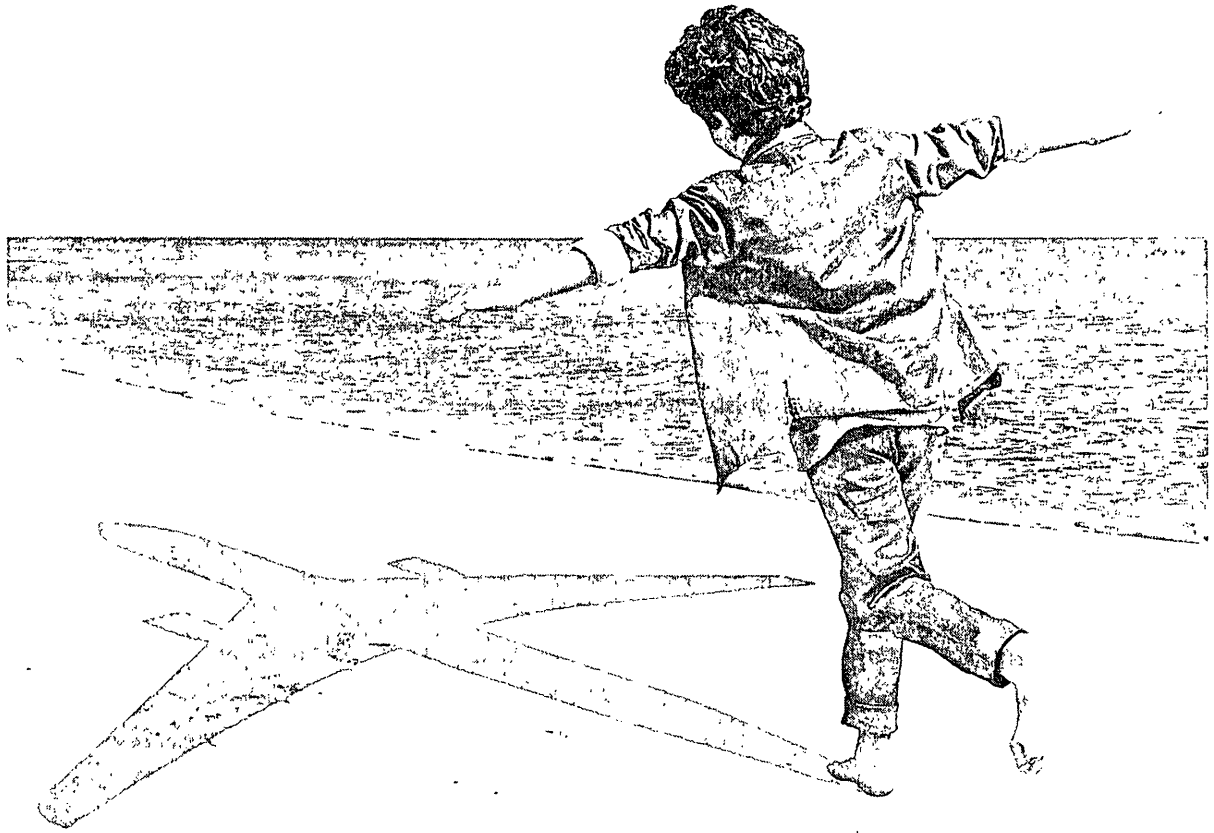


فيها حاجة مني



RAPPORT ANNUEL 2014

tunisair.com

قريبة مني



الخطوط التونسية
TUNISAIR



SOMMAIRE	PAGE
MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	3
ACTIVITE TRANSPORT	4
RESSOURCES HUMAINES	15
ANALYSE DES RESULTATS FINANCIERS	19
ANNEXE I : BILANS 2010/2014	23
ANNEXE II : RATIOS 2010/2014	24
SYNTHESE 2010-2014	25



