

**Rapport
d'activité
2019**



AIR TAHITI NUI



Sommaire

4	Édito
6	Chiffres et dates clés de 2019
7	Statut et capital
8	Ressources humaines
14	Gouvernance, conformité et gestion des risques
18	Digitalisation : stratégie simultanée d'amélioration des expériences client et employé
22	ATN, acteur du développement de la Polynésie française
32	L'activité aérienne
38	Le volet environnemental
40	Trafics et résultats commerciaux
44	États financiers
60	Perspectives 2020
62	Indicateurs RSE

Édito

Très chers lecteurs, pour vous permettre une lecture facilitée de tous les indicateurs de notre compagnie, nous avons fait le choix cette année de regrouper sur un support unique :

- les résultats de notre activité,
- nos données financières,
- notre performance extra-financière et notamment RSE—qui faisait jusque-là l’objet d’une publication biennale distincte (sans changement sur la conformité au référentiel GRI G4, que vous retrouverez en page 62 de ce document).

Après la publication de deux premiers rapports de développement durable 2016 et 2018 qui ont contribué à vulgariser la RSE en Polynésie française, la politique de responsabilité sociétale voulue et entreprise par notre compagnie se lit cette année en filigrane de ce rapport consolidé, grâce aux indicateurs et chiffres-clés (identifiés par ce logo ) rattachés aux 4 axes et 10 engagements de progrès qui la définissent (norme ISO 26 000) :

AXE 1 :

Maintenir une exploitation responsable de nos vols

#1 : Garantir la sécurité de nos vols en se conformant à la réglementation environnementale CORSIA

#2 : Maintenir une relation durable avec nos parties prenantes

AXE 2 :

Réduire notre empreinte environnementale

#3 : Réduire nos émissions et participer à la lutte contre le changement climatique

#4 : Atténuer l'impact de notre activité au sol

#5 : Contribuer à la préservation de la destination Tahiti et de sa biodiversité

AXE 3 :

Être un employeur responsable

#6 : Partager une vision commune et maintenir les bases d’une relation de confiance

#7 : Assurer santé, sécurité et bien-être au travail

#8 : Développer les compétences et soutenir l’épanouissement des collaborateurs

AXE 4 :

Accompagner le développement de la Polynésie française

#9 : Intégrer le développement durable dans notre activité et notre culture d’entreprise

#10 : Soutenir et favoriser les projets de développement économique et social du pays

Air Tahiti Nui est une des premières sociétés polynésiennes à avoir volontairement rendu compte de son engagement sociétal auprès de ses parties prenantes avec pour ambition d’inciter davantage d’entreprises locales à s’engager dans cette dynamique vertueuse. Compagnie native du territoire, elle est un partenaire historique de développement du pays ; un rôle qu’elle continue à assurer avec conviction, au travers, entre autres, des évacuations médicales et sanitaires du territoire.

Sa politique RSE, qui fait aujourd’hui référence en Polynésie française, s’est vue consolidée en 2019 grâce à son soutien à de nombreux événements locaux et le maintien, en interne, de ses différents comités qui appuient la démarche de manière transversale, en matière d’éthique, de santé et d’environnement (collectif RSE et comité carbone). La démarche environnementale pragmatique et durable d’ATN a même pris une dimension internationale au cours de l’année avec la nouvelle réglementation CORSIA.

Ces fondements prennent néanmoins un aspect particulier dans le contexte exceptionnel dans lequel nous finalisons ce rapport annuel.

2019 n’a pas manqué d’événements structurants pour les années à venir ; nous entendons pouvoir faire la démonstration à l’issue de cette crise sans précédent que nous traversons depuis mars 2020 que nos choix ont été pertinents pour assurer la pérennité d’Air Tahiti Nui.

Voyant l’intégration progressive de l’ensemble de notre flotte Boeing, cette année de transition aura définitivement marqué un tournant dans la modernisation des équipements de notre compagnie. Elle a aussi vu s’épanouir le nouveau produit Air Tahiti Nui ; un produit de qualité qui mêle subtilement la chaleur et l’authenticité polynésiennes à la délicatesse et au charme inspirés de nos îles.

De nombreuses récompenses auront d’ailleurs soutenu tout au long de l’année nos choix et nos orientations de service, hiérarchisés autour de l’excellence, la qualité et la sécurité. Parmi elles : le titre, de « Best Airline in the South Pacific » pour la seconde année consécutive ou encore un classement de « Five Star Major Airline » dans le prestigieux *APEX Official Airline Ratings*.

Consacrant tous nos efforts, c’est non sans fierté que nous avons accédé à la demande de notre avionneur de faire de notre *Tahitian Dreamliner* la star du Salon international de l’aéronautique et de l’espace du Bourget au mois de juin. Cette exposition médiatique à l’international a sans aucun doute appuyé la réputation de notre compagnie et de notre nouvelle flotte sur nos différents marchés, une renommée également corroborée à travers d’actives campagnes régionales et l’optimisation de notre présence sur le Web.

Les travaux des équipes au cours de l’année se sont aussi concentrés sur la digitalisation des processus et outils, poursuivant l’amélioration de l’expérience client comme employé tout en assurant la sécurisation des infrastructures.

Au cœur de nos métiers, la sécurité s’est par ailleurs vue renforcée à travers la consolidation de la démarche de management des risques au sein de notre organisation. Une entreprise notamment récompensée au mois de juin à l’occasion du 7^{ème} renouvellement de l’agrément IOSA obtenu avec un taux de conformité de près de 98%.

Sans visibilité pour l’heure sur la reprise de notre exploitation et le calendrier de notre activité pour les mois à venir, l’ensemble de nos collaborateurs restent pourtant mobilisés et maintiennent l’effort collectif consenti pour sauvegarder notre belle entreprise. C’est là toute la force et l’essence même d’Air Tahiti Nui : sa solidaire humanité face à l’adversité.

Nous espérons sincèrement que vous aurez bientôt la chance de (re)découvrir notre singularité.

Dans cette attente, je vous souhaite une bonne lecture.

Au plaisir de vous accueillir prochainement sur nos lignes,

Michel MONVOISIN

Président du conseil d’administration et président directeur général d’Air Tahiti Nui



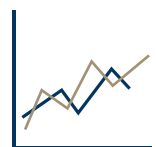
© Moana Louis

Chiffres et dates clés

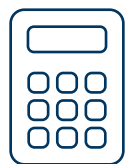
176
MILLIONS DE FCFP
DE RÉSULTAT NET
(SOIT 1,5 MILLION D'EUROS)



434 280
PASSAGERS
TRANSPORTÉS
-7,9% PAR RAPPORT À 2018



2,1
MILLIARDS DE FCFP
DE MARGE BRUTE
D'AUTOFINANCEMENT
(MBA)
(SOIT PRÈS DE 18 MILLIONS D'EUROS)



31,9
MILLIARDS DE FCFP
DE CHIFFRE D'AFFAIRES
(SOIT PRÈS DE 268 MILLIONS D'EUROS)



755
COLLABORATEURS
AU 31 DÉCEMBRE 2019
(DONT 383 PERSONNELS NAVIGANTS)
-3,2% PAR RAPPORT À 2018



72%
DE TAUX
DE REMPLISSAGE
-2% PAR RAPPORT À 2018



154 086
ADHÉRENTS AU
CLUB TIARE
+7,5% PAR RAPPORT À 2018



16 317
HEURES DE VOL
POUR 1 480 VOLS COMMERCIAUX

17 JAN.

Accueil du deuxième B787-9
de la nouvelle flotte Boeing,
le Tupaia (F-ONU1)

14 FÉV.

Lancement de la nouvelle
application de voyage
Air Tahiti Nui Entertainment

26 MARS

Vol découverte THT787 CDG-CDG
à bord du Fakarava (F-OMUA)

20 MAI

Cérémonie de réception
du 3^{ème} B787-9 (1^{er} en propre),
le Bora Bora (F-OVAA), à
Seattle

12 JUIN

Lancement de la solution de
Customer Relationship Mana-
gement « Hoani » implémentée
fin 2018

17-18 JUIN

Le Tahitian Dreamliner, star du
Bourget à l'occasion du 53^{ème}
Salon international de l'aéronau-
tique et de l'espace

10 AOÛT

Arrivée du quatrième et dernier
B787-9 de la nouvelle flotte, le
Tetiaroa (F-OTOA)

24 SEPT.

Cérémonie d'adieu aux Airbus
de la compagnie à l'occasion du
départ des Rangiroa (F-OSEA)
et Mangareva (F-OJGF), der-
niers A340-300 à quitter la
flotte Air Tahiti Nui

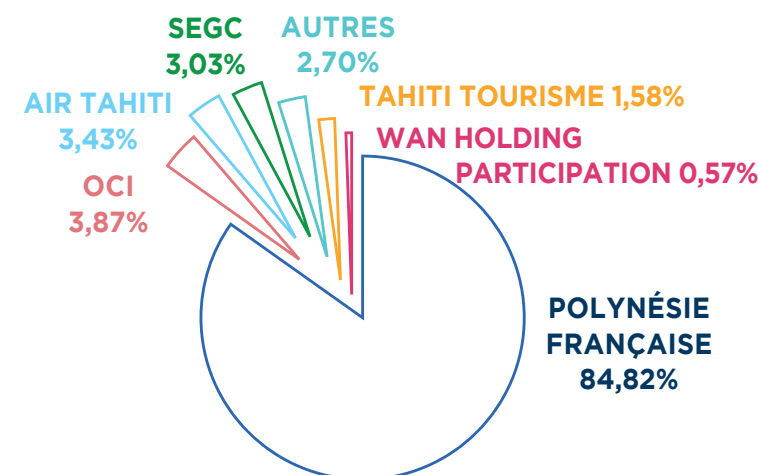
Statut et capital

RÉPARTITION DU CAPITAL

En septembre 2001, le statut juridique d'Air Tahiti Nui a évolué de celui de société anonyme à celui de Société anonyme d'économie mixte locale (SAEML), répondant ainsi aux règles statutaires de participation majoritaire du pays dans le capital de la compagnie.

Depuis le 22 novembre 2011, le capital d'Air Tahiti Nui s'élève à 1 622 956 875 Fcfp et se répartit comme suit au 31 décembre 2019 :

PARTS DANS LE CAPITAL
AU 31/12/2019



LISTE DES ADMINISTRATEURS

En tant que société anonyme d'économie mixte, Air Tahiti Nui dispose d'un **conseil d'administration composé de 15 membres**, répartis comme suit au 31 décembre 2019 :

ADMINISTRATEURS PUBLICS REPRÉSENTANT LE PAYS ET NOMMÉS EN CONSEIL DES MINISTRES

- Monsieur Edouard FRITCH, président du gouvernement de la Polynésie française, en charge de l'égalité des territoires et des relations internationales ;
- Monsieur Teva ROHFRTSCH, vice-président, ministre de l'Economie et des Finances, en charge des grands travaux et de l'économie bleue ;
- Madame Nicole BOUTEAU, ministre du Tourisme et du Travail, en charge des relations avec les institutions ;

- Monsieur Jean-Christophe BOUISSOU, ministre du Logement, de l'Aménagement du territoire, en charge des transports interinsulaires ;

- Monsieur Michel BUIILLARD, représentant à l'Assemblée de la Polynésie française ;

- Monsieur Antonio PEREZ, représentant à l'Assemblée de la Polynésie française ;

- Monsieur Daniel PALACZ, administrateur de la SAEML Air Tahiti Nui ;

- Monsieur Michel MONVOISIN, président du conseil d'administration et président directeur général d'Air Tahiti Nui ;

- Monsieur Rodrigue CHAN, représentant du personnel Air Tahiti Nui.

ADMINISTRATEURS PRIVÉS REPRÉSENTANT LE SECTEUR PRIVÉ

- Monsieur Vincent LAW, 1^{er} vice-président du CA ATN, représentant la Société d'études et de gestion commerciale ;

- Monsieur Jean-Pierre FOURCADE, représentant la Financière hôtelière polynésienne ;

- Monsieur Bruno WAN, gérant de la société civile Wan Holding Participation ;

- Monsieur Matahiarii BROTHERS, Président de la SAS Océanienne de capital investissement ;

- Monsieur James ESTALL, représentant Air Tahiti (en remplacement de Monsieur Joël Allain depuis novembre 2019) ;

- Monsieur Richard BAILEY, représentant Tahiti Beachcomber SA.

COMMISSAIRES AUX COMPTES

Les commissaires aux comptes d'Air Tahiti Nui sont la SCP GOSSE-PARION-CHANGUES-MENARD-ALBERT, représentée par Monsieur Christophe PARION, et la SARL KPMG représentée par Monsieur Jean-Louis PELLOUX.

Ressources humaines

ORGANIGRAMME COMPAGNIE

DIRECTION GÉNÉRALE

Michel MONVOISIN
Président directeur général

Mathieu BECHONNET
Directeur général délégué

DIRECTION DÉLÉGUÉE COMMERCIALE
Christopher KORENKE

DIRECTIONS SUPPORT

DIRECTION DÉLÉGUÉE À L'EXPLOITATION
Raymond TOPIN - Cadre responsable

RÉGIONS

Directeur région Amériques
Nicholas PANZA

Directeur région France - Europe
Jean-Marc HASTINGS

Directeur région Asie
Atsushi CHINO

Directeur région Pacifique
Daniel Eggenberger (depuis novembre)

Responsable marché Brésil
Thomas REBERGUE

Responsable marché Polynésie
Béatrice BERNUT

Direction Sales & Business Development
Lolita LUTH WONG-YEN

Direction Revenue Management, Pricing, Interline & Scheduling
Raimana CHAMPS

Direction Direct Customer Services
Vaitea KOHLER

Direction Loyalty, Digital, Product & Communication
Torea COLAS

Direction Commercial Tools & Processes
Mihimana DAVID

Direction administrative et financière
Pierre CHAMPION

Direction des ressources humaines et des affaires juridiques
Julien FINCK

Direction administration et organisation
Heifara MORIENNE

Direction des systèmes d'information
Laurent HUSSON

Direction du système de gestion
Gilles BERNEDE

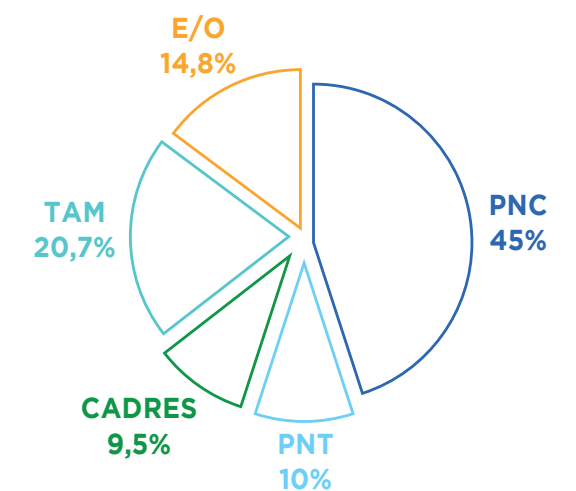
Direction des opérations au sol, escales et fret
Céline CLAEYS

Direction technique
Yannick MERMET

Direction des opérations aériennes
Stanley DESCAMPS

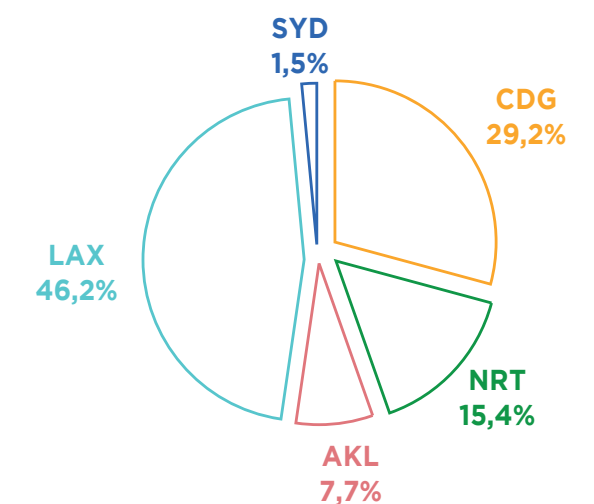
Secteur PNC
Éric DELCUVELLERIE

RÉPARTITION DES EFFECTIFS DE POLYNÉSIE FRANÇAISE PAR CATÉGORIES PROFESSIONNELLES



SOURCE : Bilan social 2019 ATN

RÉPARTITION DES EFFECTIFS DES STATIONS EXTÉRIEURES



SOURCE : DRH ATN

755
COLLABORATEURS
AU 31 DÉCEMBRE 2019

RÉPARTITION DU CAPITAL HUMAIN

Au 31 décembre 2019, les effectifs de la compagnie s'établissent à 755 collaborateurs (contre 780 au 31 décembre 2018), répartis entre les personnels au sol à Tahiti (312), les personnels navigants (383 ; dont 310 personnels commerciaux et 73 personnels techniques), et les agents des bureaux et escales extérieures (60).

Répartition des effectifs Air Tahiti Nui par genre

Effectifs	2017	Répartition 2017	2018	Répartition 2018	2019	Répartition 2019
Hommes	382	48,4 %	372	47,7 %	357	47,3 %
Femmes	408	51,6 %	408	52,3 %	398	52,7 %
Total	790	100 %	780	100 %	755	100 %

SOURCE : BILANS SOCIAUX ATN



Parité

Avec 52,7% de collaboratrices, la part des femmes chez Air Tahiti Nui a encore un peu progressé sur l'année. On note notamment une augmentation de leur représentation au comité de direction et dans l'encadrement (47% en 2019 contre 41% en 2018), consécutivement à la réorganisation de la direction commerciale au cours de l'année.

Diversité

Depuis décembre 2019, la compagnie a recours aux prestations d'un travailleur handicapé indépendant patenté (THI), une collaboration qui lui permet de répondre à ses obligations en matière de travailleurs handicapés.

RÉORGANISATION COMMERCIALE

Pour répondre au nouveau contexte concurrentiel redistribué en 2019 avec l'arrivée de deux nouveaux opérateurs aériens en Polynésie, la direction déléguée au commercial, marketing & alliances a été réorganisée au 1^{er} juillet avec pour objectif de fournir et d'allouer à la compagnie les moyens et les ressources nécessaires pour miser sur ses atouts et notamment affirmer ses qualités et son identité polynésiennes, tout en renforçant son positionnement.

Trois nouvelles directions ont ainsi fait leur apparition. La direction *Sales & Business Development* anime, accompagne et contribue à l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action des régions—avec qui elle travaille en étroite relation—pour maximiser les recettes aux meilleurs coûts possibles.

La direction *Commercial Tools & Processes* s'assure qu'Air Tahiti Nui et son personnel de première ligne disposent des meilleurs outils, processus, procédures et politiques pour générer les revenus budgétés et servir les clients de manière cohérente à travers tous les points de contact dans le monde et sur ATN.com.

La gestion de l'ensemble des points de vente directe en Polynésie a été rattachée à la direction *Direct Customer Services*—avec un lien fonctionnel fort vers les agences en aéroport, l'agence commerciale de Papeete et les centres d'appels à l'échelle mondiale—, ainsi que le service relation clients.

La précédente direction Marketing et communication a été rebaptisée direction *Loyalty, Digital, Product & Communication* et a vu son *scope* élargi avec la gestion de la fidélisation et le produit sol et vol, qui coordonne le travail des comités produits dans toute sa transversalité.

Enfin, l'ancienne DRMPA a été rebaptisée direction *Revenue Management, Pricing, Interline & Scheduling*.

