

# BACCALAURÉAT TECHNOLOGIQUE

ÉPREUVE D'ENSEIGNEMENT DE SPÉCIALITÉ

**SESSION 2021**

## **SCIENCES ET TECHNOLOGIES DU MANAGEMENT ET DE LA GESTION**

<b>Management, sciences de gestion et numérique</b>
---

Durée de l'épreuve : **4 heures**

Coefficient : **16**

*L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.*

*L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.*

Dès que ce sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 16 pages numérotées de 1/16 à 16/16.

**Le candidat sera attentif aux consignes contenues dans le sujet pour traiter les questions.**

<b>Notation</b>	20 points
-----------------	-----------

## Liste des dossiers

## Barème indicatif sur 100

Dossier 1 :	la compagnie Air Tahiti Nui et son environnement	30 points
Dossier 2 :	les effets de la réorientation stratégique de l'entreprise Air Tahiti Nui	30 points
Dossier 3 :	la communication de l'entreprise Air Tahiti Nui	40 points

### Liste des documents à exploiter :

- Document 1 : présentation de l'entreprise Air Tahiti Nui
- Document 2 : dossier transport aérien : le ciel polynésien s'ouvre à la concurrence
- Document 3 : tableau de bord économique et financier d'Air Tahiti Nui
- Document 4 : la flotte *Boeing 787-9* d'Air Tahiti Nui
- Document 5 : en 2018, la concurrence a ralenti Air Tahiti Nui
- Document 6 : les nouvelles fonctionnalités en ligne
- Document 7 : Air Tahiti Nui inaugure son dernier long-courrier *Dreamliner*, le « Tetiaroa »
- Document 8 : malgré la concurrence, Air Tahiti Nui résiste bien
- Document 9 : extrait du bilan de Air Tahiti Nui
- Document 10 : la responsabilité sociétale chez Air Tahiti Nui
- Document 11 : Amadeus, le logiciel interface entre Air Tahiti Nui et ses clients
- Document 12 : Air Tahiti Nui dévoile sa nouvelle marque
- Document 13 : la relation client
- Document 14 : extraits des pages *Facebook*, *Instagram* et application d'Air Tahiti Nui
- Document 15 : extrait du rapport « Développement durable 2018 »

**Attention, ce sujet comporte des questions obligatoires et des questions au choix.**

# La modernisation d'Air Tahiti Nui face aux multiples changements de son environnement



Et si le paradis portait un nom ? Bienvenue en Polynésie française !

Tahiti, Bora Bora, les Marquises, etc. Ces lieux mythiques et authentiques ouvrent leurs portes.

Située dans le Pacifique sud à mi-chemin entre la Californie et l'Australie, distante de 18 000 km de la métropole, la Polynésie française est une collectivité d'outre-mer (COM) de la France bénéficiant d'un statut d'autonomie au sein de la République : elle comprend 118 îles et s'étend sur une surface grande comme l'Europe pour une population totale d'environ 280 000 habitants. Sa monnaie n'est pas l'euro mais le franc pacifique (Fcfp) (1 € = 119,33 Fcfp)<sup>1</sup>.

Les cinq archipels polynésiens des Australes, des Gambier, des Marquises, de la Société et des Tuamotu font encore et toujours rêver : ils attirent de plus en plus de touristes.

En 2019, la Polynésie française a en effet accueilli 236 642 touristes (un record depuis l'an 2000), soit une hausse de 9,4 % par rapport à l'année précédente. L'Amérique du Nord et l'Europe portent la croissance touristique de cette année ; en revanche, la région Pacifique et l'Asie se contractent.

Principal moteur du développement économique polynésien, le tourisme est un secteur essentiel pour ce territoire. Le gouvernement de la Polynésie a donc décidé de se doter d'un outil permettant d'acheminer les touristes en plus grand nombre : fruit d'une longue réflexion, la compagnie aérienne Air Tahiti Nui a été créée en 1996.

Outre son activité de transport aérien, Air Tahiti Nui est un véritable acteur du développement de la région qui œuvre pour valoriser les richesses du territoire (humaines, naturelles).

L'entreprise est également pleinement engagée dans une démarche RSE (responsabilité sociétale des entreprises), ce dont témoigne notamment l'objectif de réduction de l'empreinte environnementale.

En près de 15 ans d'existence, Air Tahiti Nui a dû se moderniser afin de s'adapter aux multiples changements de son environnement.