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

MME SARRA REJEB	PRESIDENT
MR HABIB DRIDI	PRESIDENCE DU GOUVERNEMENT
MME CHADIA DHIEB	MINISTERE DES FINANCES
MR HABIB MEKKI	MINISTERE DU TRANSPORT
MR SASSI HAMMAMI	MINISTERE DU TRANSPORT
MR KHALED CHELLY	OFFICE DE L'AVIATION CIVILE ET DES AEROPORTS
MR JAMEL ABDELNACER BALTAGI	BANQUE CENTRALE DE TUNISIE
MR MOHAMED CHERIF	CAISSE NATIONALE DE RETRAITE ET DE PREVOYANCE SOCIALE
MR RACHID BAROUNI	CAISSE NATIONALE DE SECURITE SOCIALE
MR ABDELLATIF HMAM	OFFICE NATIONAL DU TOURISME TUNISIEN
MR MOHAMED LASSOUED	REPRESENTANT DES PETITS PORTEURS
MME NADIA LEFEBVRE	AIR FRANCE



ACTIVITE TRANSPORT

I- ENVIRONNEMENT

1. Environnement international

Le trafic aérien international, selon l'Association Internationale pour le Transport Aérien (IATA) a affiché une progression en termes de trafic passagers de 5,9% en 2014 par rapport à 2013. Les capacités offertes ont augmenté de 5,6%. Le coefficient moyen d'occupation étant de 79,7% gagne 0,2 point. Ces résultats sont supérieurs à la moyenne des dix dernières années. Le trafic sur les marchés internationaux a évolué à un rythme légèrement plus rapide que le trafic domestique soit respectivement +6,1% et +5,4% par rapport à 2013.

Evolution du trafic aérien en 2014 par rapport à 2013

	Croissance PKI	Croissance SKO	CR
International	6,1%	6,4%	79,2%
Domestique	5,4%	4,3%	80,6%
Marché global	5,9%	5,6%	79,7%

Source IATA (Air Passenger Market Analysis Décembre 2014)

La plus forte croissance a été enregistrée par les transporteurs du Moyen-Orient (+12,6%), suivis par l'Asie –Pacifique (+7,1%), l'Amérique latine (+6,4%), et l'Europe (+5,8%). Une moins forte croissance a été enregistrée sur les marchés développés de l'Amérique du Nord (+2,7%).

En ce qui concerne les compagnies africaines, le trafic a enregistré une légère croissance de 0,3% rapport à 2013 moins forte que celle enregistrée en 2013 (+5,5% par rapport à 2012). Les capacités offertes ont augmenté de 2,5%, le Coefficient de Remplissage des compagnies de cette région a atteint 68,4% soit une baisse de 0,6 point. Cependant ce coefficient demeure le plus faible par rapport aux autres régions.



2. Environnement national

L'année 2014, dernière étape du processus transitoire en Tunisie, a été difficile à plus d'un titre : un calendrier électoral chargé, une économie épuisée, dégradée par le chômage, une faible croissance, une perte du pouvoir d'achat et une conjoncture sécuritaire défavorable pénalisant la stabilité du pays; conjoncture aggravée par la détérioration de la situation sécuritaire en Libye dont les conséquences ont été ressenties par notre pays.



En effet, L'activité du transport aérien international en Tunisie a régressé en 2014. Le trafic passager global (régulier et non régulier) a baissé de 4,1% par rapport à 2013 soit 433 291 passagers transportés en moins. Le trafic passager international régulier a diminué de 3,2% en 2014. Il demeure, néanmoins, en hausse par rapport à son niveau en 2012. Par contre, celui du charter a régressé aussi bien par rapport à son niveau en 2013 (-5,8%) qu'en 2012 (-7,7%).

Par Aéroport, le trafic passagers en Tunisie, toutes activités confondues, se présente comme suit .

AÉROPORT	Trafic passagers Régulier		Trafic passagers Non-Régulier		Total Passagers	
	2014	Var 14/13	2014	Var 14/13	2014	Var 14/13
TUN	4 771 030	-4,6%	97 609	-31,3%	4 868 639	-5,3%
NBE	535 558	1,5%	1 636 872	-4,2%	2 172 430	-2,8%
MIR	403 833	18,7%	691 141	-13,2%	1 094 974	-3,6%
DJE	742 857	8,8%	1 002 200	-0,4%	1 745 057	3,3%
SFA	201 771	-35,7%	4 976	133,1%	206 747	-34,5%
TOE	11040	-48,4%	4184	199,5%	15 224	-33,2%
AUTRES	0	-	26 887	23,8%	26 887	23,8%
TOTAL	6 666 089	-3,2%	3 463 869	-5,8%	10 129 958	-4,1%

Le flux touristique vers la Tunisie, tous moyens de transport confondus, a connu une baisse de 3,2% par rapport à 2013 soit 6 068 593 entrées en 2014.