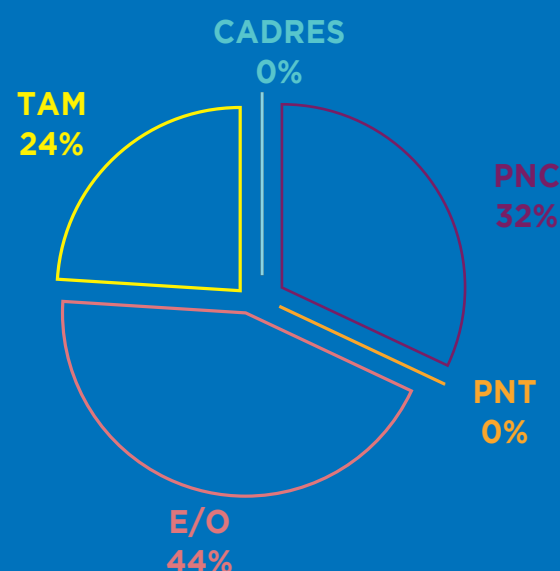


ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

L'année 2019 a vu ses effectifs baisser avec 46 départs pour 26 embauches sur l'année (dont 9 en CDI) sur l'ensemble de l'entreprise (exploitation, commercial et dans les fonctions support).

17 CDD ont rejoint Air Tahiti Nui afin de renforcer les équipes de vente et les effectifs PNC pendant la haute saison uniquement. La majorité des embauches en CDD ont accompagné la poursuite des projets de l'entreprise (digitalisation, développement CRM, etc.).

NOMBRE D'EMBAUCHES EN 2019
PAR CATÉGORIES PROFESSIONNELLES
(CDI & CDD CONFONDUS)



INDICATEURS POLYNÉSIE

CONTRATS DE TRAVAIL :

46
DÉPARTS
(DONT 5 DÉMISSIONS)

678
SALARIÉS EN CDI

17
SALARIÉS EN CDD

156
SALARIÉS AVANCÉS

ABSENTÉISME :

33
ACCIDENTS DU TRAVAIL
(DONT 20 AVEC ARRÊT)

1 105
JOURS DE MATERNITÉ

MASSE SALARIALE GLOBALE

La masse salariale s'élève à 7,263 milliards de Fcfp (dont 1,7 milliard de cotisations patronales), à laquelle il faut rajouter l'intéressement pour 14 millions de Fcfp.

FORMATION PROFESSIONNELLE

Sur 2019, la DRH a poursuivi son plan de formation. 738 stagiaires ont été formés sur le volet dit administratif (efficacité professionnelle et bien-être, bureautique/informatique, commercial/service client, langues, management, hygiène et sécurité), notamment aux gestes et postures et à la prévention du harcèlement (lire focus RSE en pages 12 et 13), pour un budget de 21 millions Fcfp (23 MFcfp en 2018, soit une baisse de 10%). 89 millions Fcfp ont aussi été attribués à la formation réglementaire des équipages, dans le cadre de la transition sur Boeing, qui s'achèvera début 2020.

Les ressources SI ont par ailleurs été consacrées à la mise en production au mois de juin du nouvel outil de formation en ligne compagnie (cf. page 21, chapitre digitalisation).

Le développement du SIRH (Système d'information de gestion des ressources humaines) a également permis, outre la dématérialisation des demandes de congé et des entretiens annuels d'évaluation, le référencement de l'ensemble de la formation, la gestion des butées, ainsi que la possibilité pour le salarié de suivre son parcours en ligne (inscription à de nouveaux programmes via le SIRH).

110
MILLIONS DE FCFP
CONSACRÉS À
LA FORMATION



FOCUS RSE - AXE 3

Engagement #6

Pour accompagner le déploiement de sa démarche RSE et encadrer les principes de sa gouvernance, la cellule RSE anime depuis 2016, sous la présidence du PDG de la compagnie, un comité éthique, composé de huit membres permanents.

Les valeurs d'ATN, définies collectivement par le comité de direction, constituent le cadre de référence de la démarche éthique d'Air Tahiti Nui, complété en 2017 par une charte du manager co-signée par 70 responsables de l'encadrement.

En 2019, le comité s'est fixé pour objectif de renforcer la culture éthique compagnie en formalisant une charte globale (dont la diffusion est prévue pour 2020) pour servir de guide aux réflexions et arbitrages éthiques et de support de sensibilisation auprès des parties prenantes de la compagnie.

En outre, une sensibilisation auprès d'une trentaine de personnels de la direction financière a également été menée pour se prémunir du risque de « fraude au président » et une nouvelle session de prévention du harcèlement a été reconduite au cours de l'année auprès de 59 responsables de l'encadrement. Cette formation se poursuivra en 2020.



MONTANT ALLOUÉ AUX ACTIONS DE SENSIBILISATION AU SPORT ET À LA NUTRITION

(CONJOINTEMENT FINANÇÉES AVEC LE COMITÉ D'ENTREPRISE)

2018 : 4,6 MILLIONS FCFP

2019 : 4,6 MILLIONS FCFP



ÉVOLUTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL AVEC ARRÊT DE TRAVAIL [G4-LA6]

2018 : 16 2019 : 20



Engagement #7

La direction des ressources humaines déploie un programme d'actions visant à contenir les risques d'accidents du travail des salariés.

En 2019, le nombre de troubles musculosquelettiques des personnels navigants commerciaux est en hausse par rapport à 2018, du fait principalement du changement d'environnement de travail (nouvelle cabine Boeing). Une formation « gestes et postures » dédiée a ainsi été reconduite et déployée plus largement pour les pallier (auprès de 83 PNC).

Pour accompagner l'installation des personnels dans le nouveau siège social de la compagnie, la DRH a également organisé des exercices et simulations d'évacuation incendie, en parallèle d'un rafraîchissement des formations guide et serre-file.

Dans la continuité de son engagement à la charte « Entreprise active pour la santé de ses salariés » portée par la direction de la santé, Air Tahiti Nui poursuit par ailleurs ses actions initiées en 2015 de promotion d'une bonne alimentation et d'une pratique sportive régulière auprès de son personnel.

Depuis l'emménagement dans les nouveaux locaux du siège qui a réuni 77% du personnel sol, la compagnie met à disposition de ses salariés des espaces de détente et points restauration à chaque étage, et notamment une salle polyvalente pouvant accueillir des cours collectifs de danse, yoga, gym douce, etc., durant la pause méridienne.

Le comité santé, composé d'une dizaine de volontaires et chargé d'animer cette démarche, a également mis sur pied cette année :

- un programme d'accompagnement avec une diététicienne en faveur de collaborateurs en surpoids ;
- des conférences, journées et défis sportifs, en complément des activités par ailleurs impulsées par les huit sections sportives de la compagnie.



Engagement #8

En tant qu'entreprise de service, Air Tahiti Nui consacre un budget annuel conséquent à la formation de son personnel : 0,91% de la masse salariale de Polynésie sur 2019, hors participation Boeing (-0,06 pt par rapport à 2018) [G4-10].

L'innovation participative chez Air Tahiti Nui

Forte d'une diversité de profils aux compétences et inclinations variées, l'entreprise a par ailleurs décidé de mettre en place un dispositif de management des idées, visant à faire émerger, collecter et réaliser des idées—comprises comme des suggestions d'amélioration pour l'entreprise—venant des collaborateurs eux-mêmes, premiers ambassadeurs de la compagnie.

D'abord lancé courant 2018 au travers d'une simple « fiche idée », le concept a été consolidé et relancé début août sous la forme d'un challenge d'innovation participative. Les idées proposées dans le cadre de ce défi doivent contribuer aux axes stratégiques de la compagnie, à savoir :

- centrer les efforts sur la satisfaction client ;
- baisser les coûts d'exploitation ;
- optimiser les ressources ;
- développer l'efficacité.

C'est à un *Idea Committee* que revient l'étude des idées proposées avant arbitrage par le comité de direction. Il est constitué de cinq salariés référents qui changent à chaque campagne, favorisant ainsi un cercle vertueux de valorisation des bonnes volontés et qualités diverses en interne.

Le premier challenge de l'année a enregistré 32 participations et quatre des cinq idées arrivées en tête des votes des employés ont été validées par le CODIR et récompensées.

Elles portaient sur le développement des ventes d'articles TN, la proposition d'un nouveau service ancillaire, la création de nouveaux partenariats au bénéfice de nos clients ou encore la réduction des magazines papier à bord de nos avions.

Bulle d'Air

Le restaurant d'entreprise situé au rez-de-chaussée de l'immeuble Tua Rata (espace climatisé de 150 places), a ouvert ses portes fin mars. Choisi après appel d'offres, le prestataire de l'espace a dû s'adapter à un cahier des charges précis, répondant notamment à des critères RSE dans une dynamique de sensibilisation à une alimentation saine et équilibrée. Bulle d'Air propose ainsi deux formules de repas à la carte (petit-déjeuner et déjeuner) ainsi qu'un « salad bar » en self-service et quelques plats exclusivement végétariens, tous composés à partir de produits locaux et de saison.

En ligne avec la démarche responsable de la compagnie, le tri des déchets est de mise au sein du restaurant. Le prestataire propose aussi aux employés de l'immeuble désirant acheter une boisson ou un en-cas à emporter de venir avec leur propre contenant. Et pour pallier l'utilisation de vaisselle jetable, il est possible d'emprunter la vaisselle du restaurant moyennant une caution de 500 Fcfp.

Aussi, pour limiter le gaspillage alimentaire, les invendus sont proposés chaque jour aux employés à tarif préférentiel avant fermeture.





Gouvernance, conformité et gestion des risques

La démarche d'amélioration continue de l'organisation couvre l'ensemble des risques opérationnels et de conformité aux lois de la compagnie. Depuis septembre 2017, un comité conformité et risques regroupe en interne les trois piliers de la gestion des risques d'Air Tahiti Nui que sont la direction du système de gestion, le contrôle interne et la sécurité des systèmes d'information. Il a été décidé de les regrouper car ils possèdent notamment en commun : la maîtrise des risques des différents domaines (DSG : sécurité des vols ; COI : sécurité financière ; SSI : sécurité des systèmes d'information) et les conséquences possibles en cas de non-maîtrise de ces risques (crash aérien, accidents opérationnels, pertes financières, impact sur l'image et la réputation, impact juridique ...). Le renforcement de la culture interne du management des risques a été un enjeu de taille au cours de l'année.

LA DIRECTION DU SYSTÈME DE GESTION (DSG)

Le système de gestion est une organisation structurée du management de la sécurité regroupant les domaines des opérations vol, sol, maintenance, sécurité des vols, sûreté et Approved Training Organisation (ATO).

Rendant compte au cadre responsable de la compagnie, la DSG regroupe quatre pôles :

- **la sûreté** : qui vise à établir les programmes de sûreté de la compagnie dans tous les pays desservis suivant les règlements et consignes applicables, et à former l'ensemble du personnel à la sûreté ;
- **l'Emergency Response Plan (ERP)** : qui a pour mission d'établir un plan d'urgence en cas de catastrophe aérienne de la compagnie, permettant d'assurer une intervention centralisée, contrôlée et coordonnée face aux urgences ;
- **la sécurité** : qui a pour finalité d'identifier et analyser les risques liés à tous les domaines de l'exploitation et de



mettre en place les mesures correctives et préventives adaptées ;

- **la surveillance de la conformité** : qui doit garantir la conformité avec les exigences réglementaires applicables et toute autre exigence supplémentaire.

Les autorités de tutelle (Direction générale de l'aviation civile [DGAC], Service d'État de l'aviation civile en Polynésie française [SEAC], Organisme pour la sécurité de l'aviation civile [OSAC]) s'assurent au travers d'audits qu'Air Tahiti Nui est conforme à la réglementation EASA (Agence européenne de la sécurité aérienne).

Évolution de la performance du système de gestion ATN entre 2017 et 2019 (DGAC/SEAC)

Notation 2017	Notation 2019	Evolution	Critère
B	A	✓	Culture de sécurité
E	A	✓	Analyse des risques
C	B	✓	Pilotage du SGS
E	A	✓	Mise en œuvre des actions correctives
D	A	✓	Amélioration continue et gestion des changements
B	A	✓	Gestion des interfaces
B	A	✓	Documentation
C	A	✓	Formation et communication
C	D	⚠	Taux de conformité (nombreux écarts suite à l'intégration des Boeing, nouveaux process [ETOPS ...], maîtrise des SOP [Standard Operating Procedures])
D	A	✓	Capacité de remise en conformité



FOCUS RSE-AXE 1 Engagement #1

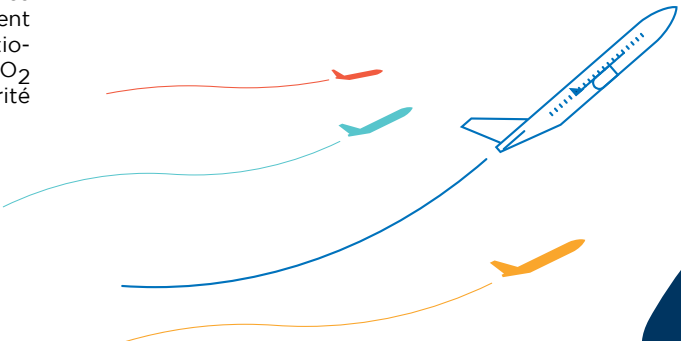
En octobre 2016, l'assemblée plénière de l'Organisation de l'aviation civile Internationale (OACI) a confirmé l'objectif global de croissance neutre en carbone à partir de 2020 et l'introduction, pour y parvenir, d'une mesure mondiale de compensation des émissions de CO₂ supérieures aux niveaux de 2020. Ce « régime de compensation et de réduction de carbone pour l'aviation internationale » a pour nom CORSIA (acronyme de l'anglais *Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation*).



Depuis le 1^{er} janvier 2019, les exploitants d'avions (ci-après opérateurs) de tous les membres de l'OACI qui émettent plus de 10 000 tonnes de CO₂ sur leurs vols internationaux doivent récolter leurs données d'émissions de CO₂ sur ces vols et les soumettre dans un rapport à l'autorité compétente.

À compter de 2021, les opérateurs concernés pourront être tenus de compenser une partie de leurs émissions de CO₂ en achetant et en annulant des unités d'émissions. L'un des enjeux de l'année pour Air Tahiti Nui a été de se conformer aux exigences de cette nouvelle réglementation qui engage pleinement les opérateurs du secteur aérien (dont les émissions de CO₂ représentent 2,4% des émissions mondiales) dans la lutte contre le réchauffement climatique.

Son plan de suivi des émissions carbone (ou « EMP » pour *Emissions Monitoring Plan*) a été approuvé dans le courant de l'année par la DGAC. Conformément à celui-ci, la compagnie s'est engagée à suivre et déclarer le volume annuel de ses émissions pour les exercices 2019 et 2020. En fonction de ces déclarations, elle pourra être soumise à l'obligation de compenser ses émissions (en achetant des crédits générés par des projets environnementaux « bas carbone »).



LE CONTRÔLE INTERNE (COI)

Le contrôle interne vise l'amélioration continue tout autant que la qualité de l'organisation de la compagnie via l'optimisation de ses processus opérationnels.

Rattaché à la direction générale, le service a pour principales fonctions de :

- développer le dispositif de contrôle interne, le promouvoir et suivre sa mise en œuvre ;
- s'assurer de l'efficacité des systèmes de gestion des risques et de contrôle interne avec la réalisation d'audits.

Un comité de contrôle interne s'assure depuis 2016 de la cohérence et de l'efficacité du contrôle interne de la compagnie, de la bonne organisation et de la complétude des contrôles permanents des activités, et de l'efficacité des dispositifs de surveillance et de contrôle des risques. Le comité de contrôle interne se réunit régulièrement pour examiner les rapports d'audit, valider les recommandations et veiller à leur mise en œuvre.

C'est au travers d'audits internes qu'est mesuré le niveau des risques encourus et vérifié le respect des procédures ainsi que l'efficacité et le caractère approprié des dispositifs en vigueur. L'auditeur interne vérifie également que les opérations réalisées par la compagnie ainsi que les procédures internes sont conformes aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et aux normes et usages professionnels. Il mesure l'adéquation ainsi que l'efficacité des procédures d'évaluation et de gestion des risques et formule des recommandations pour apporter des améliorations, renforcer, sécuriser, organiser les services en fonction des risques auxquels ils sont exposés.

Les recommandations préconisées dans les rapports, assorties d'une échéance et d'un niveau de risque, sont validées à l'occasion du comité de contrôle interne et deviennent exécutoires. Les directions auditées sont chargées de leur application. Ces éléments sont consignés dans l'audit interne et font l'objet d'un suivi et d'une relance périodique auprès des directions concernées.

LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION (SSI)

Les systèmes informatiques et de communication sont indispensables pour mener à bien les opérations quotidiennes d'Air Tahiti Nui. La compagnie utilise tous les jours des centaines d'applications et les informations qu'elles contiennent sont de plus en plus menacées.

Le risque cybercriminel

En tant que compagnie responsable, Air Tahiti Nui se doit de protéger les données personnelles de ses clients, qu'il s'agisse de numéros de cartes bancaires ou de données nominatives. Les données ayant une valeur stratégique doivent également être protégées. Ce patrimoine informationnel, qui est en quelque sorte la mémoire de la compagnie et sa capacité d'anticipation, doit également être protégé de toute altération ou détournement par des cybercriminels.

Le risque de défaut d'un système informatique crucial pour la continuité de l'exploitation

L'informatique est devenue incontournable à Air Tahiti Nui pour mener à bien ses missions et la compagnie est dépendante de son bon fonctionnement. Un dysfonctionnement

peut être synonyme de retard de vol et de mécontentement de la clientèle. La continuité d'opération des systèmes d'information se doit donc d'être assurée.

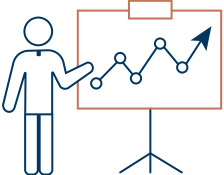
Le risque de non-conformité et de défaut de sécurisation

Les autorités aériennes recommandent fortement aux compagnies de s'inscrire dans une démarche de sécurisation de l'ensemble de leurs systèmes d'information. L'arrivée des nouvelles générations d'avions hyper connectés à leur système d'information renforce ces exigences. De plus, la mise en application du Règlement général pour la protection des données (RGPD) et les nouvelles exigences telles que la directive NIS (Network and Information System Security) imposent de nouvelles dispositions auxquelles Air Tahiti Nui doit se conformer.

Pour faire face à ces risques et les maîtriser, la compagnie a initié une démarche de sécurisation de son système d'information depuis quatre ans au travers d'un plan d'action décomposé en quatre axes complémentaires : la gouvernance de la sécurité du SI, les audits de la sécurité du SI, la sécurité dans les projets et la sensibilisation des employés.

OBJECTIFS ET PRINCIPALES RÉALISATIONS SSI SUR L'ANNÉE

	Objectifs 2019	Principales réalisations 2019
AXE 1 LA GOUVERNANCE DE LA SÉCURITÉ DU SI 		
	• Mettre à jour la politique de sécurité du système d'information (PSSI) et la cartographie des risques • Mettre en place des contrôles permanents sur certaines mesures de sécurité	• Réalisation d'une cartographie des risques de fraude aux miles et mise en place de contre-mesures • Mise en place de <i>checklists</i> de sécurité et d'un tableau de suivi hebdomadaire • Poursuite des efforts de mise en conformité au Règlement général pour la protection des données (RGPD)
AXE 2 AUDITS SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION 		
	• Auditer le site Web airtahitinui.com • Auditer l'application mobile	• Audit complet du site Web réalisé par une société spécialisée en tests d'intrusion • Réalisation de tests de sécurité très poussés tout au long du cycle de développement de l'application mobile

	Objectifs 2019	Principales réalisations 2019
AXE 3 LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE DANS LES PROJETS 		
	• Intégrer des recommandations dans tous les projets à enjeux de sécurité • Changer les méthodes de développement et mettre en production des applications pour intégrer la sécurité	• Implication du RSSI dans tous les projets identifiés comme comportant des enjeux de sécurité • Rédaction d'analyses des risques et définition de contre-mesures • Séparation des environnements de développement et de production et utilisation des technologies de conteneurisation
AXE 4 SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS 		
	• Créer de nouveaux supports de sensibilisation • Sensibiliser aux bonnes pratiques pour créer des mots de passe • Continuer les efforts de sensibilisation en présentiel	• Création d'un parcours de sensibilisation en <i>e-learning</i> en français et en anglais constitué de 7 modules ; une formation obligatoire qui devra être achevée avant le 30 juin 2020 • Séance de sensibilisation aux arnaques au « faux président » notamment pour l'ensemble des employés de la direction financière • Module d'<i>e-learning</i> en anglais sur la problématique du « Fake CEO » pour les escales • Formation de tous les développeurs aux bonnes pratiques de programmation sécurisée



Digitalisation :

stratégie simultanée d'amélioration des expériences client et employé

L'amélioration de la qualité de vie au travail des collaborateurs et l'optimisation de l'expérience client gagnent à faire l'objet d'une stratégie commune. C'est l'orientation prise par la compagnie lorsqu'elle a choisi, dans ses orientations stratégiques 2014-2019, de formaliser un schéma directeur du SI (système d'information) et développer un certain nombre d'outils collaboratifs, processus internes et nouvelles plateformes et logiciels pour optimiser les méthodes de travail et in fine améliorer l'expérience utilisateur, qu'il soit externe ou interne.

