à l'ouverture de nouvelles destinations, la compagnie à bas coût Wizz Air a vu son trafic augmenter de 117%. D'autres transporteurs ont également connu des hausses importantes de leur

trafic: c'est le cas de Pegasus Airlines (+69%), Aegean Airlines (+43%), LOT Polish Airlines (+35%), Ukraine International (+23%), Tarom (+19%), Alitalia (+17%). Les compagnies opérant des vols long-courriers ont obtenu des résultats stables en 2015, notamment en raison du ralentissement du tourisme vers la Suisse.

Concernant la répartition par alliance, les parts de marché sont restées inchangées avec 30% 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) et 8% pour oneworld (British Airways, Iberia, Finnair, Qatar). Le segment de l'aviation à bas coût (incluant, en plus d'easyJet, des compagnies comme Wizz Air, Vueling, Norwegian...), dans son ensemble, a légèrement augmenté pour flirter avec les 47% du nombre total de voyageurs.

Croissance vers l'est et le sud

La hausse globale du trafic a principalement été tirée par le marché européen (+5,4%), qui représente toujours 90% du trafic total des passagers. Plusieurs pays d'Europe centrale et de l'Est ont bénéficié d'une croissance au-dessus de la moyenne: Roumanie (+55%), Pologne (+45%), Ukraine (+23%). Ceci a été le cas également de l'Autriche (+33%), grâce à une nouvelle offre à bas coût entre Genève et Vienne.



Les destinations loisirs de la Méditerranée ont encore une fois constitué l'un des autres axes de croissance, alors que le contexte géopolitique se révélait toujours défavorable à des destinations plus lointaines. Ainsi la Turquie (+18%) et la Grèce (+16%) ont-elles largement bénéficié de ce report de clientèle, de même que – dans une moindre mesure – l'Italie (+14%) et l'Espagne (+10%). La hausse sur l'Irlande (+19%) s'explique par l'arrivée d'une deuxième compagnie aérienne en 2015 (SWISS se profilant dans le sillage d'Aer Lingus). Contrairement à ce qui s'est passé sur le marché domestique européen, le marché des long-courriers n'a pas connu une année très marquante en 2015: les touristes étrangers, touchés par une conjoncture économique morose et un taux de change défavorable, ont boudé la Suisse. Si les lignes vers l'Asie et le Moyen-Orient sont restées stables (+0,4%), le trafic de et vers l'Amérique du Nord a légèrement régressé (-2,8%). Le nombre de passagers à destination de l'Afrique du Nord n'a que peu progressé

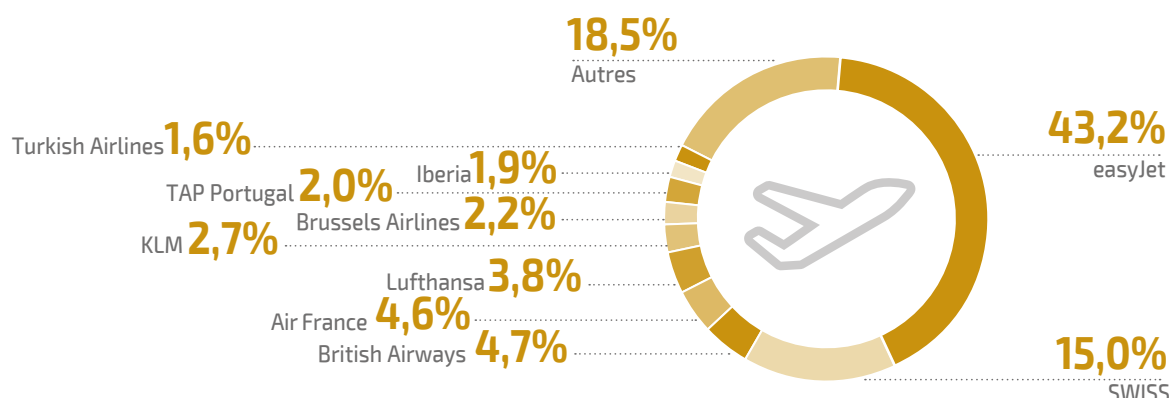
Trafic de ligne par région et par pays (Passagers en transit inclus)

* Nouvelle destination

Destinations	Passagers	Variation 2015/2014	Destinations	Passagers	Variation 2015/2014	Destinations	Passagers	Variation 2015/2014
AFRIQUE	377'898	+3,0%	Espagne	1'717'735	+9,5%	Macédoine	7'192	-
Algérie	42'974	+43,5%	Alicante	104'068	+8,4%	Skopje*	7'192	-
Alger	42'974	+43,5%	Barcelone	559'615	+18,5%	Malte	10'206	-11,4%
Egypte	60'602	+4,4%	Bilbao	19'258	+27,4%	Malte	10'206	-11,4%
Hourghada	17'761	+26,1%	Ibiza	39'342	+32,1%	Norvège	44'593	-2,4%
Le Caire	42'841	-2,6%	Madrid	509'315	+1,9%	Oslo	44'593	-2,4%
Maroc	197'705	+7,9%	Mahon*	4'233	-	Pays-Bas	653'595	+0,2%
Casablanca	73'957	-11,3%	Malaga	162'504	+3,3%	Amsterdam	645'928	+1,6%
Marrakech	123'748	+23,9%	Oviedo	5'125	-4,6%	Rotterdam	7'667	-54,2%
Tunisie	76'617	-20,0%	Palma De Majorque	149'047	-0,9%	Pologne	63'169	+45,4%
Djerba	17'995	-19,5%	St-Jacques-de-Compostelle	84'465	+17,2%	Varsovie	63'169	+45,4%
Monastir	4'742	-33,4%	Séville	40'281	+1,9%	Portugal	1'088'129	+6,9%
Tunis	53'880	-18,8%	Tenerife	24'762	-0,4%	Faro	28'552	+21,3%
AMERIQUE	420'990	-2,8%	Valence	15'720	+168,5%	Lisbonne	524'177	+3,8%
Canada	122'474	-0,1%	Finlande	88'209	-12,2%	Porto	535'400	+9,3%
Montréal	122'474	-0,1%	Helsinki	88'209	-12,2%	République Tchèque	66'342	-9,1%
États-Unis	298'516	-3,8%	France	2'042'059	+2,9%	Prague	66'342	-9,1%
New York-Newark	93'373	-4,4%	Ajaccio	39'380	-4,5%	Roumanie	82'908	+55,4%
New York-JFK	125'663	-1,9%	Bastia	24'312	-10,4%	Bucarest	55'766	+6,3%
Washington	79'480	-6,0%	Biarritz	10'972	+29,4%	Cluj-Napoca	27'142	>1000,0%
ASIE ET MOYEN-ORIENT	696'033	+0,4%	Bordeaux	194'181	+4,9%	Royaume-Uni	3'226'235	+2,9%
Arabie Saoudite	53'327	-4,0%	Calvi	2'639	+208,7%	Aberdeen	4'346	+646,7%
Jeddah	27'112	-8,6%	Figari*	9'408	-	Belfast	25'227	-1,7%
Riyadh	26'215	+1,1%	La Rochelle	11'705	+117,7%	Birmingham	53'191	+10,2%
Azerbaïdjan	1'221	-41,8%	Lille	58'940	-3,5%	Bournemouth	24'566	-2,4%
Bakou	1'221	-41,8%	Marseille	1'675	-83,9%	Bristol	199'398	+9,5%
Chine	55'433	+2,0%	Nantes	175'727	+10,8%	Cardiff	2'137	+41,4%
Pékin	55'433	+2,0%	Nice	410'395	-0,7%	East Midlands-Nottingham	4'613	+17,0%
Émirats Arabes Unis	306'157	+1,4%	Paris-Charles De Gaulle	711'741	+2,3%	Edimbourg	150'486	+6,8%
Abu Dhabi	113'468	+0,7%	Paris-Orly	297'459	+4,5%	Exeter	2'181	-10,8%
Dubai	192'689	+1,9%	Toulouse	93'525	+1,1%	Glasgow	13'163	-1,9%
Israël	133'022	+2,4%	Grèce	284'670	+16,1%	Inverness	1'621	+5,5%
Tel Aviv	133'022	+2,4%	Athènes	192'710	+1,7%	Ile de Man	2'025	-12,3%
Jordanie	12'463	-18,8%	Corfou	5'777	+42,9%	Jersey	5'251	-28,8%
Amman	12'463	-18,8%	Heraklion	46'321	+29,4%	Leeds	40'330	-2,1%
Koweït	7'732	-3,8%	Mykonos	18'816	+19,7%	Liverpool	132'136	-1,3%
Koweït	7'732	-3,8%	Rhodes*	5'589	-	Londres-City	176'554	-1,2%
Liban	60'226	+4,8%	Santorin*	10'657	-	Londres-Gatwick	790'875	+5,9%
Beyrouth	60'226	+4,8%	Thessalonique*	2'777	-	Londres-Heathrow	1'010'822	+0,4%
Qatar	66'452	-2,8%	Zante*	2'023	-	Londres-Luton	264'690	+1,9%
Doha	66'452	-2,8%	Hongrie	100'768	+1,7%	Londres-Southend	26'850	-56,5%
EUROPE	14'038'431	+5,4%	Budapest	100'768	+1,7%	Londres-Stansted	58'907	+1,7%
Allemagne	937'372	+5,9%	Islande	34'404	+143,7%	Manchester	170'317	+12,1%
Berlin-Schönefeld	184'208	+1,0%	Reykjavik	34'404	+143,7%	Newcastle	57'216	+100,5%
Düsseldorf	69'564	-10,3%	Irlande	123'862	+19,0%	Southampton	9'333	-35,2%
Francfort	382'232	+2,5%	Cork	2'808	-3,9%	Russie	248'846	-23,4%
Hambourg	95'712	+95,2%	Dublin	121'054	+19,7%	Moscou-Domodedovo	78'619	-42,4%
Leipzig	133	-96,0%	Italie	812'646	+14,1%	Moscou-Sheremetyevo	162'461	-2,4%
Munich	205'523	+2,7%	Bologne*	20'356	-	Saint-Petersbourg	7'766	-64,5%
Autriche	210'574	+33,3%	Brindisi	67'742	+21,4%	Serbie	63'904	-4,0%
Vienne	210'574	+33,3%	Cagliari	26'083	+22,3%	Belgrade	63'904	-4,0%
Belgique	578'853	+4,6%	Catane	84'390	+2,3%	Suède	149'775	-9,5%
Anvers*	12'829	-	Florence	38'388	+107,8%	Göteborg	4'729	+14,0%
Bruxelles	566'024	+2,3%	Milan-Malpensa	112	-44,3%	Stockholm	145'046	-10,1%
Biélorussie	9'521	+6,7%	Naples	82'576	+25,9%	Suisse	562'793	+9,3%
Minsk	9'521	+6,7%	Olbia	50'904	+3,4%	Lugano	53'629	+64,2%
Bosnie-Herzégovine	6'769	-	Palermo*	13'717	-	Zurich	509'164	+5,6%
Sarajevo*	6'769	-	Rome-Ciampino*	10'192	-	Turquie	320'029	+18,0%
Bulgarie	12'402	-	Rome-Fiumicino	327'510	-5,3%	Ankara*	1'834	-
Sofia*	12'402	-	Venise	90'676	+24,0%	Antalya	22'450	+94,2%
Croatie	48'681	+5,1%	Kosovo	91'489	+10,5%	Ismir*	1'460	-
Dubrovnik	16'281	-7,6%	Pristina	91'489	+10,5%	Istanbul-Ataturk	239'040	+2,4%
Split	32'400	+12,8%	Luxembourg	49'914	-1,8%	Istanbul-Sabiha Gökçen	55'245	+109,5%
Danemark	243'449	-9,6%	Luxembourg	49'914	-1,8%	Ukraine	57'338	+23,4%
Copenhague	243'449	-9,6%				Kiev	57'338	+23,4%

Parts de marché 2015

Trafic de ligne



(+3,0%), en dépit d'une forte hausse du trafic vers l'Algérie, consécutive à l'arrivée de SWISS.

En 2015, Londres est restée de très loin la destination la plus courue, avec 2,3 millions de passagers (six aéroports desservis). Le trafic vers Paris a franchi la barre du million de voyageurs (1'009'200). Les autres villes du « top 10 » sont Amsterdam, Bruxelles, Barcelone, Porto, Lisbonne, Madrid, Zurich et Nice, dans un ordre légèrement modifié par rapport à 2014.

Une offre aérienne toujours très dense

La connectivité de Genève, dont le nombre d'habitants ne dépasse pas 500'000, compte parmi les plus fortes en comparaison avec d'autres villes de taille similaire. L'offre aérienne au départ de Genève, rapportée à la taille de son aéroport, est également exceptionnelle. Sur l'ensemble de l'année 2015, 142 destinations ont été desservies par des vols réguliers (saisonniers ou sur l'année), dont 23 situées sur d'autres continents (Amérique du Nord, Afrique et Asie). Près de 60 compagnies aériennes de ligne ont opéré à Genève Aéroport, dont 16 non-européennes.