Aujourd'hui ses dirigeants s'interrogent :

## **Quels sont les effets des innovations impulsées par Air Tahiti Nui sur ses performances ?**

Afin d'analyser cette situation, il vous est demandé d'étudier les dossiers suivants :

Dossier 1 : la compagnie Air Tahiti Nui et son environnement

Dossier 2 : les effets de la réorientation stratégique de l'entreprise Air Tahiti Nui

Dossier 3 : la communication de l'entreprise Air Tahiti Nui

---

<sup>1</sup> Dans le sujet, les valeurs sont exprimées en euros.

## Dossier 1 – La compagnie Air Tahiti Nui et son environnement

### Documents à exploiter

- Document 1 : présentation de l'entreprise Air Tahiti Nui
- Document 2 : dossier transport aérien : le ciel polynésien s'ouvre à la concurrence
- Document 3 : tableau de bord économique et financier d'Air Tahiti Nui
- Document 4 : la flotte *Boeing 787-9* d'Air Tahiti Nui
- Document 5 : en 2018, la concurrence a ralenti Air Tahiti Nui
- Document 6 : les nouvelles fonctionnalités en ligne

Pendant plus de 10 ans, Air Tahiti Nui et Air France ont été les seules compagnies aériennes proposant des vols vers / depuis Tahiti. En 2018, deux nouveaux concurrents, *French Bee* et *United Airlines*, bouleversent le marché de l'aérien en Polynésie. En effet, le nombre d'offreurs de billets d'avion reliant Tahiti au reste du monde double. La concurrence s'intensifie, et les voyageurs bénéficient ainsi de prix réduits.

### Questions obligatoires

1.1	Identifier les finalités d'Air Tahiti Nui.
1.2	Présenter les menaces issues de l'environnement d'Air Tahiti Nui.
1.3	Relever l'option stratégique mise en œuvre par Air Tahiti Nui et expliquer sa pertinence.

### Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.

1.4.a	Proposer des indicateurs pertinents pour évaluer les performances financière et commerciale d'Air Tahiti Nui.
1.4.b	Calculer l'évolution du chiffre d'affaires et du résultat d'exploitation d'Air Tahiti Nui entre 2017 et 2018. Commenter vos résultats.

## Dossier 2 - Les effets de la réorientation stratégique de l'entreprise Air Tahiti Nui

### Documents à exploiter

- Document 6 : les nouvelles fonctionnalités en ligne
- Document 7 : Air Tahiti Nui inaugure son dernier long-courrier *Dreamliner*, le « Tetiaroa »
- Document 8 : malgré la concurrence, Air Tahiti Nui résiste bien
- Document 9 : extrait du bilan de Air Tahiti Nui
- Document 10 : la responsabilité sociétale chez Air Tahiti Nui

L'innovation est au cœur de la réorientation stratégique amorcée par Air Tahiti Nui avec notamment la modernisation de sa flotte (achat de quatre avions *Boeing* long-courrier *Dreamliner*) et le développement de son offre commerciale.

L'entreprise a introduit des changements profonds et durables qui touchent toutes les dimensions de son organisation : commerciale, financière, humaine et technologique.

### Questions obligatoires

2.1	Caractériser l'approche marketing d'Air Tahiti Nui et présenter l'évolution de son offre commerciale.
2.2	Justifier, par le calcul, le montant du fonds de roulement net global (FRNG) de 2018.
2.3	Commenter puis expliquer l'évolution du FRNG et de la trésorerie.

### Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.

2.4.a	Identifier les facteurs de motivation à l'œuvre dans l'organisation Air Tahiti Nui et présenter leurs effets sur les salariés.
2.4.b	Identifier et justifier les mécanismes de coordination mobilisés dans le cadre du projet de renouvellement de la flotte.

## Dossier 3 - La communication de l'entreprise Air Tahiti Nui

### Documents à exploiter

- Document 10 : la responsabilité sociétale chez Air Tahiti Nui
- Document 11 : Amadeus, le logiciel interface entre Air Tahiti Nui et ses clients
- Document 12 : Air Tahiti Nui dévoile sa nouvelle marque
- Document 13 : la relation client
- Document 14 : extraits des pages *Facebook*, *Instagram* et application d'Air Tahiti Nui
- Document 15 : extrait du rapport « Développement durable 2018 »

Pour assurer sa notoriété, Air Tahiti Nui s'appuie sur une stratégie de communication en cohérence avec ses orientations stratégiques et ses objectifs de performance. Elle soigne ainsi son image aussi bien auprès de ses collaborateurs que de ses clients. L'entreprise a conscience que sa communication doit intégrer les évolutions numériques et les nouvelles attentes de son environnement, au service de sa réorientation stratégique.

