



Rapport d'activité 2020



AIR TAHITI NUI



Sommaire

Édito	4
Démarche RSE	6
Statut et capital	7
Ressources humaines	8
Gouvernance, conformité et gestion des risques	14
Digitalisation : adaptation et renforcement du système d'information	18
ATN, acteur du développement de la Polynésie française	20
L'activité aérienne	26
Le volet environnemental	32
Trafics et résultats commerciaux	34
États financiers	38
Perspectives 2021	57
Indicateurs RSE	58

Édito

2020 a effacé en l'espace de quelques mois 21 ans de croissance ininterrompue du trafic aérien mondial. Pour Air Tahiti Nui, ce sont huit années consécutives de résultats positifs qui ont été stoppées ; malgré une concurrence acharnée avec 40% d'augmentation de l'offre en sièges en 2019, nous avons conservé notre place de *leader* sur la Polynésie avec près de 50% de parts de marché.

La pandémie de Covid-19 a brisé net les tendances encourageantes qui commençaient à se dessiner fin 2019 et affecté tous les maillons de notre secteur et de l'industrie touristique dans son ensemble. La crise sanitaire sans précédent qu'elle a entraînée a eu raison de nombreux acteurs de l'aérien, sans distinction de taille, modèle économique ou couverture réseau ; si ATN a jusqu'ici « tenu le choc », notre compagnie n'a pas été épargnée—comme le montrent les chiffres de ce rapport—par les conséquences alarmantes qui découlent de son avènement.

De l'instauration des mesures sanitaires aux restrictions de voyage puis à la fermeture des frontières, il aura fallu, durant cette année qui fut celle de tous les superlatifs, faire preuve d'une mobilisation et d'une agilité permanentes.

Ainsi, alors que la politique budgétaire de l'année avait été bâtie sur un accroissement des fréquences, principalement sur la route transatlantique, l'entreprise a d'abord mis en place dès la fin mars, considérant les restrictions émises par l'ensemble des gouvernements des différents pays pour le transport depuis et vers la Polynésie française, un programme de vols hebdomadaires réduit à deux rotations sur Paris, une sur Auckland et une sur Los Angeles (le dernier vol Narita ayant été opéré le dimanche 22 mars 2020). Il a ensuite fallu réétudier dans l'urgence nos routes avec des points de transit alternatif (Pointe-à-Pitre, Vancouver) et constamment rebâtir de nouveaux programmes de vols visant à mitiger les effets désastreux de la crise sur l'économie de notre compagnie.

Au plus fort des perturbations au printemps, l'évolution exponentielle de l'épidémie a donné une cadence saccadée à la gestion de crise, pour laquelle une constante adaptabilité aux nouvelles décisions sans cesse remises en question était de mise, sans aucune visibilité à court ou même moyen terme sur l'amélioration de la situation. Face à l'effondrement du trafic aérien mondial, le gouvernement français s'engageait à maintenir une continuité territoriale entre la Polynésie française et la métropole et confiait à Air Tahiti Nui une délégation de service public provisoire pour assurer les vols entre Tahiti et Paris.

Tout en permettant à notre compagnie d'assurer un minimum d'activité, cette mission réaffirmait le positionnement « d'entreprise stratégique » d'Air Tahiti Nui : par son poids dans l'économie locale d'une part, et son rôle indispensable de partenaire de développement du pays d'autre part (au travers des évacuations médicales du territoire—qu'elle est toujours seule à pouvoir assurer—ou des vols cargo, dont deux vers Shanghaï, pour le rapatriement de produits sanitaires, essentiellement des masques chirurgicaux et des respirateurs, au moment où il y avait une pénurie mondiale).

Les valeurs de solidarité et de fraternité propres à Air Tahiti Nui ont plus que jamais guidé nos collaborateurs à toutes les étapes de cette crise. Au milieu de beaucoup de mauvaises nouvelles, le contexte inédit qu'elle offrait a eu le mérite de nous obliger à repousser nos limites et nous a permis d'opérer, dans le cadre des contraintes imposées par les autorités américaines face à l'épidémie de Covid-19, le premier vol direct de Tahiti à Paris (16 161,59 km parcourus en 15 heures et 57 minutes). Par la suite, trois autres vols directs du même type ont été opérés pour relier Paris, dont le plus long vol commercial réalisé, qui est aussi—techniquement (Tahiti étant un territoire français)—le plus long vol domestique opéré à ce jour (8 874,68 *nautical miles*, soit 16 435,91 km parcourus en 16 heures et 30 minutes).

Sur la partie sociale, les premières mesures homogènes de réduction du temps de travail imaginées dès la fin mars ont débouché au mois de juillet sur l'établissement d'un « plan de départs volontaires » qui nous permettait d'éviter le spectre d'un plan social à l'heure où beaucoup de compagnies aériennes licenciaient massivement et où de nombreuses autres n'avaient déjà pas eu la chance de survivre au choc de la crise. C'est le cœur lourd que nous avons dit aurevoir à 117 de nos collaborateurs, de Tahiti et de nos régions, générant une économie de 17% sur la masse salariale. Grâce à la signature d'un protocole d'accord par la très grande majorité des syndicats portant sur une baisse générale de 5% des salaires dès le mois de novembre, et pour trois ans, ce sont près de 200 millions Fcfp supplémentaires d'économie que nous pourrions réaliser chaque année. Un accord de productivité du personnel navigant pour ajuster nos ressources aux besoins du programme de vols est venu finaliser en fin d'année ces efforts, permettant de dégager une économie supplémentaire de 10% de la masse salariale ; une mobilisation de notre personnel particulièrement appréciée considérant le fait que, à la différence des autres compagnies françaises, Air Tahiti Nui ne bénéficie pas du chômage partiel.

J'en profite pour saluer ici l'accompagnement de l'ensemble des partenaires sociaux de l'entreprise, qui ont su faire preuve de responsabilité. Je remercie également tous les salariés d'Air Tahiti Nui qui, à distance, confinés ou privés de leur travail, n'ont pas ménagé leurs efforts pour garantir la continuité de notre exploitation tout en faisant les sacrifices qui s'imposaient pour conserver leur outil de travail et assurer sa viabilité. Mes remerciements vont aussi à nos actionnaires, pour leur engagement sans faille et quotidien qui nous a permis de faire entendre notre voix pour convaincre les décideurs de l'importance de soutenir notre industrie et tous ses acteurs, aussi petits soient-ils—à l'image d'Air Tahiti Nui. Le pays a matérialisé son soutien sur la partie financière grâce à une avance en compte courant de près de 2 milliards Fcfp, remboursable sur deux ans, nous permettant de faire rapidement face à une partie de nos charges fixes. Cette avance vient compléter un dispositif d'emprunt de près de 8 milliards Fcfp accordé par l'État, que nous remercions également de son soutien, dans le cadre des PGE (prêts garantis par l'État), qui soulage notre trésorerie mais constitue une dette remboursable dès juillet 2021.

L'année 2020 a été émaillée de nombreux défis que les équipes d'Air Tahiti Nui ont su relever, travaillant de concert avec les services du pays, de l'État, les aéroports et nos nombreux partenaires et fournisseurs, afin de s'adapter aux nouvelles contraintes sanitaires essentiellement. Nous avons régulièrement échangé avec les autorités sanitaires pour trouver des tests toujours plus fiables et améliorer le parcours de nos clients et personnels ; aucun effort n'a été ménagé durant cette période mouvementée, incertaine et rude, pour renforcer la sécurité de nos équipages et de nos passagers. Des protocoles sanitaires ont rapidement été adoptés par Air Tahiti Nui, s'associant au système HEPA de filtration et de renouvellement de l'air de nos Boeing Dreamliner pour limiter de manière conséquente les risques de contamination à bord et de diffusion du virus d'un pays à l'autre. En plus des mesures de dépistage et la présentation d'un résultat négatif au test Covid-19 exigées par la réglementation en vigueur, notre dispositif prévoit notamment : le port du masque obligatoire pour les passagers et les équipages, la distanciation physique sur les zones d'attente, aux comptoirs d'enregistrement, lors des déplacements en vol, et la limitation de ces derniers, une procédure de nettoyage et de désinfection renforcée de nos appareils et équipements, et des prestations simplifiées afin d'éviter les risques de contacts. Devant l'ampleur de la situation, nous pouvons nous féliciter d'avoir été capables d'une telle réactivité, montrant l'extraordinaire combativité de notre personnel. L'actualité de notre secteur et *a fortiori* son avenir sont encore, pour l'heure, conditionnés par cette crise du coronavirus ; notre objectif unique reste de préparer durablement la reprise et de relancer notre destination. Nos efforts continueront pour ce faire d'être fournis sans concession, pour que le voyage continue, le plus longtemps possible et tous ensemble.

Des *challenges* de taille attendent notre industrie sur l'année à venir : réouverture globale des frontières, poursuite des tests, politiques de vaccination et « passeports » associés, nouvelle façon de prévoir la demande, etc. À plus petite échelle, notre compagnie devra, à la reprise, faire face à une concurrence agressive et peut-être à des opérateurs plus puissants après leur potentielle consolidation (fusion, acquisition...) et ayant bénéficié des aides de leur État.

Dans cette période inédite pour notre secteur et dans la vie de notre entreprise, Air Tahiti Nui n'a pas boudé ses récompenses en fin d'année et notamment les prix « Grande compagnie cinq étoiles » de l'APEX *Official Airline Ratings* pour la 2^e année consécutive, « Meilleure compagnie aérienne du Pacifique Sud 2020 » du *Global Traveler* pour la 3^e année consécutive et « Meilleure compagnie aérienne de loisirs 2020 » du *Global Traveler* pour la 2^e année consécutive. Notre compagnie s'est aussi distinguée lors des « Business Traveller's Cellars in the Sky Awards 2020 » en décrochant l'or dans les catégories *Best Business Class Sparkling*, *Best Business Class White*, *Best Business Class Cellar*, et une mention spéciale pour la meilleure carte des vins de classe affaires. Ces distinctions, porte-étendards d'une réussite et d'une résilience collectives, font la démonstration que le produit et la qualité sont des impératifs qu'Air Tahiti Nui ne délaisse pas, même en temps de crise, et que nos collaborateurs restent mobilisés pour que sécurité continue à rimer avec confort et service au travers d'une expérience de voyage unique qui maintient les plus hauts standards d'excellence. Forts de notre pugnacité à surmonter les défis qui jalonnent depuis 22 ans l'histoire de notre compagnie, nous aurons à cœur de vous en faire la démonstration à bord.

Au plaisir de vous accueillir très prochainement sur nos lignes ;
Plus que jamais, le voyage continue,
I fano na, e fano ā.



© ATN—MH

Démarche RSE



NOTRE POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Air Tahiti Nui a été l'une des premières entreprises polynésiennes à s'engager volontairement dans une démarche RSE. Depuis 2015, elle a ainsi créé une cellule dédiée pour formaliser et mettre en œuvre sa politique. Après la publication de deux rapports de développement durable (2016 et 2018), la compagnie continue de rendre compte de ses efforts en matière de RSE dans ce rapport annuel consolidé depuis l'année dernière, aux côtés des résultats de son activité, des données financières, et de sa performance extra-financière (sans changement sur la conformité au référentiel GRI G4—cf. p.58).

Intervenant sur différents aspects de ses métiers et à tous les niveaux de l'organisation, la politique de responsabilité sociétale voulue et entreprise par Air Tahiti Nui se lit en filigrane de ce document, grâce aux indicateurs et chiffres-clés rattachés aux 4 axes et 10 engagements de progrès qui la définissent (réf. norme ISO 26000) en fonction des thématiques abordées dans ces chapitres :

AXE 1 : Maintenir une exploitation responsable de nos vols

- #1 : garantir la sécurité de nos vols et se conformer à la réglementation
- #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 engagé

- #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

- #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

BILAN D'ÉTAPE 2020

Depuis 2015, Air Tahiti Nui a initié de nombreux chantiers (entre autres : une politique de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, un programme de santé au travail, une démarche éthique, le renforcement de son soutien aux initiatives environnementales et solidaires du pays, etc.) et a réussi le plus gros projet de son histoire avec le renouvellement intégral de sa flotte par 4 Boeing Dreamliner 787-9, lui permettant de réduire de -15,15%* ses émissions de CO₂ dès 2019 (pour 20% initialement fixés à l'horizon 2020). S'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue et sur le long-terme, d'autres objectifs et leurs effets sont en cours de développement.

Désormais bousculée par la crise sanitaire mondiale de Covid-19 et ses répercussions économiques et sociales, Air Tahiti Nui doit relever un nouveau défi de taille : préserver la sauvegarde et la durabilité de son activité. La compagnie doit ainsi rester pleinement mobilisée pour remplir sa mission de désenclavement de la Polynésie française, révélée essentielle et cruciale au cours de cette année 2020 dont le contexte inédit a redistribué les priorités (fret aérien, Evasan**, vols de rapatriement de touristes et Polynésiens, etc.). Elle a démontré pour ce faire sa capacité à trouver des solutions pour sauvegarder sa sécurité financière de manière responsable grâce à la mise en place :

- d'un Plan de continuité de ses activités (PCA) et de l'application immédiate des mesures répondant aux attentes de ses parties prenantes (passagers, équipages et clientèle) en matière de sécurité des vols, de respect des mesures sanitaires et des droits des consommateurs, grâce à l'implication constante de ses collaborateurs et partenaires (protocoles spécifiques dans les avions et bureaux, prévention et sensibilisation des collaborateurs, télétravail, application des droits et règlements en matière d'indemnisation, etc.) ;
- d'un plan de sauvegarde d'Air Tahiti Nui (mesures d'économie à court et moyen termes, plan de départs volontaires) grâce au maintien d'un dialogue social régulier en interne (aboutissant à des efforts consentis par tous les personnels de la compagnie) et en externe avec ses partenaires historiques (le pays, ses acteurs économiques et l'État).

Déterminée à rebondir à l'issue de cette crise sans précédent, Air Tahiti Nui entend bien continuer à assurer son rôle de vecteur de développement de la Polynésie française ; la pérennité de son activité étant plus que jamais étroitement conditionnée à la réouverture du pays et à sa relance économique.

* Donnée révisée depuis la publication du rapport annuel de 2019.

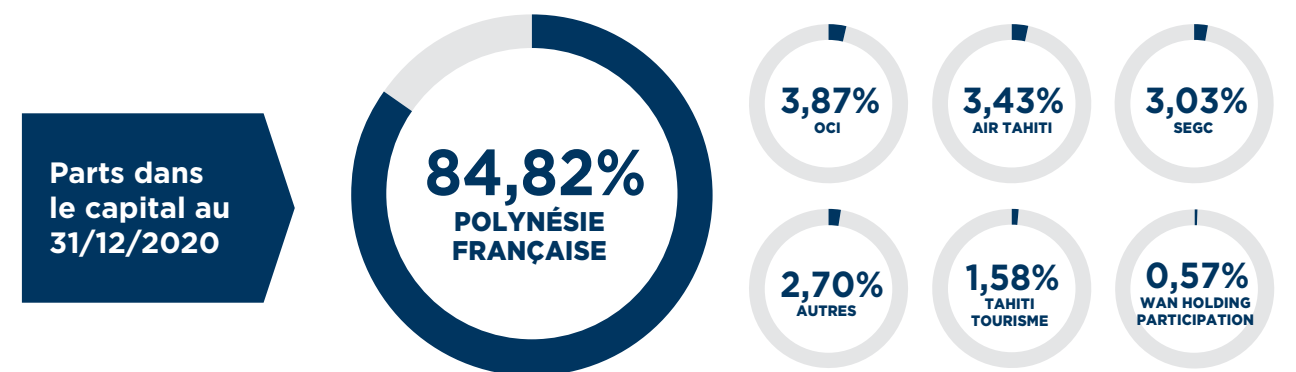
** Évacuations sanitaires.

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 liées à la prise de participation majoritaire du pays dans le capital de la compagnie.

Depuis le 22 novembre 2011, le capital s'élève à 1 622 956 875 Fcfp et se répartit comme suit au 31 décembre 2020 :



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 depuis le 03 décembre 2020 :

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 Yvonnick RAFFIN, ministre des Finances, de l'Économie, en charge de l'énergie, de la PSG et de la coordination de l'action gouvernementale ;
- Madame Nicole BOUTEAU, ministre du Tourisme, du Travail, en charge des transports internationaux et des relations avec les institutions ;
- Monsieur Jean-Christophe BOUISSOU, ministre du Logement, de l'Aménagement, 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 Claude PERIOU, conseiller auprès du président de la Polynésie française ;
- Monsieur Michel MONVOISIN, président directeur général de la SAEML Air Tahiti Nui et président du conseil d'administration ;
- Monsieur Franco LANZA, 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, représentant la société civile *Wan Holding Participation* ;
- Monsieur Matahiarii BROTHERS, président de la SAS Océanienne de capital investissement ;
- Monsieur James ESTALL, représentant Air Tahiti ;
- Monsieur Richard BAILEY, représentant Tahiti Beachcomber SA.