En 2015, au plan intercontinental, la desserte est restée très performante vers l'Amérique du Nord (4 vols quotidiens), vers le Golfe (3 vols quotidiens) et vers la Chine (liaison directe sur Pékin depuis 2013). Les liaisons vers l'Afrique du nord et le Moyen-Orient sont restées

pratiquement inchangées, à l'exception de l'arrivée de SWISS sur l'axe Genève-Alger avec 3 vols hebdomadaires.

Nouveaux marchés touristiques

Le réseau aérien intra-européen s'est, quant à lui, considérablement développé, avec notamment une forte croissance qualitative de l'offre de SWISS. Dans le cadre de son redéploiement stratégique en Suisse romande, la compagnie a croix blanche a ajouté pas moins d'une dizaine de nouvelles destinations à son portefeuille genevois.

Ces nouvelles routes, visant à compléter la desserte des grandes capitales, ont plutôt répondu à des marchés de type touristique ou ethnique émanant des communautés établies dans la région. Ainsi, à compter de l'été 2015, SWISS a lancé de nouvelles liaisons vers Florence (4x par semaine), Sarajevo (2x), Valence (2x), Skopje (2x), Dublin (4x) et Alger (3x). Par ailleurs, Calvi, Palerme, Thessalonique et Zante (Zakynthos) ont fait l'objet d'une desserte saisonnière. La ligne Genève-Lugano, en concurrence avec Etihad Regional, a également été lancée au cours de l'été 2015. La compagnie SWISS a ainsi poursuivi le développement de sa base romande en proposant plus de 40 destinations.

La compagnie orange n'a pas été en reste, easyJet ouvrant 5 nouvelles routes durant l'année, toutes dans les pays du Sud : Bologne et Palerme en Italie, Mahon (Minorque) aux Baléares, Figari en Corse et l'île de Santorin en Grèce. Au



total, le réseau aérien d'easyJet a couvert plus de 70 destinations depuis Genève, que ce soit de manière saisonnière ou continue sur l'année.

L'année 2015 aura donc été marquée par une concurrence renforcée entre les deux premières compagnies clientes de Genève Aéroport, plusieurs destinations étant désormais proposées par les deux opérateurs.

Arrivées de nouveaux transporteurs

Le développement d'une offre par de nouvelles compagnies aériennes à bas coût a été salué par les autorités aéroportuaires au titre de la diversification de ses partenaires. Ainsi la compagnie espagnole Vueling (appartenant au holding IAG, également propriétaire de British Airways et d'Iberia) a-t-elle fait son entrée sur le tarmac genevois. Une liaison vers Barcelone, cinq fois par semaine, a été lancée en mars 2015, puis poussée à un vol quotidien, opéré par un Airbus A320 de 180 places.

(suite p. 18)

Résultat du trafic global

	2014	2015	Variation 2015 / 2014
Passagers			
Trafic de ligne	14'811'394	15'533'352	+4,9%
Trafic charter	258'033	157'169	-39,1%
Total ligne et charter	15'069'427	15'690'521	+4,1%
Taxi, sanitaire	48'638	45'861	-5,7%
Total trafic commercial	15'118'065	15'736'382	+4,1%
Total trafic non commercial	34'850	34'889	+0,1%
Total trafic global	15'152'915	15'771'271	+4,1%

	2014	2015	Variation 2015 / 2014
Mouvements			
Trafic de ligne	140'619	144'551	+2,8%
Trafic charter	3'867	3'013	-22,1%
Total ligne et charter	144'486	147'564	+2,1%
Taxi, sanitaire	23'927	22'795	-4,7%
Total trafic commercial	168'413	170'359	+1,2%
Total trafic non commercial	19'183	18'470	-3,7%
Total trafic global	187'596	188'829	+0,7%

Trafic de ligne 2015 par compagnie (transit exclu)

Compagnies	Passagers	Variation 2015/2014
Aegean Airlines	73'290	+42,5%
Aer Lingus	102'226	-1,7%
Aeroflot	162'461	-2,4%
Air Algérie	30'441	+1,6%
Air Canada	122'474	-0,1%
Air China	55'433	+2,0%
Air France	711'740	+2,3%
Air Malta	10'206	-11,4%
Alitalia	104'947	+17,4%
Austrian Airlines	154'994	+2,8%
Azerbaijan Airlines	1'221	-41,8%
Belavia	9'521	+6,7%
Blue Islands	3'210	-43,6%
British Airways	723'126	+6,5%
Brussels Airlines	337'389	-3,1%
easyJet	6'717'088	+8,4%
Edelweiss Air	6'819	-43,2%
Égyptair	42'841	-2,6%
EL AL	54'849	+4,7%
Emirates	192'689	+1,9%
Etihad Airways	113'468	+0,7%
Etihad Regional (Darwin)	125'720	-27,2%
Finnair	88'209	-10,9%
Flybe	19'338	-19,0%
Germania*	3'513	-
Germanwings/Eurowings	123'396	+24,0%
HOP	4'755	-29,0%
Iberia	290'470	+8,0%
Icelandair	9'668	-0,9%
Jet2	46'462	+5,3%

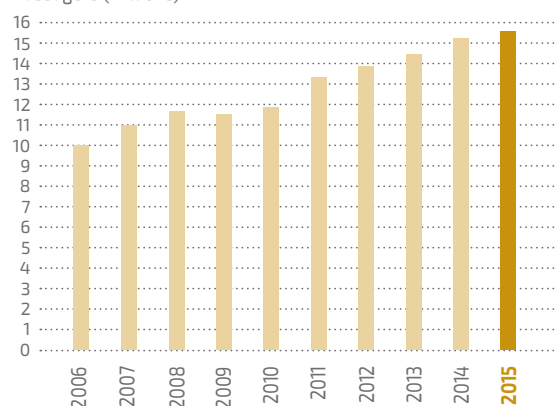
KLM	419'511	+0,5%
Kuwait Airways	7'732	-3,8%
LOT Polish Airlines	58'699	+35,1%
Lufthansa	587'755	-0,7%
Luxair	49'901	-1,8%
Middle East Airlines	60'226	+4,8%
Monarch*	3'846	-
Norwegian	42'237	-12,8%
Pegasus Airlines	63'370	+68,7%
Qatar Airways	66'452	-2,8%
Rossiya	2'813	+1,6%
Royal Air Maroc	72'322	-11,9%
Royal Jordanian	10'092	-19,3%
SAS Scandinavian Airlines	172'942	-16,4%
Saudi Arabian	53'327	-4,0%
Sun Express*	14'325	-
SWISS	2'322'991	+3,3%
TAP Portugal	314'300	-12,5%
Tarom	19'498	+19,3%
Thomas Cook	15'612	+94,3%
Transavia Airlines	7'667	-54,2%
Tunisair	76'489	-20,8%
Turkish Airlines	242'334	+3,8%
Twin Jet	61	-97,4%
Ukraine International	57'338	+23,4%
United Airlines	172'850	-5,2%
VLM*	12'829	-
Vueling Airlines	79'326	+575,3%
Wizz Air	80'147	+116,9%
Total	15'528'956	

* Nouvelle compagnie

	2014	2015	Variation 2015/2014
Fret (tonnes)			
Trafic de ligne	38'794	35'035	-9,7%
Trafic charter	10'511	10'995	+4,6%
Fret aérien avionné	49'305	46'030	-6,6%
Fret aérien camionné	23'216	18'986	-18,2%
Total fret aérien	72'521	65'016	-10,3%
Fret postal	6'412	5'402	-15,8%
Total fret aérien et poste	78'933	70'418	-10,8%

Evolution du trafic passagers

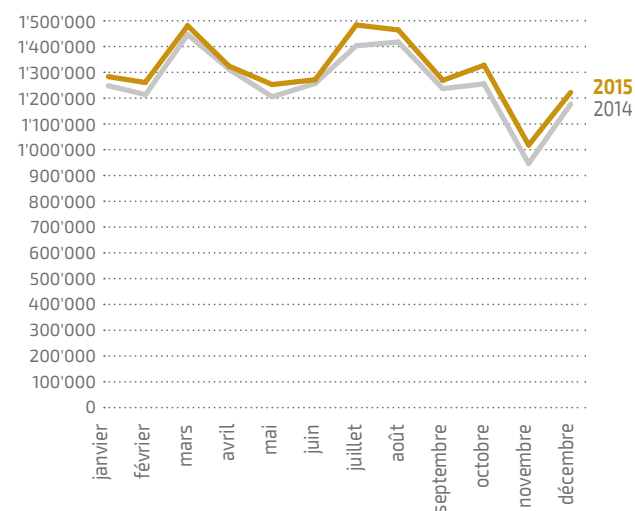
Passagers (millions)



Top 20 des destinations par ville (trafic de ligne)

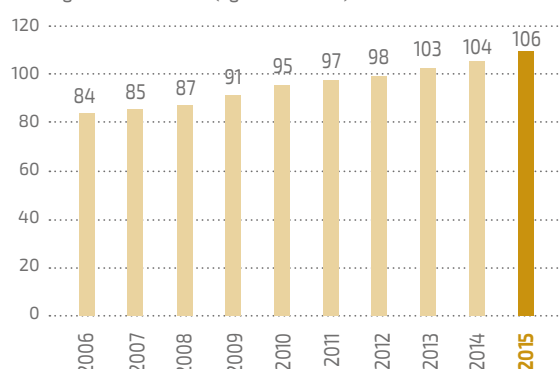
Villes	Passagers
1. Londres	2'328'698
2. Paris	1'009'200
3. Amsterdam	645'928
4. Bruxelles	566'024
5. Barcelone	559'615
6. Porto	535'400
7. Lisbonne	524'177
8. Madrid	509'315
9. Zurich	509'164
10. Nice	410'395
11. Francfort	382'232
12. Rome	337'702
13. Istanbul	294'285
14. Copenhague	243'449
15. Moscou	241'080
16. New York	219'036
17. Vienne	210'574
18. Munich	205'523
19. Bristol	199'398
20. Bordeaux	194'181

Evolution mensuelle du trafic passagers

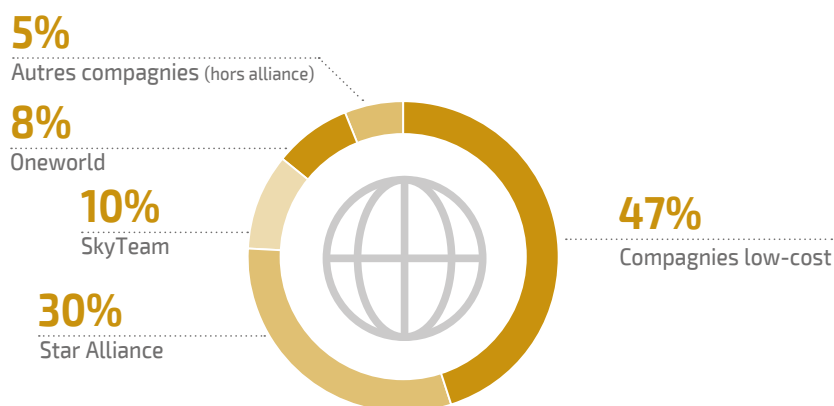


Evolution du nombre moyen de passagers par vol

Passagers/mouvement (ligne et charter)



Parts de marché par alliance



Wizz Air, une autre compagnie à bas coût, desservant déjà Bucarest et Cluj-Napoca, a lancé des vols vers Sofia et Varsovie, en A320, offrant dorénavant un éventail intéressant de destinations en Europe centrale.

British Airways vole à nouveau vers Londres-City (LCY) depuis septembre 2015, en offrant 18 vols par semaine en Embraer Jet, en concurrence avec SWISS. La compagnie belge VLM Airlines a inauguré en janvier une nouvelle liaison entre l'aéroport de Genève et la ville d'Anvers, proposée deux fois par jour.

La compagnie Aegean Airlines, présente à Genève depuis deux ans seulement, a lancé 2 nouvelles liaisons hebdomadaires, vers Héraklion (Crète) et vers Rhodes, tout en renforçant ses fréquences sur Athènes (5 fois par semaine).

Ralentissement du fret aérien

A l'opposé des années précédentes, l'activité fret a connu une diminution de 10,3% du tonnage traité (65'016 tonnes). Cette baisse, principalement ressentie dans les marchandises en transfert, s'explique par l'augmentation de capacités offertes sur d'autres aéroports concurrents. Les volumes exportés et importés se sont plutôt maintenus à des niveaux encourageants. L'affaiblissement du climat des affaires et de la conjoncture économique régionale a eu également des répercussions négatives sur le niveau des activités du fret aérien. Malgré ces facteurs, le segment des intégrateurs (courriers express) a de son côté montré une bonne résilience, avec une croissance de 3,0%.

Etihad, SWISS et Emirates continuent d'occuper le trio de tête en termes de parts de marchés du cargo, suivies par Air China et Lufthansa. DHL a consolidé sa position de leader en tant que principal intégrateur sur la plate-forme, devant TNT et UPS.