Les entrées par zone se sont réparties durant l'année 2014 comme suit :

Zone Europe : Les entrées des européens ont accusé en 2014 une régression de l'ordre de 3% soit 2 809 850 entrées contre 2 896 633 entrées en 2013. Par nationalité, les entrées se sont comportées de la manière suivante :

- France · -6,1 % (720 175 entrées en 2014) ;
- Allemagne . +0,3% (425 648 entrées en 2014) ,



- R. Uni : +3,9% (424 707 entrées en 2014) ;
- Russie : -11,5% (262 764 entrées en 2014) ;
- Italie : +9% (252 625 entrées en 2014) ;
- Belgique : -8,1% (143 495 entrées en 2014) ;
- Pologne : +23,1% (108 228 entrées en 2014) ;
- Divers Européens : -9,8% (472 208 entrées en 2014).

↳ **Zone U.M.A** : Les entrées des pays de l'U.M.A ont connu une baisse de 4,2% par rapport à 2013 soit 3 103 762 entrées en 2014 contre 3 240 064 entrées en 2012. Les entrées ventilées par nationalité se présentent ainsi :

- Libye : -21,3% (1 758 799 entrées en 2014) ;
- Algérie : +34,5% (1 284 278 entrées en 2014) ;
- Divers Maghrébins : +23,8% (60 685 entrées en 2014).

↳ **Zone Amérique** : Les entrées des Nord-Américains ont marqué une augmentation de 7,3% par rapport à 2013 en passant de 23 601 en 2013 à 25 327 en 2014

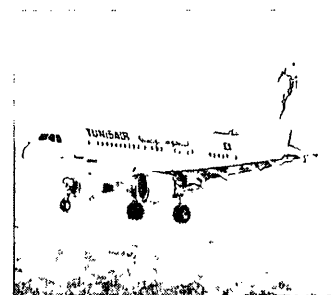
↳ **Zone Afrique** : Les entrées africaines ont affiché une régression de 4,2%, par rapport à 2013 soit 36 511 entrées en 2014 contre 38 092 en 2013.

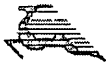
↳ **Zone Moyen-Orient** : Les entrées du marché du Moyen-Orient ont évolué de 44,3% en s'établissant à 51 228 entrées pour l'année 2014 contre 51 228 en 2013.

II- ACTIVITE DE TUNISAIR

Le principal objectif fixé pour l'année 2014 était d'atteindre le cap des 4 millions de passagers, objectif déjà retenu au titre de l'année 2013. Selon les indicateurs de trafic, Tunisair a transporté 3 525 088 passagers en 2014 contre 3 712 960 en 2013, soit une diminution de 5%. Ces résultats sont étroitement liés à la situation du marché touristique qui a connu une nouvelle régression cette année avec un recul des entrées européens (-3%) ainsi que par l'arrêt complet de la desserte de la Libye et de la Russie.

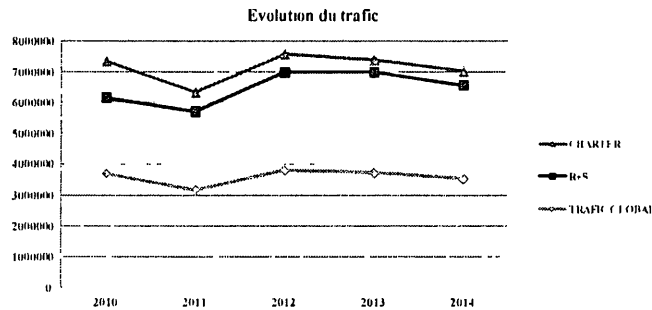
En effet, les facteurs exogènes afférents à la suspension des activités sur la Libye et sur la Russie ont engendré une baisse significative du nombre de passagers transportés sur ces deux destinations (-41,7% en 2014 par rapport à 2013 sur la Libye et -74,6% sur la Russie).