L'EXPÉRIENCE CLIENT, AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS

L'impact positif de la digitalisation sur la satisfaction client n'est plus à démontrer. Mais au-delà du développement de la connectivité, la rapidité du service, la facilité de l'accès à l'information, la confiance dans la marque et surtout dans les interlocuteurs que le client va rencontrer sur son parcours sont des vecteurs clés de sa décision, tout comme l'est la transparence, élément également prépondérant.

Customer Relationship Management (CRM)

Au cœur de l'interaction étroite entre l'expérience employé et l'expérience client—tant elle favorise l'une autant que l'autre, la solution CRM, basée sur la technologie de Salesforce (éditeur leader de son marché), implémentée fin 2018 et lancée dans le courant de l'année, permet d'améliorer la gestion de la relation et des interactions avec les clients professionnels (tour-opérateurs, agences de voyage...) et les clients finaux (voyageurs et clients individuels). Enrichie automatiquement avec toutes les informations nécessaires à la préparation et à la réalisation des voyages de nos clients, la solution baptisée « Hoani » par les équipes d'Air Tahiti Nui (« clientèle » en tahitien) favorise des échanges fluides, efficaces et personnalisés en fonction du profil de chacun de nos passagers.

Elle permet ainsi de fournir une expérience client de qualité en assurant un service personnalisé, rapide et intelligent, grâce à une vision à 360° de leurs besoins et informations.

Les agents bénéficient par ailleurs grâce à elle d'une base de données unique, partagée dans toutes les régions : en Polynésie depuis le mois de juin, à Los Angeles depuis mi-septembre et sur le marché français depuis fin novembre ; le déploiement en Nouvelle-Zélande et au Japon se fera début 2020.

De manière concomitante au déploiement de Salesforce,

une plateforme imbriquée de *Marketing Cloud* a été développée afin de gérer de façon centralisée l'ensemble des campagnes marketing et de proposer le *Journey Builder*. Grâce à la capacité de synchroniser toutes les données répertoriées dans le CRM Hoani, elle permettra d'adresser, de façon automatisée, le bon message, au bon moment, sur le bon canal (réseau social, mail, SMS, *newsletter*, notification *push* grâce à l'appli mobile...), afin de communiquer de manière plus pertinente avec nos clients et de leur faire en 2020 des offres de plus en plus personnalisées, et ce tout au long de leur parcours.

Air Tahiti Nui Entertainment, la *companion app* créée par Panasonic

Afin d'offrir le meilleur de la technologie et une expérience encore plus immersive à bord des *Tahitian Dreamliner*, la toute première *companion app* d'ATN créée par Panasonic a été baptisée « Air Tahiti Nui Entertainment ». Disponible depuis fin janvier 2019 en anglais et français sur l'Apple Store et Google Play, elle permet de composer son propre programme de divertissement avant le départ via un espace personnel, en entrant son numéro de vol. Afin d'améliorer l'expérience de divertissement de nos passagers en vol, l'interface a également été pensée pour être utilisée à bord comme une télécommande, afin de gérer son écran et pouvoir accéder à tout moment aux informations de vol. Intuitive et pratique, l'application a fait parler d'elle à sa sortie dans la presse spécialisée.

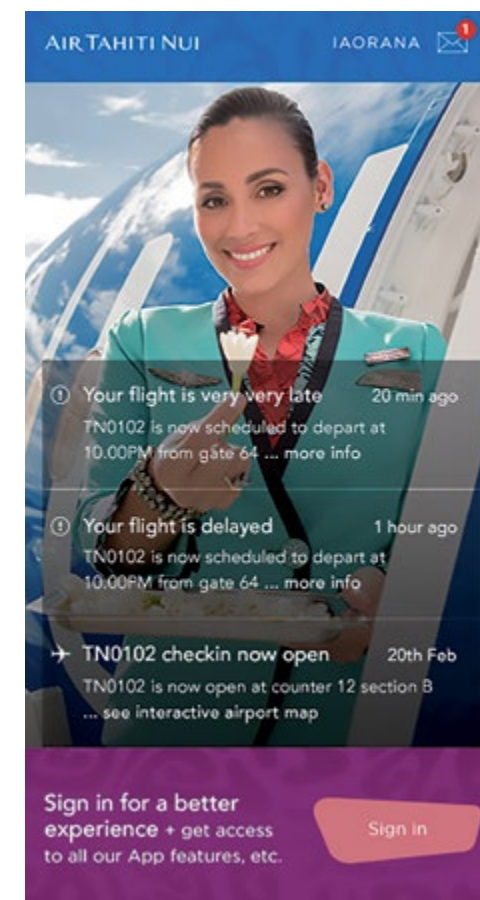


L'Application mobile d'Air Tahiti Nui

Atout essentiel de la compétition que se livrent les compagnies aériennes pour séduire leurs clients, la future application mobile (développée sous Apple IOS et Android) destinée aux clients d'Air Tahiti Nui a été conçue cette année par un groupe de travail multidisciplinaire.

Dès sa mise en ligne, programmée courant 2020, elle constituera pour nos clients francophones et anglophones un véritable assistant de voyage, leur permettant de personnaliser leur expérience avec Air Tahiti Nui. Outre les fonctionnalités « clés » devenues des standards dans le secteur aérien (réservation de billet d'avion et de services additionnels, enregistrement en ligne, etc.), elle offrira à nos passagers un accès rapide et simple aux informations de leur compte fidélité Tiare et à l'utilisation de leurs *miles*.

L'application mobile disposera également d'un système de notifications permettant aux voyageurs et à leur proches de recevoir des informations pertinentes, en temps réel, sur nos vols et nos services.





L'EXPÉRIENCE SALARIÉ DE QUALITÉ, SOCLE D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT RÉUSSIE

Toutes les stratégies et outils technologiques de dernière génération déployés pour parfaire l'expérience client resteront vains si les collaborateurs de l'entreprise n'ont pas été placés au centre des préoccupations, en amont des réflexions et de leur mise en application. L'expérience client sera cohérente et réussie si les besoins des utilisateurs métiers, notamment ceux qui mettent en œuvre les stratégies sur le terrain, sont bien pris en compte. C'est le parti pris par Air Tahiti Nui : fournir à ses collaborateurs un environnement de travail performant avec pour objectif d'unifier et rassembler une multiplicité de logiciels et applications sur un minimum d'outils, pour une gestion plus efficace de l'information.

Digitalisation des processus internes

Air Tahiti Nui a donc poursuivi cette année son programme de digitalisation de ses processus internes avec pour objectif de fluidifier et simplifier le travail de ses équipes.

Ainsi, la gestion des gestes commerciaux ou les notes de frais ont notamment été numérisés. Ceci a permis de générer des gains de productivité et de rendre l'information plus accessible et plus simple à utiliser pour ses agents, qu'ils soient au siège ou dans les régions.

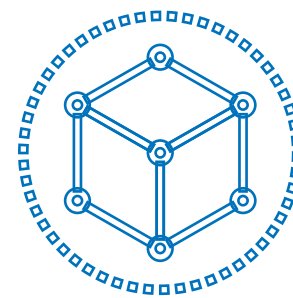


Limeflight : digitalisation de la gestion du catering

La gestion et la mise en place des matériels et des consommables dans les cabines de nos avions contribuent directement à la qualité des services proposés à nos clients. C'est pourquoi Air Tahiti Nui a conçu et développé, en partenariat avec un éditeur de logiciel, une solution numérique destinée à améliorer l'établissement et la diffusion des plans de chargement en fonction des besoins de chaque vol.

Une application mobile a d'autre part été réalisée pour les personnels navigants afin qu'ils puissent trouver rapidement et facilement les articles chargés à bord.

Les échanges d'informations avec nos partenaires de catering ont eux aussi été digitalisés dans le but de faciliter et fiabiliser la préparation des plateaux repas dans nos différentes escales.



Outils collaboratifs

En 2019, la DSI a terminé un projet visant à moderniser et harmoniser les outils de travail collaboratif et de messagerie proposés aux agents d'Air Tahiti Nui. Grâce aux nouvelles solutions logicielles *Exchange cloud* et *Microsoft 365* disponibles dans le *cloud*, les utilisateurs du siège et de toutes les régions bénéficient désormais d'outils numériques plus performants, facilitant le partage d'informations, la communication et la collaboration à distance, depuis un espace de travail fixe ou en situation de mobilité.



© Aturona Huck

Sécurisation des infrastructures



Faisant suite au déménagement de la compagnie dans son nouveau siège social, la DSI a réalisé plusieurs projets visant à sécuriser ses nouvelles infrastructures techniques. Ainsi, la création d'un réseau en fréquence hertzienne a permis de sécuriser les liaisons entre le bâtiment Tua Rata et les équipes techniques en place à l'aéroport pour gérer les arrivées et les départs ainsi que la maintenance des avions. De plus, une salle informatique secondaire a été mise en place en centre-ville pour garantir la continuité de fonctionnement des équipements en cas de non-disponibilité de la salle informatique primaire.

Tāmau

Au mois de juin, l'entreprise a mis en production son nouvel outil d'*e-learning* qui a notamment permis de référencer l'ensemble des formations professionnelles dispensées et suivies au sein de la compagnie et d'en gérer les dates butoirs.



Plus interactif, intuitif et souple d'utilisation que les précédents outils disponibles, il offre surtout la possibilité à nos personnels nomades de se former facilement à distance.

Baptisée « Tāmau » (« apprendre » en tahitien), la plateforme présente, en lien avec le SIRH, plusieurs avantages pour les collaborateurs, formateurs internes mais également managers, assurant un suivi des formations et résultats (suivi des formations par équipe et édition de tableaux de suivi précis par collaborateurs pour les managers), permettant l'interaction avec les formateurs et les autres utilisateurs de la plateforme et rendant la plateforme accessible en mode déconnecté et sur les appareils mobiles.

C'est le fournisseur de solutions *cloud* d'apprentissage et de gestion des talents *Cornerstone* (ou CSOD) qui a été choisi pour configurer et installer le logiciel.



ATN, acteur du développement de la Polynésie française

Deuxième employeur de Polynésie en 2019, Air Tahiti Nui est depuis sa création un partenaire historique du développement du pays. Fer de lance de sa première économie, la compagnie au Tiare a su se différencier sur l'année malgré un nouveau contexte concurrentiel qui a bouleversé le paysage de la desserte de Tahiti et ses Îles. Forte de 20 années au service des Polynésiens, Air Tahiti Nui a tiré profit de son changement de flotte pour redessiner les contours d'un produit et d'un service d'excellence qui constituent sa réputation internationale. Ce renouvellement intégral de ses appareils illustre par ailleurs parfaitement le rôle que joue la compagnie pour le développement durable. La satisfaction client reste le cœur des préoccupations d'Air Tahiti Nui qui s'expriment non seulement à travers un service à bord mondialement récompensé mais aussi au travers d'une multitude de nouveaux services ; de bout en bout du voyage, ils permettent d'offrir une expérience globale et immersive, en adéquation avec les valeurs et l'esprit d'Air Tahiti Nui.

ACTEUR DE DÉVELOPPEMENT LOCAL

En tant que leader du trafic touristique et du transport de fret vers la Polynésie, Air Tahiti Nui participe activement à l'activité économique locale.

Elle a notamment contribué sur l'année à :

- 755 emplois directs, dont 92% basés à Tahiti et 78% de cadres dirigeants locaux—COMEX/CODIR [G4-EC6] (contre 75% en 2018), en plus des capitaux au titre des salaires et charges sociales rétribués à la Caisse de prévoyance sociale (CPS) ;
- la formation de la jeunesse locale avec 92 étudiants accueillis en stage (contre 75 en 2018) ;
- la promotion des talents de Polynésie avec son programme « Ambassadeurs » ;



FOCUS RSE-AXE 4 Engagement #10

- la promotion de la culture et des paysages polynésiens par son soutien offert aux productions audiovisuelles internationales, qui a permis la réalisation de 12 documentaires et 2 fictions TV et cinéma ;
- la promotion de la destination avec une coopération historique et conséquente avec Tahiti Tourisme (salons IFTM Top Resa, ITB Berlin, ParauParau Tahiti*...)
- l'économie locale avec 21% de ses dépenses à destination de fournisseurs et prestataires locaux (contre 23% en 2018) ; une implication qui se retrouve également dans la contribution significative aux dividendes et impôts du pays ;
- un soutien de 16,8 millions Fcfp en faveur d'initiatives à caractère social et solidaire (ex : La Ligue Contre Le Cancer, SOS Suicide, Téléthon, la Saga Tahiti), contre 18,7 millions en 2018.

* ParauParau Tahiti est le 1^{er} salon international de l'offre touristique de Tahiti et ses îles. Il est venu remplacer les multiples workshops et Travel Marts organisés par Tahiti Tourisme chaque année, afin de réunir en une seule fois pour l'année 2019 les tour-opérateurs des marchés internationaux à fort potentiel et les professionnels du tourisme local à Tahiti. L'événement donne notamment l'opportunité à plus de partenaires locaux de venir facilement à la rencontre des professionnels internationaux.



FOCUS RSE-AXE 4 Engagement #9

Un rôle sociétal prépondérant

En partenariat avec de nombreuses organisations locales très engagées, Air Tahiti Nui et son personnel ont contribué activement à diverses initiatives visant à promouvoir la RSE et/ou à soutenir des opérations de solidarité en faveur des personnes vulnérables.

Les actions phares de la compagnie en 2019 s'articulent autour :

- d'actions d'aide à l'insertion (*Job academy*) et/ou de lutte contre le décrochage scolaire (parrainage du concours « TEKNIK » en faveur d'une soixantaine de collégiens d'Aorai qui ont imaginé et présenté des prototypes de transports éco-responsables) avec l'association *FACE Polynésie* ;
- d'événements contribuant à inspirer et partager les bonnes pratiques RSE et de développement durable (*Tahiti Women's Forum*, Forum polynésien de la Mobilité, TEDx Papeete, le Village de l'alimentation et de l'innovation) ;
- d'actions collectives solidaires (distribution de repas aux sans-abris de Papeete avec l'Ordre de Malte, mobilisation à l'occasion du mois « Octobre rose », collecte de vêtements et fret gratuit pour l'association *A tauturu ia na i Paris* qui soutient les malades Polynésiens en France, etc.).

Air Tahiti Nui a également renouvelé son partenariat aux *UtilBus* des communes de Papeete et Punaauia destinés à offrir une mobilité solidaire, comme vecteur d'inclusion sociale, à des associations et habitants des quartiers prioritaires.

ATN, pionnière en matière de transport de kits à oxygène et de couveuses à bord des Dreamliner

En tant que compagnie polynésienne missionnée depuis sa création pour réaliser les évacuations sanitaires de malades polynésiens (90% des EVASAN du territoire sont aujourd'hui encore effectuées par la compagnie au tiare), Air Tahiti Nui a dû obtenir de nouveaux agréments au renouvellement de sa flotte. Le transport de nouveau-nés en couveuse et de personnes en civière nécessitant une oxygénation spécifique est possible sur les *Tahitian Dreamliner* d'Air Tahiti Nui depuis septembre 2019 et constitue une première dans le monde pour l'avionneur américain.



En fin d'année, poursuivant sa démarche de transparence et de redevabilité vis-à-vis de ses parties prenantes, la compagnie a publié son second rapport de développement durable. Il offre une lecture de la contribution d'Air Tahiti Nui au Fenua et à son environnement, sur les exercices 2017 et 2018.



Programme de fidélité

Le programme de fidélité Club Tiare de la compagnie joue un rôle essentiel dans le tissu économique polynésien en permettant l'enrichissement de la scène locale grâce au soutien offert aux productions culturelles et musicales.

Cette implication permet aussi de récompenser la fidélité de ses membres et de leur offrir davantage d'opportunités de gain et d'utilisation de leurs *miles*. Pour cela, le Club Tiare développe régulièrement depuis plusieurs années de nouveaux partenariats.



154 086
MEMBRES
AFFILIÉS

SOIT +7,5% PAR RAPPORT À 2018

Sur 2019, 244 millions de *miles* ont été échangés en services proposés par la compagnie (billets, surclassements, excédents de bagage, etc.), en billets d'entrée à des événements (spectacles—Laura Laune, Very Bad Potes ; concerts—Jack Johnson, Kassav ; Master class—Norbert Tarayre ; pièces de théâtre et festivals...) et en bons d'achats auprès de nos partenaires (Millésime, Beauty Success, Jeff de Bruges, Vahinerii Tea House, Fauchon, Tahiti Nui Helicopters).

Au 31 décembre 2019, le Club Tiare dénombre 154 086 membres, soit une augmentation de 7,5% par rapport à 2018.



ACTEUR DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Air Tahiti Nui reste le plus gros transporteur de touristes vers la Polynésie française et a maintenu en 2019 ses efforts de promotion en renouvelant son investissement de près d'1 milliard de Fcfp (8,38 millions d'euros) sur l'ensemble de ses programmes de soutien à la croissance du tourisme polynésien.

Outre le déploiement de la nouvelle marque dans toutes les escales desservies par Air Tahiti Nui et sur ses différents marchés, l'achèvement du renouvellement de la flotte avec ses nouveaux produits et surtout sa nouvelle classe Premium a été célébré aux quatre coins du monde, permettant de promouvoir tout au long de l'année Air Tahiti Nui mais aussi la destination Tahiti et ses îles.

Les efforts de marketing et communication de la compagnie ont pour ce faire été accompagnés par une politique promotionnelle stimulante afin de permettre aux visiteurs de venir nombreux découvrir et redécouvrir nos îles.

Politique promotionnelle et présence sur les marchés :

La Polynésie commence avec Air Tahiti Nui...



© Présidence de la Polynésie française

Le Tahitian Dreamliner

Depuis octobre 2018, la compagnie permet à ses passagers d'expérimenter une réelle évolution de confort et d'expérience à bord, avec un produit et un service de plus haute qualité, conformes aux standards de l'industrie mondiale et homogènes sur l'ensemble du réseau régulier depuis la fin de la transition.

À l'occasion du renouvellement de sa flotte d'Airbus A340-300 par des Boeing Dreamliner 787-9, Air Tahiti Nui a fait le choix d'une configuration cabine tri-classe avec un système de divertissement à bord de dernière technologie incluant un accès Wifi.

LE NOUVEAU PRODUIT TRI-CLASSES DU TAHITIAN DREAMLINER COMPREND :

- une classe Affaires, **POERAVA Business**, offrant un siège-couchette horizontal, convertible en lit à 180° (*full flat*) d'une longueur de 198 cm, en configuration 6 de front (2-2-2) sur 5 rangées, permettant une offre 100% couple adaptée à notre clientèle touristique tout en laissant un accès direct au couloir à deux tiers des passagers ;
- une classe Premium Économique, **MOANA Premium**, présentant une offre intermédiaire avec un siège de confort supérieur, entre l'Affaires et l'Économique, comptant un total de 32 sièges configurés en 7 de front (2-3-2) ;
- une classe Économique, **MOANA Economy**, offrant un total de 232 sièges sur deux cabines en 9 de front (3-3-3).