Le nombre de personnes employées à la halle de fret a franchi à nouveau le seuil des 1000 collaborateurs, dénotant une tendance positive des activités pour le futur. L'année 2015 a également vu la réalisation et le lancement de projets importants visant à améliorer le traitement du fret à Genève. Cela a été particulièrement le cas dans le segment des marchandises à haute valeur ajoutée devenu prépondérant sur la plate-forme.

GVA Free WiFi



Le tango, jeudi 3 décembre



👉 112 J'aime

Se laisser aller au son de l'accordéon, avec quelques pas de tango dans les salles d'embarquement.

#tango # accordéon #gate #GeneveAeroport





Aux (e-)services du passager

Genève Aéroport accompagne ses passagers bien avant leur arrivée à l'aéroport. Il offre plusieurs e-services qui permettent au voyageur de se préparer au mieux avant son vol pour arriver en toute décontraction dans l'enceinte de l'aéroport et être agréablement accueilli par les agents mis à son service.

E-services

Genève Aéroport permet de plus en plus au voyageur de préparer les diverses formalités qu'implique un déplacement en avion depuis chez lui grâce aux e-services. Il peut ainsi réserver en ligne son parking, acheter un coupe-file pour le contrôle de sûreté (priority lane) et/ou un accès dans un lounge directement depuis le site internet, jusqu'au jour précédent le vol.

Ces services sont particulièrement prisés par le voyageur. Ainsi, les parkings P1 (20.-/réservation) et P26 (10.-) ont comptabilisé près de 13'000 réservations via le site : 5'099 pour le P1 (+9% par rapport à 2014) et 7'774 pour le P26 (+12%). Environ 30'000 coupe-files (+22%) ont été achetés en 2015. Le développement de ces services a permis une augmentation de 15% de leur chiffre d'affaires, redevable pour plus de la moitié (54%) à l'achat des coupe-files.

Check-in

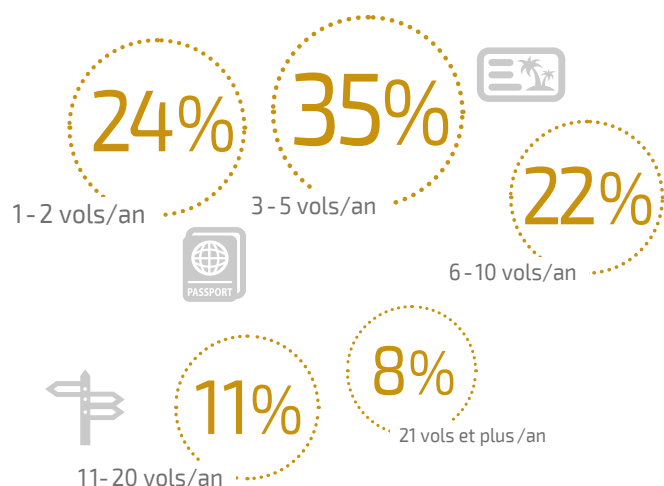
Un service d'enregistrement automatique des bagages pour les passagers de SWISS et des compagnies affiliées à Star Alliance est également proposé (self bag drop).

Outre cette possibilité d'enregistrer son bagage de manière autonome, de nombreuses autres possibilités de faire le check-in existent. La veille de son départ, le passager peut se rendre à la gare ferroviaire, faire son check-in et enregistrer son bagage afin d'arriver les mains libres le jour du départ avec comme seul bagage la carte d'embarquement déjà reçue la veille.

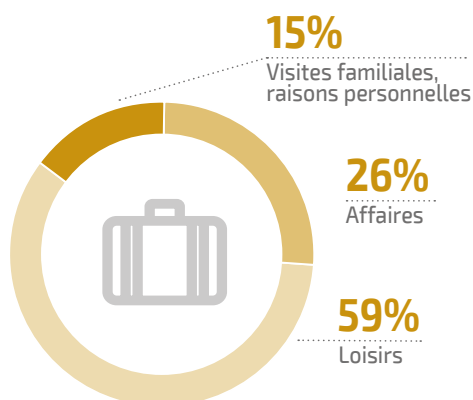
Mais il peut aussi obtenir sa carte d'embarquement en faisant son check-in sur internet ou directement sur une borne en arrivant à l'aéroport.

Ces services de check-in, tout comme ceux précédemment cités, s'inscrivent dans un programme de facilitation du voyage qui s'adresse tout autant aux voyageurs fréquents qu'occasionnels. Ils leur permettent d'anticiper les différentes formalités d'un vol et réduisent ainsi considérablement la fébrilité qu'elles peuvent engendrer dans leur succession immédiate.

Fréquences des voyages



Motifs de voyage



Source : étude ASQ (2902 pax interrogés en 2015)



GVApp

Genève Aéroport a également développé une application consultable aussi bien sur smartphones (iPhone et Android), tablettes, que sur l'Apple Watch. Elle remporte un large succès tant auprès des voyageurs que des technophiles. En 2015 elle a ainsi été couronnée de deux prix.

Le jury du « Best of Swiss Apps » 2015 a remis la médaille d'or à cette application et à son récent développement sur Apple Watch. Il a souligné qu'elle représentait « une application excellente à tous les niveaux, indiquant la voie à suivre pour l'avenir dans sa catégorie. » Le « Meilleur du Web » lui a également décerné un prix récompensant les projets qui ont particulièrement réussi à représenter des contenus et des applications complexes, de manière à ce qu'ils puissent être employés par les utilisateurs d'internet de façon intuitive et adaptée (Catégorie « Usability/ UX »). GVApp recense près de 170'000 utilisateurs (plus de 125'000 sur IOS et près de 45'000 sur Android) dont les trois quarts viennent de Suisse. Au cours de

2015, plus de 1'600'000 notifications ont été envoyées. Pour rappel, l'utilisateur peut suivre toutes les étapes de son vol depuis la veille du départ. Il reçoit des notifications lui indiquant les numéros de guichet du check-in, l'heure et la porte d'embarquement ainsi que l'heure d'arrivée prévue. Il peut ainsi suivre en temps réel toute modification de son vol. De nouvelles fonctionnalités sont en projet pour 2016, notamment un service de géolocalisation interne à la plate-forme de Genève Aéroport, la possibilité de scanner sa carte d'embarquement ou encore différentes informations sur les commerces.

90 minutes de wifi gratuit

Une fois dans l'enceinte de l'aéroport, le passager peut se connecter au wifi gratuitement durant 90 minutes, augmentant sa durée de connexion de 30 minutes par rapport aux années précédentes (cf. Opérations). Il peut y accéder de trois manières distinctes : en scannant sa carte d'embarquement sur une borne, en présentant son passeport au Visitor's Center ou encore en



recevant un code par SMS. Ce dernier moyen est utilisé à plus de 80%, suivi loin derrière par le scan de la carte d'embarquement (9%). La connexion est valide durant 6 mois et se fait automatiquement dès la deuxième venue du passager au sein de l'aéroport.

GVA.ch

Le site GVA.ch connaît lui aussi un succès grandissant auprès des utilisateurs. En 2015, près de 3'500'000 visiteurs uniques (ordinateurs distincts) se sont connectés sur le site de Genève Aéroport. Cela représente presque 200'000 personnes (191'542) de plus qu'en 2014.

Newsletter

Enfin, Genève Aéroport maintient le contact virtuel avec ses passagers en leur proposant de s'abonner à une newsletter mensuelle qui leur apporte des informations sur des actualités aériennes, des nouveaux services ou sur le développement de commerces. Celle-ci compte déjà plus de 50'000 abonnés.

4'483

Opérations d'accueils protocolaires

45

Premiers Ministres

252

Ministres des affaires étrangères

73

Chefs d'Etat

1'744

Ministres

541

Familles Royales
(2^e degré)



L'accueil à Genève Aéroport

Tous ces actes préparatoires du voyage sont accessibles via le site gva.ch, GVApp ou les bornes à l'intérieur du terminal. Mais le contact humain reste essentiel sur la plate-forme aéroportuaire. Les Agents du Terminal, reconnaisables à leur polo rouge où est inscrit « Information », accueillent ainsi les passagers au moment du départ principalement. Ils les orientent et les encadrent afin de leur faciliter les accès aux guichets du check-in et de leur rendre confortable la circulation dans le hall. Ils se trouvent également au guichet du Visitor's Center, aux arrivées, pour renseigner les passagers qui débarquent à Genève. Ils sont 43 au total et montrent une présence accrue lors de la saison charter (décembre à avril).

D'autres agents sont répartis à trois emplacements différents avant le contrôle de sûreté. Les premiers qui sont en contact avec le passager lui permettent de s'orienter dans la bonne file

d'attente afin d'équilibrer au mieux le nombre de personnes qui se présentent au contrôle. Ils distribuent également les sachets en plastique pour les contenus liquide. Les seconds dirigent les passagers vers une machine afin que les zones de préparations soient toujours alimentées et la file toujours fluide. Les troisièmes enfin, accueillent le passager devant la machine et assurent une bonne préparation pour lui faciliter son passage à la sûreté.

Le passager est le centre de préoccupation de Genève Aéroport. Que cela soit de manière virtuelle ou réelle, tout est mis en place pour que le passager technophile ou traditionnel, fréquent ou occasionnel, effectue un passage des plus agréables au sein de la plate-forme.

Visites protocolaires

Venant en appui au Canton et à la Confédération dans le rayonnement de la Genève Internationale, Genève Aéroport a réalisé 4'483 opérations d'accueils protocolaires (+42 par rapport à 2014). Parmi celles-ci, on relève la visite de 73 chefs d'Etat, de 45 Premiers Ministres, de 252 ministres des Affaires étrangères, de 1'744 Ministres et de 541 familles royales. Pour rappel, les négociations à Lausanne sur le dossier nucléaire iranien entre les six puissances mondiales (Etats-Unis, Chine, Russie, Grande-Bretagne, France et Allemagne) et l'Iran ont généré un vaste ballet diplomatique à Genève Aéroport.



Les pourparlers entre l'ONU et les différents acteurs de la guerre en Syrie en vue d'un plan de paix ont également engendré de nombreux accueils de délégations.



Du nouveau au menu de l'aéroport

Malgré un contexte économique difficile, les redevances commerciales ont légèrement augmenté. Au cours de l'année 2015, Genève Aéroport a redistribué les cartes de la gestion de ses bars et points de restauration. Le choix s'est porté sur des acteurs majoritairement régionaux et suisses, privilégiant les produits locaux.

Le bilan financier 2015 de Genève Aéroport fait apparaître des recettes provenant à 55,2% de secteur aéronautique, contre 44,8% pour le secteur non aéronautique. Quelque 21,4% des recettes globales de l'entreprise sont constituées par des redevances commerciales des différentes boutiques, points de vente, location de voitures, affichage publicitaire et services exploités par des concessionnaires. Même si ce segment a bien résisté (+0,8%, soit environ CHF 900'000 de recettes supplémentaires à périmètre égal), la force du franc suisse et la baisse de fréquentation de la plate-forme par la clientèle russe a eu un impact important sur le commerce du luxe. La part de chiffre d'affaires dans les bars et points de restauration de la plate-forme a, quant à elle, représenté 15,1% des redevances commerciales en 2015.

Redistribution

Cette portion importante des revenus de l'aéroport a fait l'objet de toutes les attentions, au cours de cette année, avec l'introduction de concepts innovants et l'arrivée de nouveaux acteurs.

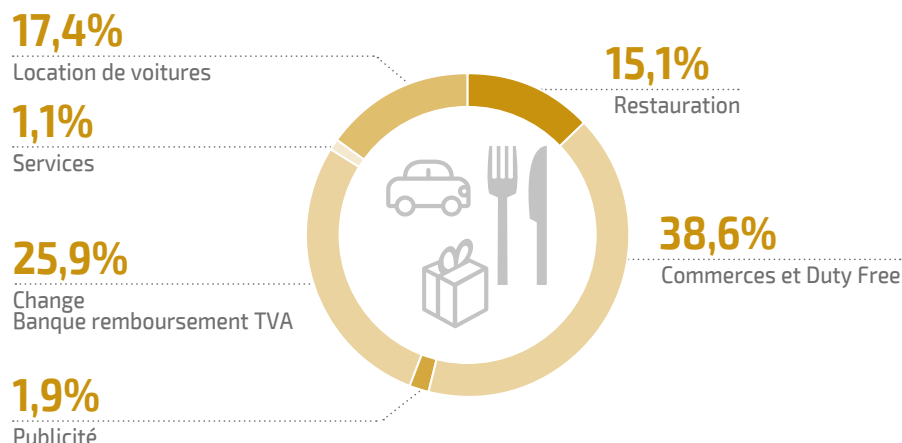
Au terme d'une procédure d'appel d'offres lancée au cours de l'été 2014, Genève Aéroport a ainsi redistribué les cartes de la gestion de ses bars et points de restauration à compter du mois de

mars 2015. Quelque 22 unités de bars et restaurants (sur un total de près d'une trentaine), dont l'exploitation était remise au concours, étaient répartis en plusieurs lots, en fonction de contraintes opérationnelles et logistiques.