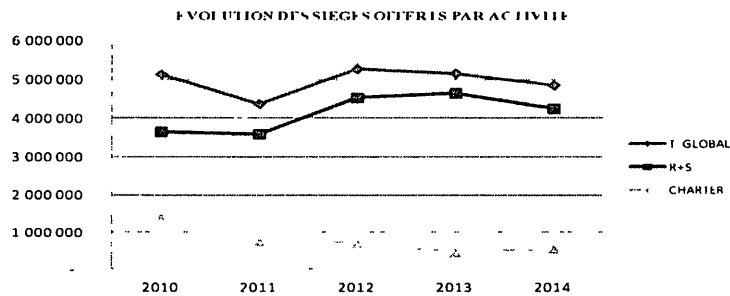


Les principaux indicateurs mesurant l'activité commerciale de Tunisair en 2014 comparés à ceux de 2013 se présentent comme suit :

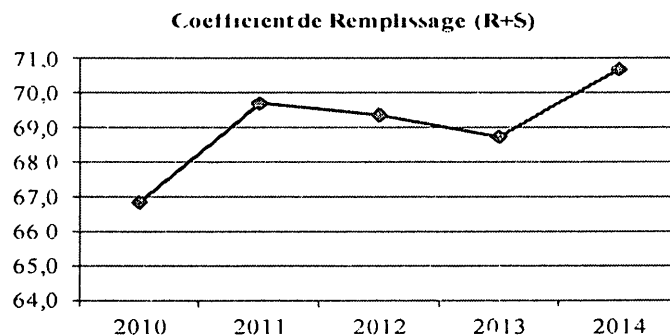
✈ **Le trafic global en terme de passagers a atteint 3,5 millions de passagers en 2014 soit avec une régression de 5%;**



✈ **La production globale en Sièges Offerts a baissé de 5,9% et s'est établit à 4,8 millions de sièges en 2014.**

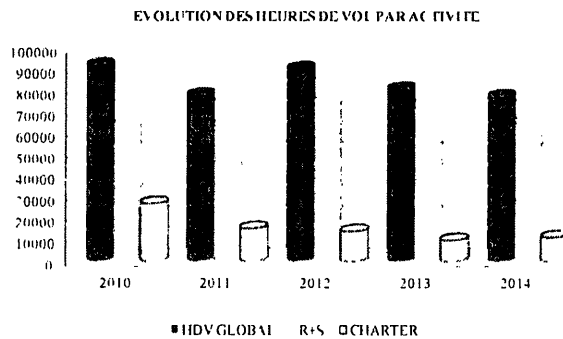


✈ **Le Coefficient de Remplissage des vols Régulier et Supplémentaire a atteint 70,7% en 2014 contre 68,2% soit avec une amélioration de 2,5 points.**





Les heures de vol globales ont atteint 83 868 heures en 2014 contre 86 986 en 2013 soit avec une baisse de 3,6%.



La part de marché de Tunisair a accusé une baisse de 0,7 point en 2014 par rapport à 2013, passant de 34,1% en 2013 à 33,4% en 2014.

Les recettes au transport ont enregistré une amélioration de 5,7% par rapport à l'année précédente en passant à 1 146,6 MD contre 1 085 MD en 2013.

1. Activité régulière :

Le nombre de passagers transportés au niveau de cette activité a été de 3 019 805 passagers en 2014 contre 3 246 270 en 2013 soit une régression de 7%. Ce résultat est étroitement lié à la situation du marché touristique qui a connu un recul des arrivées européennes (-3%) ainsi que l'arrêt complet de la desserte de la Libye et de la Russie.