COMMISSAIRES AUX COMPTES

Les commissaires aux comptes d'Air Tahiti Nui sont la SCP PARION CHANGUES MENARD ALBERT BOYER, 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 AU COMMERCIAL
Mathieu BECHONNET (par intérim depuis le 01/10/2020)

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 (NZ & AUS)
Daniel Eggenberger



Directeur région Polynésie et fret global
Yann MASINGUE (depuis janvier 2020)



Direction Sales & Business Development
Lolita LUTH WONG-YEN



Direction Revenue Management, Pricing, Schedule & Charter
Raimana CHAMPS



Direction Direct Customer Services
Vaitea KOHLER



Direction Loyalty, Digital, Product & Communication
Torea COLAS



Direction Commercial Tools & Processes
Mihimana DAVID



Direction financière
Pierre CHAMPION



Direction des ressources humaines
Manuarii MERVIN (depuis le 01/11/2020)



Direction administration et organisation
Heifara MORIENNE



Direction des systèmes d'information
Laurent HUSSON



Direction des opérations aériennes
Stanley DESCAMPS



Direction des opérations au sol, escales et fret
Céline CLAEYS



Direction technique
Yannick MERMET

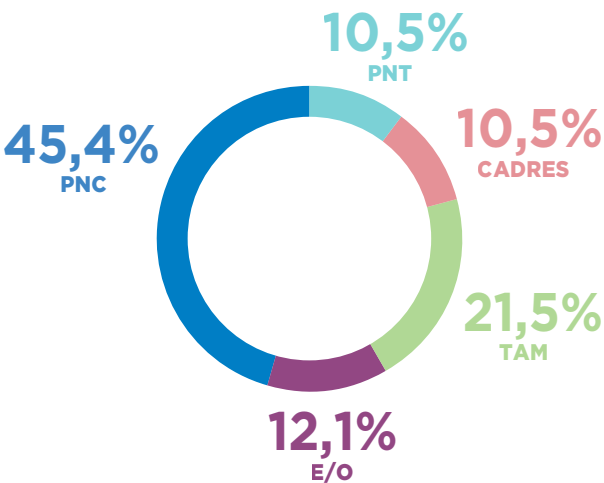


Direction du système de gestion
Gilles BERNEDE



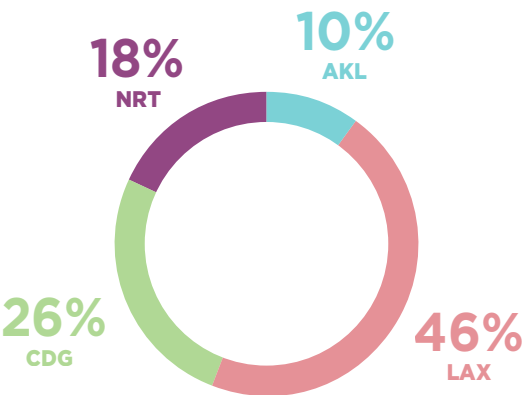
Secteur PNC
Éric DELCUVELLERIE

Répartition des effectifs de Polynésie française par catégories professionnelles



Source : bilan social 2020 ATN

Répartition des effectifs des stations extérieures



Source : DRH ATN



621
collaborateurs
au 31 décembre 2020

Parité

Avec 53% de collaboratrices, la part des femmes chez Air Tahiti Nui a encore un peu progressé sur l'année (52,7% en 2019). On note notamment un maintien du taux de féminisation à 45% chez les cadres.

RÉPARTITION DU CAPITAL HUMAIN

Au 31 décembre 2020, les effectifs de la compagnie s'établissent à 621 collaborateurs (contre 755 au 31 décembre 2019), répartis entre les personnels au sol à Tahiti (252), les personnels navigants (319 ; dont 259 personnels commerciaux et 60 personnels techniques), et les agents des bureaux et escales extérieures (50).

Répartition des effectifs Air Tahiti Nui par genre

Effectifs	2018	Répartition 2018	2019	Répartition 2019	2020	Répartition 2020
Hommes	372	47,7%	357	47,3%	292	47%
Femmes	408	52,3%	398	52,7%	329	53%
Total	780	100%	755	100%	621	100%



© Grégoire Le Baçon

MESURES SOCIALES COVID-19

Dans le cadre du confinement prononcé par les autorités de l'État et de la Polynésie française, du 20 mars au 29 avril 2020, la compagnie a engagé avec ses partenaires sociaux un premier protocole de réduction de temps de travail baptisé « RTT1 », suivi d'un second, nommé « RTT2 », afin d'adapter ses ressources humaines aux nouvelles mesures sanitaires en place et à la forte baisse d'activité.

Protocole « RTT1 »

Ce premier protocole proposait une réduction de temps de travail de 30% dès le 1^{er} avril 2020, jusqu'au 30 juin 2020, et la mise en télétravail de l'ensemble du personnel sol pendant la durée du confinement décrété par les autorités.

Dans l'attente de la mise en place du dispositif DiESE, effectif à compter du 21 mai 2020, l'entreprise s'est subrogée au pays en versant l'équivalent du DiESE à ses salariés, du 1^{er} avril au 20 mai 2020.

Le protocole prévoyait également la suspension du versement de l'ensemble des primes, le gel de l'avancement 2020 pour l'ensemble du personnel et la suspension des protocoles sociaux du personnel navigant, en vue d'apporter une flexibilité maximum dans la construction des plannings.

Protocole « RTT2 »

Ce deuxième protocole reconduisait les mesures du protocole RTT1 et proposait une réduction de temps de travail de 30% sur juillet 2020 et de 20% sur le mois d'août 2020, en exonérant une partie des effectifs des fonctions commerciales en vue de préparer la réouverture des frontières, alors espérée au 15 juillet 2020, pour traiter notamment l'ensemble des demandes de remboursement.

Plan de départs volontaires

Le 16 juillet 2020, après consultation du comité d'entreprise, la compagnie a mis sur pied un plan de départs volontaires (PDV), avec pour objectif une réduction de sa masse salariale de 20% sur une durée de trois ans. L'ensemble des 117 départs se sont échelonnés entre le 31 août et le 31 décembre 2020, pour une économie en année pleine de près de 15% de la masse salariale, avec une ancienneté moyenne au départ de 15 ans.

Baisse générale des salaires

Suite au PDV, il a été proposé aux partenaires sociaux la signature d'un accord pluriannuel de baisse générale des salaires de 5%, qui impactera sur trois ans l'ensemble des salaires de base (élément servant à calculer les autres émoluments de salaires tels que la prime d'ancienneté, les heures complémentaires et supplémentaires, etc.). Cette baisse s'est matérialisée au 1^{er} novembre grâce à la signature d'un protocole social, pour la période de novembre 2020 à décembre 2023.

ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

L'année 2020 a vu ses effectifs baisser de manière significative, avec 134 départs pour 6 embauches externes (dont 1 en CDI) en début d'année, sur la partie commerciale et les fonctions support. À compter du confinement, l'ensemble des embauches externes a été gelé.

MASSE SALARIALE GLOBALE

La masse salariale s'élève en 2020 à 5,222 milliards Fcfp (dont 1,4 milliard Fcfp de cotisations patronales), hors indemnités relatives au plan de départs volontaires ; en forte baisse (7,263 milliards Fcfp en 2019).



INDICATEURS POLYNÉSIE

Contrats de travail :

134
départs
(dont 1 démission,
19 fins de CDD
et 117 départs volontaires)

566
salariés sous
statut CDI

5
salariés en CDD

0
salariés avancés

Absentéisme :

16
accidents de travail
(dont 6 avec arrêt
de travail)

1 511
jours
de maternité

FORMATION PROFESSIONNELLE

Sur 2020, compte tenu de l'impact lié au confinement, la DRH n'a réussi à déployer que 50% de son plan de formation.

346 stagiaires ont été formés sur le volet dit administratif (efficacité professionnelle et bien-être, bureautique/informatique, commercial/service client, langues, management, hygiène et sécurité), pour un budget de 5 millions Fcfp (contre 21 MFcfp en 2019).

35,5 millions Fcfp ont par ailleurs été attribués à la formation réglementaire des équipages.



40,5
millions Fcfp
consacrés à la
formation



FOCUS RSE-AXE 3 Engagement #6

Partager une vision commune et maintenir les bases d'une relation de confiance

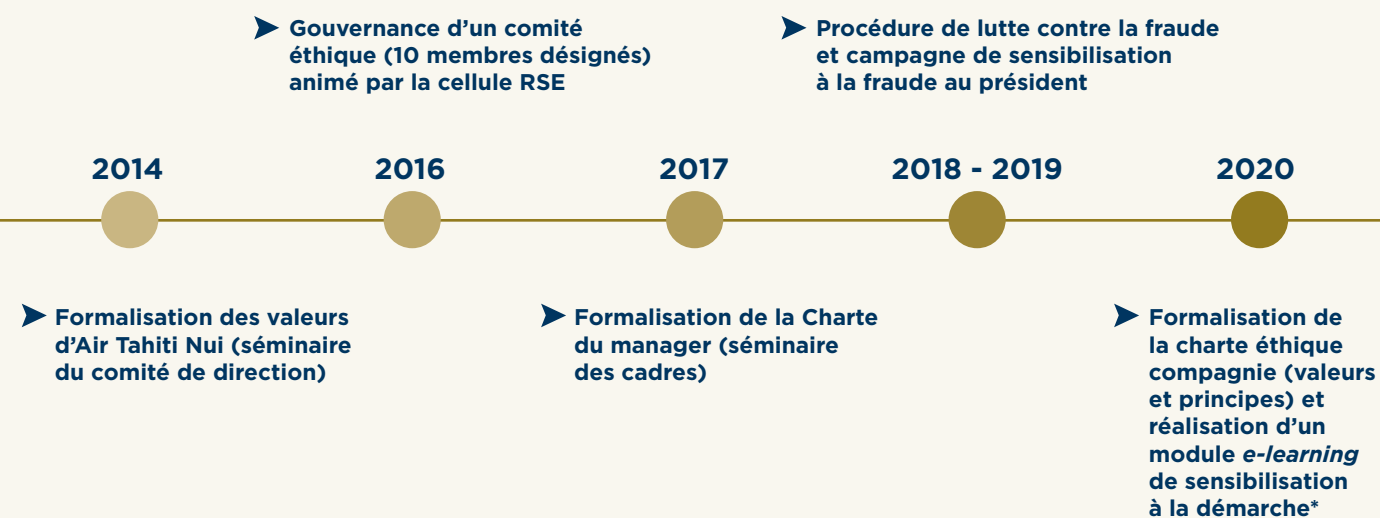
Pour accompagner le déploiement de sa démarche RSE et encadrer les principes de sa gouvernance, la cellule RSE anime depuis 2016, sous la présidence du PDG de la compagnie, un comité éthique, composé de dix membres permanents.

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

En 2020, le comité éthique a formalisé sa charte éthique pour servir de guide et impulser des pratiques professionnelles conformes aux engagements d'Air Tahiti Nui (dont la publication a été repoussée à 2021). Un module de sensibilisation *e-learning* a été réalisé dans l'année pour insuffler cette culture éthique et accompagner les services et collaborateurs dans son appropriation.

Une démarche éthique participative

Air Tahiti Nui a entrepris depuis plusieurs années sa démarche éthique en menant une réflexion participative et collective pour définir et partager les valeurs fortes de sa culture d'entreprise.



* Diffusion reportée à 2021.

FOCUS RSE-AXE 3 Engagement #7

Assurer santé, sécurité et bien-être au travail

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



Évolution des accidents
du travail avec arrêt de travail [G4-LA6]

2019 : 20
2020 : 16

En 2020, la DRH a poursuivi son programme de prévention des troubles musculosquelettiques (100% de l'effectif PNC formé, ces derniers étant particulièrement concernés dans le cadre du changement de flotte : nouvel environnement de travail et nouvelles cabines).

Pour informer et sensibiliser ses collaborateurs dans l'urgence aux gestes de prévention du risque biologique dès le début de la pandémie, la compagnie s'est également appuyée sur sa plateforme de formation *e-learning* Tāmau, en créant, entre autres, un module dédié au coronavirus. Les autres risques santé-sécurité sur le lieu de travail (formation incendie guide et serre-file, etc.) sont également couverts par des formations en ligne.

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

En 2020, le comité santé (composé de membres volontaires) a maintenu l'organisation d'activités de sensibilisation (cours de yoga, défi marche, stage de permaculture, ateliers culinaires avec une diététicienne, etc.), dans le respect des contraintes de distanciation, malgré un budget restreint.

En parallèle, le comité d'entreprise continue à soutenir activement ces efforts de santé et bien-être au travail par le biais de ses dix sections sportives (randonnée, football, va'a, natation, etc.) et/ou de subventions d'abonnement en salles de sport et/ou conseils auprès d'une diététicienne.

Montant alloué aux actions de sensibilisation
au sport et à la nutrition
(conjointement financées avec le comité d'entreprise)



2019 : 4,6 millions Fcfp
2020 : 850 000 Fcfp

(soit une baisse de 81,5% en raison de l'annulation des événements sportifs et des contraintes de distanciation imposées par la crise Covid-19).

FOCUS RSE-AXE 3 Engagement #8

Développer les compétences et soutenir l'épanouissement des collaborateurs

En tant qu'entreprise de service, Air Tahiti Nui consacre un budget annuel conséquent à la formation de son personnel (0,75% de la masse salariale globale sur 2020 [G4-I0]).

Consécutivement aux contraintes liées à la crise sanitaire et notamment la réduction du temps de travail des collaborateurs, le budget 2020 a été diminué (particulièrement les volets habituellement assurés par des organismes de formation externes), au bénéfice de l'utilisation de la plateforme de formation interne en *e-learning*.

Gouvernance, conformité et gestion des risques



La démarche d'amélioration continue de l'organisation couvre l'ensemble des risques opérationnels et de conformité aux règles 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 ; ils possèdent notamment en commun : la maîtrise des risques (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...).

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.

Rendant compte au cadre responsable de la compagnie, la direction du système de gestion (DSG) supervise toutes les actions du système de gestion. Elle 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 garantit la conformité aux exigences réglementaires applicables et à 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).

La crise sanitaire Covid-19 a eu un impact fort sur l'exploitation des vols, avec pour conséquences :

- la fermeture des espaces aériens (USA, NZ, Japon...) ;
- une très forte perturbation des vols, voire un arrêt de l'exploitation de certaines lignes ;
- une mise en place de vols spécifiques d'affrètement sanitaire et de continuité territoriale ;
- des ouvertures de nouvelles routes : Pointe-à-Pitre, CDG direct, Vancouver (cf. L'activité aérienne, p.26-31) ;
- l'application de contraintes sanitaires strictes : protocoles de désinfection, port du masque, contrôles passagers, suivi, etc.

La DSG a joué un rôle prépondérant dans la gestion de cette crise sanitaire et de tous ces impacts, afin de garantir une continuité de l'exploitation dans le respect des règles de sécurité, via notamment :

- le contrôle de conformité aux exigences applicables, les veilles réglementaires et recommandations EASA Covid-19 ;
- la gestion des dérogations aux règlements européens (EASA), auprès de la DGAC, sur les butées de formation des personnels navigants (PNT et PNC) et la gestion des équipages pour maintenir leurs aptitudes à voler ;
- les études d'impact sur la sécurité liée à la mise en œuvre des mesures sanitaires Covid-19, et autres analyses, contrôles, et mises en œuvre d'actions ;

- les études de sécurité sur les changements liés à la crise Covid-19 : ouvertures de routes, vols spécifiques, changements de sous-traitants, etc. ;
- le suivi des indicateurs de performance sécuritaire afin de garantir la mise en œuvre d'actions correctives et proactives pertinentes et la supervision de l'ensemble des activités de l'exploitation.

Malgré un contexte mondial ébranlé par la crise, Air Tahiti Nui est parvenue à maintenir ses standards pour conserver une place dans le haut du classement national conformité et sécurité.

Évolution de la performance du système de gestion ATN entre 2017 et 2020 (DGAC/SEAC)

Notation 2017	Notation 2019	Notation 2020	Tendance	Critère
B	A	A	➤	Culture de sécurité
E	A	A	➤	Analyse des risques
C	B	A	➤	Pilotage du SGS
E	A	A	➤	Mise en œuvre des actions correctives
D	A	A	➤	Amélioration continue et gestion des changements
B	A	A	➤	Gestion des interfaces
B	A	A	➤	Documentation
C	A	A	➤	Formation et communication
C	D	C	➤	Taux de conformité
D	A	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 : un « régime de compensation et de réduction de carbone pour l'aviation internationale » baptisé CORSIA (acronyme de l'anglais *Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation*).

Depuis le 1^{er} janvier 2019, les exploitants d'avions 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.

Conformément à son plan de suivi des émissions carbone (ou « EMP » pour *Emissions Monitoring Plan*), approuvé courant 2019 par la DGAC, Air Tahiti Nui s'était engagée à suivre et déclarer le volume annuel de ses émissions pour les exercices 2019 et 2020 (cf. Le volet environnemental, p.32-33).