Le lot le plus important, soit l'espace de restauration de la zone publique ainsi que celle de la zone réservée (jusqu'ici exploité par l'entreprise Select Service Partner), a été attribué à l'entreprise Autogrill Suisse SA avec de nouveaux concepts comprenant une authentique boulangerie artisanale et la mise en avant de produits du terroir et de produits locaux.



Chiffre d'affaires des concessions par secteur d'activité



Nouveautés

Le lot regroupant les unités situées en salles d'embarquements frontales et dans l'aile ouest de l'aérogare a été organisé autour d'un *Montreux Jazz Café* (ouverture en 2016), d'un *Moleskine Café*, alliant vente de produits et petite restauration, d'un concept Street-food, en association avec le groupe suisse Caviar House & Airport Premium.

Les bars situés dans les satellites et le pavillon gros-porteur, ainsi que le *Swiss Chalet*, le *Hub n'Co* du niveau arrivée, et les deux points de vente du secteur France sont restés attribués à l'entreprise genevoise Swiss Canonica, tout comme l'unité *Tekoe*, au niveau des arrivées, est restée acquise à l'acteur régional qui en a signé le concept.

D'autres enseignes historiques, à l'instar de *Martel* ou du *Swiss Chalet*, ont rénové leurs espaces auxquels ils ont rajouté des points pour la vente à l'emporter.



Qualité et diversité

Une vingtaine d'opérateurs avaient présenté des dossiers qui, dans l'ensemble, se sont avérés de grande qualité. L'appel d'offres diligenté pour opérer cette sélection a vu triompher plusieurs acteurs régionaux et suisses. A cet égard, les grandes thématiques au goût suisse (telles les opérations *Best of Switzerland* ou *Best of Chocolate*) ont été pérennisées.

L'ancrage de Genève Aéroport dans son terroir romand s'est ainsi confirmé jusque dans les assiettes de ses restaurants. Une attention toute particulière a été apportée à satisfaire la mixité de la clientèle, tant au niveau des goûts que des tarifs pratiqués. Une nouvelle brochure restauration et commerces, téléchargeable sur le site www.gva.ch, a été éditée.

Autres changements

L'appel d'offres lancé pour attribuer la gestion du bureau de change a profité à Global Exchange (une entreprise espagnole), qui officie depuis le 1^{er} décembre.

L'entreprise genevoise NeoAdvertising a, quant à elle, été lauréate de l'appel d'offres pour l'affichage publicitaire, tant classique que digital.

Fin 2015, Genève Aéroport a mis un terme au partenariat qui le liait aux CFF, qui reprennent en propre la gestion des commerces de la gare.

Genève Aéroport s'anime :)



Flashmob

samedi 5 décembre

Découvrez la surprise réservée samedi 5 décembre 2015 :
une flashmob par les employés de Genève Aéroport !



693K j'aime

12'800 ➡

Ajoutez un commentaire...

#surprise #GeneveAeroport #flashmob





Le passager: le centre d'attentions

Le passager (pax) est le point central de l'ensemble des opérations d'un aéroport. Il est le fil rouge qui relie chaque secteur du site. Une synergie commune gravite autour de lui en vue d'une réflexion constante sur les améliorations qui peuvent être apportées sur la plate-forme. C'est dans cette perspective qu'est né le projet satisPAXion.

L'exploitation, centre névralgique de l'aéroport, a ouvert un vaste chantier de réflexions pour mettre toutes ses forces en commun afin d'améliorer les différentes étapes que suit le passager lors de sa venue à l'aéroport. Il porte le nom de satisPAXion.

Comme un effet miroir de cette réflexion, un changement dans la législation s'est opéré, transférant la fonction de chef d'aérodrome du Directeur général au Directeur opérations. La mise en œuvre de la nouvelle réglementation européenne de l'Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA), telle qu'interprétée en regard du droit suisse, a conduit l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC) à décider que la fonction de Chef d'aérodrome incomberait dorénavant au COO (Chief Operations Officer, Directeur opérations) de l'exploitant et non plus au CEO (Chief executive officer, Directeur général).

En conséquence, M. Xavier Wohlschlag, Directeur opérations, a été nommé Chef de place à compter du 1^{er} octobre 2015. Au terme du règlement européen, cette fonction fait de lui le «dirigeant responsable». Il est, à ce titre, «la personne chargée de la surveillance de l'exploitation de l'aérodrome».

Son rôle consiste notamment à faire respecter les normes de sécurité et de sûreté, les prescriptions de l'OFAC au sein de l'aérodrome et à être ainsi le répondant du régulateur. Il a autorité aussi bien sur l'aéroport et sur toute personne qui s'y trouve, que sur les aéronefs et leurs équipages et peut, s'il le juge nécessaire, retirer les licences aéronautiques ou interdire le décollage d'un aéronef.

C'est également lui qui juge du côté opérationnel de la plate-forme et donne son feu vert pour son exploitation totale ou restrictive.

En tant que directeur des opérations, il dirige 4 divisions (Sécurité, Sûreté, Exploitation et Steering).

SatisPAXion : le passager au cœur de la réflexion

Durant l'année 2015, les différents services de Genève Aéroport ont mis en place la démarche satisPAXion. Cette dernière vise à la révision et à l'amélioration continue des flux et de l'environnement en vue de les faire correspondre à l'évolution des besoins des clients et des passagers. L'ambiance, le sentiment de sécurité, la propreté, la connectivité, le confort des salles d'attente et d'embarquement, le comportement du personnel, la com-

munication sonore et visuelle sont autant d'éléments qui sont pris en compte dans cette enquête qualitative à laquelle participent les grands aéroports européens. L'objectif de Genève Aéroport est d'obtenir la note de 4 sur 5 et ainsi de se situer parmi les huit premiers de ce classement (actuellement Genève Aéroport obtient la note de 3,89).

Parmi les mesures déjà prises en 2015, l'amélioration de la connexion wifi est un des points notables. Une connexion gratuite durant 90 minutes est désormais possible de trois manières différentes (sur une borne via sa carte d'embarquement, par sms ou en se rendant au guichet d'accueil). Le réseau a été conçu de manière suffisamment large pour qu'il reste stable même en cas de forte affluence.

Outre les études qualitatives qui permettent de connaître le degré de satisfaction des passagers lors de leur passage à Genève Aéroport, les diminutions du nombre de plaintes est également un outil indicatif. Celles qui concernaient les aménagements et la propreté dans le



terminal ainsi que celles concernant la connectivité, la signalétique et le confort ont baissé de manière significative (cf. ci-après « Sûreté »).

L'Espace Enfants, situé sur la mezzanine après le passage des contrôles de sûreté, a reçu la visite de près de 12'000 petits passagers (11'682). Les services de l'infirmier quant à eux sont intervenus 6'768 fois ce qui représente plus de 4'000 heures où ils se sont employés à soulager des problèmes de santé des passagers de gravités diverses.

Après 5 ans de travaux, la réfection de la plate-forme qui avait nécessité la fermeture ou l'accès restreint de certains parkings, s'est terminée en 2015. Pour les passagers, cela signifie l'ouverture de l'ensemble des parkings, longues et courtes durées, et plus spécifiquement de la zone de dépose-minute « Kiss & Fly ». Outre les réfections et la création d'un nouveau parking pour les employés de la plate-forme (P27), des mesures ont été prises pour libérer des places pour les passagers. Les collaborateurs ont été soumis à un durcissement des normes qui leur donnent accès à une place: 500 abonnements ont été rendus. Des espaces des parkings P51 et P1 (536 places) ont pu être réaffectés aux passagers. De plus, une étude sur la provenance des employés ayant droit à un abonnement, leur lieu de travail et leur localisation dans les différents parkings de la plate-forme a été effectuée.

Cette dernière va permettre de créer une cohérence dans le flux et éviter une surcharge en front d'aérogare.

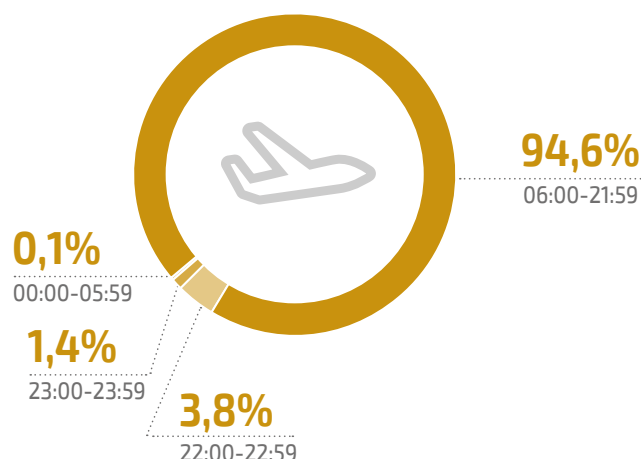
Sûreté

Au niveau de l'organisation du service de sûreté, celui-ci s'est doté d'un pool composé de cinq Security Duty Managers. Ces derniers ont pour tâches d'assister, voire de suppléer le chef de division et son adjoint, afin de pouvoir augmenter la capacité à répondre aux exigences ainsi qu'aux besoins opérationnels et enrichir la qualité des prestations offertes aux passagers.

En 2015, des travaux de rénovation ont permis d'agencer différemment les contrôles de sûreté. Cette nouvelle disposition a permis d'améliorer le flux des passagers passant de la zone publique à la zone sécurisée. Grâce à ces mesures, le contrôle sûreté des passagers a atteint durant 12 mois consécutifs la note « totalement satisfaisante ». Cette appréciation indique que le temps d'attente moyen lors de ce contrôle a été mesuré à moins de 5 minutes sur l'ensemble de l'année avec une fulgurance à 2 minutes 37 secondes pour le mois de novembre 2015. Le nombre de plaintes concernant ce temps d'attente a d'ailleurs baissé de manière significative (-50%).

La sûreté a aussi développé un projet qui permet d'anticiper, voire d'éviter, le retrait des chaussures et des ceintures

Distribution horaire des mouvements



avant le passage sous le portillon de sûreté. Cette machine se présente sous la forme d'un mince tapis sur lequel le passager marche et d'un détecteur placé à mi-hauteur du corps. Un feu rouge ou vert indique alors s'il doit se déchausser, enlever sa ceinture ou non, évitant d'éventuels allers-retours sous le portique. Elle permet ainsi d'augmenter le flux de passage de 7%. L'entreprise Sedect SA, située à Gland dans le canton de Vaud, a obtenu le mandat pour la création de ce type de machine et son industrialisation. Genève Aéroport sera le premier aéroport au monde à en être doté dès novembre 2016. D'autres grands aéroports ont d'ores et déjà montré leur intérêt pour cette machine.

Le service de déminage est appelé en moyenne une fois par semaine en raison de bagages sans surveillance. Ce type d'alerte, généralement dû à la distraction d'un passager, n'en a pas moins un impact certain sur les opérations. Il nécessite le bouclage de la zone, sa sécurisation et la venue du service de déminage Nedex (Neutralisation, Enlèvement, Destruction des Explosifs). Bien que courantes, ces alertes ont cependant provoqué de grandes tensions dans l'aérogare en fin d'année, après les attentats parisiens du 13 novembre. Le nombre d'alertes Nedex sur l'ensemble de l'année a été de 42 (0,8 fois/semaine).

Coordination

Les opérations ont mis en place un centre de coordination (CCO) qui permet d'améliorer le service aux passagers selon quatre grands axes: la sécurité, la ponctualité, la performance du système dans sa globalité et la qualité des services offerts aux passagers. Ce programme, qui vise à des améliorations constantes de ces quatre axes, s'étendra jusqu'à mi-2017 où le point sera fait sur les résultats obtenus. Cette nouvelle procédure permet également une meilleure transversalité entre les différents secteurs en contact avec les passagers.

En ce qui concerne la ponctualité, l'objectif est qu'au moins 80% des vols ne souffrent pas de plus de 15 minutes de retard tant au départ qu'à l'arrivée. Il n'a malheureusement pas été tout à fait atteint (79,2% aux départs et 79,6% aux arrivées). Ce sont principalement les mois estivaux ainsi que le mois de décembre qui ont accusé le plus de retard.

Ces données devraient encore être améliorées compte tenu du fait que depuis le 15 décembre dernier, Genève Aéroport a mis en œuvre un Airport Collaborative Decision Making (A-CDM). Cet outil transmet en temps réel à Eurocontrol des informations sur l'état de préparation d'un avion et son heure estimée de décollage. Il permet ainsi d'avoir une vision globale sur le trafic dans le ciel européen et d'anticiper au mieux les conséquences d'un retard sur sa route et les préparations de son arrivée au sol. Outre cet avantage, il permet aussi

de réduire le temps d'attente au seuil de la piste et de diminuer la consommation du carburant et des émissions gazeuses et sonores.