L'année 2014 s'est caractérisée par un renforcement stratégique de la présence de Tunisair sur certaines plateformes :

→ Le programme de l'Eté de l'année 2014 a connu l'injection de 18 vols réguliers par semaine concrétisés comme suit :

Marché	Destination	N° TU	Parcours	1	2	3	4	5	6	7	Total
France	Marseille	TU 694/95	DJL MRS DJE	1							1
France	Marseille	TU 928/29	TUN MRS TUN	1		1			1	1	4
Italie	Milan	TU 859/57	TUN MXP TUN				1				1
Allemagne	Francfort	TU 744/45	TUN FRA TUN			1					1
Allemagne	Dusseldorf	TU 526/27	TUN DUS TUN				1				1
Suisse	Zurich	TU 484/85	DJL ZRH DJL			1					1
Espagne	Barcelone	TU 514/15	TUN BCN TUN			1					1
Belgique	Bruxelles	TU 726/27	DIL NBL BRU NBE DJE		1						1
Royaume Uni	Londres	TU 790/91	TUN LGW TUN				1				1
Algérie	Alger	TU 338/39	TUN ALG TUN			1	1	1		1	4
Arabie Saoudite	Jeddah	TU 713/14	TUN JED TUN			1			1		2



→ Le programme de l'Hiver 2014-2015 a enregistré l'introduction de 7 vols réguliers par semaine repartis comme suit :

Marché	Destination	N° TU	Parcours	1	2	3	4	5	6	7	Total
Algérie	Alger	TU 374/75	TUN AI G TUN						1		1
	Francfort	TU 744/45	TUN FRA TUN					1			1
Allemagne	Munich	TU 542/43	TUN MUC TUN			1					1
	Hambourg	TU 552/53	NBE HAM NBE						1		1
Arabie Saoudite	Jeddah	TU 713/14	TUN JED TUN		1			1			2
Libye	Tobruk	TU 521/22	TUN TOB TUN							1	1

En termes de production en sièges, l'activité régulière a affiché une réduction de 8,5% par rapport à 2013 (4,2 millions en 2014 contre 4,6 millions de sièges offerts en 2013 avec 389 005 sièges offerts en moins).

Les réalisations du trafic par zone et par marché, en comparaison avec 2013, sont récapitulées dans les tableaux suivants:

✈ Le trafic régulier sur l'Europe, qui représente 74% du trafic total de cette activité, a enregistré une régression de 2% par rapport à 2013, soit une baisse de 45 404 passagers. Les détails sur l'évolution des marchés européens sont présentés dans le tableau suivant :

	2013	2014	V14/13
Europe	2 280 655	2 235 251	-2,0%
France	1 244 527	1 154 096	-7,3%
Allemagne	190 380	213 234	12,0%
Italie	259 903	272 712	4,9%
Suisse	146 852	140 640	-4,2%
Belgique	90 106	88 287	-2,0%
Espagne	92 133	94 144	2,2%
R Uni	65 644	68 048	3,7%
Turque	100 059	118 793	18,7%
Portugal	12 301	15 238	23,9%
Hollande	18 379	17 667	-3,9%
Serbie	16 222	15 059	-7,2%
Autriche	29 872	30 577	2,4%
Russie	13 868	6 756	-51,3%
Grèce	409		-100,0%

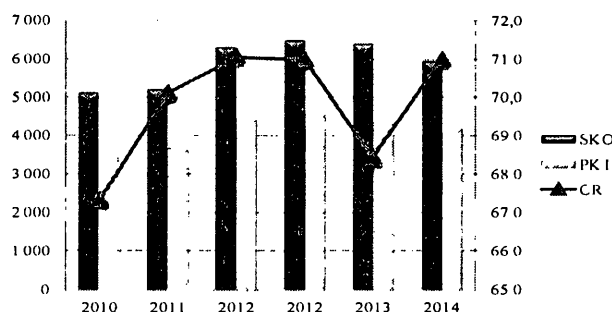
Le trafic sur l'Afrique qui représente 21 % du trafic total de cette activité, a enregistré une baisse importante de 25,1% soit -211 013 passagers par rapport à 2013 suite essentiellement à l'arrêt complet de la desserte de la Libye.