2020 ayant été chamboulée par la crise sanitaire mondiale Covid-19, les émissions de cette année ne seront pas comptabilisées dans la base de calcul. Par ailleurs, entre 2021 et 2026, les exigences de compensation ne s'appliqueront qu'aux vols internationaux entre États volontaires pour participer à la phase pilote du dispositif (2021-2023) ou première phase (2024-2026).

La date de démarrage du paiement de cette « taxe carbone », initialement annoncée au 1^{er} janvier 2021, a été reportée au 1^{er} janvier 2022 compte tenu des impacts de la crise Covid-19 ; c'est à compter de 2027 que tous les opérateurs seront tenus de compenser une partie de leurs émissions de CO₂.

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.

Les investigations s'appuient sur des analyses de documents, le respect des procédures, les entretiens, l'application des techniques d'audit et l'utilisation d'outils développés en interne (guides d'audit, extractions de fichiers), ainsi que sur la constitution du dossier d'audit contenant des feuilles de travail conformément aux normes professionnelles.

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 par l'audit interne et font l'objet d'un suivi et d'une relance périodique auprès des directions concernées.

Au 31 décembre 2019, le stock était porté à 31 recommandations. Au cours de l'exercice 2020, les efforts communs entre les audités et le service du contrôle interne ont permis l'apurement du stock qui ne comptait plus que 6 recommandations au cours du dernier trimestre 2020.

Sur l'exercice 2020, 4 missions d'audit ont été réalisées et ont généré 30 nouvelles recommandations validées par le comité de contrôle interne du 21 décembre 2020.

Au 31 décembre 2020, le nouveau stock de recommandations atteignait 36 recommandations auxquelles un plan d'action était associé pour assurer leur apurement.

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 pour mener à bien nos missions et nous sommes dépendants de son bon fonctionnement. Un dysfonctionnement peut être synonyme de retard de vol et de mécontentement de notre 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'actions 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

AXE 1



LA GOUVERNANCE DE LA SÉCURITÉ DU SI

Objectifs 2020

- Mettre en place un système de management des risques
- Organiser la sécurité et assurer le suivi des actions

Principales réalisations 2020

- Gestion des incidents de sécurité plus nombreux lors de la période de confinement
- Suivi des actions correctives
- Contrôle bi-hebdomadaire des indicateurs de sécurité avec la DSI

AXE 2



AUDITS SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION

Objectifs 2020

- Vérifier que les procédures de sécurité opérationnelle sont bien respectées

Principales réalisations 2020

- Audit sur la gestion des vulnérabilités
- Revue globale des droits suite au plan de départs volontaires

AXE 3



LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE DANS LES PROJETS

Objectifs 2020

- Intégrer des recommandations dans tous les projets à enjeux de sécurité

Principales réalisations 2020

- Mise en place de mesures techniques supplémentaires pour se protéger contre le *phishing*
- Sécurisation de « Office 365 »
- Mise en place du télétravail

AXE 4



SENSIBILISATION DES EMPLOYÉS

Objectifs 2020

- Expliquer les menaces spécifiques au travail à distance
- Inciter les employés à redoubler de vigilance pendant la crise Covid-19

Principales réalisations 2020

- Création d'un guide « Télétravail et sécurité »
- Sensibilisation par mail sur les thèmes du *phishing* et de l'arnaque au président

Digitalisation : *adaptation et renforcement du système d'information*

Les contraintes et changements de rythme et de méthodes de travail imposés en 2020 (confinement, réduction du temps d'activité et télétravail des employés...) ont permis d'éprouver la robustesse et les capacités adaptatives du système d'information d'Air Tahiti Nui. Poursuivant sa démarche de transformation numérique, la DSI a mis à profit cette période particulière pour renforcer et adapter les infrastructures informatiques de la compagnie.

Les collaborateurs de la direction des systèmes d'information d'Air Tahiti Nui ont eu l'honneur en début d'année de voir leur directeur récompensé du prix Coup de cœur du jury de l'élection des « DSI de l'année ». Depuis 1999, « IT for Business » (anciennement « O1 Informatique »), l'une des plus grandes revues professionnelles d'informatique en France, organise cette élection avec un jury essentiellement composé de DSI précédemment récompensés. Au mois de janvier 2020, Laurent Husson, qui a intégré Air Tahiti Nui en 2015, s'est vu décerner ce prix au regard de l'étendue des projets réalisés sous sa houlette par ses équipes depuis sa prise de fonction. Faire beaucoup avec peu—à savoir gérer le SI complet d'une compagnie aérienne sans les moyens des *majors*, avec la spécificité supplémentaire de développer des solutions IT en local dans un territoire ultra-marin, est ce qui a motivé le choix du jury de distinguer notre « DSI Shiva », boostant le département informatique au démarrage d'une année pour le moins particulière.

Une cinquantaine d'équipements supplémentaires de travail à distance et des outils de réunion et de collaboration modernes et sécurisés tels que « Microsoft 365 » et « Teams » ont été mis à la disposition des utilisateurs dans le courant du premier trimestre de l'année.

Malgré les contraintes imposées par la crise sanitaire, les collaborateurs de toutes les régions ont ainsi pu réaliser leurs tâches, répondre aux attentes des clients et assurer le bon fonctionnement de la compagnie.

De nouvelles méthodes de travail, plus agiles et plus performantes, ont aussi été expérimentées. Elles ont aidé la compagnie à s'adapter aux contraintes au fur et à mesure de leur apparition, contribuant ainsi au maintien des activités opérationnelles d'Air Tahiti Nui.

Dans le cadre du Plan de continuité d'activité de l'entreprise (PCA) visant à garantir la continuité des opérations en cas d'incident majeur, une salle serveurs de secours, sécurisée et distante du siège social, a par ailleurs été configurée et mise en service.

Désormais, tous les programmes et données de l'entreprise y sont synchronisés en temps réel, 7J/7 et 24H/24.

En cas d'indisponibilité des moyens informatiques primaires, la compagnie a maintenant la capacité de redémarrer ses systèmes informatiques en quelques heures.

La crise sanitaire s'est traduite par une accélération des changements (contraintes réglementaires, contexte économique...) qu'il a fallu intégrer dans les activités de la compagnie.

Afin de pouvoir mieux y répondre, la DSI a adopté la méthodologie *DevOps* : cette nouvelle manière de développer et mettre en production les applications informatiques permet notamment de réduire le temps nécessaire pour produire et livrer des mises à jour de logiciels, d'augmenter la qualité du code et de rentrer dans un cercle vertueux d'amélioration continue.

Le *DevOps* est devenu un outil très utile de la transformation numérique d'Air Tahiti Nui en permettant de faire évoluer avec souplesse les logiciels au bénéfice de la satisfaction des clients et des utilisateurs.

APPLICATION MOBILE

Atout essentiel de la compétition que se livrent les compagnies aériennes pour satisfaire leurs clients, l'application mobile Air Tahiti Nui a été publiée au mois de juillet à l'intention des clients francophones et anglophones disposant de terminaux sous IOS et Android.

Destinée à simplifier la préparation et la réservation des vols, elle a été conçue comme un véritable assistant de voyage : l'utilisateur peut en quelques clics personnaliser son expérience avec Air Tahiti Nui en choisissant les services dont il a besoin. Outre les fonctionnalités « clés » devenues des standards dans le secteur aérien (réservation de billet d'avion et de services additionnels, enregistrement en ligne, consultation d'horaires en temps réel, recherche de vols, etc.), il est également possible via l'interface de réserver une chambre d'hôtel ou de louer une voiture avec l'un des partenaires d'Air Tahiti Nui et de profiter des meilleures offres. L'application offre aussi à nos passagers un accès rapide et simple aux informations de leur compte fidélité Club Tiare et à l'utilisation de leurs *miles* : ils peuvent consulter leur solde, réserver un vol avec des *miles*, modifier leur profil ou accéder à leur carte Club Tiare virtuelle.

Enfin, grâce aux alertes les avertissant de tout changement concernant leur vol, les passagers sont informés en temps réel, avant et pendant leur parcours ; le détail de leur voyage pouvant également être partagé avec leurs proches.

Malgré une forte réduction du trafic passagers en 2020, l'application a connu un beau succès auprès de nos clients et les objectifs prévus en termes de téléchargement ont été atteints dès la 1^{re} année.

Tous les ans, l'application fera l'objet de mises à jour régulières afin d'améliorer son interface, d'ajouter de nouvelles fonctions et de répondre au mieux aux attentes exprimées par les clients d'Air Tahiti Nui.



Contribution économique d’Air Tahiti Nui en 2020

Données comptables 2020 en millions de XPF

Emploi

(571 emplois directs dont 92% basés à Tahiti ; 78% de cadres dirigeants locaux—pourcentages inchangés depuis 2019)

5 523 MXPF

Frais de personnel
(salaires des employés)

+0,35% par rapport à 2019

1 731 MXPF

Charges sociales/cotisations CPS

-26,11% par rapport à 2019

Impôts et taxes



48 MXPF

(État et collectivités)

-92,44% par rapport à 2019

Exploitation

1 616 MXPF

Aéroports (redevances)

-51,56% par rapport à 2019

2 784 MXPF

Fournisseurs

(facture carburant)

-61,64% par rapport à 2019

219 MXPF

Contrôle aérien

-13,10% par rapport à 2019

9 493 MXPF

Fournisseurs

(hors carburant)

-18,97% par rapport à 2019

Investissements

375 MXPF

Montant attribué
aux investissements

-80,68% par rapport à 2019

1 586 MXPF

Remboursement
de la dette

+201,45% par rapport à 2019

Taxes



589 MXPF

Taxes sur les billets
(hors CA)

-67,90% par rapport à 2019

Contribution

18%

Ratio des fournisseurs
locaux

-4% par rapport à 2019

8,9 MXPF

Soutien aux associations
(mécénat, dons en billets)

-58% par rapport à 2019

150 MXPF

Promotion Tahiti
(voyages de presse,
campagnes)

52

Nombre d'étudiants
accueillis en stage

-43% par rapport à 2019

ATN, acteur du développement de la Polynésie française

Deuxième employeur de Polynésie en 2020, Air Tahiti Nui est depuis sa création un partenaire historique du développement du pays. Fer de lance de sa première économie, le tourisme, la compagnie au Tiare s'est adaptée depuis l'arrivée de deux nouveaux opérateurs aériens en 2018 à un contexte concurrentiel qui a bouleversé le paysage de la desserte de Tahiti et ses îles.

Début 2020, la pandémie de Covid-19 a chamboulé le transport aérien mondial en paralysant les échanges entre pays pendant plusieurs mois consécutifs. Comme ses consœurs, Air Tahiti Nui a dû faire face à la fermeture progressive des espaces aériens et des frontières. Forte de 20 années au service des Polynésiens et du pays, la compagnie a pu à cette occasion réaffirmer son rôle sociétal vital de désenclavement de la Polynésie*.

La satisfaction client restant au centre de ses préoccupations, elle a eu à cœur d'ajuster ses services et protocoles au fur et à mesure des changements entraînés par la crise ; l'objectif étant de permettre à chacun de voyager l'esprit serein et dans des conditions de sécurité optimales, tout en maintenant une communication régulière et transparente avec sa clientèle via ses réseaux sociaux, sa newsletter et son site officiel.

Alors qu'elle achevait tout juste sa transformation, cette période inédite a obligé Air Tahiti Nui à répondre sans transition à de nouveaux défis. Dotée d'une capacité d'adaptation maintes fois éprouvée, l'entreprise a continué à démontrer son endurance et sa résilience et s'est même vu décerner de nouvelles distinctions, qui témoignent de la manière dont ses équipes s'engagent chaque jour pour assurer une expérience de voyage unique, chaleureuse et toujours plus immergée dans la magie de nos îles.

ACTEUR DE DÉVELOPPEMENT LOCAL

FOCUS RSE-AXE 4

Engagement #10



Malgré une baisse vertigineuse de ses résultats en 2020, Air Tahiti Nui continue de jouer un rôle majeur, qu'il soit direct ou indirect, dans le développement économique et social de la Polynésie.

* Air Tahiti Nui a opéré durant cette période 9 vols aller-retour vers Paris au titre de la continuité territoriale, trois sur la Nouvelle-Zélande pour des évacuations sanitaires et du convoyage de fret, deux charters cargo vers la Chine, à la demande du pays, pour rapatrier du matériel médical en Polynésie (dont 1 avec un détour sur Fidji pour y déposer une partie du matériel), et un vol charter cargo vers le Japon, pour le compte du pays également, afin de récupérer du matériel.

Un soutien solidaire renforcé durant la crise

FOCUS RSE-AXE 4

Engagement #9



Historiquement très engagés auprès des organisations locales, Air Tahiti Nui et son personnel ont toujours activement soutenu diverses initiatives locales à caractère social et solidaire (ex : la Saga, la Ligue contre le cancer, le Téléthon, etc.), à hauteur de 6,2 millions Fcfp en 2020 (contre 16,8 millions Fcfp en 2019).

La crise sanitaire et les périodes de confinement ayant accentué au cours de l'année la précarité de nombreux ménages déjà fragiles, la compagnie a également :

- contribué à l'opération annuelle de collecte et distribution de repas aux sans-abris de Papeete avec la mobilisation des collaborateurs de l'entreprise et des bénévoles de l'Ordre de Malte ;
- maintenu son partenariat avec les « Utilbus » des communes de Papeete et Punaauia qui participent à offrir une mobilité solidaire aux associations et habitants des quartiers prioritaires ;
- participé à l'opération « Masques solidaires » lancée par le pays, en partenariat avec l'association FACE Polynésie et les communes ;
- installé au mois de décembre dans ses locaux, à l'initiative de ses salariés, un « Sapin du cœur », pour récolter des dons (denrées alimentaires, vêtements, jouets, etc.) servant à agrémenter le Noël des Solidarités de la Direction des solidarités, de la famille et de l'égalité (DSFE) ;
- fait don de 11 ordinateurs et écrans en faveur du Club FACE qui ont contribué, après reconditionnement, à la continuité pédagogique de jeunes écoliers issus de quartiers prioritaires durant la période de confinement.

Contribuer activement à la promotion de la RSE en Polynésie

En tant qu'entreprise pionnière dans l'intégration et la vulgarisation d'une démarche RSE, Air Tahiti Nui poursuit son objectif de maintenir sa démarche volontaire de transparence et de redevabilité auprès de ses parties prenantes (internes et externes) afin de conserver un partage de ses bonnes pratiques contribuant à inciter d'autres entreprises, notamment ses partenaires, à s'engager dans cette démarche vertueuse pour le développement social et économique du pays.



156 148
membres
soit une augmentation
de 1,34% par rapport
à 2019

Programme de fidélité

Cette année, pour ne pas pénaliser outre mesure ses clients déjà privés de la possibilité de voyager, Air Tahiti Nui a décidé de maintenir les statuts *Silver* et *Gold* de ses clients les plus fidèles et de prolonger la validité des *miles* de ses membres Club Tiare devant expirer en 2020 jusqu'à ce que de meilleures conditions d'utilisation soient réunies.

Le programme de fidélité de la compagnie permet d'offrir davantage d'opportunités de gain et d'utilisation de *miles* à ses membres grâce au développement régulier de nouveaux partenariats.

Il joue également 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.

Consécutivement à la pandémie mondiale et au confinement et mesures sanitaires décrétés en Polynésie française, très peu des événements initialement programmés ont pu être organisés dans l'année (parmi eux : un concert, un dîner gastronomique avec le Lycée Hôtelier, le festival *Te Vevo* de la Compagnie du Caméléon et le concours *Tahitian High School Musical*).

Au 31 décembre 2020, le Club Tiare dénombre 156 148 membres, soit une augmentation de 1,34% par rapport à 2019.

ACTEUR DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Bien que les chiffres de l'année ne soient pas représentatifs des trafics usuels, affichant une baisse de la fréquentation touristique de -67,5% par rapport à 2019, Air Tahiti Nui a conservé sa place de *leader* en transportant sur 2020 49,2% des touristes acheminés vers la Polynésie française.

Surtout, la compagnie a démontré sa capacité d'adaptation pour s'organiser et répondre à de nombreuses problématiques causées par la pandémie de Covid-19. Dès le mois d'avril, Air Tahiti Nui s'est mobilisée aux côtés des autorités afin d'assurer une continuité territoriale entre la Polynésie et la France, permettant à plus de 2 500 voyageurs de retrouver leurs proches. Sur la même période, ce sont près de 105 tonnes de fret qui ont pu être acheminées vers Tahiti pour permettre à la population et aux structures de santé de s'équiper face à l'épidémie. Les mesures sanitaires strictes aujourd'hui imposées sur les vols devront être maintenues tant que les autorités les jugeront nécessaires. Ces freins qui ont contraint bon nombre de projets de voyage sont dorénavant compensés par une plus grande souplesse : des tarifs toujours plus accessibles payables en plusieurs fois, une plus grande flexibilité pour la modification des réservations, et une assurance voyage spécifique qui couvre désormais le risque épidémique.