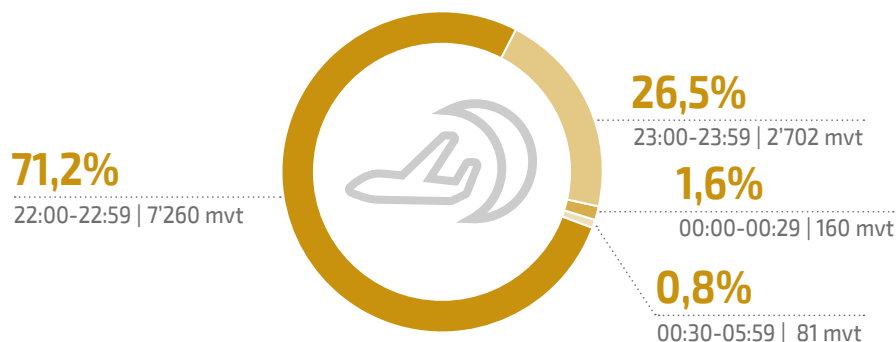
Côté piste

Durant l'année 2015, les services de déneigement ont œuvré durant 6 jours: le 20 janvier, du 30 janvier au 2 février et le 21 février. De plus, suite aux investissements en matériel de déneigement (CHF 8 millions sur 5 ans), le temps d'interruption du trafic pour le déneigement de la piste est passé de 30 à 25 minutes, l'objectif final étant d'arriver à 20 minutes. Des tests et la validation de nouvelles méthodes pour un déneigement encore plus rapide du tarmac ont cours durant l'hiver 2015-2016. Outre le déneigement, la piste est contrô-



lée au moins 6 fois par jour. Le balayage du tarmac, des voies d'accès et de la piste a représenté environ 7'000 heures de travail en 2015. Le dégommage de la piste, suite aux nombreuses traces de pneus laissées lors des atterrissages, s'est

Distribution horaire des mouvements nocturnes



déroulé sur 14 nuits (réparties au printemps et en automne).

Genève Aéroport gère actuellement une flotte de 30 bus pour le transport passagers, dont 4 d'une nouvelle génération, qui seront mis en activité au début de l'année 2016. Au total, ce sont près de 4'500'000 (4'446'587) passagers qui ont été transportés en 2015. Ce qui représente une moyenne de 370'000 passagers par mois. Les plus fortes affluences sont observées durant les mois d'hiver (janvier-mars) avec un pic à 464'625 personnes transportées au mois de mars.

Un deuxième radar SMR (Surface Movement Radar) a été installé sur l'aile nord de la piste. Il permet une redondance avec le premier SMR afin de pallier d'éventuelles déficiences. Cet équipement utilisé par les contrôleurs aériens permet, notamment, de suivre et de monitorer les déplacements des avions et des véhicules au sol.

Sécurité

Au niveau des normes de sécurité imposées par l'OFAC, Genève Aéroport remplit tous les standards, voire au-delà. Il apparaît comme un aéroport exemplaire en la matière. En 2016, il sera le premier aéroport suisse à passer la certification EASA (Agence européenne de la sécurité aérienne) sur les cinq aéroports désignés par l'OFAC (Zurich, Berne, Saint-Gall et Lugano). Cette certification européenne primera sur la certification internationale.



Pour satisfaire aux normes de sécurité, un exercice «catastrophe» doit être réalisé tous les trois ans. Les opérations, de manière générale, et plus particulièrement les services de sécurité, ont été sollicités lors de **BUTEO**. Cet exercice, qui a pris place durant la nuit du 26 au 27 mai à l'échelle 1/1, a permis de tester les processus d'engagement, de conduite et de coordination avec les nombreux partenaires, notamment avec le dispositif cantonal OSIRIS (organisation de l'intervention dans des situations exceptionnelles). Le scénario utilisé se basait sur un crash d'avion au seuil de la piste 23. Il a permis de tester le montage et l'exploitation du poste de commandement ainsi que celui du poste médical avancé avec la contrainte de l'appel à domicile du personnel en renfort.

L'Office fédéral de l'aviation civile a jugé que les objectifs généraux de l'exercice étaient remplis et que par conséquent l'exercice pouvait être considéré comme réussi. Plusieurs améliorations ont cependant été jugées utiles. Le suivi et la mise en œuvre des mesures identifiées

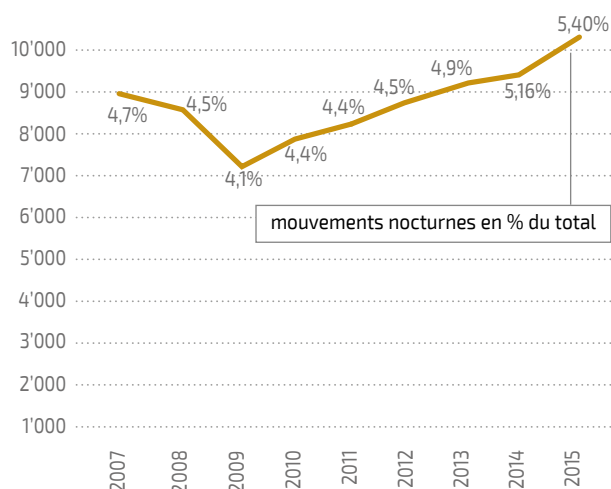
s'effectueront dans le courant de l'année 2016 par des groupes de travail organisés par les responsables thématiques, en collaboration avec le Coordinateur du PUR-GA (Plan d'Urgence de Genève Aéroport).

Cet exercice a également permis de développer un Care Team sur base de bénévolat des employés de la plate-forme. Une formation leur est proposée afin qu'ils bénéficient des réflexes adéquats pour prendre en charge les victimes, leur famille ou leurs proches, en état de choc ou traumatisés. Une formation technique leur est également donnée pour les familiariser avec des outils de saisies.

Afin d'augmenter la sécurité sur le tarmac, un système de permis à points a été instauré. Le permis aéroportuaire dote son titulaire de 12 points. Les personnes qui transgressent les règles sont susceptibles de voir ce capital se réduire avec le risque de devoir retourner sur les bancs d'école pour récupérer les points. De manière inchangée, les infractions graves peuvent être sanctionnées par un retrait de permis.



Evolution des mouvements nocturnes (22h – 6h)



Limitation du bruit nocturne

L'Aéroport International de Genève est l'un des trois aéroports nationaux du pays qui participent au plan sectoriel de l'infrastructure aéronautique (PSIA). Les conditions cadres de son exploitation doivent ainsi être coordonnées avec le plan directeur cantonal à l'horizon 2030, dans un instrument de planification intitulé « fiche PSIA ». Le travail de coordination préalable à l'élaboration d'un projet de fiche PSIA a été poursuivi en 2015 entre les services compétents de la Confédération, du canton et de Genève Aéroport.

Dans ce contexte, le canton a initié en 2015 des échanges avec les communes concernées. Au terme de ces échanges, le canton a pris position dans le cadre du processus PSIA en affirmant sa volonté de limiter l'exposition des riverains au bruit des avions après 22 heures. Concrètement, la mesure décidée consiste à contenir d'ici 2020 l'étendue des courbes de bruit nocturne dans un périmètre qui correspond à peu de chose près à l'étendue actuelle des courbes de bruit nocturnes. Cette mesure permet de diminuer le nombre de personnes exposées au bruit du trafic aérien le soir, avec pour corollaire la mise à disposition de nouvelles surfaces pour l'aménagement de zones à bâtir. Cette limitation a nécessairement pour conséquence qu'un certain nombre de vols ne seront pas accommodés en soirée, avec un impact sur la desserte des premières destinations du matin. À terme, l'évolution technologique et l'amélioration progressive de la flotte qui en résulte devrait ouvrir la possibilité d'accommoder quelques nouveaux vols dans le respect de l'enveloppe de bruit telle qu'elle a été définie.

Service de sécurité de l'Aéroport (SSA)

Pour l'année 2015, le SSA a connu une augmentation de 18% du nombre de ses interventions et engagements (8'511 contre 7'209 en 2014). On recense parmi ces dernières des interventions sur avions, des feux divers, des veilles lors d'avitaillements avec passagers à bord ou encore des transports en ambulance. A noter que les interventions sur avions ont baissé de 30% (54 contre 77 en 2014), alors que les conduites sanitaires ont augmenté de 6% (2'667 contre 2'508 en 2014). A titre d'exemples, figurent parmi ces actions le crash d'un Piper Malibu à Sezenove, fin janvier 2015, une fumée suspecte à bord d'un vol commercial et une alarme chimique à bord d'un avion cargo.

Le SSA ainsi que le Safety office ont également été mis à pied d'œuvre durant la canicule. Cette dernière était particulièrement suffocante pour le personnel qui travaillait sur le tarmac. Le Safety office, également appuyé par le SSA, a donc organisé des distributions d'eau pour les personnes exposées et dispensé des conseils pour prévenir tout malaise.

Sur le plan des formations, outre les traditionnels séjours à Teesside (exercices avec des feux de kérosène sur avions) et à Stuttgart (exercices au levage d'avion), les sapeurs-pompiers de Genève Aéroport se sont rendus à Balsthal afin de s'entraîner à lutter contre les feux de tunnel. Balsthal a non seulement reçu les sapeurs-pompiers mais aussi leurs

cadres afin qu'ils bénéficient d'une formation en conduite de feu de tunnel. Cette nouvelle formation intervient suite à la construction de la tranchée couverte de la route douanière. A cet effet, la caserne s'est également dotée d'un ventilateur grand débit qui devrait permettre, le cas échéant, de rapidement dégager la fumée dans ce milieu fermé. La construction du nouveau parking pour les Cobus – ainsi que la construction de tout nouveau bâtiment – a également fait l'objet de nouvelles procédures d'intervention.

Depuis novembre dernier, les sapeurs-pompiers de Genève Aéroport arborent une nouvelle tenue feu, de couleur jaune sable, utilisées lors de toutes les interventions. Se basant sur l'expérience et différentes études, cette teinte permet aux hommes qui la revêtent d'être visibles, de jour comme de nuit, depuis une distance sensiblement plus longue qu'une teinte sombre, allant du simple au triple (passant de 30 mètres à 90 mètres). Outre ses qualités ignifuges, ce vêtement s'adapte à l'évolution du matériel que le sapeur-pompier est amené à transporter. Les véhicules, au fur et à mesure de leur remplacement, opèrent également une mue, passant du rouge au « jaune lemon ».

EBACE

Le plus important salon européen d'aviation d'affaires se tient chaque année depuis 15 ans sur le site aéroportuaire et à Palexpo. Pour l'édition anniversaire de 2015, près de 13'000 visiteurs se sont déplacés durant les trois jours de l'exposition. Une soixantaine d'avions étaient présentés sur le tarmac en position statique. Cet événement proposait également à ses hôtes des séances de formations ainsi que des séances de maintenance et d'exploitation.

Ce salon est le point de rencontre des industriels de l'aviation d'affaires et de leurs fournisseurs, mais aussi des opérateurs et des organismes européens qui régulent et organisent les politiques qui impactent l'aviation d'affaires et son activité économique, en Europe et dans le monde.

Le Salon se déroule durant trois jours à Genève et les participants viennent d'Europe, d'Afrique, d'Asie, du Moyen-Orient et d'Amérique du Nord.

GVA Free WiFi 



Basket Day mercredi 9 septembre



 **104 J'aime**

Genève Aéroport a organisé mercredi 9 septembre 2015 son premier #BasketDay à la gare CFF de l'aéroport!

Les Lions de Genève, les Aigles de Meyrin, les cheerleaders Rising stars ont fait leur show, le tout dans une ambiance US avec pop-corn, hot-dogs et séances de dédicaces!

[#BasketDay](#) [#GeneveAeroport](#) [#leslionsdegenève](#)





Des investissements majeurs pour préparer l'avenir

Genève Aéroport a investi quelque CHF 112 millions en 2015 pour consolider l'existant, moderniser ses installations et se doter de nouvelles infrastructures afin de pouvoir faire face à l'évolution de la demande exprimée dans sa zone de chalandise.

La plate-forme aéroportuaire célébrera bientôt ses cent ans d'existence. Née avec les débuts de l'aviation, l'institution puise dans cette ancienneté quelques-unes de ses lettres de noblesse : l'album photographique de l'aéroport comporte quelques scènes mythiques propres à le singulariser vis-à-vis de la plupart des plates-formes avec lesquelles on peut être tenté de le comparer.

Voici pour le bon côté de la médaille. A l'inverse, l'entreprise Genève Aéroport fonctionne ainsi aujourd'hui avec un nombre important de bâtiments anciens, qui exigent des rénovations et des modernisations. Ces chantiers, souvent pas très spectaculaires et, qui plus est, générateurs de beaucoup de nuisances, doivent impérativement se conjuguer avec le maintien de l'exploitation de la plate-forme. Ils appellent une expertise technique et de coordination très pointue. Certaines phases

de ces travaux doivent s'envisager de nuit, alors que le trafic est interrompu, afin de ne pas perturber le trafic ni le confort des passagers.