Chaque siège est équipé d'un écran tactile haute définition (de 30 à 40 cm de diagonale en fonction des classes) offrant une grande variété de contenus audiovisuels : choix de films, documentaires, programmes télévisuels, musique et jeux, etc.

La nouvelle cabine Moana Premium d'Air Tahiti Nui.



Papeete :
Des cérémonies en l'honneur des aéronefs de la compagnie

Forte de l'attachement de sa population à *To Tatou Manureva*, Air Tahiti Nui a souhaité associer les Polynésiens à l'accueil de sa nouvelle flotte en organisant à l'arrivée de chacun de ses nouveaux appareils une cérémonie de bénédiction, relayée à la population par une couverture presse locale et internationale, en présence des parrains et marraines des appareils.

Ainsi, à l'instar de ce qui avait été fait pour le Fakarava, le Tupaia, deuxième B787-9, a été accueilli le 17 janvier 2019 par les officiels du pays, les médias locaux et une partie du personnel de la compagnie.

Le 20 mai 2019, une délégation présidentielle menée par le Président Edouard Fritch, et la direction générale d'Air Tahiti Nui se sont rendues au *Boeing Delivery Center* d'Everett, dans l'État de Washington, pour réceptionner le troisième *Tahitian Dreamliner*, baptisé Bora Bora (qui était aussi le nom du tout premier appareil de la compagnie dont l'exploitation a démarré le 20 novembre 1998), premier aéronef en propre d'Air Tahiti Nui ; sa cérémonie d'accueil à Tahiti a été différée au 24 juillet, le Bora

Bora ayant été choisi comme modèle de présentation par l'avionneur américain à l'occasion du 53^{ème} SIAE du Bourget (lire page ci-contre).

Le 14 août enfin, s'est tenue la cérémonie de bénédiction du Tetiaroa, quatrième et dernier B787-9 de la nouvelle flotte, arrivé à Tahiti le 10 août 2019.

De même, Air Tahiti Nui a organisé des festivités commémoratives en hommage aux A340 qui ont vu naître près d'une génération de Polynésiens depuis les débuts de la compagnie.

Mardi 24 septembre, c'est avec beaucoup d'émotion que se sont organisées deux cérémonies d'adieu aux Rangiroa et Mangareva, derniers Airbus de la compagnie, avant leur convoyage vers Marana en Arizona pour cession à leur nouveau propriétaire. Quelque 150 employés d'Air Tahiti Nui ont pu poser aux pieds du Mangareva en matinée pour une ultime photo de famille. En milieu d'après-midi, officiels, administrateurs, actionnaires et « vingtenaires » de la compagnie ont fait leurs adieux au Rangiroa.



© Présidence de la Polynésie française

Le 17 janvier 2019, l'arrivée du Tupaia était célébrée sur le tarmac de l'aéroport de Tahiti Faa'a en présence notamment de Madame Lana Tetuanui, sénatrice de la Polynésie française et Monsieur Jacques Wong, illustre fabricant de pirogues et de rames, respectivement marraine et parrain de l'appareil. Madame Tehani Maueau, présidente de l'association la vai ma noa Bora Bora a été choisie pour marraine du Bora Bora et Monsieur Gaston Tong Sang, maire de la commune éponyme, comme parrain. Le Tetiaroa a pour marraine Tumi Brando, rendant ainsi hommage à l'héritage de son grand-père, et pour parrain Monsieur Philip Schyle, maire d'Arue, commune à laquelle l'atoll est administrativement rattaché. Madame Edna Tepava, grande figure du tourisme local et première Miss France polynésienne en 1974 est la marraine du Fakarava, premier Boeing de la nouvelle flotte réceptionné en octobre 2018, et Monsieur Tehotu Lévy, neveu de Monsieur Nelson Lévy, père fondateur d'Air Tahiti Nui, en est le parrain.

France :
Trois événements majeurs consolident la renommée d'Air Tahiti Nui

Le F-OVAA, 3^{ème} appareil de la nouvelle flotte et premier en propre de la compagnie, a été choisi par Boeing pour les vols de démonstration de son modèle Dreamliner 787-9 à l'occasion du 53^{ème} Salon international de l'aéronautique et de l'espace (SIAE) du Bourget, devenant ainsi la pièce maîtresse de l'avionneur américain lors de l'évènement. Deux vols de démonstration ont été opérés les 17 et 18 juin 2019 devant des milliers de spectateurs et téléspectateurs à travers le monde. La livrée tatouée de motifs polynésiens a capté l'objectif de nombreux médias internationaux, passionnés, photographes, et autres influenceurs, qui ont relayé l'envol du *Tahitian Dreamliner* sans frontière sur la toile.

Seul avion commercial en activité à être présenté par Boeing, le Bora Bora a été l'objet de toutes les attentions : ces présentations au SIAE 2019 ont généré de nombreuses retombées médias digitales à travers le monde qui ont contribué à consolider la réputation d'Air Tahiti Nui, en tant qu'ambassadrice de la Polynésie.



© ATN-Andres Tofalo



© ATN-Andres Tofalo

NOUVEAUX UNIFORMES

Air Tahiti Nui a souhaité intégrer de nouvelles couleurs et motifs à sa nouvelle flotte, dans l'esprit immersif qui entoure le nouvel univers de sa marque et de son produit. C'est à l'occasion du SIAE 2019 que la compagnie a présenté publiquement les nouveaux uniformes de son personnel.

Pour le design de ses nouvelles tenues, Air Tahiti Nui a fait appel à deux designers polynésiens : Steeve Liu, connu sous la marque «Steeve L», est le créateur des nouvelles chemises et chemisiers, et Moerani Margrin, connu sous le nom de styliste «Moya B», est le créateur des nouvelles robes *Purotu* (robe polynésienne cintrée) et *Mamaruau* (robe polynésienne ample) des hôtesses et agents de vente Air Tahiti Nui.



Mardi 26 mars 2019 s'effectuait au départ de Paris une boucle CDG-CDG survolant l'Hexagone à bord du Faka-rava (F-OMUA), destiné aux partenaires, distributeurs, fournisseurs de la compagnie et un certain nombre de médias français et européens. Plus de 250 invités, dont Miss France et Cerise Calixte (voix française de Vaiana), ont ainsi pu découvrir les nouvelles fonctionnalités et le confort des cabines durant un tour de France inoubliable de 3 heures. Une expérience

immersive à bord de notre *Tahitian Dreamliner* qui a conquis les passagers et permis à Air Tahiti Nui d'affirmer ses ambitions et objectifs à l'international, les retombées médiatiques ayant été nombreuses après le vol découverte : différents supports tels qu'AeroWeb, Flight Report, Le Quotidien du Tourisme, Tour Hebdo, Voyages D'Afaires, Outremers360°—entre autres médias spécialistes des industries aéronautique ou du tourisme, lui ont dédié de beaux articles dans leurs colonnes.



Le voyage de préparation des 30 Miss participant à l'élection de Miss France 2020 a une nouvelle fois cette année été organisé à Tahiti ; en 2015 déjà, emmenées par Vaimiti Teiefitu, les 31 postulantes au titre de Miss France 2016 étaient venues en préparation dans nos îles. Air Tahiti Nui a de nouveau eu l'honneur d'être le transporteur officiel des candidates. Arrivées en Polynésie française le 17 novembre, les Miss ont répondu à un planning chargé, avec de multiples tournages et séances photo organisés autour du thème de l'écologie et du développement durable notamment, en vue du *prime time* sur TF1 le 14 décembre pour l'élection de Miss France. Aux côtés de Vaimalama Chaves, la belle Polynésienne élue Miss France 2019 qui s'est dit « très fière de pouvoir leur présenter la Polynésie », les Miss régionales ont séjourné à Tahiti et Moorea jusqu'au 26 novembre.

Pacifique—Nouvelle-Zélande et Australie : Renouveau et engagement renforcé

Pour marquer sa présence et l'importance de la région Pacifique, Air Tahiti Nui a, pour la première fois depuis que la compagnie opère sur la Nouvelle-Zélande, mis en place une structure de ventes en propre depuis le 1^{er} décembre, avec du personnel commercial dédié, alors que les activités de ventes et marketing de son antenne pacifique étaient jusque-là assurées par des tiers (*General Sales Agent*). De nouveaux postes ont ainsi été ouverts et la compagnie a externalisé tous les appels vers un *call center*. Inscrits dans la même volonté de servir nos clients en Nouvelle-Zélande de manière plus efficiente, de nouveaux locaux plus facilement accessibles et conviviaux les accueillent désormais en plein centre-ville d'Auckland. Ces renouveaux se sont aussi accompagnés pour la région d'une nouvelle politique digitale plus rapide et efficace. Cela s'est traduit en début d'année par un changement d'agence de relations publiques pour les deux marchés

Nouvelle-Zélande et Australie et, dans la foulée, par le remplacement de l'agence créative, coïncidant favorablement avec le déploiement du nouveau *branding* de la compagnie ; ces évolutions ont été opérées avec une efficacité remarquable, tant au niveau de la qualité du service et de sa mise en œuvre que de la gestion des coûts.

Les actions promotionnelles mettant en avant la Polynésie française étant autant d'opportunités en régions de mettre notre compagnie, souvent sollicitée pour des partenariats, sur le devant de la scène, Air Tahiti Nui en Nouvelle-Zélande s'est associée au festival de films documentaires *Doc Edge*. En tant que sponsor officiel du film de Nicolas Brown, « The Serengeti Rules », qui évoque la fragilité de la planète et de la biodiversité et illustre nombre de valeurs et de vertus également partagées par Air Tahiti Nui, la compagnie a invité ses clients Club Tiare Gold et Silver au festival et a pu faire gagner des tickets d'entrée sur les réseaux sociaux.

Asie :

Un contexte difficile nécessitant des efforts concertés de tous les acteurs

Le pays a mené avec l'ensemble des acteurs polynésiens (transporteurs, hôteliers, réceptifs, office du tourisme) une concertation et un plan d'action pour dynamiser les marchés asiatiques (japonais principalement). Pour sa part, Air Tahiti Nui a adapté son programme de vols et ses prix vers le Japon pour la saison hiver 2018-2019 afin de pouvoir proposer à ses clients asiatiques des tarifs et conditions « package » plus intéressants, pour séduire davantage la clientèle. Pour autant, ces efforts n'ont pas encore porté leurs fruits à cause d'une situation hôtelière restreinte sur Tahiti et ses îles et un comportement d'achat de la clientèle japonaise qui tend à réserver très tardivement alors que d'autres marchés, plus importants en volume, s'expriment avant. La Polynésie fait également face à la concurrence féroce d'autres destinations plus abordables et faciles à vendre.

États-Unis :

Des partenariats culturels de longue date

Sur le marché américain, la compagnie a nommé au mois de septembre un nouvel agent général des ventes (GSA) pour la représenter au Mexique. Avec une population de 125 millions d'habitants et une production intérieure brute de 1,3 milliard de dollars, le Mexique est la nation hispanophone la plus peuplée du monde. Tahiti y jouit d'une excellente réputation et la pratique du Ori Tahiti y est aujourd'hui très populaire ; plusieurs groupes de danse mexicains participent notamment à des événements en Polynésie française. La connaissance de Tahiti qui s'y est développée au fil des ans et la réputation de nos îles, considérées comme une destination de charme, ont poussé Air Tahiti Nui à développer davantage ce marché en collaboration avec Aviareps. Hollywood et le cinéma ont également poursuivi leur histoire d'amour avec Air Tahiti Nui : pour la 15^{ème} année consécutive, Air Tahiti Nui a eu le plaisir et la reconnaissance d'être un sponsor majeur et sponsor aérien exclusif du « COLCOA [*City of Lights, City of Angels*] French Film Festival », festival de cinéma français qui se tient chaque



année à Hollywood. Accueillant plus de 20 000 francophiles, cinéphiles et professionnels de l'industrie du cinéma hollywoodien et français, COLCOA est l'événement culturel annuel français le plus complet aux États-Unis, et le plus grand festival dédié au cinéma et à la télévision français dans le monde. Également faire-valoir de la culture polynésienne, Air Tahiti Nui a l'immense plaisir de soutenir depuis près de 20 ans le « Heiva i San Diego ». Festival de danse se déroulant sur trois jours en août, l'événement attire chaque année des milliers de spectateurs et les meilleurs groupes de danse du sud de la Californie. Il est devenu le principal festival de danse tahitienne aux États-Unis, sponsorisé par Air Tahiti Nui.

Amérique du Sud :

Vers une meilleure couverture commerciale

Les activités de promotion et de vente sur l'Amérique du Sud sont dorénavant assurées par notre représentation à Los Angeles. Malgré la distance géographique, ce dispositif permet une meilleure couverture de ces marchés grâce à nos collaborateurs hispanophones et lusophones et un *back-office* structuré et expérimenté.

Optimisation Web

L'amélioration des sites Web de la compagnie s'est poursuivie dans le courant de l'année afin de proposer de nouvelles fonctionnalités aux clients de la compagnie, telles que l'accès en quelques clics aux tarifs les plus intéressants du moment ou des facilités de paiement en ligne via l'implémentation d'outils d'aide à la vente.

Le paiement en plusieurs fois

Lancée depuis le 5 juin, d'abord sur le site Internet français désigné plateforme pilote de l'opération, la nouvelle solution de paiement fractionné permet aux clients d'Air Tahiti Nui d'opter pour un paiement en 3 ou 4 fois au moment de leur réservation en ligne pour un panier inférieur à 4 000 euros, assurance voyage comprise. Grâce à cette solution proposée en partenariat avec Franfinance, pour tout billet acheté en ligne au départ de la France métropolitaine (incluant tous les points au départ de France sous code TN), le client peut profiter d'un règlement échelonné sur 60 ou 90 jours avec un premier règlement le jour de l'achat. Les cartes CB, Visa et Mastercard françaises ou polynésiennes sont acceptées, avec la possibilité d'utiliser sa carte pour l'un de ses proches.



Le paiement partagé

Faisant suite à l'implémentation des options de réservation « Time to think » et « Hold my booking » en 2018, une nouvelle option de paiement a été proposée à notre clientèle dans le courant de l'année : elle permet de partager le règlement d'une réservation sur plusieurs cartes de paiement (Visa, MasterCard, AMEX) ou via plusieurs payeurs.

De façon très simple, l'initiateur de la commande ajoute une liste d'adresses email à sa réservation et assigne un montant à chacune d'elles. Chaque participant reçoit un mail avec le détail de la commande et le montant à payer. Tous les paiements doivent être reçus dans un temps déterminé pour que le système ordonne l'émission des billets ; à défaut, la réservation est annulée.

Mise en production au mois de novembre, la solution présente comme avantage, outre une grande flexibilité (paiement de groupe ou multiscartes), de débloquer les règlements.



Politique de satisfaction clientèle

Dans le cadre de son plan d'amélioration continue, Air Tahiti Nui conduit depuis 2012 un programme permanent d'enquête à bord de tous ses vols afin de mesurer la satisfaction de ses clients pour mieux répondre à leurs attentes.

Sur les six premiers mois de l'année, les enquêtes ont été menées sur les deux flottes (Airbus et Boeing) et les questionnaires administrés sans distinction de type d'appareil. 1 277 passagers ont été interrogés sur la période de janvier à juin 2019.

	Appréciation de l'équipage	Appréciation globale de la cabine	Appréciation globale de l'enregistrement	Appréciation globale des repas et boissons	Appréciation globale du système de divertissement
SCORE (moyenne semestrielle sur la période du 01/01/19 au 30/06/19)	98%	94%	88%	88%	86%

L'appréciation de la cabine (+1%) et du système de divertissement (+7%) notamment augmente par rapport à la même période de 2018, du fait de l'introduction en cours d'année de nouveaux appareils Boeing.

De juillet à septembre 2019, les enquêtes globales ont cessé d'être menées pour concentrer les retours clientèle sur la nouvelle classe Moana Premium afin de connaître la satisfaction des passagers et vérifier que le produit offert correspondait à ce qu'ils en attendaient.

Entre le 1^{er} et le 31 juillet 2019, 1 081 passagers voyageant en classe Moana premium ont été interrogés (43% de Polynésiens, 36% d'Européens, 18% d'Américains et 30% d'autres nationalités), essentiellement sur le tronçon LAX-CDG.

- Outre un taux de satisfaction globale de 98% :
- 92% des passagers interrogés recommandent cette classe,
 - 93% sont globalement satisfaits de son confort,
 - 93% sont satisfaits des sièges,
 - 83% se disent satisfaits des repas.

Sur le dernier trimestre de 2019, ces enquêtes se sont poursuivies dans les trois cabines Business, Premium et Eco. 1 766 passagers ont été interrogés entre le 1^{er} octobre et le 31 décembre 2019 sur une flotte exclusive de B787-9. Les résultats montrent de nettes améliorations, notamment au niveau de la cabine et surtout du système de divertissement.

	Appréciation de l'équipage	Appréciation globale de la cabine	Appréciation globale de l'enregistrement	Appréciation globale des repas et boissons	Appréciation globale du système de divertissement
SCORE (moyenne trimestrielle sur la période du 01/10/19 au 31/12/19)	99%	97%	93%	93%	91%
Vs 2018 (moyenne trimestrielle du 01/10/18 au 31/12/18)	98%	94%	91%	90%	78%
Variation 18/19	+1%	+3%	+2%	+3%	+13%



FOCUS RSE-AXE 1 Engagement #2 [G4-PR5]

Air Tahiti Nui attache une attention particulière à la satisfaction de ses clients et à leurs retours d'expérience et suggestions d'amélioration.

Pour maintenir les bases d'une relation de confiance et dans un souci de transparence et de centralisation des données pour une meilleure efficacité, la compagnie centralise depuis 2017 la gestion des réclamations par le biais d'un logiciel baptisé « Mahana ».

Cette plateforme offre un gain de productivité substantiel aux équipes en charge de la relation clientèle mais aussi et surtout une meilleure visibilité au client sur le traitement de sa demande.

En 2019, la moyenne annuelle de retours enregistrés a baissé de -7,7% avec 2 510 réclamations reçues et 7 dossiers en contentieux passagers (contre 2 720 réclamations et 5 dossiers en contentieux passagers en 2018) ; une nette amélioration également liée au renouvellement de la flotte.

Récompenses 2019

Participant à la réputation et la notoriété des transporteurs aériens auprès des voyageurs du monde entier, les prix mettent en lumière les compagnies dans différents domaines.

Les partenariats de renommée internationale mis en place au cours de l'année et les retombées médiatiques qui en ont découlé auront soutenu, conjointement aux nombreuses distinctions obtenues, le travail des équipes d'Air Tahiti Nui.

Appréciée pour son authenticité, la chaleur de son accueil, l'excellence de son service en vol, et ses efforts dans les domaines de la digitalisation et du service client, Air Tahiti Nui a reçu maintes distinctions en 2019. Parmi elles :

Satisfaction client

La désignation de « Five Star Major Airline » dans l'APEX Official Airline Ratings 2020, au mois de septembre, pour la qualité des services proposés par la compagnie, qui conserve sa place de premier transporteur aérien vers la Polynésie française et le Pacifique Sud ; Le « APEX 2020 Regional Passenger Choice Award », en novembre, pour le meilleur confort de sièges pour la région Pacifique Sud ; La nomination début décembre par les lecteurs du Global Traveler de « Best Airline in the South Pacific », pour la 2^{ème} année consécutive.