La compagnie propose en effet depuis début septembre 2020 des assurances voyage enrichies grâce au concours de son partenaire Allianz Travel. Cette offre étendue permet à chaque voyageur de choisir la formule adaptée à ses besoins dès la réservation de son billet d'avion. Parmi les garanties proposées en cas d'épidémie ou de pandémie, les voyageurs peuvent ainsi s'assurer :

- du remboursement des frais d'annulation ou de modification ;
- d'une assistance frais médicaux ou d'hospitalisation ;
- d'une garantie interruption de séjour ;
- de garanties retour anticipé ou différé ;

et enfin de profiter de l'option supplémentaire « voyage différé » pour un maximum de protection.

La souscription à ces assurances est possible dès la réservation du billet d'avion.



Politique promotionnelle et présence sur les marchés : un élan stoppé net

Traditionnellement conséquents pour assurer à Air Tahiti Nui une visibilité en régions, les budgets promotionnels ont été coupés dans les premiers mois de l'année, l'actualité Covid-19 paralysant dès le mois de mars les actions de mécénat, *sponsoring* et marketing sur l'ensemble des marchés desservis par la compagnie.

France

En France, avant que l'industrie aéronautique mondiale ne se trouve mise à l'arrêt, les premiers mois de l'année annonçaient une belle visibilité médiatique grâce aux retombées de partenariats d'envergure tels que :

- le déplacement à Los Angeles en février de toute l'équipe de tournage du film *Les Misérables* (4 prix et 8 nominations aux César 2020) à l'occasion de la cérémonie des Oscars ;
- l'émission *La Carte aux Trésors* en Polynésie, suite à des voyages de presse soutenus par Air Tahiti Nui et Tahiti Nui Helicopters fin 2019, diffusée début avril par France 3 en *prime time* (3,5 millions de téléspectateurs) et de nouveau à l'antenne durant la période de confinement (également visionnable à bord d'ATN).

La convention du réseau CEDIV TRAVEL (l'un des plus grands réseaux d'agences de voyages de France) pour laquelle TN est transporteur partenaire, a été transformée pour la première fois en *e-convention*, du 15 au 19 juin, et a également offert une belle visibilité à la compagnie auprès des professionnels du secteur.



Au mois d'octobre 2020, l'association Sourire à la vie, qui aide les enfants et adolescents atteints de cancer à lutter contre la maladie, a permis à huit d'entre eux de réaliser leur rêve en s'envolant vers Tahiti grâce à un partenariat avec Air Tahiti Nui lors de la soirée caritative *Les Trophées du Cœur*, organisée avec les agences de voyages par Tourmag, premier portail des professionnels du tourisme francophone.

Le but de ce voyage, autour d'actions et d'expéditions pour sensibiliser cette jeunesse à la beauté de l'environnement et à l'écologie, fut aussi de développer une équipe de l'association à Tahiti pour aider et encadrer les enfants polynésiens atteints du cancer. Une belle manière pour Air Tahiti Nui de poursuivre son engagement sociétal en Polynésie pour lequel elle est très investie.

En décembre, la compagnie a renouvelé son soutien à l'association à l'occasion de son 7^e Gala de charité ; des actions qui permettent d'améliorer matériellement le quotidien des enfants malades et de leurs familles.

Alors que la France se trouvait de nouveau confinée à la fin du mois d'octobre, Air Tahiti Nui est restée très active en réitérant des partenariats à succès ou en développant de nouvelles collaborations :

- un partenariat avec le chanteur Keen'V pour son clip *Tahiti*, qui dénombrait 26 millions de vues sur YouTube en octobre 2020 après avoir rythmé l'été sur les radios françaises, et qui a valu à la compagnie de se voir offrir le Single d'Or de l'artiste en l'honneur de cette belle collaboration ;
- le transport de plus d'une centaine de passagers pour le tournage de la nouvelle saison de *Koh Lanta* sur l'île de Taha'a aux mois d'octobre et novembre, dans le cadre de son partenariat avec la société de production Baniijay ;
- une belle visibilité pendant trois semaines de novembre à l'antenne de France 2 dans l'émission *N'oubliez pas les paroles* animée par Nagui, à l'occasion de la Ligue des champions—une audience qui a atteint 12 millions de téléspectateurs ;
- un partenariat avec Bixente Lizarazu pour le tournage de *Ma'o Mana*, *l'esprit du requin*, tourné à Rangiroa et Fakarava au mois de janvier. La sortie en fin d'année de ce documentaire inédit de 52 minutes fut très médiatisée et a offert à la destination une belle visibilité sur les plateaux TV, réseaux sociaux et à l'antenne, avec quatre diffusions sur TF1 et sur Ushuaïa TV ;
- un partenariat avec Aéro-Design, marque ambassadrice d'Air Tahiti Nui, pour la création de deux bracelets qui rejoignent la collection « MACH 2 » inspirée des contacts, connecteurs et câbles de gouverne des avions civils et militaires, qui a déjà séduit les pilotes de la Patrouille de France et du Rafale Solo Display. Les deux modèles « Charme Edition » et « Tiki Edition », à l'effigie de la compagnie, se veulent être des bracelets communautaires et identitaires pour les passionnés de l'aviation et du *fenua*.



Sur l'année 2020, et malgré la longue période de confinement, la page Facebook France a gagné de nombreux abonnés et a touché plus de 5 millions de personnes grâce aux publications régulières de la compagnie.

La période de confinement ayant été propice à l'utilisation des médias sociaux, les communications s'y sont concentrées. L'alternance de *posts* vidéo-évasion très immersifs et d'actualités compagnie a porté ses fruits puisque le taux d'engagement de la communauté a continuellement augmenté au cours de l'année, renforçant la visibilité digitale d'Air Tahiti Nui, particulièrement sur les sites Europe.

États-Unis

Sur le marché américain, l'année débutait avec de solides réservations, en hausse de 10% par rapport à la même période de 2019. Cependant, face à la propagation du virus, les vols ont été suspendus le 23 mars, pour ne rouvrir que de manière très limitée à Los Angeles à partir de juillet. Comme pour le reste du monde, le calendrier des activités prévues en 2020 a été bouleversé.

Les contraintes sanitaires ont entraîné l'annulation des partenariats promotionnels sur la région, notamment les festivals locaux du Heiva et du film français COLCOA, ainsi que toutes les missions ou voyages commerciaux. Comme dans bon nombre d'entreprises, les mesures nécessaires ont été prises pour minimiser les dépenses, y compris en termes de personnel, afin de survivre aux pertes engendrées par la crise.

Conformément aux réglementations locales, les équipes se sont adaptées et organisées pour parvenir à continuer à travailler dans ce contexte extraordinaire ; l'utilisation des plateformes « Zoom », « Teams », et la généralisation de webinaires utilisant ces outils devenant la nouvelle norme de communication et de conduite des affaires. Grâce à leur implication, la région a pu transporter plus de 40 000 passagers sur un nombre très limité de vols, fournissant une base de soutien essentielle à l'infrastructure touristique de Tahiti et des milliers d'emplois qui en dépendent.

Pacifique—Nouvelle-Zélande et Australie

Avant que l'ombre de la fermeture des frontières ne commence à planer sur le Pacifique, se tenait le 12 février 2020 la cérémonie d'inauguration des nouveaux locaux Air Tahiti Nui à Auckland.

Plus qu'un simple déménagement, cette installation sur Queen Street a surtout marqué pour la délégation régionale un nouveau départ avec la mise en place d'une nouvelle équipe propre à la compagnie, affranchie des relations avec les différents GSA locaux (*General Sales Agent*), qui représentaient depuis 19 ans le produit et la marque Air Tahiti Nui en Nouvelle-Zélande.

Le début de l'année s'annonçait prometteur grâce à la contractualisation de nouvelles relations commerciales avec First Travel Group (FTG), la dernière des cinq grandes agences de voyages néo-zélandaises, jusqu'alors exclusivement concentrée sur Air New Zealand, et des performances commerciales et opérationnelles jugées fructueuses à la fin de sa période d'essai pour Centrecom, le centre d'appels de réservations ATN délocalisé à Suva, aux Îles Fidji.

À l'annonce des restrictions Covid-19, le télétravail s'est organisé en un temps record.

Tous les contrats de prestations de services externes ont été renégociés, permettant de réaliser des économies temporaires (jusqu'à la reprise des vols sur Auckland) pouvant aller jusqu'à 75% pour certains.

Toutes les possibilités d'aides gouvernementales ont également été examinées pour permettre aux équipes d'Auckland (le bureau de Sydney ayant fermé) de bénéficier d'une subvention salariale du gouvernement néo-zélandais pendant les 20 premières semaines de la pandémie Covid-19.

En Australie, une nouvelle représentation commerciale a été créée en coopération avec Aviation Online (AOL), ce qui a permis d'économiser sur les coûts de l'ancienne organisation tout en gagnant plus de visibilité sur le marché australien grâce à une base de données plus conséquente.

Asie

À l'image de celle d'Auckland, la desserte de Tokyo a malheureusement été suspendue dès le début de la pandémie, et ce durant toute l'année.

De ce fait, les quatre vols charters programmés par l'escale de Narita (dont trois au cours du premier trimestre, à savoir : le traditionnel charter au départ de Pékin pour les vacances du nouvel an chinois, un charter vers l'île de Pâques, et le tout premier vol charter de Papeete vers l'Amérique du Sud pour les tour-opérateurs japonais) ont tous été annulés et les contrats résiliés.

Ces vols spécifiques, qui permettent habituellement de faire vivre la basse saison au Japon ont représentés une perte de revenus de plus de 1,6 million USD \$.

Politique de satisfaction clientèle

Air Tahiti Nui attache une attention particulière aux retours d'expérience de ses clients et à leurs suggestions d'amélioration. Dans le cadre de son plan d'amélioration continue, la compagnie conduit depuis 2012 un programme permanent d'enquêtes à bord de tous ses vols afin de mesurer leur satisfaction pour mieux répondre à leurs attentes.

Au regard de la situation sanitaire advenue au cours de l'année, les enquêtes de satisfaction ont été suspendues.

Pour maintenir les bases d'une relation de confiance et dans un souci de transparence et de centralisation des données pour une meilleure efficacité, Air Tahiti Nui assure depuis 2017 la gestion des réclamations de l'ensemble de ses escales (à l'exception de l'escale japonaise) par le biais de son logiciel *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 ; une plus-value particulièrement appréciée en temps d'annulations et de reports massifs de voyages.

En 2020, la moyenne annuelle de retours a augmenté de 36% avec 3 419 dossiers enregistrés (principalement en raison des annulations de vols et des demandes relatives aux procédures de remboursement applicables selon les pays). Toutes les équipes commerciales d'Air Tahiti Nui se sont pleinement mobilisées avec un taux de clôture de 95,72% atteint en fin d'année et un délai de traitement n'excédant pas 5 jours en moyenne.



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



Récompenses 2020

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

Malgré une industrie aéronautique complètement chamboulée au cours de l'année, Air Tahiti Nui a su conserver une place de choix dans les classements internationaux.

Appréciée pour son authenticité, la chaleur de son accueil, l'excellence de son service en vol et ses efforts dans les domaines du service client et de la gastronomie notamment, la compagnie au Tiare a reçu de nouvelles distinctions en 2020. Parmi elles :

Satisfaction client

La désignation, au mois de décembre, de « Five Star Major Airline » dans l'*APEX Official Airline Ratings* pour la seconde année consécutive, 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 ; la nomination par les lecteurs du *Global Traveler* de « Meilleure compagnie aérienne du Pacifique Sud 2020 » pour la 3^e année consécutive et « Meilleure compagnie aérienne de loisirs 2020 » pour la 2^e année consécutive.

Gastronomie

Ces prestigieux prix ont été complétés de quatre récompenses lors des *Business Traveller's Cellars in the Sky Awards 2020* : deux médailles d'or pour les vins servis à bord (« Vin pétillant de classe affaires » et « Vin blanc de classe affaires »), une médaille d'or dans le classement des meilleures caves de classe affaires et le prix honorifique du jury en catégorie « Présentation de la carte des vins de classe affaires ».

Pour réaliser cette sélection remarquable et remarquée, les équipes d'Air Tahiti Nui ont collaboré avec Olivier Poussier, Chef Sommelier élu meilleur sommelier de France et du Monde, pour proposer une gamme de produits d'excellence en classe *Poerava Business* et faire de chaque voyage une expérience unique.





L'activité aérienne

AGRÉMENTS ET LICENCES

En tant que compagnie de transport aérien internationale 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.OO83, Ed5 du 17 août 2020 ;
- un certificat d'agrément d'organisme de gestion du maintien de la navigabilité FR.CAMO.0026, rev. 0 du 03 novembre 2020 ;
- un certificat d'agrément de maintenance partie 145 pour l'entretien des aéronefs FR 145.0423, rev. 5 du 11 juin 2020.

Ces différents agréments listent toutes les approbations opérationnelles spécifiques au Boeing 787-9.

LE RÉSEAU

Air Tahiti Nui se positionne comme le principal transporteur aérien desservant la Polynésie française. 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 Train + 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, Atlanta, Austin, Boston, Charlotte, Chicago, Dallas, Denver, El Paso, Fresno (jusqu'au 8 avril 2020), Houston, Las Vegas, Miami, New York, La Nouvelle-Orléans, Oklahoma City, Orlando, Philadelphia, Phoenix, Portland, Sacramento, St Louis, Salt Lake City, San Antonio, San Diego (jusqu'au 7 octobre 2020), San Francisco, San Jose, Seattle, Tucson, 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.

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 (en exploitation habituelle, hors pandémie).

- Les partenaires suivants apposent leurs codes 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
 - Japan Airlines : PPT-NRT
 - Korean Air : PPT-NRT
 - Air France : PPT-LAX
 - LATAM Airlines : PPT-AKL

La crise sanitaire mondiale due au Covid-19 a perturbé le programme des vols de l'année 2020, entraînant des annulations massives. Malgré tout, Air Tahiti Nui reste attachée à ses partenaires et continue de maintenir le lien avec eux. Ainsi, 43 accords *interline* sont contractuellement conclus à ce jour avec d'autres transporteurs afin d'offrir aux clients un plus large choix de destinations.





© Kent Matthiesen

PROGRAMME DE VOLS

La pandémie de Covid-19 n'a pas épargné la Polynésie française, qui est entrée en confinement à compter du vendredi 20 Mars 2020, et a fortement impacté le programme de vols d'Air Tahiti Nui—de nombreux vols ayant dû être annulés en raison de la fermeture des frontières.

Fréquence de dessertes par route

	2019		Prévisionnel 2020		Réalisé 2020	
	Basse saison	Haute saison	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.	3 à 4 vols/sem. (jan. à mars)	0 vol/sem.
Papeete - Paris via PTP*	NA	NA	NA	NA	1 vol/sem. (mi mars à fin mai)	NA
Papeete - Paris via YVR**	NA	NA	NA	NA	2 à 4 vols/sem. (oct. à déc.)	5 à 7 vols/sem.
Papeete - Los Angeles	4 à 8 vols/sem.	4 à 6 vols/sem.	4 à 8 vols/sem.	4 à 6 vols/sem.	3 à 5 vols/sem.	3 vols/sem.
Papeete - Narita	2 vols/sem.	2 vols/sem.	2 vols/sem.	2 vols/sem.	2 vols/sem.	0 vol/sem.
Papeete - Auckland	3 vols/sem.	2 à 3 vols/sem.	3 vols/sem.	2 à 3 vols/sem.	3 vols/sem.	0 vol/sem.

Nombre annuel de vols par route

	2018	2019	Variation 18/19	2020	Variation 19/20
Papeete - Paris via LAX	476	486	2%	75	-85%
Papeete - Paris via PTP*	NA	NA	NA	17	NA
Papeete - Paris via YVR**	NA	NA	NA	228	NA
Papeete - Los Angeles	594	492	-17%	253	-49%
Papeete - Narita	217	207	-5%	42	-80%
Papeete - Auckland	307	295	-4%	77	-74%
TOTAL	1 594	1 480	-7%	692	-53%

* PTP = Pointe-à-Pitre (Guadeloupe).

** YVR = Vancouver (Canada).

Fréquence de dessertes hebdomadaires par partenaire en codeshare*

		Prévisionnel 2020	Réalisé 2020
Air New Zealand (NZ)	PPT - AKL - PPT	X2 par semaine	0 vol/sem. à compter d'avril
Air France (AF)	LAX - CDG - LAX	X1 par semaine	0 vol/sem. à compter de mi-mars
Qantas (QF)	AKL - SYD/MEL/BNE - AKL	En quotidien	0 vol/sem. à compter d'avril
Korean Air (KE)	NRT - ICN - NRT	X2 par semaine	0 vol/sem. à compter de mars
Air Calin (SB)	AKL - NOU - AKL PPT - NOU - PPT	X2 par semaine X1 par semaine	0 vol/sem. à compter d'avril
LATAM Airlines (LA)	SLC - IPC - PPT - IPC - SCL	X1 par semaine	0 vol/sem. à compter de mi-mars
Japan Airlines (JL)	NRT - HKG NRT - ITM HND - ITM NRT - NGO HND - FUK HND - CTS	En quotidien	0 vol/sem. à compter de mi-mars

* Hors American Airlines et SNCF qui opèrent habituellement des liaisons quotidiennes, perturbées suite à la suspension des dessertes avec American Airlines d'avril à mi-juillet et avec la SNCF de fin mars à juin puis de novembre à mi-décembre 2020.