Questions obligatoires	
3.1	Présenter les différents objectifs de la stratégie de communication pour l'entreprise et pour ses salariés.
3.2	Détailler les moyens par lesquels Air Tahiti Nui entretient sa e-réputation.

Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.	
3.3.a	Repérer les outils numériques utilisés par Air Tahiti Nui et justifier leur intérêt pour l'organisation et pour ses clients.
3.3.b	Repérer les différentes modalités de communication d'Air Tahiti Nui et analyser la pertinence de chacune d'entre elles.

Questions au choix. Répondre au choix à l'une des questions suivantes.	
3.4.a	En une quinzaine de lignes, analyser les enjeux éthiques auxquels Air Tahiti Nui est confrontée.
3.4.b	En une quinzaine de lignes, montrer que les choix en matière de responsabilité sociétale des entreprises réalisés par Air Tahiti Nui sont source de création de valeur.

### **Présentation de l'entreprise Air Tahiti Nui**

Basée à Tahiti, la compagnie aérienne Air Tahiti Nui opère ses premiers vols vers Los Angeles (États-Unis) et Osaka (Japon) en 1998. Son but est de relier la Polynésie française au monde. Elle rejoint ainsi Air France, qui, jusque-là, était la seule compagnie aérienne proposant des vols internationaux en Polynésie.

Les trajets proposés par Air Tahiti Nui ont évolué selon le contexte économique : des liaisons ont été créées, d'autres abandonnées. Aujourd'hui, la compagnie propose des vols vers quatre destinations : Los Angeles (États-Unis), Paris (France), Tokyo (Japon) et Auckland (Nouvelle-Zélande). En 2019, elle a transporté plus de 434 000 passagers, dont 114 000 touristes, soit 48 % du trafic international total en Polynésie.

L'entreprise compte 755 collaborateurs. Son statut juridique est celui d'une société anonyme d'économie mixte locale. Son capital est détenu à plus de 80 % par la Polynésie française, un territoire d'outre-mer sous statut d'autonomie avec la France.

Air Tahiti Nui réalise ses vols avec quatre avions *Boeing* long-courrier *Dreamliner*. Elle propose aux passagers trois classes : la classe affaire, la classe premium économique et la classe économique. Elle compte 154 000 adhérents à son programme de fidélité. Elle mise sur l'expérience client (immersion en Polynésie, digitalisation, modernité des avions) pour se démarquer de la concurrence.

Source : [www.airtahitinui.com](http://www.airtahitinui.com)

### **Document 2**

#### **Dossier transport aérien : le ciel polynésien s'ouvre à la concurrence**

Deux nouvelles compagnies aériennes internationales, *French Bee* et *United Airlines*, ont inauguré en 2018 leur desserte de Tahiti. Ces nouveaux arrivants ont déjà permis une augmentation du nombre global de passagers et provoqué une révision à la baisse du prix des billets. [...]

*French Bee* a inauguré la liaison Paris Orly-Papeete (Tahiti) via San Francisco le 12 mai 2018, avec un Airbus A350 flambant neuf qui effectue trois rotations par semaine. [...] Cette compagnie *low-cost*<sup>2</sup> du groupe Dubreuil (Air Caraïbes) atteindrait un taux de remplissage de 80 % ; c'est le principal responsable, sur le troisième trimestre 2018, d'une hausse du trafic de 12,6 % sur l'aéroport de Tahiti-Faa'a. *French Bee* prend ainsi la deuxième place sur l'axe Paris - États-Unis -Tahiti, derrière Air Tahiti Nui et devant Air France.

Le 30 octobre dernier, c'est un *Boeing 787-9 Dreamliner* de *United Airlines* en provenance de San Francisco qui se posait sur le tarmac de l'aéroport Tahiti-Faa'a, juste après avoir annoncé que la desserte, initialement prévue pour les cinq mois de la basse saison touristique, serait étendue à l'année entière à raison, là aussi, de trois fréquences hebdomadaires.

---

<sup>2</sup> *Low cost* : proposer des prix plus bas que la moyenne du marché.