Cette consolidation de l'existant s'accompagne de la mise en œuvre de projets destinés à doter l'infrastructure de nouveaux outils. A cet égard, des chantiers d'envergure ont été menés en 2015. Ils préfigurent, pour certains d'entre eux, des projets majeurs, à l'instar de l'Aile Est : la construction de ce bâtiment de 520 mètres de long, 20 mètres de large et 20 mètres de haut, qui comportera des salles d'embarquement essentiellement dédiées au trafic long-courrier, débutera en 2016. Elle a nécessité de nombreux aménagements préalables.



En 2015, quelque CHF 112 millions ont ainsi été investis par Genève Aéroport. Pour rappel, les aéroports ne perçoivent aucun subside d'aucune collectivité publique et doivent autofinancer leur développement. Lors de l'exercice 2015, ces investissements ont pu être conduits sans alourdir la dette.



Départ et arrivée de l'aéroport

Le chantier de rénovation des plate-formes, long et particulièrement complexe en terme de phasage, s'est achevé en fin d'année. Débutés en 2011, ces travaux se sont déclinés au fil de 17 doubles phases au cours desquelles l'ensemble des flux de véhicules (voitures, bus, taxi, minibus...) et celui des passagers a été maintenu.

Ces travaux, pénibles à plus d'un titre pour les usagers, ont laissé place à des surfaces redessinées pour faciliter les accès à l'aéroport et conserver à ces plates-formes leur capacité à satisfaire aux exigences qui sont les leurs en termes de mixité du trafic indispensable à une bonne desserte de l'aéroport.

Le parking destiné au stationnement courte durée (P2) a été rouvert, permettant une lecture plus simple par les passagers des offres de stationnement et de leur durée, allant du Kiss & Fly au parking longue durée.

L'étage inférieur de l'ancien salon de l'auto de Genève a, quant à lui, été transformé en parking, permettant d'améliorer l'offre de stationnement pour les passagers.

Rénovations

L'ancien Musée de l'Auto, qui se trouvait sous la Halle 7 de Palexpo, a retrouvé une nouvelle jeunesse. Son étage supérieur a été transformé en parking pour les bus passagers. Ceci permettra de parquer les bus dans des conditions optimales.



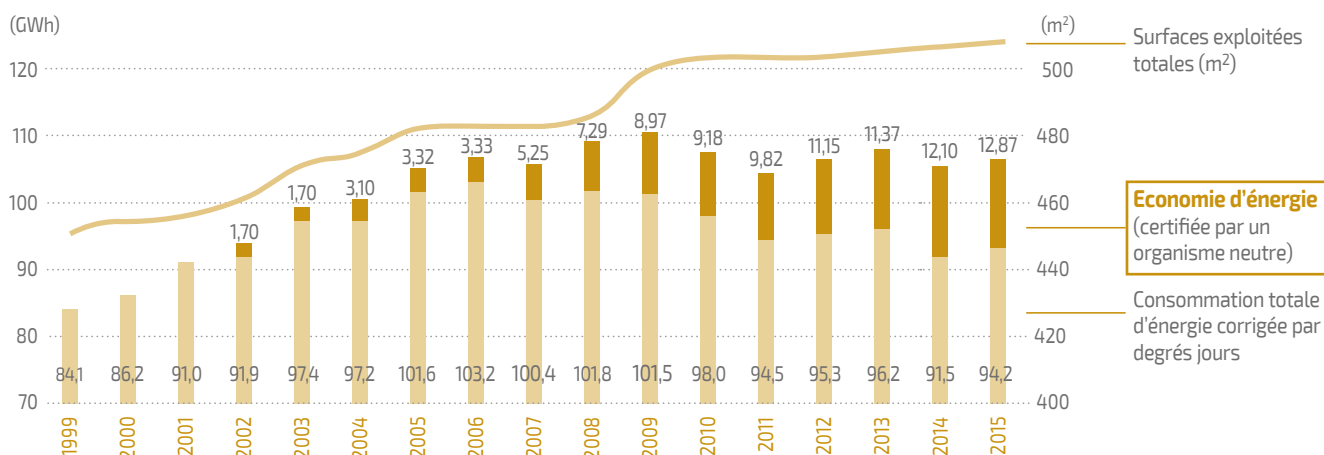
Afin d'optimiser la surface de tarmac disponible au niveau tarmac (chaque mètre carré est très précieux à Genève Aéroport!), la route douanière reliant directement le Pays de Gex au secteur France de l'Aéroport a été enfouie. Ces



travaux, achevés en milieu d'année, ont par ailleurs permis de renouveler une partie de la galerie technique, cet axe stratégique permettant l'alimentation en énergie de l'ensemble de l'aérogare. Ces travaux préparatoires à la construction de l'Aile Est ont permis l'ajout d'une plate-forme de tri des bagages qui participera à l'amélioration de la qualité de la prestation liée aux bagages.

De même, les travaux pour construire des salles d'embarquement provisoires ont été terminés. Baptisé GP+, ce bâtiment permet de pallier la perte de capacité liée au chantier prochain de l'Aile Est. Il sera démonté une fois ce nouveau bâtiment en fonction.

Evolution de la consommation d'énergie en GWh



Un nouvel espace destiné à l'accueil des requérants d'asile (INAD) est en cours de construction, afin de pouvoir démolir l'existant.

En collaboration avec Saraco, l'entreprise exploitant le réseau hydrant (alimentation des aéronefs en kérosène via un réseau souterrain), l'ensemble du réseau initial, construit en 1965, a été rénové. Cette rénovation garantit la pérennité de ces installations pour de longues décennies.

Un réseau hydrant a également été mis en place devant la future Aile Est sur trois des six positions gros porteurs que comportera le bâtiment.

La rénovation du tarmac a également été effectuée dans cette zone sur une large partie de la surface.

Travaux divers

La nouvelle infrastructure dédiée au dégivrage des avions (ADIC) étant entrée en fonction, l'ancienne a pu être démontée pour libérer de l'espace sur le tarmac et permettre le stockage des containers nécessaires au transport des bagages.

Plus ou moins visibles, divers autres chantiers ont été menés dans l'aéroport. Les modifications les plus spectaculaires concernent les points de restauration (Food & Beverage). Au terme du renouvellement des concessions octroyées aux gestionnaires de ces espaces, divers aménagements ont été entrepris pour servir les concepts développés par les lauréats de cette procédure. L'expérience passager, qui s'en est trouvée améliorée, a été saluée par les passagers dans les analyses qualité menées auprès d'eux.



La conversion progressive des véhicules diesel vers des véhicules électriques se poursuit. Cette année, grâce au support de la Confédération, deux bus diesel ont été complètement rénovés et convertis au mode électrique.

Afin d'optimiser la sécurité sur les aires de trafic, un nouveau radar de surface a été érigé au nord des installations. Intervenant en complément de dispositifs préexistants, ce nouvel outil vient parfaire l'image virtuelle faite de tous les véhicules en déplacement sur la plate-forme.

De nouvelles installations de tri des bagages ont été mises en œuvre afin d'améliorer la sécurité de fonctionnement de cette infrastructure et sa redondance. Ces adaptations ont été complétées par des travaux importants d'adaptations des systèmes informatiques pilotés par l'aéroport. Ces adaptations se poursuivront afin d'assurer une transition saine et sûre jusqu'à la construction d'un nouveau Tri-bagages. L'aéroport dispose de son propre réseau interne de distribution électrique. Celui-ci a bénéficié d'un programme important de rénovations en 2015. Celles-ci se poursuivront afin d'assurer une sécurité accrue du réseau.

Acronymes à gogo

Sous l'acronyme peu avenant d'**A-CDM** (pour Airport Collaborative Decision Making) se cache un outil extrêmement utile au bon fonctionnement de l'aéroport. Cet outil, développé avec les opérations, contribue à la bonne collaboration et à la prise des décisions opérationnelles adéquates permettant d'améliorer la fluidité, l'efficacité et la sécurité des opérations.

Avec la **GMAO**, outil de gestion de maintenance assisté par ordinateur, Genève Aéroport a poursuivi le référencement de l'ensemble du patrimoine de l'aéroport, avec pour conséquence la possibilité de suivre et d'optimiser les interventions de maintenance nécessaires. Ce chantier se poursuivra au fil des prochaines années.

Des adaptations de notre application **GVApp** ont été effectuées, notamment aux fins de la rendre compatible avec l'Apple Watch. Quant au **WiFi**, il a été adapté et optimisé en continu afin de permettre au passager un confort accru lors de son passage.



Enfin, un travail important de planification de l'adaptation des infrastructures a été mis en œuvre. Il porte sur la période 2015 à 2030. Basé sur les prévisions de trafic transmises par la Confédération, cette planification permet de définir le séquençage ad hoc des rénovations et développement des infrastructures en tenant compte des aspects aéronautiques, de la capacité de nos installations ainsi que de notre aptitude à les financer.



Un hangar amortisseur de bruit

La loi prévoit que, après chaque intervention mécanique sur le réacteur d'un aéronef, des essais moteurs soient réalisés, à pleine puissance, avant de permettre à l'avion de reprendre les airs. Traditionnellement, il était procédé à ces essais à l'air libre. Ils avaient lieu sur la position 19, une aire choisie pour sa localisation géographique centrale (presque au milieu du territoire aéroportuaire), derrière la halle 7 de Palexpo, qui l'éloignait des riverains. Or, les travaux préparatoires à la construction de l'Aile Est ont rendu cette zone inexploitable pour de telles opérations.

Sur la plupart des plates-formes aéroportuaires, il est procédé à ces essais en baie d'attente, soit au seuil de la piste en service. Cette solution ne pouvait être que transitoire à Genève Aéroport, qui est un aéroport urbain : en cas de décollage en piste 05 notamment (dans le sens Genève-Lausanne), les nuisances sonores auraient été accrues pour les communes riveraines. Décision a donc été prise de doter la plate-forme d'un hangar antibruit dans lequel pourrait être confiné le bruit des réacteurs.

Pour cette réalisation, Genève Aéroport a choisi d'investir dans une technologie de pointe. Une structure d'acier, arrimée à un épais socle de béton, a été habillée de panneaux métalliques mobiles eux-mêmes garnis d'une épaisse matière absorbant le son. Une fois l'aéronef repoussé à l'intérieur de ce hangar, une porte manœuvrée par un vérin est refermée sur lui et les moteurs peuvent alors être poussés.

Produit d'une technologie très moderne, ce type de hangar est doté de performances exceptionnelles en termes de protection contre le bruit. Cette infrastructure s'inscrit dans l'arsenal des mesures déployées par l'aéroport pour limiter les nuisances sonores.

(photo p. 38)

GVA Free WiFi



Curling valise

jeudi 21 mai



187 J'aime

23 partages

Comment marier le curling et le monde aéroportuaire ? En proposant un concours de curling avec des valises !

#Curling #gate #GeneveAeroport





Mesures environnementales

Genève Aéroport apporte un soin considérable à restreindre le plus possible son incidence sur l'environnement. La réduction de l'impact des différentes émissions polluantes, la préservation de la biodiversité, la lutte contre le bruit sont autant de domaines sur lesquels travaille Genève Aéroport au quotidien. Tous les deux ans, il publie un rapport de développement durable.

La maintenance du site aéroportuaire et son développement s'accompagnent d'une politique forte en matière de développement durable. Elle représente un point essentiel dans toutes les activités et dans chaque nouveau projet, que cela soit au niveau environnemental, économique ou social. Outre les mesures d'accompagnement de projet, des programmes uniquement orientés vers la protection de l'environnement sont également développés. C'est le cas notamment pour la construction de l'amortisseur de bruit, de la campagne de sensibilisation des personnes qui travaillent à l'extérieur, du développement du plan de mobilité pour les employés de la plate-forme ou encore de la préservation de la biodiversité sur le périmètre de l'aéroport.

Une publication entièrement dévolue au développement durable paraîtra dans le courant de l'année 2016 (parution les années paires).

Lutte contre le bruit

La lutte contre le bruit est l'une des préoccupations majeures de Genève Aéroport. Conscient des nuisances qu'un aéroport peut engendrer auprès des riverains, il cherche constamment des manières efficaces pour mesurer ce bruit et le réduire dans la mesure du possible.