	2013	2014	V14/13
Afrique	840 684	629 671	-25,1%
Libye	542 110	320 531	-40,9%
Maroc	84 505	89 510	5,9%
Algérie	100 825	102 596	1,8%
Mauritanie	39 375	42 599	8,2%
Senegal	28 838	26 243	-9,0%
Cote d'Ivoire	21 941	23 058	5,1%
Mali	15 873	17 473	10,1%
Burkina Faso	7 217	7 661	6,2%

Le trafic sur le Moyen Orient a connu une hausse de +26,4% par rapport à 2013 soit +30 138 passagers suite à l'augmentation du trafic sur l'Egypte, l'Arabie Saoudite et le Liban.

	2013	2014	V14/13
Moyen-Orient	114 344	144 482	26,4%
Egypte	16 689	30 355	81,9%
E A U	22 068	21 701	-1,7%
Liban	20 845	23 326	11,9%
Koweït	5 881	6 158	4,7%
Arabie Saoudite	48 861	62 942	28,8%

En termes de Passagers Kilomètres Transportés (PKT), il a été enregistré en 2014 une baisse de 3,2% par rapport à 2013. De même, la capacité Offerte exprimée en termes de Sièges Kilomètres Offerts (SKO) a marqué une régression de 6,7% traduisant une amélioration de 2,6 points par rapport à 2013 et générant ainsi un coefficient de remplissage de 71%.



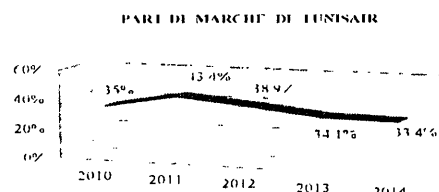


2. Activité supplémentaire :

L'activité supplémentaire a enregistré en 2014 une baisse de 21,7% du trafic en se situant à 34 185 passagers. En termes de sièges offerts, elle a connu une baisse de 11,9%.

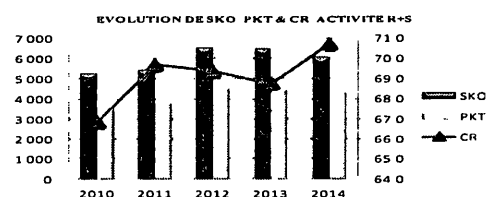
Part de marché :

La part de marché de Tunisair dans le trafic international a connu une baisse de 0,7 point en passant de 34,1 % en 2013 à 33,4% en 2014.



3. Coefficient de Remplissage :

Le coefficient de remplissage (PKT/SKO) de l'activité Régulière et Supplémentaire a connu un gain de 2,5 points pour se situer à 70,7 % en 2014.



4. Activité charter :

L'activité charter en termes de sièges offerts a enregistré une hausse de 20,3 % soit 563 474 en 2014 contre 468 414 en 2013.

Le tableau ci-après récapitule le comportement de l'activité charter en 2014 des principaux marchés en comparaison avec celui de 2013.

MARCHES	Sièges Offerts Charter		V14/2013
	2013	2014	
A. SAOUDITE	21 218	58 320	174,9%
ALLEMAGNE	131 472	105 286	-19,9%
AUTRICHE	27 648	25 698	-7,1%
BELGIQUE	51 282	86 712	69,1%
FRANCE	38 520	101 592	163,7%
HONGRIE	27 072	16 140	-40,4%
IRLANDE	5 796	4 032	-30,4%
ITALIE	44 256	49 140	11,0%
POLOGNE		9 816	-
PORTUGAL	10 944	13 230	20,9%
ROYAUME UNI	4 824	3 816	-20,9%
RUNI	11 052	16 440	48,8%
SERBIE	14 112	14 736	4,4%
SLOVAQUIE	6 984	6 930	-0,8%
SLOVENIE	252	12 228	4752,4%
SUISSE	12 312	13 734	11,5%
RUSSIE	55 254	10 692	-80,6%
CROATIE		3 528	-
Divers	5 416	11 404	110,6%
Total sièges	468 414	563 474	20,3%

En termes de passagers transportés, l'activité Charter a enregistré une augmentation de 11,7%, soit 453 157 passagers en 2014 contre 405 582 passagers en 2013.

En termes d'heures de vol, cette activité a affiché une progression de 13,7% en passant de 10 058 heures en 2013 à 11 432 heures en 2014.