Face à ces nouveaux concurrents, dont les tarifs d'appel sont parfois inférieurs de moitié aux leurs, Air Tahiti Nui et Air France ont déjà réagi. La compagnie polynésienne, qui avait décidé du renouvellement intégral de sa flotte<sup>3</sup> en 2015, a réceptionné en octobre 2018 le premier de quatre *Boeing 787-9 Dreamliner*, et les trois autres seront mis en service d'ici la fin 2019 (le second de sa nouvelle flotte a été mis en service début 2019). La compagnie table sur la nouvelle configuration des cabines passagers, plus haut de gamme, pour affronter la concurrence, notamment sur le marché nord-américain. Dans le même temps, les deux compagnies historiques ont pratiqué des baisses de prix, proposant de nouvelles formules à options payantes calquées sur les compagnies *low-cost*. [...] Air Tahiti Nui serait également en train d'étudier une desserte asiatique comme Hong Kong ou Singapour, et on parle d'une éventuelle ligne [...] entre l'Asie et l'Amérique du Sud. Mais, dans un contexte de fluctuation des cours pétroliers, les contraintes des transporteurs aériens peuvent changer rapidement.

Si l'offre de sièges vers la Polynésie a progressé d'environ 40 %, soit 5 000 à 6 000 sièges par semaine, l'offre de chambres ne progresse pas aussi vite, malgré les incitations du pays. En attendant, après l'euphorie provoquée par ces nouveaux arrivants, les transporteurs aériens pourraient déchanter. Pour Michel Monvoisin, PDG<sup>4</sup> d'Air Tahiti Nui, aucun ne gagnera de l'argent cette année mais la bonne santé financière affichée depuis cinq ans par sa compagnie lui permet d'envisager les turbulences de façon relativement sereine.

Source : [http://outremers360.com/6 avril 2019](http://outremers360.com/6%20avril%202019)

### **Document 3**

#### **Tableau de bord économique et financier d'Air Tahiti Nui**

<i>En millions d'euros</i>	2017	2018
Chiffres d'affaires	301	295
Résultat d'exploitation	25	-15

Source : extraits du rapport d'activité 2018, pages 32 à 34

<https://www.airtahitinui.com/>

### **Document 4**

#### **La flotte *Boeing 787-9* d'Air Tahiti Nui**

##### **Un air de Tahiti**

- respirez un air pur. [...] Un système innovant de purification par filtration gazeuse.
- Profitez de la vue. [...] Nos hublots sont les plus grands jamais intégrés à un avion. [...] Ils peuvent être réglés au niveau de luminosité désiré d'une simple pression du doigt.
- Point météo : basse pression et niveau d'humidité confortable en cabine.

<sup>3</sup> Flotte : ensemble des avions.

<sup>4</sup> Président-directeur général.



## De meilleurs équipements pour un impact amoindri

- 60 % de bruit en moins.
- Technologie *Smoother Ride*<sup>5</sup>. Doté de capteurs intelligents, l'appareil détecte les turbulences à l'avance et ajuste automatiquement les surfaces de contrôle des ailes. Ainsi, les secousses provoquées par les turbulences sont atténuées pour un vol tout en douceur [...].
- Une nouvelle cabine Premium.

Source : <https://www.airtahitinui.com/>

## Document 5

### En 2018, la concurrence a ralenti Air Tahiti Nui

La compagnie aérienne polynésienne dévoile des résultats 2018 mitigés, provoqués par l'ouverture à la concurrence.

Air Tahiti Nui a perdu des parts de marché suite à l'arrivée de deux compagnies aériennes concurrentes (*French Bee* et *United Airlines*) : en 2018, la compagnie aérienne [...] a enregistré un chiffre d'affaires d'environ 295 millions d'euros. La baisse est aussi sensible au niveau du trafic, puisque 471 542 personnes (-3 %) ont voyagé avec Air Tahiti Nui l'année dernière.

[...]

### Un exercice 2019 qui sera compliqué

« Notre compagnie a [...] dû s'adapter à un environnement aéronautique en pleine mutation [...]. Ce nouveau contexte concurrentiel hors-norme [...] a logiquement déclenché une guerre des prix, générant une tension forte sur les recettes unitaires. Cette situation s'est doublée d'une forte hausse du prix du carburant non répercutée sur le prix des billets d'avion », analyse le dirigeant. Pour autant, Air Tahiti Nui demeure leader sur ces axes, en s'octroyant 57,8 % du trafic international de l'année. [...]

Source : <https://www.lechotouristique.com/>  
4 Juillet 2019

## Document 6

### Les nouvelles fonctionnalités en ligne

Côté client, la mise en service du premier appareil de la nouvelle flotte en fin d'année aura accéléré le développement de nouvelles options permettant d'améliorer l'expérience de voyage *end-to-end* (« de bout en bout ») des clients pour accompagner la montée en gamme des produits de la compagnie. Grâce à la modernisation du système de gestion des passagers (solutions logicielles Amadeus installées fin 2016), Air Tahiti Nui s'est offert la possibilité de proposer de nouveaux services à ses passagers.