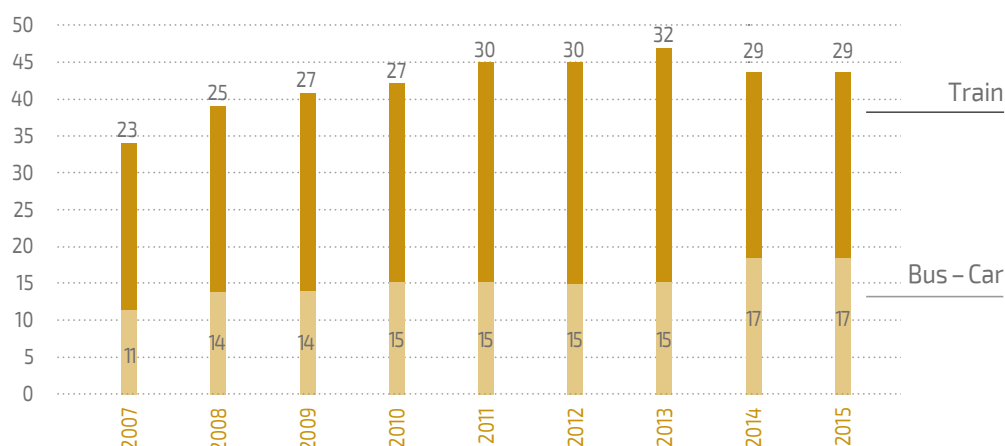
Ainsi, quatre microphones du nouveau système de mesure du bruit **MIABA** (Mesure d'Identification Automatique du Bruit des Aéronefs) ont été renouvelés dans le voisinage de l'aéroport durant le mois de décembre. Trois supplémentaires le seront dans le courant de l'année 2016. Ce système, relié au système multiradars de Skyguide permet une corrélation entre le bruit et l'avion qui en est la source.

L'amortisseur de bruit pour les avions de plus de 20 mètres d'envergure, qui sera utilisé lors des essais moteur de ces derniers, est dans sa phase finale de construction. Il sera opérationnel en 2016 (cf encadré p.36).

Une campagne de sensibilisation au bruit auprès des personnes qui travaillent à l'extérieur, sur la plate-forme, a également été menée durant 2015 et sera

Evolution des moyens de transport durables des passagers

Parts modales durables (%)



Source : sondage ASQ 2015

poursuivie en 2016. Que cela soit de jour ou de nuit, les procédures en vigueur pour minimiser les nuisances que subissent les riverains ont été réitérées et des contrôles sont régulièrement menés.

Dans le cadre du dialogue permanent que Genève Aéroport entretient avec ses riverains, un essai pilote va également être mené durant une année concernant les atterrissages entre 22h00 et le couvre-feu. Afin d'améliorer la tranquillité des riverains résidant près de l'aéroport et à la demande de ces derniers, les atterrissages en « contre-piste » vont être limités au maximum durant cette plage-horaire. L'essai pilote sera appliqué par les principales compagnies telles que Swiss, easyJet et TAP. Pour rappel, dans certaines conditions évaluées par le contrôleur aérien (Skyguide), les avions en phase d'atterrissage peuvent se poser en « contre-sens » de piste afin d'éviter une manœuvre d'approche coûteuse en temps et en carburant. Cependant, cette procédure a comme conséquence de créer des nuisances sonores d'un côté et de l'autre de la piste perturbant l'ensemble des riverains de Genève Aéroport (Bellevue/Versoix et Meyrin/Vernier). Sa limitation permettra de préserver au mieux la tranquillité d'une partie des riverains dès 22h00.

De plus, Genève Aéroport investit CHF 45 millions depuis 15 ans pour insonoriser les logements des riverains. Les travaux

sont financés par le fonds environnement de l'aéroport alimenté notamment par les redevances bruit payées par les compagnies aériennes dont les avions atterrissant à Genève ne sont pas de la dernière génération. Ces redevances sont périodiquement réévaluées en fonction de l'évolution de la technique.

Mobilité

L'offre NPA (Navettes Personnels Aéroports) s'est encore étoffée en 2015 avec un dernier départ de Genève Aéroport à 1h30 (auparavant 1h10), de nouveaux arrêts dans les zones de Lancy, Charmilles, Ferney-Voltaire et Saint-Genis-Pouilly.



Pour rappel, les NPA circulent entre 3h45 et 5h45 (heures d'arrivée à l'aéroport) et 0h30 et 1h30 (heures de départ de l'aéroport) dans des zones bien desservies par les transports publics la journée. Elles sont financées par Genève Aéroport et gratuites pour les employés de la plate-forme.

De nouvelles lignes d'autocar à desti-

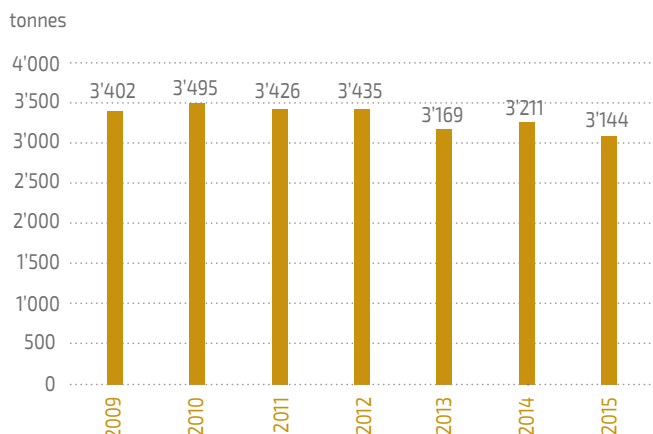
nation d'Annecy, Chamonix et Saint-Gervais ont aussi été mises en place pour les passagers, facilitant ainsi l'accès aux grandes stations de ski françaises durant la saison charter, en particulier.

Biodiversité

Genève Aéroport est soucieux de la faune et de la flore qui s'épanouissent sur son territoire. Il compte 150 hectares de prairies dans lesquelles sont recensés plus de 200 espèces floristiques – dont 26 menacées. Les espèces protégées ont ainsi été déplacées d'une zone à l'autre de l'aéroport afin d'éviter leur disparition durant les travaux. Le crapaud calamite – espèce également menacée – a été le centre de toutes les attentions du service piste. Ce dernier y a porté un soin particulier depuis ce printemps (moment de la ponte dans les gouilles formées par les précipitations exceptionnelles du mois de mai 2015) jusqu'à son développement à l'âge adulte. Durant la canicule, une opération pour le sauvetage de jeunes martinets s'étant jetés hors de leur nid à cause de la chaleur a été mise en place.



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



Genève Aéroport joue ainsi un rôle important dans la préservation de la biodiversité qui se trouve dans son périmètre.

Qualité de l'air - CO₂

Genève Aéroport a obtenu le renouvellement de sa certification carbone « Airport Carbon Accreditation ». Il décroche le niveau 3 (échelle de 1 à 3+) pour la 5^{ème} année consécutive. 150 aéroports sont certifiés dans le monde et seuls 26 ont obtenu la classification de niveau 3. Celle-ci valorise le fait que l'aéroport prend des mesures pour inciter les autres acteurs de la plate-forme aéroportuaire à diminuer eux aussi leurs émissions.



Gestion des déchets

Le taux de recyclage au sein de Genève Aéroport est resté stable à 41%. De plus, un essai pilote a été mené en collaboration avec une compagnie aérienne basée à Genève. Les hôtesse et stewards effectuent un tri sélectif lors de la récupération des déchets auprès des passagers (sacs distincts pour les déchets recyclables et les autres). Après deux mois de test, les résultats sont encourageants puisque 75% des déchets recyclables ont pu l'être. Une étude de faisabilité technique et financière va être réalisée pour l'ensemble des compagnies aériennes du site en 2016.

Partenariat avec les associations caritatives

Genève Aéroport figure parmi les 10 nominés du prix Humagora. Ce prix récompense les meilleurs partenariats en matière de développement durable.



Développement et bien-être des collaboratrices et collaborateurs

Genève Aéroport est une entreprise soucieuse du bien-être et du développement professionnel de son personnel. La direction a mis en place différents programmes et actions qui permettent à l'employé d'être continuellement à jour dans son domaine de compétences tout en veillant à son épanouissement personnel. Elle veille également à favoriser l'insertion de personnes en recherche d'emploi et à respecter l'égalité de traitement entre hommes et femmes.

Un programme pour les nouveaux membres du personnel

Genève Aéroport a engagé un nombre important de collaboratrices et collaborateurs en 2015. Avec 40 personnes supplémentaires, le personnel de Genève Aéroport frôle désormais les 1000 personnes (967 pour être précis), ce qui correspond à près de 910 équivalents plein temps. A ces collaborateurs s'ajoutent 31 auxiliaires mensuels et 3 apprentis. Les nouveaux engagements se répartissent dans tous les secteurs d'activité de l'entreprise et viennent plus particulièrement appuyer les supports opérationnels et techniques. Fort de ces recrutements, Genève Aéroport a mis en place au début de chaque mois une semaine de formation commune à tous les nouveaux membres du personnel durant laquelle ils entrent en contact avec le monde très spécifique de l'aéronautique et de l'aéroportuaire.

Ils font connaissance avec les différentes zones de la plate-forme telles que le tarmac, le tri-bagages, le contrôle des aires de trafic, la caserne des sapeurs-pompiers ou encore le service piste. Ils apprennent également à adopter les comportements adéquats pour réagir en cas d'incendie ou à utiliser un défibrillateur lors d'une urgence médicale.

Formation continue

Genève Aéroport comptabilise plus de 300 métiers différents dont un certain nombre se révèlent extrêmement pointus et propres au monde de l'aéronautique. Afin de cerner au mieux ces particularités et de permettre à ses employés une évolution adéquate avec leur corps de métier, les ressources humaines de l'aéroport ont mis en place un entretien bisannuel, au minimum, qui permet une réelle culture de la formation continue et encourage chacun à prendre en main sa carrière et à maintenir son employabilité. Les employés et leur cadre hiérarchique disposent ainsi, sur une plate-forme informatique, des formulaires d'entretien de compétences et du référentiel de tous les postes de Genève Aéroport. Ils peuvent en tout temps consulter le profil de compétence

Evolution des effectifs 2010-2015

	2011		2012		2013		2014		2015	
	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.	E.P.T.	Pers.
Employé-e-s CDI	738,8	770	770,9	809	793,2	836	816,2	858	859,6	908
Auxiliaires mensuel-le-s CDD	49,4	63	38,5	49	35	46	50,3	64	41,9	52
Apprenti-e-s	4	4	5	5	7	7	5	5	7	7
Total	792,2	837	814,4	863	835,2	889	871,5	927	908,5	967

E.P.T. : équivalent plein temps



du poste occupé et avoir un aperçu des formations déjà reçues. Les besoins de formation ainsi collectés sont analysés et mis en œuvre en fonction du budget à disposition. Les cadres, de leur côté, ont été formés à la gestion de ce nouveau type d'entretien. Ces entretiens dits « de compétences » s'ajoutent aux entretiens de développement et d'appréciation qui ont lieu chaque année et dont le but pour chaque membre du personnel et son supérieur est de passer en revue l'année écoulée et de fixer des objectifs pour l'année à venir. La première volée de ce nouveau type d'entretien a débuté en janvier 2016 et s'étendra jusqu'au mois d'octobre.

Label et certification

Genève Aéroport a renouvelé pour la quatrième année consécutive l'obtention du label « 1+ pour tous ». Ce dernier distingue les entreprises qui recrutent, à compétences égales, des personnes au chômage ou en recherche d'emploi et s'engagent ainsi en faveur de l'intégration par le travail à Genève.

Genève Aéroport a également procédé à une auto-évaluation sur le traitement de l'égalité salariale entre hommes et femmes dans son entreprise. Il a appliqué un logiciel (Logib) développé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes (BFEG) sur sa grille salariale et obtenu un résultat attestant l'équivalence dans le traitement.

Réduction du taux d'absence

Genève Aéroport se veut une entreprise attentive et à l'écoute de son personnel. Il a ainsi mis en place une politique visant à suivre et à analyser les causes des absences maladie et accident afin de prendre toutes les mesures correctives



et préventives nécessaires. Cette politique déploie déjà ses effets et le taux d'absence baisse de manière significative. Il se situe actuellement en dessous des 5% (4,88%). Genève Aéroport a non seulement développé des procédures pour réduire les facteurs de risques mais a également instauré de nombreuses actions de prévention et de promotion de la santé et de la sécurité au travail. Parmi celles-ci figurent la vaccination gratuite contre la grippe saisonnière ou encore les différents volets de la campagne « I feel good ». En 2015, le premier volet a ainsi visé à réduire les chutes de plain-pied, première cause d'accidents au travail et lors des loisirs. Différents ateliers portant sur l'équilibre et la coordination ont été proposés aux membres du personnel. En 2016, le deuxième volet de la campagne « I feel good » s'est ouvert sur la thématique de l'alimentation. Le dernier volet planifié en 2017 traitera plus particulièrement du mental et de la relaxation.

Travail à domicile

Genève Aéroport a mis en place une directive autorisant le travail à domicile sous certaines conditions. Ce programme, appelé TOD (travail occasionnel à domicile), ne concerne que les employés dont la présence à l'aérogare n'est pas impérative et dont le taux d'activité est égal ou supérieur à 80%. Il ne peut bien entendu devenir un automatisme pour le membre du personnel et nécessite l'aval préalable

du supérieur hiérarchique. Cette nouvelle directive a rencontré un grand succès auprès des collaborateurs et collaboratrices qui apprécient cette souplesse dans le cadre de leur activité professionnelle. Au cours de l'année 2015, ce sont 36 personnes distinctes qui en ont bénéficié couvrant plus de 1'225 heures de travail à domicile.