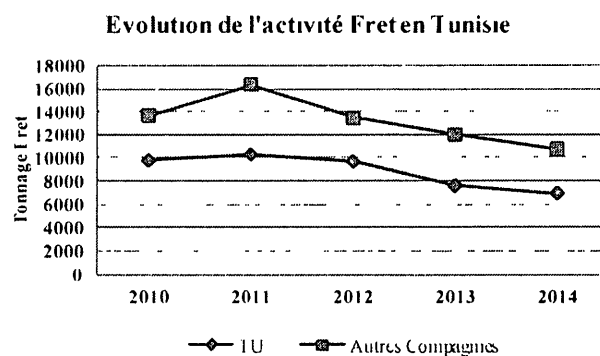
5. Opération pèlerinage :

En 2014, l'opération pèlerinage a transporté 17 941 pèlerins réalisant une hausse de 16% par rapport à 2013. Elle a nécessité 655 heures de vol soit avec une progression de 22,7%.

6. Activité fret et poste

Les réalisations de l'activité fret de Tunisair ont été de 6 958 tonnes en 2014 contre 7 615 tonnes en 2013, soit avec une diminution de 8,6%, et ce comme présentées dans le tableau suivant :

	2013	2014	V14/13%
EXPORT (TU+CF)	9476	9020	-4,8%
IU	4 089	3 761	-8,0%
CE	5 387	5 259	-2,4%
PM IU %	43,2%	41,7%	-1,5pts
IMPORT (TU+CF)	10 130	8 701	-14,1%
IU	3 526	3 197	-9,3%
CF	6 604	5 504	-16,7%
PM IU %	34,8%	36,7%	+1,9pt
EXPORT+ IMPORT (TU+CE)	19 606	17 721	-9,6%
IU	7 615	6 958	-8,6%
CE	11 991	10 763	-10,2%
PMTU %	38,8%	39,3%	+0,5pts



La part de marché de Tunisair s'est située à 39,3% soit avec un gain de 0,5 point par rapport à 2013.

En revanche, l'activité poste de Tunisair a connu une hausse de 34% par rapport à 2013 en réalisant 689 tonnes en 2014 contre 516 tonnes en 2013



7. Flotte et Heures de vol

a. Composition de la flotte :

En 2014, Tunisair a réceptionné un module Airbus A320 le 28 novembre 2014. Elle a retiré de sa flotte deux appareils A300-600 respectivement le 6 janvier et le 10 avril 2014

Ainsi, au 31 décembre 2014, la flotte se compose de 28 appareils repartis comme suit : 4 A319, 17 A320 et 7 B737-600.



b. Age moyen de la flotte :

L'âge moyen de la flotte de la compagnie au 31 décembre 2014 est de 13 ans et 9 mois. Par type d'appareil, il se présente comme suit :

- ✈ B 737-600 : 14 ans et 10 mois,
- ✈ A 320 : 13 ans et 4 mois,
- ✈ A 319 : 13 ans et 6 mois,

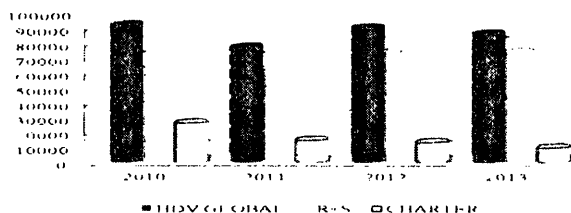
c. Heures de vol :

L'enveloppe globale des heures de vol réalisées en 2014 a été 83 868 heures en baisse de 3,6% par rapport à 2013 dont 1620 heures ont été effectuées par des appareils affrétés.

	2013	2014	Var 14/13
A300	3 821	287	-92%
A320	50 318	50 695	1%
A319	7 566	11 315	50%
B737	24 169	19 951	-17%
A Affretes	1 113	1 620	46%
Total HDV	86 986	83 868	-3,6%

Par activité, les heures de vol réalisées sont réparties comme suit : 84% pour l'activité régulière et supplémentaire (contre 86% en 2013) et 14% pour l'activité charter (contre 12% en 2013).