Gastronomie

Deux médailles (argent pour le « Meilleur Champagne en classe Affaires » et bronze pour le « Meilleur Vin Rosé en classe Affaires ») à l'occasion de la prestigieuse cérémonie des « Cellars in the Sky 2019 », récompensent la qualité de la cave de bord d'Air Tahiti Nui parmi une sélection de plus de 250 bouteilles servies aux passagers de 35 compagnies aériennes internationales ;

Ainsi que des classements prestigieux pour ses vins et champagnes (deuxième place « Top Champagnes International Business Class », troisième place « Top five White Wines International Business Class » et cinquième position dans le « Top International Business-Class Wines on the Wing »), à l'occasion du Wines on the Wing Contest 2019 du Global Traveler.

Aussi, et pour la première fois, l'un de nos caterers—TFK Corporation, à Narita—s'est vu récompensé du 3^{ème} prix de la zone Asie lors des 11th Annual QSAI Excellence Awards.

La Quality and Safety Alliance for Inflight services (QSAI) est une alliance des principaux transporteurs de passagers du monde qui collabore avec leurs traiteurs afin de promouvoir l'excellence en matière de qualité, de sécurité et de valeur des aliments proposés à bord. Air Tahiti Nui est membre de cette alliance depuis mai 2014.



Économie

Enfin, la compagnie a également reçu le « Prix de la transaction financière de l'année 2019 pour la région Asie-Pacifique » lors de la cérémonie des Airline Economics 2019 tenue à Hong Kong le 5 novembre, pour son montage fi-

nancier international inédit faisant intervenir la Société Générale et l'AFIC (Aircraft Finance Insurance Consortium) qui a permis aux deux Boeing en achat direct de bénéficier d'un financement défiscalisé.

L'activité aérienne



AGRÈMENTS ET LICENCES

En tant que compagnie de transport aérien international française, Air Tahiti Nui possède pour opérer :

- une licence de transporteur aérien, de décembre 2006 (arrêté 1389 CM) ;
- un certificat de transporteur aérien (CTA) n°FR.AOC.0083, du 15 octobre 2018 ;
- un certificat d'agrément d'organisme de maintien de la navigabilité FR.MG.0061, du 31 mars 2020 ;
- un certificat d'agrément de maintenance partie 145 pour l'entretien des aéronefs FR 145.0423, du 04 octobre 2018.

Les différents agréments intègrent le Boeing 787-9 et listent toutes les approbations opérationnelles spécifiques liées au nouveau type d'appareil.

IOSA

La certification IOSA (*IATA Operational Safety Audit*) est le programme d'audit développé par l'IATA (*International Air Transport Association*), basée sur les standards qui couvrent les réglementations de type OACI (Organisation de l'aviation civile internationale), FAA (*Federal Aviation Association*), EASA (*European Aviation Safety Agency* - Agence européenne de la sécurité aérienne), etc.

Obligatoire pour toute compagnie aérienne membre de l'IATA, la certification IOSA est valide pour deux ans à compter de la date de début de l'audit. Cet audit n'est mené que par quelques organismes agréés dans le monde entier.

Au mois de juin, la compagnie a procédé au 7^{ème} renouvellement de son agrément et obtenu un taux de conformité de près de 98% (19 écarts sur 900 items évalués soit 2,1% de non-conformité).

ETOPS 225

Depuis le mois de novembre, Air Tahiti Nui opère en ETOPS 225 (premier vol dispatché en ETOPS 225 le 28 novembre 2019 sur le tronçon LAX-PPT). Avec cette approbation, Air Tahiti Nui devient le 4^{ème} opérateur de B787 (sur 57) à être approuvé pour une exploitation ETOPS supérieure à 180 mn, aux côtés de LATAM, Air New Zealand et Japan Airlines.



LE RÉSEAU

Air Tahiti Nui se positionne comme le principal transporteur aérien desservant la Polynésie française avec des vols quotidiens sur cette destination. La compagnie dessert quatre continents en proposant des vols au départ de Papeete vers Los Angeles, Tokyo, Auckland et Paris (via Los Angeles).

Au total, Air Tahiti Nui dessert 62 villes grâce à ses partenaires en partage de code :

• **La SNCF avec le programme TGV Air en France et en Europe** permet de desservir, en quotidien, depuis CDG : Aix-en-Provence, Angers, Avignon, Bordeaux, Le Mans, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Montpellier, Nantes, Nîmes, Poitiers, Reims, Rennes, Strasbourg, Tours, Valence et Bruxelles.

• **American Airlines en Amérique du Nord** dessert quotidiennement, au départ de Los Angeles : Albuquerque (*codeshare* 2019), Atlanta, Austin (*codeshare* 2019), Boston, Charlotte, Chicago, Dallas, Denver, El Paso (*codeshare* 2019), Fresno, Houston, Las Vegas, Miami, New York, La Nouvelle-Orléans (*codeshare* 2019), Oklahoma City (*codeshare* 2019), Orlando, Philadelphia, Phoenix, Portland, Sacramento (*codeshare* 2019), St Louis, Salt Lake City, San Antonio (*codeshare* 2019), San Diego, San Francisco, San Jose, Seattle, Tucson (*codeshare* 2019), Vancouver et Washington.

• **Qantas et Air Calin** complètent l'offre Air Tahiti Nui dans le Pacifique Sud avec Sydney, Melbourne, Brisbane et Nouméa.

• **Japan Airlines et Korean Air** desservent Osaka, Fukuoka, Nagoya et Sapporo au Japon et Hong Kong et Séoul en Asie.

• **LATAM Airlines en Amérique du Sud** dessert l'Île de Pâques et Santiago du Chili.

Le partage de code avec American Airlines a été étendu le 27 juin 2019, rajoutant ainsi huit nouvelles destinations aux États-Unis.

En parallèle, Air Tahiti Nui appose son code sur les vols Air New Zealand afin d'augmenter les fréquences entre Tahiti et Auckland, portant jusqu'à cinq fréquences par semaine les rotations sur ce tronçon, et sur les vols Air France entre Los Angeles et Paris afin de prolonger l'offre Paris-Tahiti à raison d'une fréquence par semaine.

Les partenaires suivants apposent leur code sur les vols opérés par Air Tahiti Nui :

- American Airlines : PPT-LAX / PPT-AKL et LAX-CDG
- Qantas : PPT-AKL / PPT-LAX
- Air New Zealand : PPT-AKL / PPT-LAX
- Air Calin : PPT-AKL / PPT-LAX



43
ACCORDS
INTERLINE
CONCLUS AVEC D'AUTRES
TRANSPORTEURS

- Japan Airlines : PPT-NRT
- Korean Air : PPT-NRT
- Air France : PPT-LAX
- LATAM Airlines : PPT-AKL

En outre, dans le cadre du développement de la compagnie sur ses marchés, **43 accords interline** sont conclus à ce jour avec d'autres transporteurs afin d'offrir aux clients un plus large choix de destinations.



16 317
HEURES DE VOL
POUR 1480 VOLS COMMERCIAUX

PROGRAMME DE VOLS

Fréquence de dessertes par route

	2018		2019	
	Basse saison	Haute saison	Basse saison	Haute saison
Papeete - Paris via LAX	2 à 5 vols/sem.	5 à 7 vols/sem.	2 à 5 vols/sem.	5 à 7 vols/sem.
Papeete - Los Angeles	5 à 6 vols/sem.	5 à 7 vols/sem.	4 à 8 vols/sem.	4 à 6 vols/sem.
Papeete - Japon	2 à 3 vols/sem.	2 vols/sem.	2 vols/sem.	2 vols/sem.
Papeete - Auckland	3 vols/sem.	3 vols/sem.	3 vols/sem.	2 à 3 vols/sem.

Nombre annuel de vols par route

	2017	2018	Variation 17-18	2019	Variation 18-19
Papeete - Paris via LAX	500	476	-5%	486	+2%
Papeete - Los Angeles	585	594	+2%	492	-17%
Papeete - Japon	233	217	-7%	207	-5%
Papeete - Auckland	313	307	-2%	295	-4%
TOTAL	1 631	1 594	-2%	1 480	-7%

Fréquence de dessertes hebdomadaires par partenaires en *codeshare**

Air New Zealand (NZ)	PPT - AKL - PPT	X2 par semaine
Air France (AF)	LAX - CDG - LAX	X1 par semaine
Qantas (QF)	AKL - SYD/MEL/BNE - AKL	En quotidien
Korean Air (KE)	NRT - ICN - NRT	X2 par semaine
Air Calin (SB)	AKL - NOU - AKL PPT - NOU - PPT	X2 par semaine X1 par semaine
LATAM Airlines (LA)	SLC-IPC-PPT-IPC-SCL	X1 par semaine
Japan Airlines (JL)	NRT-HKG NRT-ITM HND-ITM NRT-NGO HND-FUK HND-CTS	En quotidien

* Hors American Airlines et SNCF qui opèrent des liaisons quotidiennes

PONCTUALITÉ

En 2019, ATN affiche une ponctualité en hausse sur l'ensemble de son réseau avec 88,46% des vols partis à l'heure ou dans les 15 minutes (+2,41% par rapport à 2018).

Les escales de PPT, CDG et LAX affichent des performances en hausse avec des ponctualités respectives de 80,86% (78,79% en 2018), 88,74% (78,71% en 2018) et 71,83% (64,44% en 2018).

L'aéroport de LAX souffre principalement de retards liés aux opérations d'immigration, que n'ont pas su compenser les nouvelles infrastructures aéroportuaires.

La ponctualité sur la station d'Auckland a légèrement diminué en 2019 avec un score de 87,59% (89,61% en 2018), du fait d'une fréquentation aéroportuaire en hausse qui crée un engorgement sur toute la chaîne d'exploitation.

La performance au départ de Narita a chuté avec une valeur de 86,27% (contre 93,58% en 2018) ; 50% des retards étant imputables aux phénomènes météorologiques qui ont touché la région au cours de l'année.

LA FIN DE TRANSITION A340-B787-9

Initialement, la flotte de la compagnie se composait de cinq Airbus A340-300. Chacun des avions fut baptisé du nom d'une île de Polynésie : le Mangareva (F-OJGF), le Rangiroa (F-OSEA) et le Moorea (F-OSUN) étaient les propriétés d'Air Tahiti Nui, le Bora Bora (F-OJTN) était loué à AerCap et le Nuku Hiva (F-OLOV) était loué en crédit-bail avec option d'achat.

L'année 2019 a été marquée par la sortie de la flotte A340 (sortie des aéronefs, du stock de pièces et d'outillage et réaménagement du magasin pour une flotte unique)

et la mise en service progressive de la flotte exclusive de Dreamliner B787-9.

D'Airbus à Boeing :

	Mangareva F-OJGF	Bora Bora F-OJTN	Rangiroa F-OSEA	Moorea F-OSUN	Nuku Hiva F-OLOV
RÉCEPTION	2001	2002	2003	2003	2005
CESSION	2019 sept.	2018 nov.	2019 sept.	2019 juin	2019 fév.
	Fakarava F-OMUA	Tupaia F-ONUI	Bora Bora F-OVAA	Tetiaroa F-OTOA	
	2018 oct.	2019 janv.	2019 juin	2019 août	



Les derniers Airbus ont quitté les rangs de la compagnie le 25 septembre 2019. © Matthew Wolff

« Les grands guerriers tous en avant dans la pirogue »

Le renouvellement de la flotte d'Air Tahiti Nui a débuté au mois d'octobre 2018 avec la réception du premier des 4 Boeing Dreamliner 787-9 de la nouvelle flotte (2 locations ALC et 2 achats fermes) et s'est finalisé en août 2019 avec l'arrivée du dernier *Tahitian Dreamliner*.

Pour rendre hommage, à l'instar de ce qui avait été fait pour leurs aînés, à la beauté, la richesse des îles de Polynésie et à leurs premiers explorateurs, les nouveaux avions ont été nommés et immatriculés par ordre d'arrivée : Fakarava (F-OMUA : F(France)-O(Outremer)+[MUA] pour « en avant »), Tupaia (F-ONUJ pour « grand »), Bora Bora (F-OVAA pour « pirogue ») et Tetiaroa (F-OTOA pour « le guerrier »).

L'un des enjeux majeurs de cette transition Airbus-Boeing aura évidemment été la formation des équipages, la direction des opérations aériennes devant concilier contraintes réglementaires et besoins de l'exploitation. Conformément aux objectifs initiaux planifiés au démarrage de la transition, elle devrait s'achever fin février 2020.

Pour les équipes techniques, l'essentiel du travail aura consisté en l'appropriation du nouveau logiciel de suivi de navigabilité et de maintenance (AMOS) et une montée en compétences sur les nouveaux aéronefs (méthodologie de travail et documentation différentes).



LA FILIALE TAHITI NUI HELICOPTERS

Première filiale de la compagnie au Tiare, Tahiti Nui Helicopters est une SAS détenue à 50% par Air Tahiti Nui et à 50% par HBG, groupe franco-suisse leader du transport aérien en hélicoptère en France et dans le TOP 5 du marché européen.

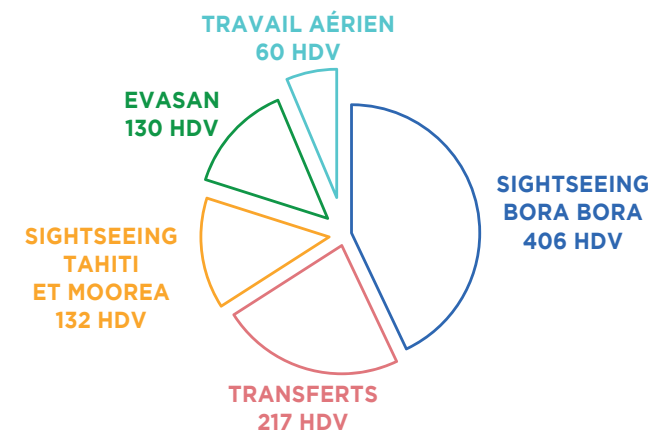
La compagnie opère avec trois appareils : 2 Airbus Helicopter H135 (EC135T2) et 1 Airbus Helicopter H125 (AS350 B2). Deux hélicoptères sont basés à Tahiti et desservent également Moorea ; le troisième appareil est stationné à Bora Bora.

La filiale a démarré son activité commerciale au mois de juillet 2018. Elle s'articule autour de quatre missions principales :

- **Le transport de passagers à la demande**, afin de permettre un transfert direct et sans attente à l'arrivée des clients depuis un vol international ou en connexion des jets privés, en croissance importante ces dernières années ;
- **Le sightseeing** (sur Tahiti, Moorea et les Îles Sous le Vent) ;
- **Les travaux héliportés** (équipement de pylônes, etc.) et le secours en montagne ;
- **Les évacuations sanitaires** ou médicales d'urgence depuis les îles.

Depuis le démarrage de son activité, Tahiti Nui Helicopters a réalisé 945 heures de vol :

RÉPARTITION HEURES DE VOL TNH
ENTRE LE 20/07/2018 ET LE 31/12/2019



Convention de partenariat avec la CPS

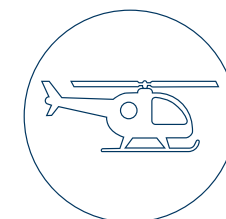
L'année 2019 a vu se contractualiser une convention de partenariat avec la CPS (Caisse de prévoyance sociale de la Polynésie française) pour la mise à disposition d'équipages et d'hélicoptères de la filiale afin d'assurer les évacuations sanitaires urgentes dans les meilleures conditions. Jusque-là, celles-ci étaient assurées à la demande, après consultations des différents opérateurs d'hélicoptères de la place ; à compter de 2020, l'un des appareils TNH basé à Tahiti sera dédié en permanence en journée (de 06h30 à 18h30) à ces vols spécifiques.

La convention a été signée pour une durée de six ans.

To tatou manureva / www.airtahitinui.com



© TNH-Grégoire Le Bacon



945
HEURES DE VOL

Une « Carte aux trésors » à Tahiti en 2020

Après un voyage de repérage organisé en août pour permettre à la société de production *Adventure Line* d'identifier les sites et prises de vues pour son émission, le tournage d'un épisode de « La Carte aux Trésors » a été organisé dans la première quinzaine de novembre en Polynésie. Les équipes ont été transportées par Air Tahiti Nui, partenaire exclusif de l'émission, et les trois hélicoptères loués à Tahiti Nui Helicopters.

Une zone de jeu immense permettra de présenter au public un large aperçu de l'archipel de la Société et de faire découvrir les charmes, la culture et les spécificités de ses différentes îles.

En termes d'audience et d'impact audiovisuel, « La Carte aux Trésors », présentée par l'animateur Cyril Féraud, représente une moyenne de 3 millions de téléspectateurs (public familial essentiellement avec une bonne audience sur la tranche des 10-24 ans), plaçant l'émission comme le programme le plus performant de la case « mercredi 21 heures » sur France 3.

L'émission sera diffusée au printemps 2020. Ce partenariat participera grandement à la visibilité et à la promotion de la destination en métropole, les voyageurs français confirmant que ce type de production stimule les demandes de réservation.

Le site www.tahitinuihelicopters.com/fr présente les différentes prestations de vols panoramiques et notamment les vols découverte de 10 minutes, commercialisés au départ de Tahiti ou Bora Bora, produits d'appel phares.

Le volet environnemental



Notre compagnie opérant exclusivement des vols long-courriers, l'impact environnemental d'Air Tahiti Nui implique majoritairement des émissions de gaz à effet de serre (95% sont liées aux vols selon le bilan carbone réalisé en 2015). Le renouvellement intégral de la flotte, pleinement effectif dans le courant de l'année, témoigne de l'engagement concret d'ATN pour réduire son empreinte carbone. Cet effort majeur s'accompagne par ailleurs de nombreuses mesures complémentaires s'inscrivant dans la politique globale de réduction de l'impact de notre activité aérienne (dont la mise en œuvre est suivie par un « comité carbone » interne dédié) et qui s'articulent autour de quatre volets.



FOCUS RSE-AXE 2 Engagement #3

I- OPTIMISER L'EFFICACITÉ CARBONE DE NOS VOLS

Après une phase de transition avec la double flotte (intégration des nouveaux Boeing Dreamliner 787-9 depuis fin 2018 et sortie des cinq Airbus A340-300), Air Tahiti Nui exploite depuis la fin de l'année une flotte exclusive de quatre Tahitian Dreamliner, bimoteurs de dernière génération permettant une réduction significative des nuisances sonores (en dessous des 85 décibels lors des phases de décollage et d'atterrissage) et des émissions de gaz à effet de serre (l'objectif pressenti de 20% d'efficacité carbone a été atteint à l'intégration complète de la flotte Boeing).

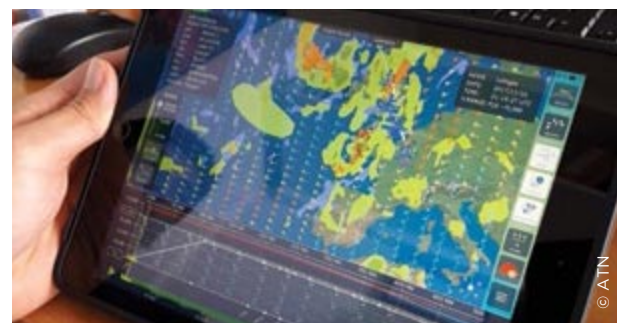
ÉMISSIONS DIRECTES DE GAZ À EFFET DE SERRE (TONNES DE CO₂) [G4-EN15]

2018 : 368 392 2019 : 305 020

En 2019, on constate une réduction notable de -17,20% des émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2018 (soit une réduction cumulée de 80 980 tonnes de CO₂ depuis 2015, année de référence du bilan carbone, grâce à l'effet combiné du type avion et du programme de vols—l'équivalent de 110 allers-retours PPT-LAX-CDG ou 530 Papeete-Los Angeles).

En parallèle, Air Tahiti Nui intègre et applique des procédures opérationnelles visant à optimiser quotidiennement la consommation de carburant (telles que l'ajustement des routes et de l'import carburant, le suivi des vols et des bonnes pratiques de pilotage, des opérations de maintenance maximisées, etc.).