Réseaux sociaux

La direction de Genève Aéroport a autorisé dès janvier 2016 son personnel à accéder librement aux différents réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est active, tels que Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Google+ et Youtube. Elle a émis une directive rappelant les règles de base pour tout utilisateur, veillant à prévenir des dérapages préjudiciables à l'entreprise.



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 des travailleurs du site de l'aéroport, Genève Aéroport a décidé en 2014 de demander aux entreprises concessionnées 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. A la fin de l'année 2015, les travaux du CSME ont permis de renforcer la protection des travailleurs des entreprises au bénéfice d'une concession, grâce à l'introduction d'une clause permettant de prononcer une peine conventionnelle à l'égard du concessionnaire coupable de violation grave de ses obligations en matière de respect des conditions de travail.



Aéroport urbain et citoyen

Genève Aéroport est une plate-forme dynamique, sise à quelque sept minutes du centre-ville en train. Au titre de son activité principale, elle est en lien avec ses partenaires du monde du transport et du voyage. C'est aussi une entreprise responsable ouverte sur la Cité grâce à des actions plus éloignées de son cœur de métier.

Une aérogare, des guichets d'enregistrement, des passages de sûreté, des salles d'embarquement, des passerelles pour accéder aux avions, une piste de décollage : tels sont les principaux éléments auxquels le passager occasionnel résume l'aéroport. Pour répondre aux missions basiques qui constituent leur « cœur de métiers », les gestionnaires de Genève Aéroport ne doivent pas moins s'intéresser à une kyrielle de partenaires et de parties prenantes sans lesquels cet aéroport ne servirait à rien. Leurs premiers interlocuteurs sont ainsi les compagnies aériennes. La division Marketing & Business Development (ainsi nouvellement désignée) a maintenu au cours de l'année son effort de prospection pour « vendre » la destination Genève et qualifier Genève Aéroport aux yeux des compagnies aériennes.

Cette démarche passe pour une part par l'entretien de relations bilatérales constructives avec les opérateurs actifs sur la plate-forme, mais aussi par une action prospective déclinée dans les rencontres internationales dédiées au développement des nouvelles routes aériennes : c'est le cas du salon *Routes*, sur lequel Genève Aéroport est présent chaque année. Le développement qualitatif de l'offre aérienne est assuré par un réseau de contacts auprès des spécia-

listes, la participation à d'autres grandes conférences de l'industrie du transport aérien (cinq à six par an), la visite de décideurs de compagnie et la conduite d'études de marché, de simulation, d'analyses de rentabilité et la rédaction d'argumentaires.

L'équipe Marketing & Business Development prolonge cet effort sur nombre d'autres salons et foires spécialisés dans le tourisme, où elle va à la rencontre des partenaires que peuvent être les offices de tourisme, les tours opérateurs ainsi que le grand public. A cet égard, le salon annuel *Envol*, organisé à l'aéroport même, constitue un rendez-vous incontournable. Le stand Genève Aéroport étire ses banderoles sur une dizaine d'autres salons du tourisme (à Genève, Lyon, Berne...) d'un bout à l'autre de la saison.

Le lien construit par l'aéroport avec ses principaux partenaires est célébré, tout au long de l'année, par les événements organisés pour saluer des ouvertures de nouvelles routes ou commémorer des anniversaires. Au titre de ses activités de promotion, l'entreprise a par ailleurs vendu la « marque » Genève Aéroport (grâce à des produits déclinés avec son logo) et mené en 2015 des campagnes de publicité conjointes avec Air China et d'autres compagnies aériennes.



Actions congruentes

Si le transport aérien constitue bel et bien la raison d'être de l'aéroport, sa dimension commerciale est extrêmement importante : le segment non aéronautique est le seul à dégager les bénéfices dont l'entreprise a besoin pour financer ses investissements. A cet égard, le service des concessions commerciales œuvre à la visibilité des points de vente de la plate-forme par d'autres actions marketing. Historiquement déclinées sur les supports classiques (publicité, affichage...) sous la bannière d'Emotions, ces campagnes se sont épanouies plus récemment sur les plateformes digitales de Genève Aéroport. Au fil des saisons, diverses opérations commerciales sont organisées sur les « places publiques » ménagées par l'architecture des lieux, tant en zone publique qu'en zone réservée, afin de promouvoir les produits de certains de nos concessionnaires mais surtout également pour faire bénéficier les passagers des offres promotionnelles développées pour agrémenter leur expérience passager au sein de l'aéroport.

L'année 2015 a été marquée par la redistribution des concessions accordées aux gestionnaires des bars et restaurants de l'aéroport. Une nouvelle offre, déclinée autour de concepts rafraîchis et adaptés à l'évolution de la demande des clients de la plate-forme, a contribué à consacrer les nouvelles enseignes en « Stamm » des différentes divisions et services de Genève Aéroport, mais aussi des autres entreprises du site. La population active sur le territoire aéroportuaire constitue en effet un socle solide de clientèle pour ces points de vente. Pour autant, la diversité des formules et des menus a pour vocation de séduire une large palette de voyageurs. Côté ville, en zone publique, un effort a été apporté à l'accueil de ceux qui les ont accompagnés jusqu'à l'aéroport ou prennent congé d'eux autour d'une dernière verrée. Il en va de même pour ceux qui viennent à l'aéroport en voisin afin de profiter des animations qui y sont proposées, confirmant ainsi Genève Aéroport dans sa vocation à être aussi un lieu de vie pour ses usagers et ses riverains.

Relations extérieures

En 2015, les liens tissés entre l'aéroport et les milieux politiques et économiques ont encore été resserrés. De nombreuses présentations ont été faites dans divers cénacles. Des représentants des Exécutifs, des assemblées délibératives des communes riveraines et de la société civile ont régulièrement été

rencontrés ou invités à visiter l'aéroport. La disruptivité digitale a quant à elle permis de créer et maintenir un lien virtuel avec les communautés qui suivent l'activité de l'aéroport via les différents réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente. Au-delà de facebook (le fer de lance de la présence de Genève Aéroport sur internet), l'entreprise est désormais présente sur Twitter, LinkedIn, Google+, Youtube et Instagram.

Le service communication, créé en 2015, a régulièrement produit des contenus vidéo qui ont contribué à habiter ces villages virtuels qui se sont développés au cours de l'année passée.

Une présence régulière a été assurée dans les principaux médias, et les contacts avec les rédactions des journaux locaux ont été étroitement liés aux fins de redire les valeurs de l'entreprise et son rôle dans la Cité.



Principaux engagements dans le sponsoring

Sportif

Lions de Genève (Basket)

Genève-Servette HC

Team Genève (soutien en vue des J.O.)

Swiss Open (tournoi international de tennis en fauteuil roulant)

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



Culturel

Forum de Meyrin

Théâtre de Carouge

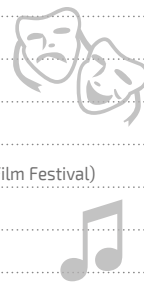
Caribana Festival

NIFFF (Neuchâtel International Fantastic Film Festival)

Festival d'Annecy

Festival Tous Ecrans

Orchestre de Chambre de Genève



Soutiens financiers

Cette offre proposée aux utilisateurs de la plate-forme a été renforcée, en 2015, par les actions diligentées bénévolement par les employés de Genève Aéroport au titre de l'Objectif d'entreprise. Diverses animations (au nombre desquelles une flashmob (cf p.25), chorégraphiée par des collaboratrices et collaborateurs de Genève Aéroport et qui a séduit plus de 1,5 million de personnes sur Facebook !) ont contribué à doper cette volonté d'extériorisation de l'aéroport.

Genève Aéroport, par le biais de son budget sponsoring, s'ouvre également sur la Cité en soutenant diverses initiatives dans les communes riveraines et au-delà.

Dans le domaine sportif, un soutien a été apporté aux Lions de Genève (basket), au Genève-Servette HC (hockey), au Team Genève (soutien en vue des Jeux Olympiques), au Swiss Open (tournoi international de tennis en fauteuil roulant) et au CER (centre d'entraînement à la régate).

Dans le domaine culturel, le Forum de Meyrin, le Théâtre de Carouge, le Caribana Festival, le Neuchâtel International Fantastic Film Festival (NIFFF), le Festival tous écrans (FTE) et l'Orchestre de Chambre de Genève ont également bénéficié de l'appui de l'aéroport.

Au plan caritatif ou humanitaire, des aides ont été apportées à la Croix-Rouge genevoise, à Terre des Hommes, à la Fondation Henri Dubois-Ferrière et à l'association genevoise des diabétiques.



Enfin, dans les secteurs économiques et aéronautiques, des subsides sont allés au Forum des 100, aux Fêtes de Genève, à la Fondation pour Genève.

Le vingt-quatrième Congrès de l'Alfa-ACI (association des aéroports francophones), qui s'est tenu à Genève du 27 au 30 mai 2015, a entièrement été organisé par Genève Aéroport, avec un succès plébiscité par tous les participants (lire encadré).

Comme autant de petites touches impressionnistes, ces différentes actions ont contribué à peindre le portrait de cette entreprise protéiforme auprès des différents publics auxquels elle s'adresse. Et à installer davantage encore cette infrastructure majeure dans le paysage de la vaste région transfrontalière à laquelle elle instille son dynamisme aux plans économique, touristique, culturel et diplomatique. Sans oublier l'importante dimension sociale qu'elle acquiert au sein de la Cité.

Caritatif - humanitaire

Croix-Rouge genevoise

Terre des Hommes

Fondation Henri Dubois-Ferrière

Association genevoise des diabétiques



Economique - aéronautique

Forum des 100

Fêtes de Genève

Fondation pour Genève

Congrès Alfa-ACI



Organisateur du 24^{ème} Congrès de l'Alfa-ACI

Accueilli par Genève Aéroport, le 24^{ème} congrès des aéroports francophones (ALFA-ACI), qui s'est tenu à fin mai à l'hôtel Starling, a réuni plus de 380 personnes. Les délégués provenaient principalement de France, mais également de Belgique, de



Suisse et de pays africains (Algérie, Tunisie, Côte d'Ivoire, Guinée, Gabon, Togo, etc.). Il s'agissait pour la plupart de membres de directions d'aéroports, mais aussi de représentants des autorités de l'aviation civile, d'organismes internationaux, de consultants, de fournisseurs dans le domaine aéronautique et de journalistes spécialisés.

Genève Aéroport, en tant qu'hôte de cette manifestation, s'est chargé de son organisation complète. Pour toute la partie logistique et les ressources sur place, la division Marketing s'est adjoint le concours de l'agence événementielle Symporg.

L'édition 2015 du congrès de l'ALFA-ACI a eu pour thématique « les enjeux de demain pour nos aéroports : perspectives à 10 ans ». L'industrie du transport aérien connaît en effet des mutations technologiques importantes, ayant un impact significatif sur les comportements et les attentes des passagers. Par ailleurs, les tendances de fond en matière de tourisme, de transport, de partage de l'information et d'économie collaborative contribuent à faire évoluer le rôle des aéroports.

Au cours des deux jours de conférences et de discussions, des sujets variés ont été abordés, comme les tendances du trafic aérien à l'horizon 2025, les

modèles économiques des aéroports, les nouvelles technologies et les nouveaux services, l'évolution de la sûreté, etc. Des tables rondes ont aussi été animées par des personnalités et des experts du transport aérien, incluant la participation de plusieurs repré-

sentants de Genève Aéroport.

Parmi les sujets les plus attendus, on peut citer la session sur l'évolution du trafic à l'horizon 2025, avec d'excellentes présentations d'experts, suivie par une table ronde, avec des échanges nourris entre constructeurs d'avions et compagnies aériennes, tant low-cost (easyJet) que traditionnelle (Air France). Le débat sur les charges aéronautiques a aussi été très animé entre le point de vue des aéroports et celui de la IATA, tandis que les présentations sur les nouvelles technologies apportaient des idées rafraîchissantes en permettant également de suivre les évolutions dans d'autres domaines du tourisme.

Un des objectifs dans l'accueil de ce genre de manifestations étant de « vendre » également la destination, au cours de leur séjour, les congressistes ont eu un aperçu de l'offre touristique et culturelle de Genève, avec notamment une soirée d'accueil au prestigieux Musée Ariana et un dîner de gala sur le thème des années folles à la salle communale de Plainpalais.

Conception et rédaction : Genève Aéroport
Maquette : Dune Graphic

Crédits photos :
Genève Aéroport et photographes externes (Ralph Bensberg, Etienne Delacrétaz, Gillimasters, Steeve Junker,
Frank Mentha, Mohammed Zouhri)

Imprimé à Genève chez Atar Roto Presse SA, 2016. Papier : Inuit ultra smooth, FSC Mixte, brillant white.

      #GeneveAeroport


GENÈVE
AÉROPORT

Aéroport International de Genève

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