

**Le cas des sociétés de handling (services au sol)  
Swissport et Jet Aviation**

**OBJECTIFS**

**Contact**

Swissport : Ernest Hochuli, Directeur général Genève  
Jet Aviation : Philippe Dessaux, Director Airline Handling Geneva

**Secteur**

Services aéroportuaires et aéronautiques.

**Sujet d'intérêt principal**

- le positionnement d'une société de handling à Genève
- la contribution du handling à la chaîne de valeur du passager

**Sujets d'intérêt secondaire**

- la concurrence sur la plate forme de Genève
- le concept de "coopétition" (coopération-compétition) dans le handling

**Objectifs généraux du cas**

- illustrer le mode de fonctionnement, les contraintes et la complexité des métiers du handling à l'aéroport international de Genève
- faire comprendre le concept de qualité totale et ses sanctions
- faire analyser la valeur des informations détenues par les acteurs du handling et leur potentiel de valorisation (ex. bornes électroniques d'enregistrement)

**Objectifs spécifiques du cas**

- faire décrire les objectifs et enjeux d'une compagnie de handling à Genève
- faire analyser les relations entre les acteurs (ex. files d'attente; ex. sûreté depuis le 11 septembre 2001)
- faire expliquer l'évolution à Genève, du duopole vers une situation plus concurrentielle
- faire étudier des améliorations potentielles concrètes apportées par ces activités à la chaîne de valeur du passager de l'aéroport de Genève (ex. enregistrement par téléphone)