PONCTUALITÉ

En 2020, ATN affiche une ponctualité en hausse sur l'ensemble de son réseau avec 89,75% des vols partis à l'heure ou dans les 15 minutes (+1,29% par rapport à 2019).

Pour autant, l'indicateur n'est pas représentatif d'une année en exploitation traditionnelle : le suivi des indicateurs de ponctualité a été interrompu entre les mois d'avril et juin avant d'être de nouveau assuré à compter du mois de juillet, à la reprise partielle des vols ; la ponctualité de l'année s'est par ailleurs vue améliorée grâce à l'utilisation de l'escale de Vancouver en « escale technique ». La simplicité des opérations (escale technique uniquement en lieu et place d'opérations de transit usuellement, réglementations immigration/sûreté canadiennes plus simples) a en effet limité les retards en comparaison de ceux habituellement observés sur l'escale de Los Angeles (immigration, transit, etc.).



L'EXPLOITATION EN TEMPS DE CRISE

Pour pallier la fermeture des frontières et notamment l'impossibilité de transiter par Los Angeles comme le prévoit le programme de vols régulier, des options de transit alternatif par Vancouver et Pointe-à-Pitre ont été envisagées dans l'urgence. Ainsi, le samedi 14 mars était opéré le premier CDG-PPT via YVR et le lundi 16 mars le premier CDG-PPT via PTP.

Le contexte inédit imposé par cette crise a également permis à Air Tahiti Nui de réaliser le premier vol direct de Tahiti à Paris, dans la nuit du 14 au 15 mars 2020 (16 161,59 km parcourus en 15 heures et 57 minutes) ; ceci pour garantir le rapatriement des touristes et résidents polynésiens suite à la fermeture soudaine des frontières américaines aux voyageurs non-US ayant transité dans l'espace Schengen dans les 14 jours précédant leur voyage. Par la suite, trois autres vols directs du même type ont été opérés pour relier Paris, dont le plus long vol commercial réalisé, qui est aussi—techniquement (Tahiti étant un territoire français)—le plus long vol domestique opéré à ce jour (8 874,68 nautical miles, soit 16 435,91 km parcourus en 16 heures et 30 minutes).

Début avril, devant l'ampleur de la propagation de l'épidémie de Covid-19 et face à l'effondrement du trafic aérien mondial, le gouvernement français s'engageait à maintenir une continuité territoriale entre la Polynésie française et la métropole, permettant entre autres d'assurer les évacuations médicales du territoire, et confiait pour ce faire à Air Tahiti Nui une délégation de service public provisoire pour assurer les vols entre Tahiti et Paris.



© Danee Hazama

© Danee Hazama

Le projet APHI (*Aviation Public Health Initiative*), mené par des chercheurs de l'école de santé publique de Harvard (*T.H. Chan School of Public Health*) face à la pandémie mondiale de Covid-19, a pu démontrer que le risque de contamination à bord d'un avion est faible. Le système de renouvellement de l'air à bord des appareils réduit en effet considérablement ce risque, rendant l'air à bord plus sain que celui d'autres espaces clos accueillant du public (commerces, restaurants, etc.). L'air dans les avions tels que nos *Tahitian Dreamliners* est filtré via un système HEPA qui capture 99% des particules de Covid-19 et le renouvelle toutes les 2 à 3 minutes.

LES NOUVELLES MESURES SANITAIRES

Au démarrage de la crise, Air Tahiti Nui s'est immédiatement adaptée aux exigences sanitaires édictées par les autorités compétentes pour protéger ses clients et personnels.

Depuis le début de la pandémie, l'ensemble des personnels navigants commerciaux sont ainsi pourvus de masques et gants chirurgicaux pour assurer leur travail dans des conditions de sécurité optimales et un équipement de protection individuelle est fourni à chaque personnel, au sol comme en vol. La distanciation physique est favorisée sur les zones d'attente et aux comptoirs d'enregistrement. Par ailleurs, pour faciliter le respect des mesures sanitaires (lavage ou désinfection régulière des mains, port du masque à bord ainsi que dans les aéroports...), Air Tahiti Nui offre à chaque passager un kit sanitaire comprenant deux masques chirurgicaux, un flacon de gel hydro alcoolique et des lingettes désinfectantes.

Il a par ailleurs été décidé d'alléger le service à bord afin de limiter les interactions avec les passagers : distribution des documents de voyage et kits hygiène à l'embarquement, regroupement des services apéritifs avec la phase de service des plateaux repas, allègement des prestations pour minimiser les points de contact, etc.

Ces prestations de bord, dans un premier temps simplifiées pour répondre à l'urgence sanitaire, ont de nouveau été enrichies au mois d'octobre pour améliorer l'expérience de nos clients.

Grâce à un partenariat avec Gate Gourmet à Vancouver, principal fournisseur mondial de solutions de restauration aérienne, Air Tahiti Nui a une nouvelle fois démontré que la qualité est un impératif qu'elle ne délaisse pas, même en temps de crise—comme en démontrent les récompenses reçues dans le courant de l'année (cf. p.25). Ainsi, pas moins de quatre plateaux repas sont proposés dans chaque cabine sur les tronçons Papeete-Vancouver-Paris et Paris-Vancouver-Papeete ; tous les services étant assurés en un seul passage pour limiter les contacts et les risques de contamination. Les repas spéciaux ainsi que les vins et champagnes (à l'exception du vin « Coup de Cœur ») sont également de nouveau disponibles depuis cette date.

La santé et la sécurité de nos passagers étant au centre de nos préoccupations, les équipes de la compagnie restent mobilisées pour ajuster autant que de besoin les services et procédures afin de proposer la meilleure expérience de voyage et permettre à chacun de s'envoler l'esprit serein, dans le respect de toutes les mesures sanitaires mises en place pour la sécurité de tous.

Un nouveau protocole de désinfection spécifique est ainsi appliqué après chaque vol : désinfection cabine (sièges, cabine, *galley*s, toilettes)/cockpit/postes de repos équipages, conformément aux recommandations de l'Agence européenne de la sécurité aérienne (EASA).

En cas de découverte d'un cas Covid-19 à bord (ou de forte suspicion découlant de la détection de symptômes de la maladie), un protocole spécifique est mis en place :

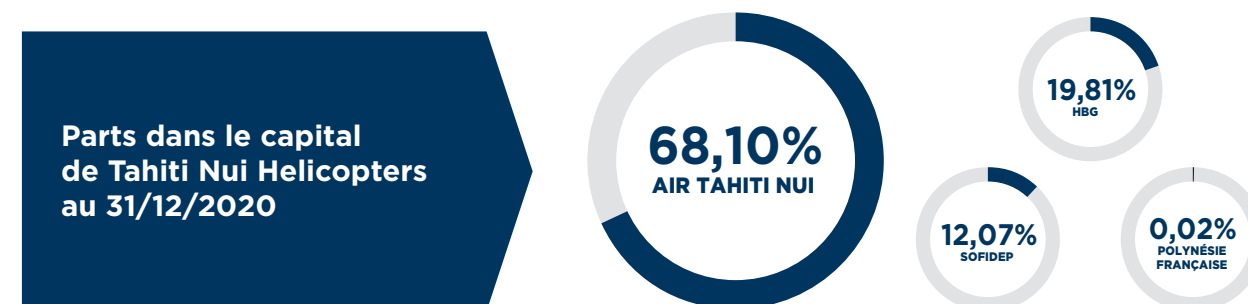
- isolement du passager dans une zone « protégée » à l'arrière de l'appareil, comprenant les rangées devant et derrière, à chaque fois que cela est possible ;
- affectation d'un PNC équipé d'un kit de protection comprenant masque FFP2, visière, blouse imperméable et gants au service dudit passager et toilettes exclusivement réservées à son usage à l'arrière de l'appareil ;
- débarquement après tous les autres passagers.

À l'arrivée, une procédure de désinfection renforcée de l'appareil est lancée, conforme aux réglementations locales et internationales.

LA FILIALE TAHITI NUI HELICOPTERS

La SAS Tahiti Nui Helicopters est la première filiale de la compagnie au Tiare, aujourd'hui actionnaire majoritaire de la structure.

Au 31 décembre 2020, le capital de la compagnie se répartit comme suit :



La compagnie opère cinq appareils : 4 Airbus Helicopter H135 (deux EC135T1 et deux EC135T2) et 1 Airbus Helicopter H125 (AS350 B2).

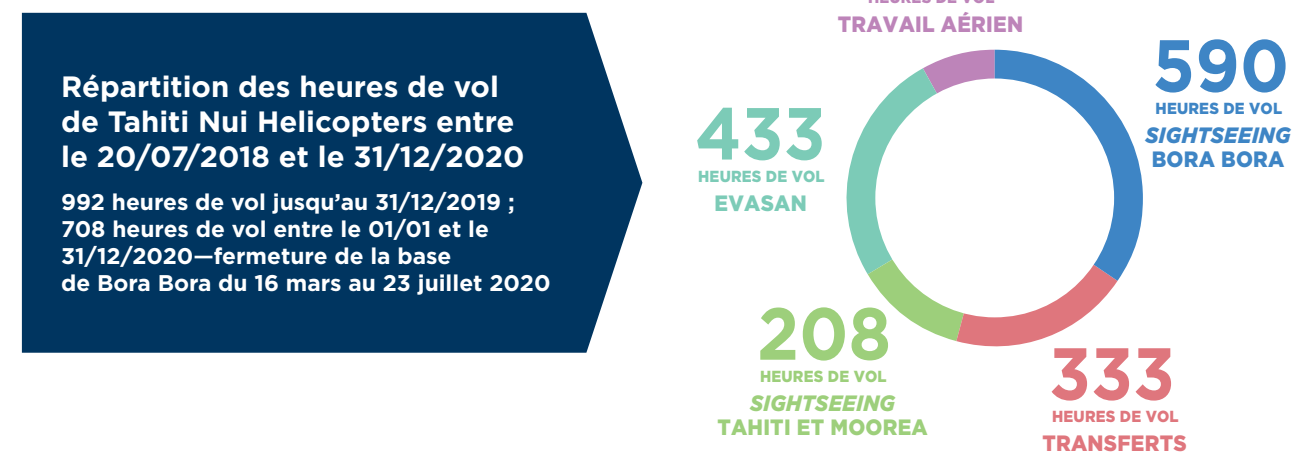
L'activité de TNH s'articule autour de quatre missions principales :

- 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 ;
- les vols panoramiques ou *sightseeing* sur Tahiti, Moorea et les Îles Sous le Vent ;
- les évacuations sanitaires ou médicales d'urgence depuis les îles ;
- les travaux héliportés (équipement de pylônes, etc.) et le secours en montagne.

La filiale a démarré son activité commerciale au mois de juillet 2018 avec deux hélicoptères basés à Tahiti, desservant également Moorea, et un appareil stationné à Bora Bora.

Le 1^{er} juillet 2020, une base a été ouverte à Taiohae, aux Marquises, pour assurer les évacuations sanitaires (Evasan) de l'archipel. À ce titre, 112 évacuations ont été réalisées entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2020, pour plus de 94 heures de vol.

Depuis le démarrage de son activité, Tahiti Nui Helicopters a réalisé 1 700 heures de vol :



Au 31 décembre 2020, la filiale compte 19 salariés.

L'offre commerciale de Tahiti Nui Helicopters s'est étoffée dans le courant de l'année : de nouveaux circuits sur Taha'a et Raiatea ont notamment intégré le catalogue et une nouvelle zone de poser a été ouverte sur le motu Nao Nao (sud de Raiatea).

Le volet environnemental



FOCUS RSE-AXE 2

Réduire l'impact de notre activité aérienne

Air Tahiti Nui opérant exclusivement des vols longs courriers, son impact environnemental implique majoritairement des émissions de gaz à effet de serre : 95% sont liés aux vols selon le bilan carbone réalisé en 2015. Depuis lors, la compagnie suit activement ses émissions et mène une politique de réduction qui s'articule autour de quatre volets.

Engagement #3

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

1/ Optimiser l'efficacité carbone de nos vols

Air Tahiti Nui exploite depuis la fin 2019 une flotte exclusive de quatre Boeing B787-9 « Tahitian Dreamliner », des 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.

	2018	2019	2020
Total des émissions directes de gaz à effet de serre* (tonnes de CO ₂) [G4-EN15]	375 285	318 437	151 212

* Émissions tous vols confondus. Pour les émissions déclarées CORSIA, cf. Indicateurs RSE, p.58.

En 2020, on constate une réduction notable de -50,4% des émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2019. Si l'efficacité énergétique permise par les nouveaux appareils n'est pas remise en cause, cette baisse est directement corrélée à la crise sanitaire et la réduction drastique du nombre de vols, de leur remplissage et donc des RPK (*Revenue Passenger Kilometers*—recettes par passager au kilomètre). Rapporté à l'offre en sièges, le *Fuel Burn by ASK* (*Available Seat Kilometers*—consommation carburant par siège au kilomètre offert) reste constant sur 2019 et 2020.

En parallèle, Air Tahiti Nui continue d'appliquer des procédures opérationnelles visant à optimiser quotidiennement la consommation de carburant (telles que l'ajustement des routes et de l'emport carburant, le suivi des vols et des bonnes pratiques de pilotage, des opérations de maintenance type lavage moteur, etc.). Le département FLOE—*Flight Operations Engineering* (études des opérations aériennes) a déployé en 2020 un système fourni par Boeing nommé *Wind Updates*, permettant de modéliser un certain nombre d'opportunités qui faisait jusque-là défaut.

Les constats :

- les prévisions de vents dans les plans de vol étaient obsolètes (données de H-6 à H-12) ;
- la dernière *Zero Fuel Weight* (masse zéro-carburant d'un aéronef, c'est la masse totale d'un avion à sec, c'est-à-dire sa masse incluant tous ses composants, moins la masse du carburant) de la *loadsheet* finale (état de chargement) n'était pas prise en compte ;
- le profil vertical du plan de vol était limité aux points géographiques (alors que l'avion suit une trajectoire contenant d'autres points de navigation en supplément) ;
- les prévisions de vents qui étaient envoyées à l'avion ne prenaient pas en compte les conditions de l'instant (niveau de croisière, etc.).

Les opportunités :

- pouvoir mettre à jour les prévisions de vents en croisière avec des données précises et personnalisées pour les systèmes de nos avions ;
- optimiser le profil vertical de vol avec les masses les plus à jour (passagers, fret, *catering*, etc.).

Les principes :

- les prévisions ultraprécises sont basées sur des grilles globales et régionales de haute-densité et des données prélevées en temps réel par les autres avions ayant emprunté la même route—ces données sont partagées dans un *cloud* hébergé sur des serveurs dans le monde entier ;
- les vents sont ajustés dynamiquement au niveau de vol ;
- dès que les pilotes effectuent une révision du plan de vol, les vents sur les nouvelles portions de route sont proposés. Ce système avancé permet une économie de carburant potentielle de 120 Kg/vol.

Engagement #4

Atténuer l'impact de notre activité au sol

2/ Impliquer les collaborateurs TN dans une démarche environnementale interne

Pour compléter la politique de réduction de CO₂ au niveau de l'activité au sol, Air Tahiti Nui favorise l'efficacité énergétique des bâtiments (la climatisation étant le premier poste de consommation énergétique en milieu tropical) et mobilise les salariés autour des écogestes au travail et notamment l'écomobilité.

	2019	2020
Consommation énergétique des 4 bâtiments à Tahiti (en kW)	946 242	850 581 (soit -10% par rapport à 2019)

En 2020, on constate une réduction de la consommation électrique des bâtiments en raison du confinement et des réductions de temps de travail des collaborateurs. De nombreuses actions de sensibilisation (écogestes et écomobilité) initialement programmées par la cellule RSE n'ont pu être menées consécutivement au démarrage de la crise sanitaire.

Durant la *Semaine européenne de réduction des déchets* (SERD), Air Tahiti Nui a néanmoins pu contribuer au séminaire en ligne de l'ADEME en témoignant sur son projet de recyclage des uniformes lancé en 2019, qui a permis de valoriser les initiatives originales d'associations locales en matière d'*upcycling* (telles que Amazones Pacific, Hotuarea Nui, Rima Here, Concretement Design, etc.).

Engagement #5

Contribuer à la préservation de la destination Tahiti et de sa biodiversité

3/ Sensibiliser nos passagers

Afin d'impliquer également nos passagers dans cette démarche environnementale globale, et pour respecter désormais les nouvelles contraintes réglementaires et sanitaires, Air Tahiti Nui continue de réduire progressivement le plastique à usage unique à bord de ses vols en faveur d'alternatives plus durables (gobelet chaleur en plastique recyclé, agitateurs de café en bois, etc.). Malheureusement, avec la pandémie de Covid-19, les normes aériennes imposent de nouvelles pratiques—non recyclables—pour protéger la santé des passagers et des équipages (port de masques, gants, protection de surfaces avec du papier cellophane, mise à disposition de flacons de gel hydroalcoolique, etc.).