Le bureau d'études de la direction des opérations aériennes supervise la consommation carburant et les émissions CO₂



Le système eWAS permet de prévenir les risques météorologiques.

de nos vols grâce au logiciel SkyBreathe® Fuel Efficiency dont la compagnie s'est dotée en juillet 2016. À travers des tableaux de bord synthétiques ou détaillés (par route, aéroport, etc.), la démarche de fuel management compagnie a pour objet d'optimiser l'utilisation carburant des aéronefs afin de déterminer les ajustements nécessaires pour une meilleure performance économique et environnementale. Début 2018, le système eWAS (Enhanced Weather Awareness System) de prévention des risques météorologiques pour les vols a par ailleurs été implémenté chez Air Tahiti Nui. En proposant ce logiciel à ses pilotes, la compagnie améliore depuis ses opérations grâce à l'établissement par l'ensemble des décideurs opérationnels d'une « stratégie concertée de réalisation des vols au regard du contexte météo ». En ayant une connaissance plus précise de la situation météorologique, les pilotes et les agents du Centre de contrôle des opérations (CCO) peuvent en effet optimiser les trajectoires d'évitement et améliorer l'efficacité énergétique des vols, tout en proposant aux clients des vols plus sûrs grâce à une anticipation des turbulences et une vision globale sur les phénomènes significatifs auxquels ils devront faire face durant la croisière.



FOCUS RSE-AXE 2 Engagement #4

II- IMPLIQUER LES COLLABORATEURS TN

Pour accompagner cette réduction au niveau de l'activité au sol, de nombreuses actions ont été développées afin de favoriser l'efficacité énergétique des bâtiments, mobiliser les salariés autour des écogestes au travail et promouvoir l'écocompatibilité.

Au niveau du siège social Tua Rata (qui rassemble plus de 77% de l'effectif sol et représente 63% des consommations d'énergie de la compagnie), un nouveau paramétrage de la climatisation centralisée (système à eau réfrigérée nécessitant un fonctionnement continu)—premier poste de consommation énergétique en milieu tropical—a été fait, de façon à réduire la consommation énergétique du bâtiment tout en optimisant le confort du personnel, notamment en période de fortes chaleurs.

Des travaux d'isolation et de rénovation ont également été menés dans les locaux de l'entreprise, notamment à la direction technique, et seront poursuivis d'ici 2020.

CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE (EN KW) DES 4 BÂTIMENTS À TAHITI

2018 : 773 739 2019 : 946 242

(SOIT UNE AUGMENTATION DE +22%
PAR RAPPORT À 2018)

Dans la continuité du plan déplacement entreprise (PDE) mené en 2018 pour le nouveau siège social, un challenge mobilité a eu pour objectif en 2019 de sensibiliser les salariés aux bonnes pratiques de l'écocompatibilité. Au cours de la Semaine européenne de la mobilité (SEM), une soixantaine de personnels volontaires se sont engagés à privilégier des déplacements alternatifs (co-voiturage, vélo, marche, transports en commun) pour réduire l'impact de leurs déplacements quotidiens domicile-travail. Durant la Semaine européenne de réduction des déchets (SERD), Air Tahiti Nui a par ailleurs lancé au mois de novembre un appel à projets de valorisation des anciens uniformes de la compagnie visant à soutenir les initiatives innovantes des associations de Polynésie. Une initiative écoresponsable qui a rencontré un vif succès avec plus de 18 projets reçus.

Un atelier de sensibilisation « zéro déchets » avec la dynamique association Nana sac plastique a également visé à sensibiliser le personnel au tri sélectif.

Tout au long de l'année, la compagnie a également organisé et participé activement à diverses initiatives d'économie circulaire telles que le don de consommables et de matériels informatiques en faveur des associations FACE Polynésie et Te Torea.



FOCUS RSE-AXE 2 Engagement #5

III- SENSIBILISER NOS PASSAGERS

Afin d'impliquer nos passagers dans cette démarche environnementale globale, et plus particulièrement sur la réduction des déchets, Air Tahiti Nui intègre progressivement de nouvelles solutions visant à diminuer le plastique à bord ou à le remplacer par des alternatives plus durables.

Après les couverts en paille de blé et les kits confort éco-responsables, la compagnie a introduit en 2019 de nouveaux « gobelets chaleur » à base de plastique recyclé (plus résistants que le carton) qui peuvent être conservés tout au long du voyage si le passager le souhaite.

Le nouveau « Kit enfant » d'Air Tahiti Nui s'inscrit également dans cette démarche en offrant une belle trousse en métal et un livret d'activités didactique sur la thématique de la préservation de la biodiversité marine, réalisé en partenariat avec l'association Te Mana O Te Moana.



IV- COMPENSER NOS ÉMISSIONS

Depuis la réalisation de son premier bilan carbone en 2015 qui lui a permis de mesurer ses émissions de gaz à effet de serre, Air Tahiti Nui continue d'appliquer les recommandations de l'ADEME consistant à les réduire au maximum, en préalable d'une compensation.

Jusqu'à présent, la compagnie n'est pas soumise à l'application d'une taxe carbone ou à l'obligation réglementaire de compenser ses émissions de CO₂.

En cohérence avec sa démarche environnementale, elle envisage cependant d'y contribuer volontairement à moyen terme avec pour ambition de soutenir des projets de réduction carbone localisés idéalement en Polynésie ou à défaut dans le Pacifique, la région étant particulièrement exposée aux effets du réchauffement climatique. Dans cette optique, Air Tahiti Nui a donc lancé en fin d'année une première étude de marché visant à offrir à ses clients sensibles à sa démarche la possibilité de compenser les émissions de leurs déplacements par le biais d'une plateforme de projets de compensation.

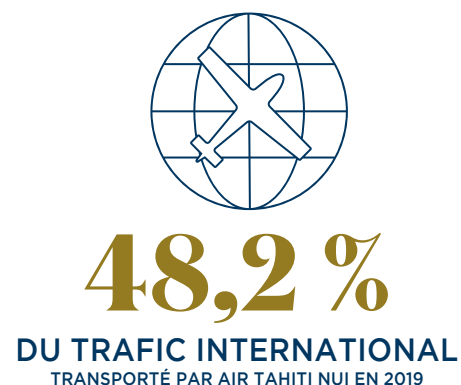
En parallèle, la compagnie continue de parrainer des initiatives et associations locales pleinement engagées pour la préservation de l'environnement et de la biodiversité en Polynésie, telles que Te Mana O Te Moana, Mata Tohora, Nana sac plastique, Coral Gardeners, à hauteur de 4,8 millions Fcfp sur l'année (contre 12,6 millions Fcfp en 2018).

Trafics et résultats commerciaux

TRAFIC À DESTINATION DE TAHITI

En 2019, le nombre total de passagers en partance et à destination de la Polynésie française est de 713 062, soit une variation de +6,8% par rapport à 2018. À noter que l'offre en sièges a augmenté de 8,1% avec un effet année pleine de la présence de French Bee et de United.

Air Tahiti Nui a transporté 48,2% du trafic international en 2019, un résultat en recul de -9,7 points par rapport à 2018 qui s'explique avec l'augmentation massive des capacités de deux nouveaux acteurs sur Tahiti.



RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DU TRAFIC PASSAGERS PAYANTS ATN PAR ROUTE

Activité passagers payants par route

	2018	2019	Variation n/n-1
Coefficient moyen de remplissage	77%	75,3%	-2,6%
Recette (en millions de Fcfp)	30 399	28 425	-6%

Source : Revenue Management - Direction financière d'Air Tahiti Nui

En 2019, Air Tahiti Nui a transporté 434 280 passagers, un chiffre en baisse (-7%) par rapport à 2018, avec des capacités en baisse (-4% par rapport à 2018). À partir du deuxième trimestre 2019, Air Tahiti Nui a pu regagner des parts de marché sur la route Paris-Tahiti, complétées par une bonne performance des ventes transatlantiques soutenues par notre partenaire American Airlines, tandis que le marché asiatique a continué de rencontrer des problèmes d'accès à l'inventaire des hôtels.

La compagnie a généré en 2019 un chiffre d'affaires de 28,4 milliards Fcfp pour son trafic passager.



FOCUS RSE-AXE 2
Engagement #3

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE
CONSOMMATION MOYENNE
DE CARBURANT PAR PASSAGER/100 KM

EN 2018 : 3,9 L
EN 2019 : 3,29 L (2,96 L POUR LE 787-9 ET 4,38 L POUR L'A340-300)

434 280

PASSAGERS TRANSPORTÉS
PAR AIR TAHITI NUI SUR L'ANNÉE



TRAFIC TOURISTIQUE

236 642 touristes ont visité la destination de Tahiti et ses îles en 2019, une progression de 20 374 touristes, soit +9,4% par rapport à 2018.

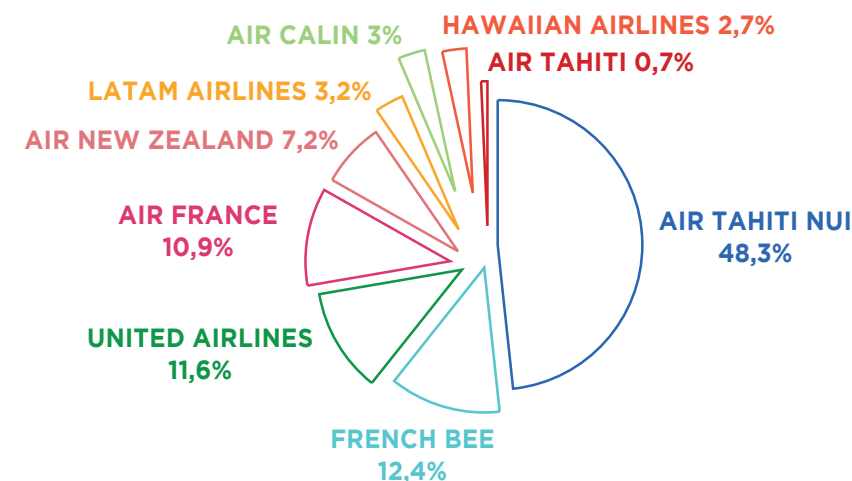
Plus de 114 000 touristes ont été acheminés par Air Tahiti Nui (48,3%), permettant à la compagnie de continuer à jouer son rôle de partenaire principal du tourisme de la Polynésie française.



236 642

TOURISTES
ONT VISITÉ LA DESTINATION DE TAHITI ET SES ÎLES
EN 2019

Parts de marché par compagnies aériennes Trafic touristique

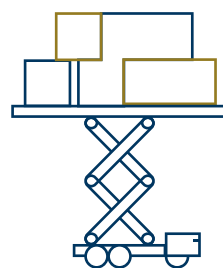


SOURCE : ISPF

En 2019, la fréquentation touristique de Tahiti et ses îles est en forte augmentation de +9,4% par rapport à l'année dernière.

Les marchés Amérique du Nord, France et Europe affichent de bonnes performances, avec des augmentations respectives de +15,8%, +22,5% et +3,5%.

Le nombre de croisiéristes est également en croissance de +3,7% par rapport à 2018 tandis que le nombre de touristes en hébergement terrestre affiche une nette progression de +10,1 %.



8 922
TONNES DE FRET
TRANSPORTÉ

POUR 2,8 MILLIARDS FCFP DE RECETTES

RÉSULTATS FRET

Malgré un contexte mondial difficile pour le fret aérien, qui aura connu ses pires résultats depuis 2012 du fait de la baisse de la demande conjuguée à une hausse de la capacité, Air Tahiti Nui tire plutôt bien son épingle du jeu sur l'année.

Tableau comparatif de la recette et du tonnage fret sur 2018 et 2019

	2018	2019	Variation n/n-1	Variation %
Recette (en millions de Fcfp)	2 960	2 882	-78	-2,6%
Poids en tonnes	9 697	8 922	-775	-8,6%

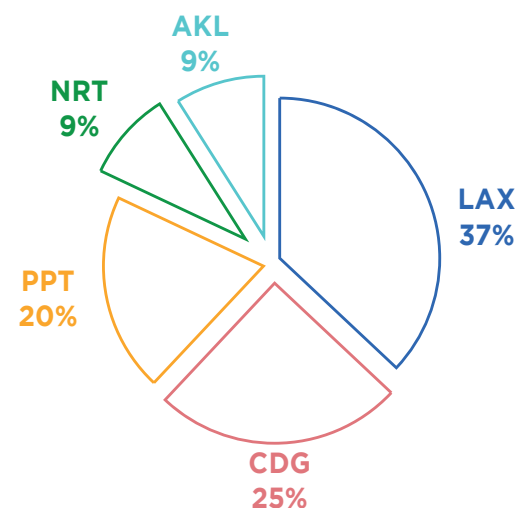
Source : Fret - Service du contrôle de gestion d'Air Tahiti Nui

2019 marquant la première année d'opération en année pleine pour notre nouvelle concurrence et la première année pleine d'exploitation de nos B787-9, la réduction du programme de vols ainsi qu'une baisse de la recette annuelle avaient été budgétées, permettant à la compagnie de terminer son exercice au-dessus de ses prévisions.

Pour autant, les résultats affichent tout de même au global une baisse de -2,6% par rapport à 2018.

Les recettes 2019 de fret sur l'ensemble du réseau Air Tahiti Nui s'élèvent à 2 882 millions de Fcfp, pour un tonnage global de 8 922 tonnes.

RÉPARTITION DU TONNAGE TRANSPORTÉ PAR ORIGINE*



* Origine de départ du fret

Au départ de Papeete, l'export affiche une progression de +11% par rapport à 2018 grâce à de nombreux envois de poissons frais.

L'escale néo-zélandaise affiche une hausse de ses résultats de +5% sur le trafic vers Papeete mais une baisse de ses envois vers les États-Unis due à la nouvelle concurrence des vols directs AKL-LAX opérés par United Airlines et American Airlines.

Avec une progression de +3%, le marché français affiche une très bonne résilience face à la concurrence.

Le marché américain à l'inverse est en baisse de -7% du fait de la réduction importante des fréquences vers les États-Unis en 2019.

Le marché japonais accuse une chute de -25% par rapport à 2018 compte tenu d'une baisse de l'export global au départ du Japon et d'une surcapacité vers les États-Unis.

ACTIVITÉ CHARTER

114 heures de vol ont été réalisées sur l'année pour le compte d'affréteurs divers (soit un recul de 46% comparé à 2018).

Cette activité a généré 225 millions Fcfp de recettes sur l'année (contre 369 millions Fcfp en 2018, soit une diminution de -39%).

2019 a uniquement vu s'opérer des vols *full charter* grâce aux clients fidèles à Air Tahiti Nui qui renouvellent leur expérience d'une année sur l'autre. Il n'y a pas eu de charter sur la Chine cette année. Un contrat avec le Comité Olympique de Polynésie française a été signé pour assurer le transport des athlètes lors des Jeux du Pacifique 2020.



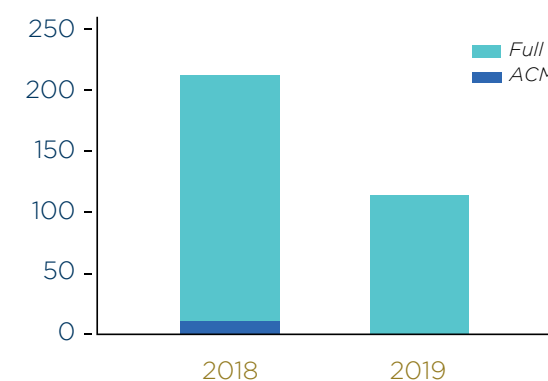
225
MILLIONS FCFP
DE RECETTES GÉNÉRÉES
EN VOLS CHARTER
(-39% PAR RAPPORT À 2018)

Tableau comparatif de l'activité charter sur 2018 et 2019

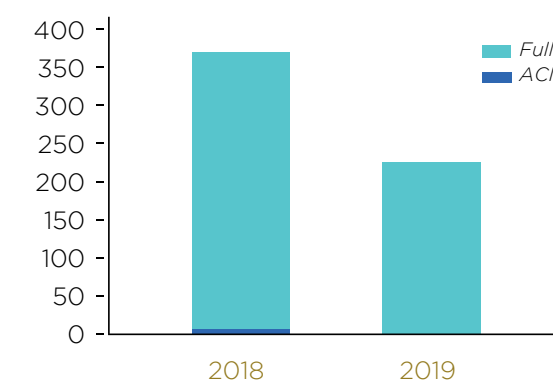
	2018	2019	Variation n/n-1
ACMI*	11	0	-10%
Full charter	201	114	-43%
Total nombre heures de vol	212	114	-46%
ACMI	8	0	-100%
Full charter	361	225	-39%
Total recettes (en millions de Fcfp)	369	225	-39%

* ACMI (Aircraft Crew Maintenance and Insurance) : vols charter affrétés pour le compte d'autres compagnies aériennes pour lesquels l'avion, les équipages, la maintenance et les frais d'assurance sont compris dans le tarif du charter ; à la différence du full charter qui intègre également les frais relatifs au handling, au catering et au fuel.