---

<sup>5</sup> *Smoother ride* : technologie qui permet de réduire les mouvements de l'avion pour un meilleur confort des passagers.

Ainsi, le site internet [www.airtahitinui.com](http://www.airtahitinui.com) s'est vu enrichi de nouvelles fonctionnalités.

Parmi elles :

- « *Award Shopper* <sup>6</sup> », spécifiquement adressé aux membres du club de fidélité Tiare, leur permet depuis le 12 juin de réserver en ligne un billet *prime* avec des miles. [...] ;
- la nouvelle option « Sièges à la carte » [...] permet de réserver à l'avance [...] un siège souhaité (les sièges « Extra Confort » qui offrent plus d'espace pour les jambes sont situés en première rangée des cabines Moana Economy ou au niveau des issues de secours et les sièges « Préférence » offrent le choix d'un hublot, d'un accès direct au couloir, ou tout simplement la garantie de voyager à côté d'un ami ou d'un proche) ;
- la possibilité de changer sa réservation en ligne.

Source : rapport d'activité 2018 d'Air Tahiti Nui, page 13  
<https://www.airtahitinui.com/>

## **Document 7**

### **AirTahiti Nui inaugure son dernier long-courrier *Dreamliner*, le « Tetiaroa »**

Le dernier *Boeing* « Tahitian Dreamliner » de la compagnie Air Tahiti Nui, nommé « Tetiaroa », a été béni mercredi en présence du président de la Polynésie française Edouard Fritch et de la marraine de l'appareil, Tumi Brando. Au terme de cette cérémonie, le PDG d'ATN (Air Tahiti Nui) a salué un moment de « joie » et d'« émotion » qui fait suite à quatre années de travail intense.

Le renouvellement de la flotte d'Air Tahiti Nui, initié en 2015, s'est conclu mercredi avec la bénédiction du quatrième et dernier appareil commandé, de type *Dreamliner* appelé « Tetiaroa » en hommage à l'atoll<sup>7</sup> du même nom, ancienne propriété du célèbre acteur américain Marlon Brando. [...] Cet appareil de dernière génération, conçu par *Boeing*, permettra notamment à la compagnie d'économiser 29 000 tonnes de carburant par an et de faire voyager les visiteurs dans de meilleures conditions.

#### **Challenge abouti**

Lors de cette bénédiction, le PDG de la compagnie, Michel Monvoisin, a souligné le travail produit par ses équipes : « Cet avion, le dernier de la première commande, représente l'aboutissement de quatre années de travail. Le public ne réalise pas encore mais cela a été intense car on ne change pas une flotte comme ça surtout quand on passe d'un type d'appareil à un autre. Cela a été une masse de travail pour tout le monde : pour l'ensemble du personnel, l'équipe projet, les pilotes, les navigants et les mécaniciens. Nous étions attendus au virage et nous sommes dans les temps, conformes à notre planning. Tout s'est déroulé comme cela était prévu et c'est une grande satisfaction que ce challenge ait abouti. Il y a une forme de soulagement aujourd'hui, mais aussi de joie et d'émotion. »

Pour le renouvellement de sa flotte, la compagnie au Tiare<sup>8</sup> avait opté en 2015 pour l'acquisition de quatre appareils de type *Boeing Dreamliner*, dont deux exploités en location. Les deux autres appareils ayant été acquis en pleine propriété. L'investissement pour ces achats est de l'ordre de 50 milliards de Fcfp. [...]

Source : [www.tahiti-infos.com](http://www.tahiti-infos.com)  
14 Août 2019

---

<sup>6</sup> *Award Shopper* : nouveau service proposé aux clients pour récompenser leur fidélité.

<sup>7</sup> *Atoll* : Île des mers tropicales, formée de récifs coralliens qui entourent une lagune centrale d'eau peu profonde, le lagon.

<sup>8</sup> *Tiare* : littéralement « fleur de Tahiti » au puissant parfum de jasmin. Elle est l'emblème de la Polynésie française.

### **Malgré la concurrence, Air Tahiti Nui résiste bien**

Malgré le renforcement de la compétition sur l'axe de Papeete (arrivée de French Bee sur Paris-San Francisco-Papeete et celle de United Airlines au départ des États-Unis), Air Tahiti Nui maintient sa position de leader vers la Polynésie et va renforcer ses fréquences.