En 2020, Air Tahiti Nui a également pris l'initiative de retirer ses magazines de bord, désormais disponibles en version numérique dans le programme de divertissement de chaque écran individuel, lui permettant du même coup de réduire le poids de matériel embarqué.

Pour favoriser l'économie circulaire, lorsque certains articles et aliments ne peuvent plus être proposés aux passagers (couvertures, masques de confort, dosettes, etc.), ceux-ci sont généralement donnés gracieusement aux associations caritatives locales. Cette année, Air Tahiti Nui a ainsi soutenu l'association Te Ora qui redistribue les dons en faveur de familles vulnérables et des sans-abris de Papeete.

4/ Compenser nos émissions

En préalable d'une compensation, Air Tahiti Nui continue d'appliquer les recommandations de l'ADEME consistant à réduire au maximum ses émissions de gaz à effet de serre.

Bien que n'étant pas soumise à l'application d'une taxe carbone ou à l'obligation réglementaire de compenser ses émissions de CO₂, et après avoir mené en 2019 une première étude sur les plateformes de compensation, la compagnie s'est finalement rapprochée en fin d'année de la *start-up* néo-zélandaise CarbonClick afin d'offrir la possibilité à ses passagers de compenser volontairement les émissions de leurs déplacements en soutenant des projets environnementaux de stockage ou de réduction carbone (lancement prévu courant 2021).

La compagnie continue par ailleurs à parrainer des initiatives et associations locales pleinement engagées pour la préservation de l'environnement et de la biodiversité en Polynésie, à hauteur de 2,9 millions Fcfp en 2020 (contre 4,8 millions Fcfp en 2019), telles que l'organisation à but non lucratif Tetiaroa Society, le collectif Nana Sac Plastique, ou encore l'Institut des récifs coralliens du Pacifique (IRCP).



Trafics et résultats commerciaux



49,8%
du trafic international
transporté par
Air Tahiti Nui

TRAFIC À DESTINATION DE TAHITI

En 2020, le nombre total de passagers en partance et à destination de la Polynésie française est de 242 043, soit une variation de -66,1% par rapport à 2019. L'offre en sièges a diminué drastiquement de -54,8%, conséquence de la crise sanitaire Covid-19.

Air Tahiti Nui a transporté 49,8% du trafic international en 2020, grâce aux vols de continuité territoriale assurés pendant la période de fermeture des frontières d'avril à juillet et aussi à sa présence lors de la réouverture des frontières au mois de juillet, ce qui a permis à la compagnie d'augmenter sa part de marché en offre et en passagers de 1,6 points par rapport à 2019.

RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DU TRAFIC PASSAGERS PAYANTS ATN PAR ROUTE

Activité passagers payants par route

	2019	2020	Variation
Coefficient moyen de remplissage	75,3%	56,5%	-18,8 pts
Recettes (en millions de Fcfp)	28 425	10 145	-64%

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

En 2020, Air Tahiti Nui a transporté 167 074 passagers, un chiffre en baisse (-61,6%) par rapport à 2019, avec des capacités en baisse (-48,8% par rapport à 2019). Pour accompagner la réouverture de nos frontières, cette offre en sièges a été supérieure à la demande passagers se traduisant par une détérioration du remplissage de -18,9 points.

La compagnie a généré en 2020 un chiffre d'affaires de 10,1 milliards Fcfp pour son trafic passagers.

167 074
passagers transportés
sur l'année 2020



FOCUS RSE-AXE 2 Engagement #3

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Consommation moyenne
de carburant par passager/100 km

2018 : 3,90 L
2019 : 3,39 L
(2,96 L pour le 787-9 et 4,38 L pour l'A340-300)
2020 : 5,61 L

Cette hausse est conforme à la baisse des RPK (Revenue Passenger Kilometers—recettes par passager/kilomètre) et du remplissage des vols sur l'ensemble de nos lignes (moins de passagers transportés par vol et sur l'année), ainsi qu'à la baisse du nombre de vols longs-courriers (type Narita) : plus le vol est long et son remplissage optimisé, plus il est « efficace » sur le plan énergétique.

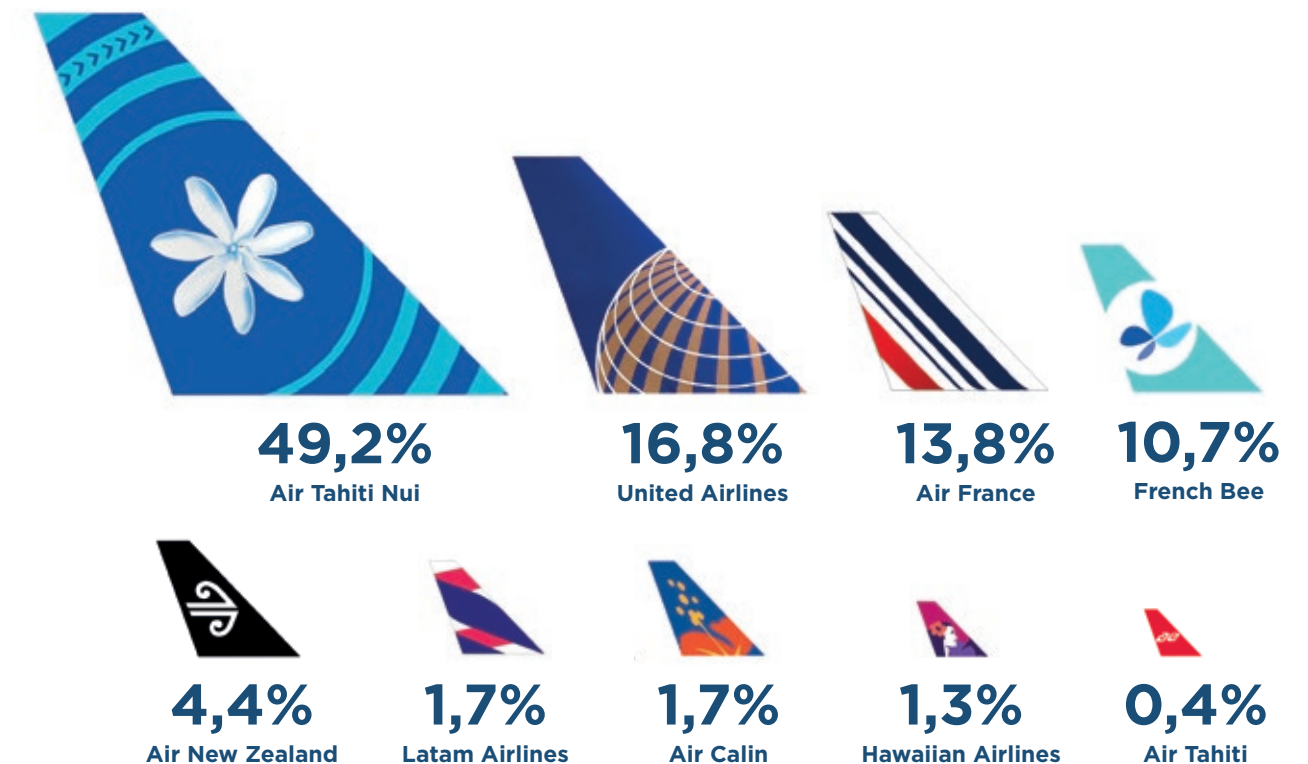


© Tahiti Tourisme

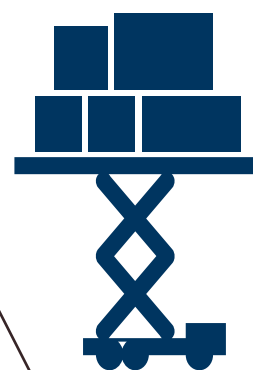
TRAFIC TOURISTIQUE

En 2020, 77 017 touristes ont visité la destination de Tahiti et ses îles, en baisse de -67,5% par rapport à 2019. 37 879 touristes ont été acheminés par Air Tahiti Nui (49,2%).

Parts de marché par compagnies aériennes



Source : ISPF



4 073
tonnes de fret
transporté
pour 1,9 milliard Fcfp
de recettes

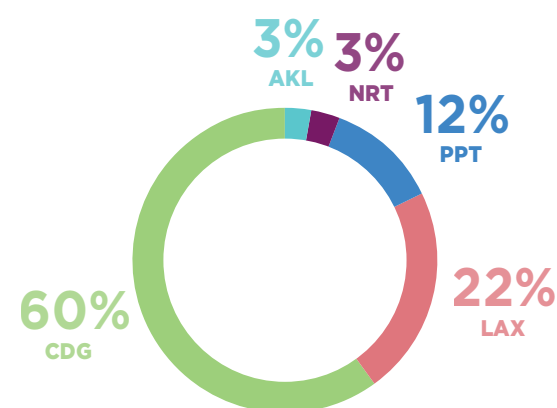


RÉSULTATS FRET

Tableau comparatif des recettes et du tonnage fret sur 2019 et 2020

	2019	2020	Variation	Variation %
Recettes (en millions de Fcfp)	2 882	1 992	-890	-30,8%
Poids (en tonnes)	8 922	4 073	-4 849	-54,3%

Source : Fret & service du contrôle de gestion ATN



* Origine de départ du fret.

L'association internationale du transport aérien (IATA : *International Air Transport Association*) a indiqué que l'année 2020 a été la pire année pour le transport aérien de passagers et de marchandises, depuis qu'elle a entrepris d'observer les résultats du fret en 1990.

Air Tahiti Nui n'échappe pas à ce constat : avec la fermeture des frontières et le confinement en métropole et en Polynésie au cours de l'année, la compagnie a été contrainte de réduire drastiquement son programme de vols allant jusqu'à arrêter ses opérations sur la Nouvelle-Zélande et le Japon ; nos résultats reflètent cette réalité avec une baisse de -30,8% du chiffre d'affaires sur l'année.

Les recettes fret 2020 sur l'ensemble du réseau Air Tahiti Nui s'élèvent à 1 992 millions Fcfp, pour un tonnage global de 4 073 tonnes.

- Au départ de Papeete, l'export affiche une baisse de -35% par rapport à 2019 ; la réduction des vols sur CDG, l'arrêt des vols sur LAX en avril avant une reprise progressive, et l'arrêt des vols sur AKL et NRT auront eu un impact notable ;
- L'escale néo-zélandaise affiche une baisse de ses résultats de -64%, conséquence directe de l'arrêt des vols au départ d'AKL depuis avril 2020 ;
- Avec une baisse de « seulement » -11%, l'escale de CDG s'en sort plutôt bien, grâce aux vols de continuité et aux vols « tout cargo » mis en place avant une reprise progressive des vols vers la métropole au mois de juillet ;
- L'escale de LAX affiche une chute de ses recettes de -40,9%, consécutivement à l'arrêt de la route LAX-CDG et des LAX-AKL ;
- Le marché japonais essuie une dégringolade de -84,1% des suites de l'arrêt des vols NRT-PPT depuis avril 2020.

ACTIVITÉ CHARTER

La crise sanitaire due au Covid-19 a perturbé l'activité charter à compter de mars 2020 (plusieurs charters ont été annulés ou reportés tels que ceux à destination de l'Île de Pâques ou Lourdes).

La compagnie a opéré des vols tout cargo pour le compte du pays, dont deux vers Shanghaï, permettant l'approvisionnement de matériel médical et produits sanitaires (essentiellement des masques chirurgicaux et des respirateurs, au moment où il y avait une pénurie mondiale).

107 heures de vol ont été réalisées sur l'année pour le compte d'affrêteurs divers (soit un recul de 6% comparé à 2019), dont 76 h pour le pays (vols cargo).

Cette activité a généré 194 millions Fcfp de recettes sur l'année (contre 225 millions Fcfp en 2019, soit une diminution de -14%), dont 121 millions Fcfp pour le pays (vols cargo).

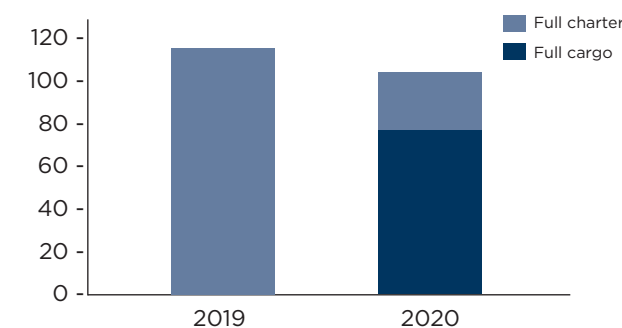


194
millions Fcfp
de recettes générées
en vols charter

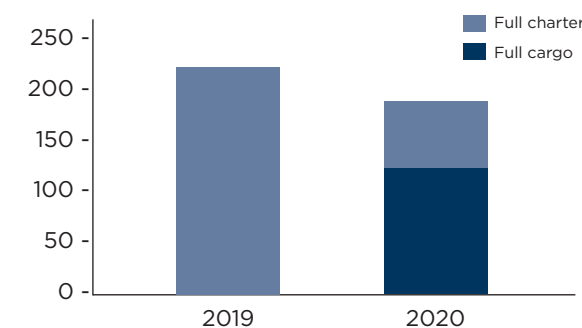
Tableau comparatif de l'activité charter sur 2019 et 2020

	2019	2020	Variation
Full cargo	NA	76	NA
Full charter*	114	31	-73%
Total nombre heures de vol	114	107	-6%
Full cargo	NA	121	NA
Full charter	225	74	-67%
Total recettes (millions XPF)	225	194	-14%

Nombre heures de vol



Recettes (M Fcfp)



* Les vols full charter transportent uniquement des passagers ; les vols full cargo exclusivement du fret.



États financiers

Sommaire

Bilan	40
Compte de résultat	42
Tableau des flux de trésorerie	44
Annexe des comptes annuels	45
Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels	54



Bilan

BILAN ACTIF

En XPF	Brut	Amort. & prov.	Net 31/12/2020	Net 31/12/2019
CAPITAL SOUSCRIT NON APPELÉ				
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES				
Frais d'établissement				
Frais de développement	20 222 195	8 779 572	11 442 623	
Concession, brevets et droits similaires	576 360 378	307 168 715	269 191 663	299 838 031
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles	2 981 753		2 981 753	16 454 850
Avances et acomptes sur immob. incorporelles				
TOTAL immobilisations incorporelles :	599 564 326	315 948 287	283 616 039	316 292 881
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains				
Constructions	1 658 218 052	131 665 584	1 526 552 468	1 580 248 963
Installations techniques, matériel et outillage industriel	3 461 989 647	474 425 079	2 987 564 568	3 086 418 043
Autres immobilisations corporelles	806 247 062	487 152 098	319 094 964	371 238 757
Immobilisations en cours	764 000		764 000	
Avances et acomptes				966 500
TOTAL immobilisations corporelles :	5 927 218 761	1 093 242 761	4 833 976 000	5 038 872 263
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES				
Participations évaluées par mise en équivalence				
Autres participations				
Créances rattachées à des participations	156 598 684	156 598 684		
Autres titres immobilisés	447 276 000	422 874 000	24 402 000	24 402 000
Prêts	2 000 000		2 000 000	2 000 000
Autres immobilisations financières	1 889 682 866		1 889 682 866	2 083 648 849
TOTAL immobilisations financières :	2 495 557 550	579 472 684	1 916 084 866	2 110 050 849
ACTIF IMMOBILISÉ	9 022 340 637	1 988 663 732	7 033 676 905	7 465 215 993
STOCKS ET EN-COURS				
Matières premières et approvisionnement	629 623 108	17 865 448	611 757 660	710 397 325
Stocks d'en-cours de production de biens				
Stocks d'en-cours de production de services				
Stocks produits intermédiaires et finis				
Stocks de marchandises				
TOTAL stocks et en-cours :	629 623 108	17 865 448	611 757 660	710 397 325
CRÉANCES				
Avances, acomptes versés sur commandes	22 022 838		22 022 838	11 859 915
Créances clients et comptes rattachés	579 892 909	66 396 848	513 496 061	1 653 884 766
Autres créances	30 291 308 548	2 608 126	30 288 700 422	32 320 109 054
Capital souscrit et appelé, non versé				
TOTAL créances :	30 893 224 295	69 004 974	30 824 219 321	33 985 853 735
DISPONIBILITÉS ET DIVERS				
Valeurs mobilières de placement				
Disponibilités	16 272 744 432		16 272 744 432	16 105 896 774
Charges constatées d'avance	2 841 531 043		2 841 531 043	2 630 932 557
Total disponibilités et divers :	19 114 275 475		19 114 275 475	18 736 829 331
ACTIF CIRCULANT	50 637 122 878	86 870 422	50 550 252 456	53 433 080 391
Frais d'émission d'emprunts à étaler				
Primes remboursement des obligations				
Écart de conversion actif	172 753 111		172 753 111	176 294 669
TOTAL GÉNÉRAL	59 832 216 626	2 075 534 154	57 756 682 472	61 074 591 053