Nombre heures de vol



Recettes (MFcfp)





États financiers

Sommaire

- 46** Bilan
- 48** Compte de résultat
- 50** Annexe aux comptes annuels
- 57** Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Bilan

Bilan Actif

En XPF	BRUT	Amort. & prov.	Net 31/12/2019	Net 31/12/2018
CAPITAL SOUSCRIT NON APPELÉ				
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Frais d'établissement				
Frais de développement				
Concession, brevets et droits similaires	580 320 314	280 482 283	299 838 031	302 582 887
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles	16 454 850		16 454 850	7 006 933
Avances et acomptes sur immob. incorporelles				
TOTAL immobilisations incorporelles :	596 775 164	280 482 283	316 292 881	309 589 820
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains				
Constructions	1 651 599 072	71 350 109	1 580 248 963	1 533 886 457
Instal. techniques, matériel et outillage industriel	4 899 150 811	1 812 732 768	3 086 418 043	4 557 224 335
Autres immobilisations corporelles	884 538 273	513 299 516	371 238 757	358 035 506
Immobilisations en cours				160 451 513
Avances et acomptes	966 500		966 500	6 949 938 898
TOTAL immobilisations corporelles :	7 436 254 656	2 397 382 393	5 038 872 263	13 559 536 709
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				
Participations évaluées par mise en équivalence				
Autres participations				
Créances rattachées à des participations	417 500 000	417 500 000		
Autres titres immobilisés	147 402 000	123 000 000	24 402 000	24 402 000
Prêts	2 000 000		2 000 000	2 059 692
Autres immobilisations financières	2 083 648 849		2 083 648 849	1 457 525 903
TOTAL immobilisations financières :	2 650 550 849	540 500 000	2 110 050 849	1 483 987 595
ACTIF IMMOBILISÉ	10 683 580 669	3 218 364 676	7 465 215 993	15 353 114 124
STOCKS ET EN-COURS				
Matières premières et approvisionnement	924 696 851	214 299 526	710 397 325	886 472 766
TOTAL stocks et en-cours :	924 696 851	214 299 526	710 397 325	886 472 766
CRÉANCES				
Avances, acomptes versés sur commandes	11 859 915		11 859 915	104 330 182
Créances clients et comptes rattachés	1 741 086 191	87 201 425	1 653 884 766	1 541 706 464
Autres créances	32 322 717 180	2 608 126	32 320 109 054	475 523 757
Capital souscrit et appelé, non versé				
TOTAL créances :	34 075 663 286	89 809 551	33 985 853 735	2 121 560 403
DISPONIBILITÉS ET DIVERS				
Disponibilités	16 105 896 774		16 105 896 774	13 984 565 858
Charges constatées d'avance	2 630 932 557		2 630 932 557	712 553 591
TOTAL disponibilités et divers :	18 736 829 331		18 736 829 331	14 697 119 449
ACTIF CIRCULANT	53 737 189 468	304 109 077	53 433 080 391	17 705 152 618
Écarts de conversion actif	176 294 669		176 294 669	41 107 206
TOTAL GÉNÉRAL	64 597 064 806	3 522 473 753	61 074 591 053	33 099 373 948

Bilan Passif

En XPF	Net 31/12/2019	Net 31/12/2018
SITUATION NETTE		
Capital social ou individuel	dont versé 1 622 956 875	1 622 956 875
Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	1 700 973 600	1 700 973 600
Réserve légale	162 295 688	162 295 688
Report à nouveau	9 209 752 578	8 921 270 842
Résultat de l'exercice	175 790 862	288 481 736
TOTAL situation nette	12 871 769 603	12 695 978 741
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT		143 830 642
PROVISIONS RÉGLEMENTÉES		894 845 666
CAPITAUX PROPRES	12 871 769 603	13 734 655 049
Provisions pour risques	1 270 361 817	879 643 886
Provisions pour charges	1 659 430 393	391 542 340
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	2 929 792 210	1 271 186 226
DETTES FINANCIÈRES		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	29 761 573 427	1 981 593 453
Emprunts et dettes financières divers	59 688 311	381 717 611
TOTAL dettes financières :	29 821 261 738	2 363 311 064
AVANCES ET ACOMPTES REÇUS SUR COMMANDES EN COURS	340 292 049	516 056 558
DETTES DIVERSES		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	2 461 250 436	2 958 973 896
Dettes fiscales et sociales	2 456 087 288	2 451 133 284
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	37 528 461	262 364 000
Autres dettes	1 451 328 240	1 283 622 566
TOTAL dettes diverses :	6 406 194 425	6 956 093 746
PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE	8 673 545 231	8 200 046 835
DETTES	45 241 293 443	18 035 508 203
Écarts de conversion passif	31 735 797	58 024 470
TOTAL GÉNÉRAL	61 074 591 053	33 099 373 948

Compte de Résultat

En XPF	Net 31/12/2019	Net 31/12/2018
Production vendue de services	31 939 830 301	34 084 167 028
Chiffres d'affaires nets	31 939 830 301	34 084 167 028
Subventions d'exploitation	66 434 614	
Reprises sur amortissements et provisions, transfert de charges	495 205 818	721 740 536
Autres produits	7 448 475	368 260 888
PRODUITS D'EXPLOITATION	32 508 919 208	35 174 168 452
CHARGES EXTERNES		
Achats de matières premières et autres approvisionnement	8 123 081 372	10 252 108 714
Variation de stock [matières premières et approvisionnement]	(2 322 024)	(114 529 217)
Autres achats et charges externes	13 496 812 705	11 599 300 606
TOTAL charges externes :	21 617 572 053	21 736 880 103
IMPÔTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILÉS	68 311 860	106 846 014
CHARGES DE PERSONNEL		
Salaires et traitements	5 504 150 218	5 421 671 158
Charges sociales	2 342 340 761	2 341 099 654
TOTAL charges de personnel :	7 846 490 979	7 762 770 812
DOTATIONS D'EXPLOITATION		
Dotations aux amortissements sur immobilisations	2 403 317 753	5 859 655 591
Dotations aux provisions sur immobilisations		
Dotations aux provisions sur actif circulant	61 467 952	199 358 211
Dotations aux provisions pour risques et charges	1 825 769 060	255 572 437
TOTAL dotations d'exploitation :	4 290 554 765	6 314 586 239
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	942 952 439	1 107 614 092
CHARGES D'EXPLOITATION	34 765 882 096	37 028 697 260
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	(2 256 962 888)	(1 854 528 808)

En XPF	Net 31/12/2019	Net 31/12/2018
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	(2 256 962 888)	(1 854 528 808)
PRODUITS FINANCIERS		
Produits financiers de participation	2 074 000	2 488 800
Autres intérêts et produits assimilés	116 239 965	143 601 936
Reprises sur provisions et transferts de charges		4 497 803
Différences positives de change	1 080 864 268	1 480 620 527
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement		
1 199 178 233	1 631 209 066	
CHARGES FINANCIÈRES		
Dotations financières aux amortissements et provisions	50 000 000	150 000 000
Intérêts et charges assimilées	338 320 488	18 977 485
Différences négatives de change	931 399 562	1 199 131 870
1 319 720 050	1 368 109 355	
RÉSULTAT FINANCIER	(120 541 817)	263 099 711
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	(2 377 504 705)	(1 591 429 097)
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	1 450 551 490	970 675 653
Produits exceptionnels sur opérations en capital	33 555 143 610	448 533 956
Reprises sur provisions et transferts de charges	1 943 399 434	3 319 057 308
36 949 094 534	4 738 266 917	
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	487 704 434	285 449 873
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	33 201 909 056	693 741 420
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	125 654 305	638 623 118
33 815 267 795	1 617 814 411	
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	3 133 826 739	3 120 452 506
Intéressement	14 063 269	23 078 539
Impôts sur les bénéfices	566 467 903	1 217 463 134
TOTAL DES PRODUITS	70 657 191 975	41 543 644 435
TOTAL DES CHARGES	70 481 401 113	41 255 162 699
BÉNÉFICE OU PERTE	175 790 862	288 481 736

Annexe

aux comptes annuels

I – GÉNÉRALITÉS

La S.A.E.M.L. AIR TAHITI NUI est une Société Anonyme d'Economie Mixte Locale, constituée le 31 octobre 1996. Le siège social est établi en Polynésie française et l'exercice social commence le 1^{er} janvier pour se clôturer le 31 décembre.

La Société a pour objet l'exploitation d'une entreprise de transport aérien, de passagers et de fret ainsi que la prestation de tous services directement ou indirectement en rapport avec son objet social.

II – PRÉSENTATION DES COMPTES ANNUELS

Les comptes présentés pour la Société S.A.E.M.L. AIR TAHITI NUI ont été établis conformément aux dispositions du plan comptable 1999, rendu applicable en Polynésie française par la délibération n° 2011-13 APF du 5 mai 2011.

Le bilan présenté couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019, soit 12 mois. L'exercice précédent couvrait également une période de 12 mois.

Les comptes ont été arrêtés en application des principes généraux suivants :

- Continuité de l'exploitation,
- Séparation des exercices,
- Prudence,
- Permanence des méthodes.

Note sur les opérations en devises :

Les charges et produits en devises sont enregistrés pour leur contre-valeur en XPF à la date de l'opération. Les dettes, créances et disponibilités libellées en devises sont converties au cours de clôture de la devise au 31 décembre. Les différences de conversion constatées sont portées au compte de résultat pour les disponibilités, et inscrites au bilan « en écart de conversion » pour les dettes et créances. Les pertes latentes font l'objet d'une provision.

III – FAITS MARQUANTS

III - 1. Flotte Boeing

Courant 2019, la société a reçu les 3 derniers Boeing venus en remplacement de la flotte Airbus.

La flotte Boeing a été livrée comme suit :

- F-ONU1 loué à ALC et mis en service en février 2019
- F-OVAA acheté et mis en service en juin 2019
- F-OVAA acheté et mis en service en août 2019

Les deux Boeing achetés ont été financés par fonds propres, emprunts bancaires et aide fiscale à l'investissement. Le traitement comptable a consisté à les comptabiliser en immobilisations au coût d'achat et à les céder immédiatement au franc le franc à des véhicules de portage. La compagnie a octroyé un crédit vendeur aux véhicules de portage pour l'acquisition des avions, lesquels ont ensuite mis en location les aéronefs au profit de la compagnie. Ainsi, les factures de loyer émises par les véhicules de portage sont enregistrées en contrepartie du crédit vendeur.

III - 2. Flotte Airbus

Suite à la signature du contrat avec KPA Aviation effectuée en novembre 2018, les Airbus A340 ont été cédés comme suit :

- F-OLOV « Nuku Hiva » en février 2019,
- F-OSUN « Moorea » en juin 2019,
- F-OSEA « Rangiroa » et F-OJGF « Mangareva » en septembre 2019.

Un produit de cession a été enregistré pour l'ensemble des avions d'un montant de 1.173 MXPF.

L'amortissement dérogatoire a été intégralement repris à hauteur de 980 MXPF, ainsi que la provision pour dépréciation pour un montant de 963 MXPF, les deux ayant été comptabilisés en produit exceptionnel.

Au titre de l'année 2019, il a été constaté des amortissements à hauteur de 1.857 MXPF.

III - 3. Traitement des provisions pour maintenance

Compte tenu des différents modes de financement de la nouvelle flotte, il a été considéré que l'approche par composant ne permettait pas de donner une image fidèle de la situation financière de l'entité au regard de son obligation de maintien des aéronefs en bon état de navigabilité. De ce fait, l'entité a décidé de changer de méthode comptable pour la traduction de ses plans pluriannuels de maintenance conduisant à une meilleure information financière.

Dans le cadre du renouvellement de sa flotte, le traitement relatif aux événements de maintenance a donc été revu. Une approche homogène sur l'ensemble de la flotte a été retenue.

Désormais, les événements de maintenance relatifs aux révisions moteurs, APU, trains et cellule sont comptabilisés en provisions pour risques sur la base du contrat de maintenance signé par la compagnie ou sur la base d'estimation des coûts de maintenance qu'Air Tahiti Nui aura à supporter lors de ces événements.

Au titre de l'exercice 2019, ces provisions s'élèvent à 1.208 MXPF.

III - 4. Investissement défiscalisation

En date du 27 décembre 2019, la société a souscrit à une opération de défiscalisation auprès de la SCP FINANCIERE BORA BORA PEARL BEACH dans le cadre du projet de rénovation de l'hôtel BORA BORA PEARL BEACH. Le montant global du projet s'élève à 4.500 MXPF. à ce titre, la société a effectué un apport de 40.5 MXPF qui ouvre droit à un crédit d'impôt de 54 MXPF. Cet apport, qui fera l'objet d'un abandon au terme de l'opération, a fait l'objet d'une provision pour dépréciation à hauteur de 100% sur l'exercice. L'intégralité de cette souscription a été utilisée sur l'exercice.

IV – PERSPECTIVES ET CONTINUITÉ D'EXPLOITATION EN 2020

L'émergence et l'expansion du coronavirus début 2020 ont affecté les activités économiques et commerciales mondiales. Les décisions prises par les différents pays de limiter ou d'interdire les voyages ont un impact significatif sur l'ensemble du transport aérien international dont Air Tahiti Nui.

La compagnie a donc décidé de suspendre momentanément l'intégralité de ses vols sur le mois d'avril et de revoir son programme de vol pour les mois à venir. Une perte importante d'activité et de rentabilité sont à prévoir pour l'année 2020 avec un retour à une activité normale au cours du premier semestre 2021. Un certain nombre de mesures ont été décidées afin de limiter l'impact de cette crise sur la trésorerie et la rentabilité de la société :

- Suspension ou annulation de toutes dépenses, projets et investissements non indispensables à la sécurité, à la sûreté et à nos opérations ;
- Suspension des recrutements non indispensables à notre exploitation ;
- Gel de l'avancement salarial et de l'intéressement ;
- Prise de congés payés et sans solde pour réduire la masse salariale ;
- Réduction ou report des dépenses inscrites au budget 2020.

La valeur comptable des actifs (immobilisations incorporelles et corporelles, créances clients, stocks) a été revue en conséquence, sans impact sur les comptes au 31 décembre 2019.

Enfin, l'Assemblée de Polynésie française a voté le 26 mars 2020 un programme de soutien à l'économie polynésienne. De par son statut d'actionnaire majoritaire, le Pays a également décidé d'apporter son concours financier à Air Tahiti Nui. Au 30 mars 2020, la trésorerie s'élève à 15.900 MXPF et permet d'assurer la continuité d'exploitation de la compagnie.

Composition de la flotte

Au 31 décembre 2019, la flotte AIR TAHITI NUI se compose de quatre appareils

L'aéronef B787-9 MSN F-OMUA en leasing (« FAKARAVA ») ;

L'aéronef B787-9 MSN F-ONU1 en leasing (« TUPAIA ») ;

L'aéronef B787-9 MSN F-OVAA (« BORA BORA ») ;

L'aéronef B787-9 MSN F-OTOA (« TETIAROA »).

V – PRINCIPES, RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

Méthodes comptables utilisées

Conformément aux dispositions comptables et fiscales en vigueur, les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

V – 1. Immobilisations

V – 1.1. Immobilisations incorporelles

La méthode d'évaluation des immobilisations incorporelles a été faite selon le coût historique.

Les immobilisations incorporelles d'un montant brut de 596,8 MXPF concernent les immobilisations suivantes :

Immobilisations incorporelles	Montant brut MXPF
Logiciels	355,2
Banque d'images	132,6
Plateforme Web	92
Immobilisations en cours	16,4

Les acquisitions de l'année d'une valeur de 50,2 MXPF correspondent à différents logiciels mais également à la marque et la banque d'images.

Les immobilisations incorporelles sont amorties à hauteur de 280,5 MXPF, les logiciels à hauteur de 171,2 MXPF.

V – 1.2. Immobilisations corporelles

La méthode d'évaluation des immobilisations corporelles a été faite selon le coût historique. Avec une valeur brute de 7.436,3 MXPF, les immobilisations corporelles se décomposent comme suit :

Immobilisations corporelles	Montant brut MXPF
Installations techniques, matériel et outillage Ind. et constructions	6.550,7
Aménagements et agencements	499,5
Matériel de transport	12,5
Matériel de bureau	56,2
Matériel informatique	198,2
Mobilier	118,1

Amortissements

Principaux taux d'amortissement	Taux	Durée
Matériel Industriel	20 à 50 %	(2 à 5 ans)
Constructions et agencement	2 à 5 %	(20 à 50 ans)
Agencement et aménagement	10 à 33,33 %	(3 à 10 ans)
Matériel de transport	20 à 100 %	(1 à 5 ans)
Matériel de bureau	10 à 50 %	(2 à 10 ans)
Matériel informatique	20 à 50 %	(2 à 5 ans)

Les amortissements sont pratiqués selon le mode linéaire.

Acquisitions :

Les acquisitions de l'exercice s'élèvent à 26.058,7 MXPF et concernent principalement l'achat d'avions, rotabales, outillages.

Sorties :

Les sorties de l'exercice s'élèvent à 56.149 MXPF et concernent essentiellement la sortie des Airbus et des Boeing.

V – 1.3. Immobilisations financières

Il s'agit principalement des dépôts et cautionnements en devises (USD, EUR, JPY, XPF, NZD, CAD). Ces immobilisations ont été évaluées au cours de clôture du 31 décembre 2019. Elles figurent à l'actif du bilan pour un montant brut global de 2.650,6 MXPF.

Filiale et participation	Capital (MXPF)	Quote-part du capital détenu (%)	Montant des capitaux propres au 31/12/2019 (MXPF)	Résultat de l'exercice au 31/12/2019 (MXPF)
Tahiti Nui Helicopters	246	50%	-347	-593

Compte tenu de la situation de la société à fin décembre 2019, il est prévu dans les prochains mois la recapitalisation de la société et notamment une augmentation de capital. À l'issue de cette opération, le pourcentage de détention devrait passer à 68,2%. À fin décembre 2019, une provision pour refinancement de la situation nette négative a été comptabilisée dans les comptes d'Air Tahiti Nui pour un montant de 167,2 MXPF. Toutes les créances et comptes courants ont été intégralement dépréciés à la date de clôture.

Par ailleurs, dans le cadre des opérations de défiscalisation (III-4), un apport en compte courant a été constaté en créances rattachées à des participations pour un montant de 40,5 MXPF et a été provisionné dans son intégralité en résultat exceptionnel.

V – 2. Stocks

À la clôture de l'exercice, le stock, valorisé à l'actif du bilan pour une valeur brute de 924,7 MXPF, se décompose principalement comme suit :
- Stock de consommables Airbus et Boeing pour 464,9 MXPF, valorisé au coût moyen pondéré ;
- Stock approvisionnement catering avion pour 316,1 MXPF, réparti dans les zones de stockage de Papeete et des escales, valorisé au dernier prix de revient.

La provision à la clôture de l'exercice s'élève à 214,3 MXPF et correspond à la dépréciation des pièces détachées et consommables Airbus et du stock commissariat.

V – 3. Créances clients

Les créances sont comptabilisées pour leur valeur nominale et s'élèvent à 1.741,1 MXPF au 31 décembre 2019.

Des créances présentant un risque de non-recouvrement à la clôture de l'exercice sont provisionnées à 100% de leurs valeurs brutes au bilan. Ces créances douteuses s'élèvent à 62,4 MXPF au 31 décembre 2019 contre 61,8 MXPF au 31 décembre 2018.

Une dotation et une reprise de la provision pour créances douteuses ont été comptabilisées sur l'exercice respectivement à hauteur de 26,3 MXPF et 0,8 MXPF.

V – 4. Autres créances

Ce poste est passé de 475,5 MXPF au 31 décembre 2018 à 32.320,1 MXPF au 31 décembre 2019. Les autres créances se détaillent principalement ainsi (en MXPF) :

Crédits vendeurs octroyés aux SNC Diderot Financement 30 et SNC OTOA	31.540,4
Créances fiscales (Territoires et autres Pays)	271,6
Comptes liés aux BENU	232,7
Produits à recevoir	115,2
Autres	160,2

V – 5. Disponibilités

Au 31 décembre 2019, le montant des disponibilités est de 16.105,9 MXPF. Les soldes des banques en devises ont été évalués selon les cours des devises au 31 décembre 2019.

V – 6. Charges constatées d'avance

Elles s'élèvent à la clôture de l'exercice à 2.630,9 MXPF, contre 712,6 MXPF au 31 décembre 2018. Les charges constatées d'avance se répartissent principalement comme suit (en MXPF) :

Loyer ALC 2020	817
Charges de maintenance	844
Primes assurance	666

V – 7. Capitaux propres

Composition du capital social

À la clôture de l'exercice, le capital social est composé de 12.983.655 actions d'une valeur nominale de 125 XPF.

Variation des capitaux propres

Les capitaux propres à la clôture de l'exercice ressortent à 12 872 MXPF. Le tableau ci-dessous détaille les variations au cours de l'exercice 2019 :

En milliers FcFP	Capitaux propres 31/12/2018	Affectation du résultat N-1 par l'AGO	Quote-part subventions	Amortissements dérogatoires	Résultat exercice N	Capitaux propres 31/12/2019
Capital social	1 622 957					1 622 957
Prime d'émission	1 700 974					1 700 974
Réserve légale	162 296					162 296
Report à nouveau	8 921 271	288 482				9 209 753
Résultat	288 482	-288 482			175 791	175 791
Subventions d'investissements	143 831		-143 831			0
Amortissements dérogatoires	894 846			-894 846		0
Total	13 734 655	0	-143 831	-894 846	175 791	12 871 770

V – 8. Affectation du résultat

Le montant de réserve légale s'élevant à 162,3 MXPf représente 10% du capital social. L'Assemblée Générale ayant statué sur les comptes de l'exercice 2018 a affecté le résultat en report à nouveau pour un montant de 288,5 MXPf.

V – 9. Subventions d'investissement

Le montant rapporté au résultat au titre de l'exercice 2019 est de 143.830.642 XPF. Ces subventions ont totalement été amorties et ne figurent plus au bilan, suite à la cession des Airbus.

V – 10. Provisions pour risques et charges

Le total des provisions pour risques et charges apparaît au passif du bilan pour un montant de 2.929,8 MXPf qui se décompose en :
. Provisions pour litiges pour 1.094,1 MXPf,
. Provisions pour risque de change pour 176,3 MXPf,
. Provisions pour engagement de retraite pour 451 MXPf,
. Provisions pour maintenance pour 1.208,4 MXPf.