Engagée depuis plusieurs années dans une véritable transformation, avec notamment le renouvellement total de sa flotte (cinq A340-400 remplacés par quatre *Boeing 787-9*) maintenant totalement achevé depuis quelques mois, Air Tahiti Nui résiste très bien et valide son modèle économique [...]. Ce renforcement s'est traduit par une augmentation de capacités de 39 % sur l'axe transatlantique entre 2017 et 2019 et de 20 % vers Papeete. [...]

L'introduction d'une classe économique premium a aussi permis de compenser en volumes et en recettes la réduction du nombre de sièges en classe économique. « Nous avons su adapter notre grille tarifaire. Nous savions qu'il y avait une demande non satisfaite de certains passagers qui pouvaient mettre 300 euros de plus pour passer à l'éco premium et bénéficier d'un bien meilleur service. Cette introduction, ainsi que notre nouvelle classe affaires, nous permet aussi de développer le marché *corporate*<sup>9</sup> », précise Mathieu Bechonnet, directeur général délégué d'Air Tahiti Nui.

« Nous avons aussi bénéficié des excellentes performances du *Boeing 787-9* qui nous apportent des économies d'exploitation encore plus importantes que celles que nous avons prévues, avec notamment des réductions de consommation de carburant de l'ordre de 20 % », explique Mathieu Bechonnet. [...] Pour l'année en cours, compte tenu de la bonne réponse du marché, elle prévoit d'augmenter ses capacités entre Tahiti et Paris, de l'ordre de 12 %. « Nous allons être en basse saison à près de cinq fréquences par semaine, contre seulement deux auparavant ».

Cette bonne performance, dans un environnement en mutation, est aussi le résultat d'une politique de gestion des ressources humaines au service des objectifs. La compagnie veille à maintenir un cadre chaleureux et propice à l'épanouissement personnel en proposant des évolutions de carrière. À cet effet, des séminaires avec des formateurs internes permettent aux salariés d'accéder à des parcours dédiés. Sans compter l'entraide et le coaching entre salariés.

*Sources : rapport d'activité 2017 d'Air Tahiti Nui  
<https://www.air-cosmos.com>  
24 janvier 2020*

---

<sup>9</sup> Marché des voyageurs d'affaires.

## Extrait du bilan de Air Tahiti Nui

		2017	2018	Evolution (%)
<b>Emplois stables</b>	Immobilisations (brut)	306 984	332 025	8,2 %
<b>Ressources stables</b>	Amortissement et dépréciation	203 375	206 753	1,7 %
	Capitaux propres	114 440	113 992	- 0,4 %
	Provisions pour risques et charges	9 553	10 549	10,4 %
	Dettes financières	4 839	19 613	305,3 %

en milliers d'euros

## Le fonds de roulement net global (FRNG) et la trésorerie d'Air Tahiti Nui

FRNG 2017 : 25 223 milliers d'euros

FRNG 2018 : 18 882 milliers d'euros

Trésorerie nette 2017 : 14 955 milliers d'euros

Trésorerie nette 2018 : 13 985 milliers d'euros

Source : données issues des rapports d'activité 2017 et 2018

## Document 10

## La responsabilité sociétale chez Air Tahiti Nui

## RSE

## Engagements et performance 2018

S'appuyant sur la norme ISO 26000,  
la démarche RSE d'Air Tahiti Nui s'articule autour de 4 piliers.

Exploitation responsable	Vecteurs de développement
<p><b>Garantir la sécurité de nos vols</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 274 rapports d'événements permettant de mieux cerner les problématiques de sécurité.</li> </ul> <p><b>Maintenir une relation durable avec nos parties prenantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élu meilleure compagnie aérienne dans le Pacifique Sud.</li> <li>- 96 % satisfaction clients BtoC.</li> </ul>	<p><b>Soutenir les projets de développement de la Polynésie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 ans d'ancrage territorial (impacts directs et indirects sur l'économie et l'emploi en Polynésie).</li> <li>- 18 millions Fcfp<sup>1</sup> en soutien aux associations caritatives locales.</li> </ul>
Empreinte environnementale	Employeur engagé
<p><b>Réduire nos émissions CO<sub>2</sub></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- - 4 % d'émissions CO<sub>2</sub> liées aux vols.</li> <li>- Objectif 2020 fixé à -12 %.</li> </ul> <p><b>Contribuer à la préservation de la destination Tahiti et sa biodiversité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 12,6 millions Fcfp<sup>1</sup> en soutien aux associations environnementales locales.</li> </ul>	<p><b>Assurer la santé et la sécurité au travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4,6 millions de Fcfp<sup>1</sup> consacrés aux actions sport et santé en faveur des employés.</li> </ul> <p><b>Développer les compétences des collaborateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 98 % des effectifs ont bénéficié d'au moins une formation dans l'année.</li> </ul>

<sup>1</sup> Franc pacifique

Source : extrait du rapport de développement durable 2018

## **Amadeus, le logiciel interface entre Air Tahiti Nui et ses clients**

Créé en 1988 par un consortium de compagnies aériennes (Air France, Lufthansa, Iberia et SAS), Amadeus est aujourd'hui le premier fournisseur mondial de solutions technologiques pour le secteur du voyage.