BILAN PASSIF

En XPF	Net 31/12/2020	Net 31/12/2019
SITUATION NETTE		
Capital social ou individuel dont versé 1 622 956 875	1 622 956 875	1 622 956 875
Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	1 700 973 600	1 700 973 600
Écarts de réévaluation dont écart d'équivalence		
Réserve légale	162 295 688	162 295 688
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves réglementées		
Autres réserves		
Report à nouveau	9 385 543 440	9 209 752 578
Résultat de l'exercice	(8 179 047 679)	175 790 862
TOTAL situation nette :	4 692 721 924	12 871 769 603
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT		
PROVISIONS RÉGLEMENTÉES		
CAPITAUX PROPRES	4 692 721 924	12 871 769 603
Provisions pour risques	1 146 139 055	1 270 361 817
Provisions pour charges	2 197 959 232	1 659 430 393
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	3 344 098 287	2 929 792 210
DETTES FINANCIÈRES		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	35 444 818 492	29 761 573 427
Emprunts et dettes financières divers	2 163 792 151	59 688 311
TOTAL dettes financières :	37 608 610 643	29 821 261 738
AVANCES ET ACOMPTES RECUS SUR COMMANDES EN COURS	119 756 966	340 292 049
DETTES DIVERSES		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	1 265 686 115	2 461 250 436
Dettes fiscales et sociales	1 687 075 461	2 456 087 288
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	4 406 102	37 528 461
Autres dettes	1 688 998 476	1 451 328 240
TOTAL dettes diverses :	4 646 166 154	6 406 194 425
PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE	6 588 494 189	8 673 545 231
DETTES	48 963 027 952	45 241 293 443
Écarts de conversion passif	756 834 309	31 735 797
TOTAL GÉNÉRAL	57 756 682 472	61 074 591 053

Compte de résultat

En XPF	Polynésie française	Export	Net 31/12/2020	Net 31/12/2019
Ventes de marchandises				
Production vendue de biens				
Production vendue de services	12 605 489 373		12 605 489 373	31 939 830 301
Chiffres d'affaires nets	12 605 489 373		12 605 489 373	31 939 830 301
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation			379 749 179	66 434 614
Reprises sur amortissements et provisions, transfert de charges			998 116 299	495 205 818
Autres produits			8 102	7 448 475
PRODUITS D'EXPLOITATION			13 983 362 953	32 508 919 208
CHARGES EXTERNES				
Achats de marchandises [et droits de douane]				
Variation de stock de marchandises				
Achats de matières premières et autres approvisionnement			3 161 909 493	8 123 081 372
Variation de stock [matières premières et approvisionnement]			198 507 919	(2 322 024)
Autres achats et charges externes			10 070 966 551	13 496 812 705
TOTAL charges externes :			13 431 383 963	21 617 572 053
IMPÔTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILÉS			43 987 504	68 311 860
CHARGES DE PERSONNEL				
Salaires et traitements			5 523 155 812	5 504 150 218
Charges sociales			1 730 510 128	2 342 340 761
TOTAL charges de personnel :			7 253 665 940	7 846 490 979
DOTATIONS D'EXPLOITATION				
Dotations aux amortissements sur immobilisations			365 327 731	2 403 317 753
Dotations aux provisions sur immobilisations				
Dotations aux provisions sur actif circulant			66 396 849	61 467 952
Dotations aux provisions pour risques et charges			965 880 149	1 825 769 060
TOTAL dotations d'exploitation :			1 397 604 729	4 290 554 765
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION			680 863 438	942 952 439
CHARGES D'EXPLOITATION			22 807 505 574	34 765 882 096
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			(8 824 142 621)	(2 256 962 888)

En XPF	Net 31/12/2020	Net 31/12/2019
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	(8 824 142 621)	(2 256 962 888)
PRODUITS FINANCIERS		
Produits financiers de participation		2 074 000
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé		
Autres intérêts et produits assimilés	74 393 416	116 239 965
Reprises sur provisions et transferts de charges	267 623 000	
Différences positives de change	1 781 560 807	1 080 864 268
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement		
	2 123 577 223	1 199 178 233
CHARGES FINANCIÈRES		
Dotations financières aux amortissements et provisions	306 595 684	50 000 000
Intérêts et charges assimilées	492 822 039	338 320 488
Différences négatives de change	1 998 379 702	931 399 562
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement		
	2 797 797 425	1 319 720 050
RÉSULTAT FINANCIER	(674 220 202)	(120 541 817)
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	(9 498 362 823)	(2 377 504 705)
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	1 611 523 531	1 450 551 490
Produits exceptionnels sur opérations en capital	129 617 555	33 555 143 610
Reprises sur provisions et transferts de charges	68 883 960	1 943 399 434
	1 810 025 046	36 949 094 534
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	264 865 036	487 704 434
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	193 076 783	33 201 909 056
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	28 768 083	125 654 305
	4 867 099 023	3 815 267 795
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	1 323 315 144	3 133 826 739
Intéressement		14 063 269
Impôt sur les bénéfices	4 000 000	566 467 903
TOTAL DES PRODUITS	17 916 965 222	70 657 191 975
TOTAL DES CHARGES	26 096 012 901	70 481 401 113
BÉNÉFICE OU PERTE	(8 179 047 679)	175 790 862

Tableau des flux de trésorerie

	Montant en XPF
RÉSULTAT NET	(8 179 047 679)
Élimination des charges et produits sans incidence sur la trésorerie ou non liés à l'activité	
Amortissements et provisions	601 367 837
Plus-values de cessions, nettes d'impôts	(63 540 772)
Quotes-parts de subvention d'investissements virées au résultat	
MARGE BRUTE D'AUTOFINANCEMENT	(7 641 220 614)
Variation du besoin en fonds de roulement lié à l'activité	
Variation des stocks	295 073 743
Variation des créances d'exploitation	1 271 721 299
Variation des dettes d'exploitation	(3 307 393 525)
FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'ACTIVITÉ	(9 381 819 097)
Acquisitions d'immobilisations	(364 460 014)
Cessions d'immobilisations	455 127 753
Variation des autres postes (dettes & créances) relatifs aux immobilisations	1 670 538 405
FLUX NET DE TRÉSORERIE GÉNÉRÉ PAR L'INVESTISSEMENT	1 761 206 144
Augmentation / Réduction de capital en numéraire	
Dividendes versés	
Émissions d'emprunts	10 223 985 679
Remboursements d'emprunts	(2 440 740 614)
Dépôts et cautionnements	4 103 840
Subventions d'investissement reçues	
FLUX NET DE TRÉSORERIE LIÉ AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT	7 787 348 905
VARIATION DE TRÉSORERIE	166 735 952
Trésorerie d'ouverture	16 104 584 523
Trésorerie de clôture	16 271 320 475

Annexe des comptes annuels

I - DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ

La S.A.E.M.L. AIR TAHITI NUI, est une Société anonyme d'économie 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 tout service directement ou indirectement lié à son objet social.

Les comptes sont présentés en XPF.

II - ÉVÈNEMENTS SIGNIFICATIFS

II - 1. Covid-19

La propagation de la Covid-19 à l'échelle mondiale depuis le début de l'année 2020 continue d'avoir un impact majeur sur le trafic aérien mondial. Après la réduction drastique du trafic sur le second trimestre faisant suite à la fermeture des frontières et les divers confinements, la reprise attendue sur le second semestre a été retardée avec la résurgence de la Covid-19 à la fin de l'été. De nouvelles mesures pour ralentir la diffusion du virus ont été prises par les différents gouvernements notamment sur le dernier trimestre 2020.

Dès mars 2020, Air Tahiti Nui a pris un certain nombre de mesures pour limiter les impacts de la pandémie sur l'activité et la rentabilité de la société. Ces mesures comprenaient la forte réduction de la capacité offerte et la sécurisation de la trésorerie. Des mesures salariales (voir infra II-3) ont été également entreprises et signées par les instances représentatives du personnel de la compagnie.

II - 2. Aides financières

Le 1^{er} juillet 2020, la société s'est vu octroyer des Prêts Garantis par l'État français (« PGE ») pour un montant total de 7,050 milliards XPF. Ces prêts ont été consentis par les trois banques locales (Banque de Polynésie, Banque de Tahiti et Socredo) et bénéficient d'une garantie de l'État français à hauteur de 90%, d'une maturité initiale de 12 mois avec remboursement *in fine* et d'une option d'amortissement jusqu'à 5 ans maximum après le différé.

Le 31 octobre, un complément de « PGE » d'un montant de 7 millions d'euros dont les conditions de maturité sont identiques aux PGE des banques locales ainsi qu'un Prêt Tourisme de 2 millions d'euros ont été décaissés au profit d'Air Tahiti Nui par la Banque Publique d'Investissement. Ce Prêt Tourisme est d'une maturité de 12 ans, la société bénéficiant d'un différé de remboursement en capital de 3 années.

Le 7 octobre 2020, le gouvernement de Polynésie française en tant qu'actionnaire majoritaire de la compagnie a approuvé l'attribution d'une avance en compte courant d'un montant de 2,1 milliards XPF. Cette avance consentie le 2 novembre 2020 est remboursable en capital au plus tard à la limite des 2 ans à compter de la date du versement.

Au 31 décembre 2020, Air Tahiti Nui a décaissé l'intégralité des Prêts Garantis par l'État français, le Prêt Tourisme et l'avance en compte courant. La trésorerie s'élève à 16,2 milliards XPF.

II - 3. Restructuration de la compagnie

La Covid-19 a eu un impact majeur sur la compagnie. Un plan de départs volontaires a été proposé aux salariés de la société sur une période s'étendant du 20 juillet au 19 août 2020 pour des départs prévus entre le 31 août et le 31 décembre 2020. Au total, 124 personnes ont quitté l'entreprise. Une charge relative aux indemnités de départs a été comptabilisée sur l'exercice 2020 pour un montant total de 1 242,2 millions XPF.

En complément, un accord d'entreprise portant sur une réduction de salaire de -5% pour l'ensemble des salariés restant au sein de la compagnie a été signé le 10 novembre 2020. Cet accord est applicable à compter du 1^{er} novembre 2020 jusqu'au 31 décembre 2023.

II – 4. Perspectives et continuité d'exploitation

Au 31 décembre 2020, la trésorerie s'élève à 16,2 milliards XPF. Le budget 2021 tel que préparé par la Direction et approuvé par le conseil d'administration en décembre 2020 prenait l'hypothèse d'une augmentation progressive de la demande passagers grâce à la généralisation de la vaccination et la réouverture des frontières permettant ainsi de relancer l'ensemble des routes du réseau de la compagnie.

Toutefois, afin de contrer la résurgence du virus Covid-19 ainsi que l'apparition de variants, l'État français a annoncé le 29 janvier 2021 le durcissement des règles de déplacement entre la Polynésie française et la métropole. En parallèle, le gouvernement de la Polynésie française a adopté le 5 février 2021 la mise en place d'une quatorzaine pour tout nouvel arrivant sur le territoire.

Air Tahiti Nui a pris un certain nombre de mesures fortes pour limiter l'impact de ces décisions sur l'activité à savoir une compression du programme de vols et une réduction de capacités, la préservation de la trésorerie via le gel et report des investissements et dépenses non critiques à l'exploitation et la sécurité des vols ainsi que de nouvelles mesures salariales axées sur l'activité partielle pour le personnel naviguant et sol.

Malgré la mise en place de ces mesures, la performance financière d'Air Tahiti Nui pour la période à venir sera impactée par un recul important des ventes de billets, du chiffre d'affaires des passagers et marchandises transportés ainsi que des flux de trésorerie négatifs.

La société travaille sur des projets de financement qui permettraient une amélioration des fonds propres et l'apport de nouvelles liquidités. Le gouvernement de la Polynésie française a par ailleurs affirmé son soutien à la compagnie Air Tahiti Nui face aux effets de la crise actuelle.

Compte tenu de ces éléments, le conseil d'administration considère qu'il n'est pas nécessaire de remettre en cause la continuité d'exploitation et estime ainsi qu'il est approprié de préparer les états financiers sur la base de la continuité d'exploitation.

III – RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

III – 1. Principes comptables

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 2020, soit 12 mois. L'exercice précédent couvrait également une période de 12 mois.

Les comptes de l'exercice 2020 ont été arrêtés en application des principes généraux suivants :

- continuité de l'exploitation,
- séparation des exercices,
- prudence,
- permanence des méthodes.

III – 2. Conversion des 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.

Conformément aux dispositions comptables et fiscales en vigueur, les principales méthodes utilisées sont décrites ci-dessous.

III – 3. Immobilisations

III – 3.1. Immobilisations incorporelles

La méthode d'évaluation des immobilisations incorporelles a été faite selon le coût historique. Les immobilisations incorporelles d'un montant brut de 599,6 MXPf concernent les immobilisations suivantes :

	Montant brut MXPf
Frais de recherche et développement	20,2
Logiciels	344,9
Banque d'images	135,5
Plateforme Web	95,4
Immobilisations en cours	3

Les acquisitions de l'année d'une valeur de 31,6 MXPf correspondent à des frais de recherche et développement pour 20,2 MXPf et différents logiciels.

Les immobilisations incorporelles sont amorties à hauteur de 315,9 MXPf, les logiciels à hauteur de 171,9 MXPf.

III – 3.2. Immobilisations corporelles

Valeurs brutes :

La méthode d'évaluation des immobilisations corporelles a été faite selon le coût historique. Avec une valeur brute de 5 927,2 MXPf, les immobilisations corporelles se décomposent comme suit :

	Montant brut MXPf
Installations techniques, matériel et outillage ind. et constructions	5 120,2
Aménagements et agencements	479,7
Matériel de transport	12,5
Matériel de bureau	25,2
Matériel informatique	170,1
Mobilier	118,6

Amortissements :

Les principaux taux d'amortissement pratiqués s'établissent comme suit :

	Taux	Durée
Matériel industriel	20 à 50%	2 à 5 ans
Constructions et agencement	2 à 5%	20 à 50 ans
Agencements et aménagements	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 110,6 MXPf et concernent principalement l'achat de rotabes et outillages.

Sorties :

Les sorties de l'exercice s'élèvent à 1 618,6 MXPf et concernent essentiellement la sortie des rotabes Airbus.

III – 3.3. 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 2020 et figurent à l'actif du bilan pour un montant brut global de 2 495,6 MXPf.

Filiale et participation	Capital (MXPf)	Quote-part du capital détenue (%)	Montant des capitaux propres 31/12/2020 (MXPf)	Résultat de l'exercice au 31/12/2020 (MXPf)
Tahiti Nui Helicopters (TNH)	621	68,1%	-196	-236

Compte tenu du soutien de la compagnie à sa filiale TNH et du niveau de capitaux propres, une provision pour situation nette négative a été comptabilisée dans les comptes d'Air Tahiti Nui pour un montant de 111,7 MXPf au 31 décembre 2020. Les titres de participation, créances et comptes courants ont été intégralement dépréciés à la date de clôture.

Lors de l'assemblée générale extraordinaire du 30 avril 2020, les associés de TNH ont décidé de recapitaliser la société comme suit :

- une augmentation de capital portée par ATN à hauteur de 24 390 actions nouvelles d'une valeur nominale de 12 300 XPF ;
- l'entrée d'un nouvel actionnaire, la SOFIDEP, à hauteur de 6 096 actions nouvelles à bons de souscription d'actions d'une valeur nominale de 12 300 XPF.

Le capital social de la société est ainsi porté à 620 977 800 XPF.
Le 22 octobre 2020, le Conseil des ministres a autorisé la prise de participation de la Polynésie française au capital de la société TNH par l'acquisition de 10 actions à la valeur nominale de 12 300 XPF détenues par Air Tahiti Nui.
Au 31 décembre 2020, le pourcentage de détention de la société Air Tahiti Nui au sein de la société TNH est de 68,1%.

III – 4. Stocks

À la clôture de l'exercice, le stock, valorisé à l'actif du bilan pour une valeur brute de 629,6 MXPf, se décompose principalement comme suit :

- stock approvisionnement *catering* avion pour 300,5 MXPf réparti dans les zones de stockage de Papeete et des escales, valorisé au dernier prix de revient ;
- stock de consommables Boeing pour 287,1 MXPf valorisé au coût moyen pondéré.

La provision à la clôture de l'exercice s'élève à 17,9 MXPf correspondant à la dépréciation du stock commissariat et uniformes.

III – 5. Créances clients

Les créances sont comptabilisées pour leur valeur nominale et s'élèvent à 579,9 MXPf au 31 décembre 2020.

Des créances présentant un risque de non-recouvrement à la clôture de l'exercice sont provisionnées à 100% de leur valeur brute au bilan. Ces créances douteuses s'élèvent à 1,3 MXPf au 31 décembre 2020 contre 62,4 MXPf au 31 décembre 2019.

Une dotation et une reprise de la provision pour créances douteuses ont été comptabilisées sur l'exercice, respectivement à hauteur de 66,4 MXPf et 87,2 MXPf.