V – 10.1. Provisions pour litiges et risque de change

Les provisions pour litiges s'élèvent à 1.094,1 MXPf et reflètent le montant exact des dettes contestées pour les litiges relatifs au transport et aux fournisseurs. L'évaluation des dettes et des créances en devises a été effectuée d'après les cours de clôture. Les écarts de conversion actifs ont été provisionnés pour un montant de 176,3 MXPf.

V – 10. 2. Provisions pour indemnités de départ en retraite

Depuis 2013, la société applique la méthode recommandée par l'Ordre des Experts Comptables, définie dans le cadre de la norme IAS 19. Il a été retenu comme salaire de référence, servant de base de calcul, le salaire annuel moyen des 12 derniers mois. Le taux d'actualisation retenu est le taux Bloomberg 15 ans qui est de 0.85% à fin décembre 2019. La provision pour indemnités de départ à la retraite des salariés de PAPEETE s'élève à la clôture de l'exercice 2019 à 416,4 MXPf.

V – 10. 3. Provisions pour maintenance

Les provisions pour maintenance (moteur, APU, trains et cellule) s'élèvent à 1.208,5 MXPf, évaluées pour la plupart en USD et converties en fonction des taux de change. La méthodologie appliquée est homogène pour l'ensemble de la flotte. Pour la partie moteurs et APU, elle s'appuie sur les contrats de maintenance signés par la compagnie. Ces coûts tiennent compte d'une escalation contractuelle et d'un nombre d'heures et de cycles estimés jusqu'à la première visite. Les provisions relatives aux trains et à la cellule sont évaluées à partir d'estimation du coût futur de remplacement. Les réserves de maintenance payées dans le cadre des contrats de location sont comptabilisées à l'actif en charges constatées d'avance. Lors des travaux de maintenance les appels de réserve viendront en diminution de ces charges constatées d'avance. Une provision pour risque a été comptabilisée à la clôture, correspondant au montant des réserves versées qui ne pourront être récupérées à l'issue du contrat.

V – 11. Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit

Au 31 décembre 2019, les emprunts et dettes auprès des établissements de crédits s'élèvent à 29.761,6 MXPf, dont 51,4 MXPf d'intérêts courus.

État des échéances des dettes auprès des établissements de crédit (en XPF).

Libellé	Montant Brut 31/12/19	1 an au plus	1 an au plus et -5 ans	+ 5 ans
Banque de Polynésie - 2015	104 374 997	69 583 334	34 791 663	
Banque de Polynésie - 2019	941 611 112	332 333 328	609 277 784	
AFD - 2015	108 709 510	72 144 249	36 565 261	
Société Générale - 2019	7 648 447 826	609 083 478	2 541 882 856	4 497 481 492
Pré-financement - 2019	5 750 880 657			5 750 880 657
Banque de Tahiti - 2018	1 554 666 151	70 613 601	371 072 907	1 112 979 643
Société Générale - 2019	7 683 167 284	526 152 642	2 326 281 225	4 830 733 417
Pré-financement - 2019	5 786 025 936			5 786 025 936
Total Général	29 577 883 473	1 679 910 631	5 919 871 696	21 978 101 145

V – 12. Emprunts et dettes financières divers

Les emprunts et dettes financières divers s'élèvent à 59,7 MXPf et concernent principalement les jetons de présence des administrateurs ainsi que des dépôts d'agence de voyage.

V – 13. Dettes d'exploitation

Les dettes sont portées au bilan pour leur valeur nominale après prise en compte de toutes les charges à payer pouvant résulter tant des obligations contractuelles de la Société que des législations fiscales et sociales en vigueur. Les dettes fournisseurs s'élèvent à 2.461,3 MXPf au 31 décembre 2019 contre 2.959 MXPf au 31 décembre 2018. Les dettes fiscales et sociales s'élèvent à 2.456,1 MXPf au 31 décembre 2019 et se décomposent comme suit :

- Les dettes sociales, d'un montant de 1.481,1 MXPf, se répartissent de la manière suivante :	
Provision pour congés payés	652
Cotisations sociales	329,3
Provision pour charges sociales sur congés payés	245,7
Autres	254
- Les dettes fiscales, d'un montant de 975 MXPf, se décomposent en :	
Taxes passagers collectées	886,3
Autres dettes fiscales	88,7

V – 14. Autres dettes

Le poste « autres dettes » est passé de 1.283,6 MXPf au 31 décembre 2018 à 1.451,3 MXPf au 31 décembre 2019, répartis comme suit :	
Valorisation des points fidélité « fréquence flyer »	1.076
Charges à payer	329,3
Autres	46

La compagnie offre un programme de fidélisation client « Club Tiare » permettant aux adhérents d'acquérir des miles lors de leurs voyages réalisés auprès d'Air Tahiti Nui ou lors de leurs achats de prestations auprès de sociétés de carte de crédit. Ces miles peuvent être échangés par les adhérents contre des voyages ou d'autres services auprès de la compagnie. La valorisation des points fidélité est calculée sur la base du stock de miles en circulation à la clôture de l'exercice.

V – 15. Produits constatés d'avance

Les produits constatés d'avance, à hauteur de 8.200 MXPf au 31 décembre 2018, s'élèvent à 8.673,5 MXPf au 31 décembre 2019. À la clôture de l'exercice, les produits constatés d'avance se détaillent principalement comme suit :

	MXPf
Billets Émis Non Utilisés	7.126,4
Surcharge carburant	1.390,3
Produits constatés d'avance crédit d'impôt	113,5
Surcharge assurance	43,3

Note sur les billets émis non utilisés :

Conformément au principe habituellement appliqué par les compagnies aériennes, le chiffre d'affaires est constaté lors du transport effectif des passagers, sur la base des coupons reçus au moment du transport. À l'émission du billet, la compagnie constate un produit constaté d'avance, lequel est soldé lors du transport, de l'échange ou du remboursement du billet. Les coupons reçus au moment du transport et émis par une compagnie tierce font l'objet d'une facture à cette dernière selon les règles IATA ou les accords particuliers.

La valeur des Billets Émis et Non Utilisés (BENU) à la clôture de l'exercice 2019 figurent au passif du bilan. Sachant que les billets émis ont une validité d'un an, Air Tahiti Nui a passé une écriture de produit exceptionnel, correspondant à l'annulation de tous les billets émis non utilisés avec une date d'émission antérieure à 12 mois, de 432,5 MXPf.

Rapport

des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

V – 16. Honoraires des commissaires aux comptes

À fin décembre 2019, les honoraires des commissaires aux comptes, figurant au compte de résultat de l'exercice, s'élèvent à 14,3 MXPF.

V – 17. Effectif (ETP) au 31 décembre 2019

	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019
Cadres	68	70	67,8
Agents de maîtrise	148,8	144,1	147
Ouvriers et employés	102,4	106,3	93
Personnel navig. commercial	310	305	307
Personnel navig. technique	78,5	77	73
Total Polynésie française	707,7	702,4	687,8
Personnel basé à l'étranger	64,2	64,1	58,7
Effectif total	771,9	766,5	746,5

V – 18. Comptes consolidés

Il a été établi des comptes consolidés pour le groupe Air Tahiti Nui à partir de l'exercice 2019.

V – 19. Information des créances et dettes avec les parties liées

Partie liée : Tahiti Nui Helicopters	En XPF
Créances	24.832.439
Fournisseurs	476.015

Opinion

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous avons effectué l'audit des comptes annuels de la société S.A.E.M.L. AIR TAHITI NUI relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2019, tels qu'ils sont joints au présent rapport. Ces comptes ont été arrêtés par le conseil d'administration le 26 mai 2020 sur la base des éléments disponibles à cette date dans un contexte évolutif de crise sanitaire liée au Covid-19.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, tels qu'applicables en Polynésie française, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

Fondement de l'opinion

Référentiel d'audit

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont indiquées dans la partie « Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport.

Indépendance

Nous avons réalisé notre mission d'audit dans le respect des règles d'indépendance qui nous sont applicables, sur la période du 1^{er} janvier 2019 à la date d'émission de notre rapport, et notamment nous n'avons pas fourni de services interdits par les normes d'exercice professionnel.

Observation

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note IV de l'annexe des comptes annuels qui expose les perspectives de continuité d'exploitation en 2020.

Justification des appréciations

En application des normes d'exercice professionnel relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les appréciations suivantes qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes pour l'audit des comptes annuels de l'exercice.

Votre société constitue des provisions pour obligation de maintien des aéronefs en bon état de navigabilité tel que décrit dans les notes « III – 3 » et « V – 10.3 » de l'annexe. Nos diligences ont notamment consisté à vérifier le traitement comptable retenu pour la traduction des obligations de maintenance, à apprécier les données et les hypothèses sur lesquelles se fondent les estimations, à nous assurer de leur caractère raisonnable, à revoir les calculs effectués par la société et à vérifier que les notes « III – 3 » et « V – 10.3 » de l'annexe des comptes annuels exposent une information appropriée. Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le contexte de l'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, arrêtés dans les conditions rappelées précédemment, et de la formation de notre opinion exprimée ci-avant. Nous n'exprimons pas d'opinion sur des éléments de ces comptes annuels pris isolément.

Vérification du rapport de gestion et des autres documents adressés aux actionnaires

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion de votre conseil d'administration et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

S'agissant des événements survenus et des éléments connus postérieurement à la date d'arrêté des comptes relatifs aux effets de la crise liée au Covid-19, la direction nous a indiqué qu'ils feront l'objet d'une communication à l'assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes.

Responsabilités de la direction et des personnes constituant le gouvernement d’entreprise relatives aux comptes annuels

Il appartient à la Direction d’établir des comptes annuels présentant une image fidèle, conformément aux règles et principes comptables français, tels qu’applicables en Polynésie française, ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu’elle estime nécessaire à l’établissement de comptes annuels ne comportant pas d’anomalie significative, que celle-ci provienne de fraudes ou résulte d’erreurs.

Lors de l’établissement des comptes annuels, il incombe à la Direction d’évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de présenter dans ces comptes, le cas échéant, les informations nécessaires relatives à la continuité d’exploitation et d’appliquer la convention comptable de continuité d’exploitation, sauf s’il est prévu de liquider la société ou de cesser son activité.

Les comptes annuels ont été arrêtés par votre Conseil d’administration.

Responsabilités des commissaires aux comptes relatives à l’audit des comptes annuels

Il nous appartient d’établir un rapport sur les comptes annuels. Notre objectif est d’obtenir l’assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d’anomalie significative.

L’assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d’assurance, sans toutefois garantir qu’un audit réalisé conformément aux normes d’exercice professionnel permet de systématiquement détecter toute anomalie significative.

Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d’erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l’on peut raisonnablement s’attendre à ce qu’elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes prennent en se fondant sur ceux-ci.

En application des normes d’exercice professionnel applicables en France, notre mission de certification des comptes ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de votre société.

Une description plus détaillée de nos responsabilités de commissaires aux comptes relatives à l’audit des comptes annuels figure dans l’annexe du présent rapport et en fait partie intégrante.

Fait à Papeete,
Le 05 juin 2020.

Pour la SCP
GOSSE PARION CHANGUES MENARD ALBERT

Pour la SARL
KPMG

Christophe PARION
Commissaire aux comptes

Jean-Louis PELLOUX
Commissaire aux comptes

ANNEXE AU RAPPORT
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES RESPONSABILITÉS
DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Dans le cadre d’un audit réalisé conformément aux normes d’exercice professionnel applicables en France, le commissaire aux comptes exerce son jugement professionnel tout au long de cet audit.

En outre :

- il identifie et évalue les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d’erreurs, définit et met en oeuvre des procédures d’audit face à ces risques, et recueille des éléments qu’il estime suffisants et appropriés pour fonder son opinion. Le risque de non-détection d’une anomalie significative provenant d’une fraude est plus élevé que celui d’une anomalie significative résultant d’une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- il prend connaissance du contrôle interne pertinent pour l’audit afin de définir des procédures d’audit appropriées en la circonstance, et non dans le but d’exprimer une opinion sur l’efficacité du contrôle interne ;
- il apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, ainsi que les informations les concernant fournies dans les comptes annuels ;
- il apprécie le caractère approprié de l’application par la direction de la convention comptable de continuité d’exploitation et, selon les éléments collectés, l’existence ou non d’une incertitude significative liée à des événements ou à des circonstances susceptibles de mettre en cause la capacité de la société à poursuivre son exploitation. Cette appréciation s’appuie sur les éléments collectés jusqu’à la date de son rapport, étant toutefois rappelé que des circonstances ou événements ultérieurs pourraient mettre en cause la continuité d’exploitation. S’il conclut à l’existence d’une incertitude significative, il attire l’attention des lecteurs de son rapport sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas fournies ou ne sont pas pertinentes, il formule une certification avec réserve ou un refus de certifier ;
- il apprécie la présentation d’ensemble des comptes annuels et évalue si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents de manière à en donner une image fidèle.

Perspectives 2020



© Christopher Liau

**'I fano na, e fano ā,
grâce à vous, l'aventure continuera.**

La crise sanitaire du Covid-19 et ses conséquences désastreuses sur l'économie mondiale, en particulier pour les secteurs de l'aérien et du tourisme, aura freiné sans ménagement en début d'année 2020 une activité déjà chahutée par l'arrivée de la concurrence en 2019.

Heureusement, Air Tahiti Nui est entrée dans cette crise avec de bons fondamentaux (tant en termes de trésorerie que de fonds propres) et des ratios supérieurs à la moyenne de l'industrie. Mais la violence de la pandémie n'aura toutefois épargné aucune compagnie et même les plus solides auront besoin du soutien de leur État.

L'endettement élevé et l'attrition du marché en sortie de crise vont entraîner une lutte de tous les instants pour retrouver des marges viables.

Toutes les compagnies aériennes vont devoir se transformer en profondeur pour affronter ce bouleversement majeur s'articulant autour d'une chute de la demande et de restrictions sanitaires, qui implique *a fortiori* une rationalisation de la structure de coûts voire des diminutions dans les effectifs, comme ont déjà été contraintes de les opérer bon nombre de *majors* du secteur.

Air Tahiti Nui n'échappera pas à la règle et, alors qu'un effort important avait déjà été consenti sur la réduction des coûts de structure pour rendre la compagnie plus compétitive sur 2019, les efforts devront se poursuivre l'année prochaine.

À l'instar de ses consœurs, notre compagnie sollicitera les aides nécessaires à son maintien dans un environnement extrêmement dégradé.

Le poids économique d'Air Tahiti Nui en Polynésie française et son rôle indispensable dans la continuité territoriale et le soutien au tourisme, première industrie du pays, la confortent dans son label « d'entreprise stratégique ».

En effet, elle représente plus qu'un atout pour le développement touristique du pays et sera indéniablement fondamentale à la reconstruction, qui sera lente et progressive, d'un marché touristique déjà largement ébranlé par cette crise.

2019 a vu s'achever avec succès la transition de la flotte démarrée cinq ans plus tôt, offrant à notre compagnie un nouvel outil de travail permettant de capitaliser sur ses facteurs clés de succès tels que l'excellence de son service et l'expérience immersive offerte par notre marque.

L'introduction des *Tahitian Dreamliner*, finalement intervenue dans un environnement très différent de celui de 2015, a obligé la compagnie à développer des éléments de différenciation pour révéler sa signature, affirmer sa valeur ajoutée et ainsi se démarquer de ses concurrents.

S'inscrivant dans cette philosophie d'amélioration continue, le comité produit opérationnel se refocalisera en 2020 sur la méthodologie formalisée au moment du *rebranding* de la marque pour renforcer le service Air Tahiti Nui, qui verra notamment se développer des balises de service.

Constitutifs du plan commercial 2020, tel que prévu avant l'avènement de la crise sanitaire, les volets distribution, digitalisation et recettes devraient également voir leurs actions intensifiées au cours de l'année.

Aujourd'hui, l'enjeu pour les compagnies aériennes reste de sécuriser la trésorerie nécessaire pour traverser la crise et pouvoir rebondir à son issue. Elles vont aussi devoir rapidement se réinventer afin de répondre aux spécificités d'un marché « post-covid » et reprendre leur place au sein d'un ciel international en pleine recomposition ;

Air Tahiti Nui sera du voyage.

Indicateurs RSE

INDICATEURS CLÉS ET CORRESPONDANCES GRI

Les principes directeurs et les recommandations de la Global Reporting Initiative ont été pris en compte dans la rédaction de ce rapport.

		2017	2018	2019	Variation 2018/2019	Ref. GRI
SOCIAL						
Nombre de salariés	unité	790	780	755	-3%	G4-LA1
Embauches	unité	54	48	26	-46%	
Départs	unité	53	50	46	-8%	
Montant de la masse salariale	milliards	7,44	7,25	7,26	0%	
Montant alloué à la formation professionnelle	millions Fcfp	78	65	110	69%	G4-10
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation du personnel	pourcentage	0,99	0,97	0,91	-6%	
Nombre d'accident du travail (avec arrêt de travail)	unité	12	16	20	25%	
Parité (pourcentage de collaboratrices tous métiers confondus)*	pourcentage	51,6	52,3	52,8	1%	
Nombre de travailleurs handicapés	unité	2	2	1	-50%	
ENVIRONNEMENT						
Nombre de vols opérés (vols commerciaux réguliers—passagers et fret, vols charters, vols techniques, vols <i>full cargo</i>)*	Unité en nombre d'étapes	2 170	2 129	1 994	-6%	G4-EN15
Nombre d'heures de vols*	Unités heures bloc (cale à cale)	19 108	18 607	17 314	-7%	
Émissions CO ₂ directes*	tonnes équivalent CO ₂	379 070	368 655	305 020**	-17%	
Consommation d'énergie (batiments PPT)	Kilowatt kW	706 810	773 739	946 242	22%	
SOCIÉTAL						
Chiffre d'affaires	milliards Fcfp	35,4	34,1	31,9	-6%	G4-EC1
Nombre de passagers transportés	unité	484 722	471 542	434 280	-8%	
Nombres de touristes transportés	unité	137 772	132 456	114 061	-14%	
Part de marché du trafic touristique	pourcentage	69,20%	61,20%	48,30%	-21%	
Recettes touristiques générées (impact indirect de l'activité d'Air Tahiti Nui)	milliards Fcfp	35	39,6	na	na	
Tonnage de marchandises transportées	tonnes	9 512	9 697	8 922	-8%	
Montant consacré au soutien d'associations locales (caritatives et environnementales)	millions Fcfp	32,1	31,3	21,6	-31%	
ÉCOUTE DES PARTIES PRENANTES						
Nombre de membres actifs Club Tiare	unité	129 786	143 291	154 086	8%	
Taux satisfaction client	pourcentage	96%	96%	na ⁽¹⁾	na	G4-PR5
Nombre de clients interrogés	unité	6 604	4 326	4 124	-5%	G4-PR5

(1) Du fait de l'introduction en cours d'année de nouveaux appareils Boeing, les enquêtes à bord ont été menées en plusieurs vagues sur 2019 : de janvier à juin, elles ont été lancées sur les deux flottes sans distinction de type d'appareil ; de juillet à septembre, les retours ont été concentrés sur la nouvelle classe Moana Premium de façon à pouvoir évaluer avec plus de précision la satisfaction clientèle sur ce nouveau produit proposé par la compagnie ; sur le dernier trimestre, les enquêtes se sont poursuivies sur une flotte exclusive de B787-9 (cf. § Politique de satisfaction clientèle en p.30 de ce rapport).

* Certaines données ont pu évoluer depuis la publication du rapport de développement durable 2018 suite à la correction de valeurs et la mise à jour d'indicateurs.

** Selon déclaration et audit CORSIA



Flashez ce code et retrouvez
ce rapport sur www.airtahitinui.com



AIR TAHITI NUI

Aéroport de Tahiti-Faa'a - Immeuble Tua Rata - Faa'a
BP 1673 - 98713 Papeete - Tahiti - Polynésie française
Téléphone : (+689) 40 47 67 87 - Fax : (+689) 40 47 67 90
www.airtahitinui.com