Le système de réservation Amadeus compte comme clients des voyagistes, agences de voyages, compagnies aériennes ou maritimes, des hôtels, etc. Nous créons des solutions qui permettent aux compagnies aériennes et aux aéroports, aux hôtels et aux compagnies ferroviaires, aux moteurs de recherche, aux agences de voyages, aux tour-opérateurs et aux autres acteurs d'assurer leur activité et d'améliorer l'expérience de voyage, et ce, dans le monde entier. [...]

### **Gestion des clients, des invités et des voyageurs**

[...] Nos solutions de gestion des clients vous aident à gérer et à améliorer l'expérience client du premier contact au règlement, et au-delà. Si vous êtes une compagnie aérienne qui cherche à améliorer ses capacités de traitement de clients, nous pouvons vous aider. [...] Nos solutions de fidélisation et de récompense feront revenir les clients, peu importe dans quelle partie de notre industrie vous travaillez.

Source : <https://amadeus.com/fr/>

## **Air Tahiti Nui dévoile sa nouvelle marque**

La compagnie aérienne Air Tahiti Nui a dévoilé à ses clients et partenaires le nouveau visage de sa marque, à l'aube de son 20<sup>e</sup> anniversaire et de l'arrivée dans sa flotte du *Boeing 787-9 Dreamliner*.



Elle a annoncé le 16 avril 2018 que ses nouveaux projets, ses nouveaux avions, les nouvelles technologies et bientôt ses 20 ans sont « autant d'occasions pour la compagnie au Tiare de rénover sa marque afin de présenter à ses clients, à la Polynésie et au monde, les nouvelles aspirations qui l'animent ». Pour célébrer ses 20 ans de présence dans le ciel, Air Tahiti Nui rafraîchit son identité visuelle afin d'aborder l'avenir « avec un esprit, une énergie et une fierté renouvelés ». Emblème traditionnel d'Air Tahiti Nui et de la Polynésie française, la célèbre et délicate fleur de Tiare conserve bien entendu une place de choix au sein du logo tout en affichant un nouveau look plus sophistiqué et plus moderne. Élaborée avec soin par Alexander Lee, artiste polynésien de talent, cette fleur de Tiare « incarne la beauté et l'esprit de nos îles ». Il la décrit comme « un symbole pur, naturel et fécond, au délicat parfum qui renferme de nombreux secrets que seuls les initiés reconnaîtront. Icône symbole de la compagnie, cette fleur de Tiare est le fruit d'un design minutieux visant à établir une connexion encore plus profonde avec la Polynésie, son peuple et ses traditions ». Avec sa « silhouette fine et fière tournée vers l'avant », ce nouveau logo est porteur d'un message « subtil mais fort » sur l'engagement vers l'avenir, capturant selon la compagnie « l'essence même de l'essor et du progrès dans lesquels s'inscrit Air Tahiti Nui ».

Le 20 novembre 2018, Air Tahiti Nui célébrera son 20<sup>e</sup> anniversaire – un mois après la livraison de son premier *Boeing 787-9 Dreamliner* sur les quatre attendus. Ces appareils préfigurent « une nouvelle ère pour la compagnie, mais qui s'inscrit néanmoins dans la continuité d'une mission qui a débuté en 1998 au service de la Polynésie française et des polynésiens ». Les prochains mois seront marqués par de nouvelles manifestations importantes incluant la présentation des nouveaux uniformes, des nouveaux appareils et de leur système de divertissement à bord.

Source : <https://www.air-journal.fr/>

## **Document 13**

### **La relation client**

Symbole de Tahiti aux yeux du monde, Air Tahiti Nui met tout en œuvre pour montrer l'hospitalité, la beauté et la sérénité qui animent ses habitants et ce à chaque détail : l'accueil avec un sourire chaleureux et une fleur de Tiare, le changement d'uniforme de l'équipage en une tenue tahitienne élégante et confortable peu après le décollage, le service attentionné tout en restant sans prétention. Toute l'équipe fait preuve d'un bel enthousiasme pour faire en sorte que chaque passager soit détendu et satisfait.