III – 6. Autres créances

Ce poste est passé de 32 320,1 MXPf au 31 décembre 2019 à 30 288,7 MXPf au 31 décembre 2020 et se détaille principalement ainsi :

	Montant brut MXPf
Crédits vendeurs octroyés aux SNC Diderot Financement 30 et SNC OTOA	29 836,7
Créances fiscales (territoires et autres pays)	142,9
Comptes liés aux BENUs	45,9
Produits à recevoir	166,8
Autres	96,4

III – 7. Disponibilités

Au 31 décembre 2020, le montant des disponibilités est de 16 272,7 MXPf. Les soldes en devises ont été évalués selon les cours de clôture au 31 décembre 2020.

III – 8. Charges constatées d'avance

Elles s'élèvent à la clôture de l'exercice à 2 841,5 MXPf contre 2 630,9 MXPf au 31 décembre 2019 se répartissant principalement comme suit :

	Montant brut MXPf
Loyers avions	763
Charges de maintenance	1 333
Primes assurance sur emprunts avions	564

III – 9. 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 4 692,7 MXPf. Le tableau ci-contre détaille les variations au cours de l'exercice 2020 :

En milliers XPF	Capitaux propres 31/12/2019	Affectation du résultat 2019 par l'AGO	Résultat exercice 2020	Capitaux propres 31/12/2020
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	9 209 753	175 791		9 385 543
Résultat	175 791	(175 791)	(8 179 048)	(8 179 048)
TOTAL CAPITAUX PROPRES	12 871 770	0	(8 179 048)	4 692 722

III – 9.1 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 2019 a affecté le résultat en report à nouveau pour un montant de 175,8 MXPf.

III – 10. Provisions pour risques et charges

Le total des provisions pour risques et charges apparaît au passif du bilan pour un montant de 3 344,1 MXPf qui se décompose en :

- provisions pour risques pour 973,4 MXPf,
- provisions pour risque de change pour 172,8 MXPf,
- provisions pour engagement de retraite pour 313,5 MXPf,
- provisions pour grandes visites pour 1 884,5 MXPf.

III – 10.1. Provisions pour risques et risque de change

Les provisions pour risques s'élèvent à 973,4 MXPf et reflètent le montant exact des dettes contestées pour les litiges relatifs au transport, aux fournisseurs et provision pour refinancement de la situation nette négative de la filiale TNH (voir supra note III-3.3).

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 172,8 MXPf.

III – 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 0,4% à fin décembre 2020.

La provision pour indemnités de départ à la retraite des salariés de Papeete s'élève, à la clôture de l'exercice 2020, à 277,1 MXPf.

III – 10.3. Provisions pour grandes visites

Les provisions pour grandes visites (moteur, APU, trains d'atterrissage et cellule) s'élèvent à 1 884,5 MXPf.

Les provisions sont évaluées sur la base des informations disponibles à la date de clôture pour déterminer le montant correspondant à la meilleure estimation de sortie de ressources. Les éléments basés sur une estimation en devises en raison des pratiques commerciales inhérentes à nos opérations sont convertis au taux de clôture afin de traduire la meilleure estimation de sortie de ressources en XPF, devise de référence pour l'établissement des comptes de la société. Les différences de change résultant de la conversion à la clôture sont comptabilisées en résultat.

Les estimations relatives aux provisions moteurs et APU s'appuient 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 grandes visites, 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.

III - 11. Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit

Au 31 décembre 2020, les emprunts et dettes auprès des établissements de crédit s'élèvent à 35 444,8 MXPF dont 82,2 MXPF d'intérêts courus.

État des échéances des dettes auprès des établissements de crédit en XPF	Montant brut 31/12/20	À 1 an au plus	À plus d'un an et moins de 5 ans	À plus de 5 ans
BPI - 2020	835 322 195		672 136 350	163 185 845
BPI - 2020	238 663 484		55 645 818	183 017 666
Banque de Polynésie - 2015	34 791 665	34 791 665		
Banque de Polynésie - 2019	692 361 110	332 333 340	360 027 770	
Banque de Polynésie - 2020	2 350 000 000		2 350 000 000	
AFD - 2015	36 565 261	36 565 261		
Société Générale - 2019	7 048 317 256	621 137 830	2 586 345 876	3 840 833 550
Pré-financement - 2019	5 750 880 657		5 750 880 657	
Banque de Tahiti - 2018	1 484 052 550	71 787 572	299 285 305	1 112 979 673
Banque de Tahiti - 2020	2 350 000 000		2 350 000 000	
Banque Socredo - 2020	2 350 000 000		2 350 000 000	
Société Générale - 2019	7 158 906 182	549 310 672	2 415 823 952	4 193 771 558
Pré-financement - 2019	5 786 025 936		5 786 025 936	
TOTAL GÉNÉRAL	36 115 886 296	1 645 926 341	24 248 389 496	9 147 584 780

III - 12. Emprunts et dettes financières divers

Les emprunts et dettes financières divers s'élèvent à 2 163,8 MXPF et concernent principalement l'avance en compte courant octroyée par le gouvernement de Polynésie française à hauteur de 2,1 milliards XPF ainsi que les jetons de présence des administrateurs et des dépôts d'agence de voyage.

III - 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 1 265,7 MXPF au 31 décembre 2020 contre 2 461,3 MXPF au 31 décembre 2019.

Les dettes fiscales et sociales s'élèvent à 1 687,1 MXPF au 31 décembre 2020 et se décomposent comme suit :

- les dettes sociales, d'un montant de 1 128,5 MXPF, se répartissant de la manière suivante :

	Montant brut MXPF
Provision pour congés payés	314,4
Cotisations sociales	278,9
Provision pour charges sociales sur congés payés	135,9
Autres	399,3

- les dettes fiscales, d'un montant de 558,6 MXPF, qui se décomposent en :

	Montant brut MXPF
Taxes collectées sur les billets passagers	478,5
Autres dettes fiscales	80,1

III - 14. Autres dettes

Le poste « Autres dettes » est passé de 1 451,3 MXPF au 31 décembre 2019 à 1 689 MXPF au 31 décembre 2020 répartis comme suit :

	Montant brut MXPF
Programme de fidélisation « Club Tiare »	1 183,1
Charges à payer	398,8
Autres	107,1

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.

III - 15. Produits constatés d'avance

Les produits constatés d'avance, à hauteur de 8 673,5 MXPF au 31 décembre 2019, s'élèvent à 6 588,5 MXPF au 31 décembre 2020.

À la clôture de l'exercice, les produits constatés d'avance se détaillent principalement comme suit :

	Montant brut MXPF
Billets émis non utilisés (BENUs)	5 815,2
Surcharge carburant et assurance	723,3

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 entre compagnies.

La valeur des billets émis et non utilisés (BENUs) à la clôture de l'exercice 2020 figurent au passif du bilan. Au cours de l'année 2020, compte tenu de la crise sanitaire, il a été décidé de prolonger la durée de validité du billet à 2 ans (contre 1 an auparavant). Par conséquent, aucun *write-back* n'a été constaté sur l'exercice 2020 pour tous les billets émis à partir d'avril 2019. La société a toutefois passé une écriture de produit exceptionnel correspondant à l'annulation de tous les billets émis non utilisés avec une date d'émission antérieure à mars 2019, soit 62,8 MXPF.

III - 16. Résultat exceptionnel

Au 31 décembre 2020, le résultat exceptionnel de la société s'élève à 1 323 MXPF et est majoritairement composé de la comptabilisation en profit des taxes (311,9 MXPF) et des surcharges carburant et assurance (663,2 MXPF) collectées sur des billets émis non utilisés ayant une date d'émission antérieure à mars 2019. Ces ajustements ont pu être comptabilisés lors de l'exercice 2020 du fait d'une montée de version de notre outil de *revenue accounting* permettant un suivi et une analyse plus fine de ces taxes et surcharges.

III - 17. Honoraires des commissaires aux comptes

À fin décembre 2020, les honoraires des commissaires aux comptes, figurant au compte de résultat de l'exercice, s'élèvent à 16,3 MXPF.

III – 18. Effectifs de la société

	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
Cadres	70	67,8	60
Agents de maîtrise	144,1	147	119
Ouvriers et employés	106,3	93	73
Personnel navig. commercial	305	307	258,8
Personnel navig. technique	77	73	60
TOTAL POLYNÉSIE FRANÇAISE	702,4	687,8	570,8
Personnel basé à l'étranger	64,1	58,7	51
EFFECTIF TOTAL	766,5	746,5	621,8

III – 19. Comptes consolidés

Il est établi des comptes consolidés pour le groupe Air Tahiti Nui depuis l'exercice 2019.

III – 20. Information des créances et dettes avec les parties liées

Partie liée : Tahiti Nui Helicopters

À fin décembre 2020	Montant en XPF
Créances	14 691 258
Fournisseurs	968 478

III – 21. Engagements reçus et donnés

Banque Socredo	Montant en XPF
Caution bancaire (licence agence de voyages)	5 000 000
Cautions fiscales et douanières	34 000 000

Banque de Polynésie – Société Générale	Montant en XPF
Caution bancaire pour une valeur de 600 000 USD avec le nantissement d'un dépôt de 250 000 USD	58 348 175
Caution bancaire avec le nantissement d'un dépôt de 6 250 000 XPF	25 000 000
Nantissement d'un Gage-Espèces (lié à l'emprunt rénovation cabine)	35 000 000
Nantissement d'un Gage-Espèces de 5 677 000 USD lié au financement du renouvellement de la flotte	552 070 980

Banque de Tahiti	Montant en XPF
Caution bancaire sur l'assurance incendie / multirisque habitation / hypothèque	1 629 861 680
Caution bancaire sur les recettes commerciales	1 488 422 843

Agence Française de Développement (AFD)	Montant en XPF
Nantissement d'un Gage-Espèces (lié à l'emprunt rénovation cabine)	37 579 200

Union Bank	Montant en XPF
Cautions bancaires diverses (4 472 489,21 USD)	434 935 970

Banque Westpac	Montant en XPF
Nantissement d'un dépôt de 125 000 AUD	9 383 787

Bank of New-Zealand	Montant en XPF
Caution bancaire (137 326,23 NZD) avec le nantissement d'un dépôt de 97 326,23 NZD	9 648 715

La Polynésie française	Montant en XPF
Garantie reçue Au titre des emprunts et prêts de préfinancement consentis pour l'acquisition de deux Boeing	7 279 236 277

L'État français	Montant en XPF
Garantie reçue Au titre des prêts « PGE » consentis dans le cadre de la pandémie Covid-19	7 096 789 976

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

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 2020, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, tels qu'appliquables 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 2020 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 II-4 de l'annexe des comptes annuels qui expose les perspectives de continuité d'exploitation en 2021.

Justification des appréciations

La crise mondiale liée à la pandémie de Covid-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'audit des comptes de cet exercice. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en œuvre des audits.

C'est dans ce contexte complexe et évolutif que, en application des normes d'exercice professionnel relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre attention 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 la note III-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 la note III-10.3 de l'annexe des comptes annuels expose une information appropriée.

Dans le cadre de nos appréciations sur la continuité d'exploitation de votre société, nous avons procédé à une analyse des prévisions budgétaires et des plans d'action décrits au point II-4 dans l'annexe des comptes annuels.

Nos diligences ont consisté à vérifier les calculs, la cohérence des hypothèses retenues et à nous assurer que les réserves de trésorerie seront suffisantes pour poursuivre l'activité de la société sur les douze prochains mois.

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 du conseil d'administration arrêté le 28 avril 2021 et dans les autres documents sur la situation financière et les comptes annuels adressés aux actionnaires.

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'appliquables 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 25 mai 2021

Pour la SCP
PARION CHANGUES MENARD ALBERT BOYER

Pour la SARL KPMG

Christophe PARION
Commissaire aux comptes

Jean-Louis PELLOUX
Commissaire aux comptes

Perspectives 2021

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 œuvre 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.



Le budget 2021 tel que préparé par la direction d'Air Tahiti Nui et approuvé par le conseil d'administration en décembre 2020 prenait l'hypothèse d'une augmentation progressive de la demande passagers grâce à la généralisation de la vaccination et la réouverture des frontières.

L'État français annoncera toutefois le 29 janvier 2021 le durcissement des règles de déplacement entre la Polynésie française et la métropole afin de contrer la résurgence du virus Covid-19 ainsi que l'apparition de variants et adoptera le 5 février 2021 la mise en place d'une quatorzaine pour tout nouvel arrivant sur le territoire.

Pour limiter l'impact de ces décisions sur l'activité, la compagnie prendra un certain nombre de mesures fortes, à commencer par une compression du programme de vols et une réduction de capacités. La préservation de la trésorerie sera assurée via le gel et le report des investissements et dépenses non critiques à l'exploitation et à la sécurité des vols ainsi que par de nouvelles mesures salariales axées sur l'activité partielle des personnels navigants et sol.

Malgré la mise en place de ces mesures, force sera de constater que la performance financière d'Air Tahiti Nui se verra indéniablement impactée par un recul du chiffre d'affaires des passagers et marchandises transportés et que la trésorerie de l'entreprise s'en trouvera aussi négativement impactée. La société travaillera donc sur des projets de financement qui pourront permettre une amélioration des fonds propres et l'apport de nouvelles liquidités.

L'assouplissement des contraintes et modalités de voyage aux mois de mai puis juin permettra d'envisager une haute saison correcte, la demande de voyage sur la Polynésie restant forte, notamment en provenance des marchés américain et franco-européen.

Cinq hôtels ayant fermé au cours de la crise sanitaire, la disponibilité en chambres se posera rapidement comme un point de blocage faisant resurgir une surcapacité en offre de sièges vers la Polynésie, encore plus accentuée qu'avant crise, qui entraînera une guerre tarifaire et verra se dégrader les recettes unitaires.

L'impact de la crise Covid-19 sur l'industrie est tel qu'aucun acteur du secteur ne peut à ce jour prévoir un retour aux niveaux de demande mondiale d'avant crise avant plusieurs années. Dans ce contexte, Air Tahiti Nui cherchera, dans la continuité des ajustements opérés en 2020, à harmoniser en permanence son activité au niveau de la demande et adaptera son offre et son approche commerciale à cette nouvelle réalité.

La compagnie pourra compter sur l'implication de son personnel et l'agilité de son organisation pour forger sa résilience lui permettant de redémarrer dans les meilleures conditions.

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.

		2018	2019	2020	Variation 2019/2020	Réf. GRI
SOCIAL						
Nombre de salariés	Unité	780	755	621	-17,7%	G4-LA1
Embauches	Unité	48	26	5	-80,8%	
Départs (dont 117 dans le cadre du PDV)	Unité	50	46	134	191,3%	
Montant de la masse salariale	Milliards Fcfp	7,25	7,26	5,222	-28,1%	
Montant alloué à la formation professionnelle	Millions Fcfp	65	110	40,5	-63,2%	G4-10
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation du personnel	Pourcentage	0,97	0,91	0,75	-17,6%	
Nombre d'accidents du travail (avec arrêt de travail)	Unité	16	20	16	-20,0%	
Parité (pourcentage de collaboratrices —tous métiers confondus)(*)	Pourcentage	52,3	52,7	53	0,6%	
Nombre de travailleurs handicapés	Unité	2	1	2	100,0%	
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	2 129	1 994	1 048	-47,4%	G4-EN15
Nombre d'heures de vol(**)	Unité heures bloc (cale à cale)	18 607	17 314	9 241	-46,6%	
Émissions CO ₂ directes tous vols confondus(*)	Tonnes équivalent CO ₂	375 285	318 437	151 212	-52,5%	
Émissions déclarées CORSIA (conformes à l'audit—vols domestiques et humanitaires exclus)		368 392	305 020	139 622	-54,0%	
Consommation d'énergie (bâtiments PPT)	Kilowatt kW	773 739	946 242	850 581	-10,1%	
SOCIÉTAL						
Chiffre d'affaires	Milliards Fcfp	34,1	31,9	12,6	-60,5%	G4-EC1
Nombre de passagers transportés	Unité	471 542	434 280	167 074	-61,5%	
Nombre de touristes transportés	Unité	132 456	114 061	77 017	-32,5%	
Parts de marché du trafic touristique	Pourcentage	61,20%	48,30%	49,20%	1,9%	
Recettes touristiques générées (impact indirect de l'activité d'Air Tahiti Nui)	Milliards Fcfp	39,6	na	na		-54,3%
Tonnage de marchandises transportées	Tonnes	9 697	8 922	4 073	-54,3%	
Montant consacré au soutien d'associations locales (caritatives et environnementales)	Millions Fcfp	31,3	21,6	8,9	-58,8%	
ÉCOUTE DES PARTIES PRENANTES						
Nombre de membres actifs Club Tiare	Unité	143 291	154 086	156 148	1,3%	G4-PR5
Taux de satisfaction clients	Pourcentage	96%	na	na ⁽¹⁾		
Nombre de clients interrogés	Unité	4 326	4 124	na		

(1) Au regard de la situation sanitaire advenue au cours de l'année, les enquêtes de satisfaction à bord de nos vols ont été suspendues (cf. § Politique de satisfaction clientèle en p.24 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.



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



AIRTAHITI 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



TAHITI NUI
HELICOPTERS

www.tahitinuihelicopters.com/fr