Au fil du temps, nous avons bâti une véritable relation de confiance avec nos passagers, qui nous sont restés fidèles depuis maintenant 20 ans. Le club Tiare a été créé pour valoriser et récompenser cette fidélité.

[...] Le système de gestion informatique Amadeus Altéa est mis en place, perfectionnant l'offre de services et les possibilités de réservation pour tous les clients d'Air Tahiti Nui. [...] La compagnie fête par la même occasion ses 20 ans en 2018 ! Pour fêter cet anniversaire, Air Tahiti Nui fait peau neuve : nouveau logo, nouvel univers graphique et nouvelle flotte.

### **La gestion de la relation client**

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 de gestion de la relation client (CRM : *customer relationship management*), basée sur la technologie de l'éditeur *Salesforce* (leader de son marché), 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, etc.) 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.

Source : <https://www.airtahitinui.com/fr-fr/notre-histoire>



Extraits des pages Facebook, Instagram et application d'Air Tahiti Nui



**airtahitinui**

C'est la journée internationale de la femme. Nous souhaitons remercier toutes les collaboratrices d'Air Tahiti Nui qui réalisent un travail incroyable aussi bien au sol qu'en vol.

@gregoirelebacon

#journéeinternationaledelafemme  
#8mars  
#bonheur

1 169 J'aime

8 MARS



**Air Tahiti Nui**

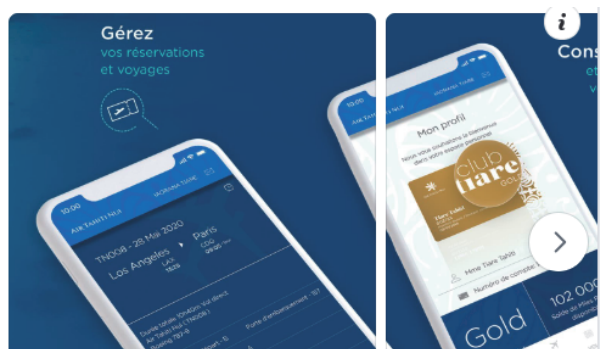
3 July at 05:30

A l'embarquement, Air Tahiti Nui offre à l'ensemble de ses clients un kit sanitaire comprenant 2 masques chirurgicaux, un flacon de gel hydroalcoolique et des lingettes désinfectantes.

Pour assurer le bon respect de l'hygiène au sein des aéroports, des distributeurs de gel hydroalcoolique sont également disponibles tout au long de votre parcours. Cliquez ci-après pour en savoir plus <https://bddy.me/2VDmz1d>

479

28 comments 229 shares



**Air Tahiti Nui**

Yesterday at 16:48

Nous avons créé pour vous une toute nouvelle application mobile Air Tahiti Nui destinée à simplifier la préparation et la réservation de vos voyages

Vous pouvez désormais consulter vos réservations et gérer vos miles en quelques clics, personnaliser votre expérience de voyage, recevoir des notifications ou encore suivre les vols en temps réel ! Téléchargez l'application dès maintenant

Sources : Instagram, Facebook et Air Tahiti Nui, 8 mars, 3 et 8 juillet 202

**Extrait du rapport Développement durable 2018**

Sur le volet social, Air Tahiti Nui est engagée à accompagner ses collaborateurs pour relever les nombreux défis à venir (transition Boeing, nouvel environnement concurrentiel). L'entreprise a poursuivi son programme de formation réglementaire à destination de ses personnels de l'exploitation (équipes notamment) et la formation administrative et technique en faveur de ses personnels au sol dans le souci d'améliorer la cohésion et la performance collective.

**Engagement 6 : partager une vision commune et maintenir les bases d'une relation de confiance**

**Événement fédérateur**

+ 460 collaborateurs présents à la soirée anniversaire des 20 ans.

**Déploiement de nombreux outils d'informations disponibles en faveur des collaborateurs**

- Journal interne trimestriel
- Portail intranet
- Podcast
- Newsletter hebdomadaire
- Rencontre trimestrielle « Morning coffee avec le Président Directeur Général »

**Séminaire des cadres**

Deux journées pour maintenir l'encadrement informé et motivé face aux nombreux enjeux de la compagnie.

94,5 % de satisfaction.

**Favoriser la diversité**

La parité est respectée au sein de la compagnie avec une représentation féminine à 50,5 % des effectifs et 41 % dans la catégorie cadre.

Source : [www.airtahitinui.com/rapport-developpement-durable-2018](http://www.airtahitinui.com/rapport-developpement-durable-2018)