EVOLUTION DES HEURES DE VOL PAR ACTIVITE



	2013	%	2014	%	Var 14/13
Rég+Suppl.	75 118	86%	70 772	84%	-5,8%
Charter	10 058	12%	11 435	14%	13,7%
Pelerinage	534	1%	655	1%	22,8%
Mise en place	1 276	1%	1 005	1%	-21,3%
Total HDV	86 986	100%	83 868	100%	-3,6%



d. Utilisation journalière de la flotte :

L'utilisation journalière moyenne de la flotte TU a présenté une légère amélioration de 12mn par rapport à 2013 pour s'établir à 7h54mn. Le tableau ci-après, indique les utilisations journalières moyennes par type de machine.

	2013	2014	V14/13
A300	3h30mn	2h48mn	-42mn
A320	9h18mn	8h36mn	-42mn
A319	5h11mn	7h48mn	+2h37mn
B737	7h21mn	6h42mn	-39mn
UJM/TU	7h42mn	7h54mn	+12mn

e. Régularité des vols

Le nombre de vols réalisé au cours de l'année 2014 est de 35 410 vols avec une régularité de 52% (contre 51% en 2013), soit avec une amélioration de 1point par rapport à 2013.

Le nombre de vols retardés dépassant les 60 minutes a atteint 5 090 vols en baisse de 20,3% par rapport à 2013. Pour les vols dépassant les 3 heures il est de 735 vols en baisse de 28,4% par rapport à 2013

Les indicateurs de régularité des vols de Tunisair sont présentés ci dessous :

Désignation	2013	2014	Var14/13
Nombre de vols réalisés	37 487	35 410	-6%
% de vols à l'heure	51,0%	52,0%	+1points
% de retards > 60 min	17,0%	14,0%	-3points
% de retards > 3h	3,0%	2,0%	-1point
Retard moyen	1h08mn	1h02mn	-6mn



RESSOURCES HUMAINES

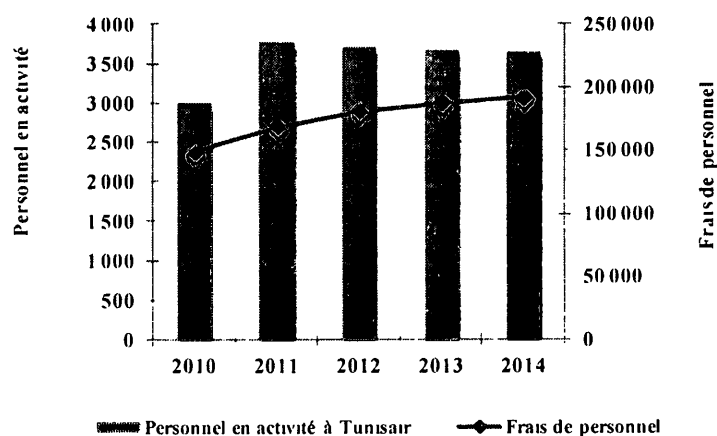
I. EFFECTIF :

L'effectif du personnel Tunisair en activité arrêté au 31 décembre 2014 a été de 3 662 employés contre 3 642 en 2013. Classé par catégorie comme suit :

	2013	2014	Ecart 14/13 (agents)
Personnel Statutaire	3 186	3 220	34
<i>Personnel au Sol</i>	2 238	2 287	49
<i>Personnel Navigant Commercial</i>	649	654	5
<i>Personnel Navigant Technique</i>	299	279	-20
PLE	232	224	-8
Personnel Contractuel PS	4	7	3
Personnel Saisonnier Moyen PNC*	96	97	1
Personnel Saisonnier Handling mis à la disposition de l'UPS	106	61	-45
Personnel en Contrat de Formation	1	1	0
Personnel Detachés Auprès Tunisair	17	52	35
Personnel en activité à Tunisair	3 642	3 662	20
<i>Effectif en Mouvement par la position d'activité</i>	18	37	19
<i>Personnel detachés ou mis à disposition auprès d'autres organismes</i>	49	61	12
Effectif Personnel en Mouvement	67	98	31
Effectif Personnel de Tunisair	3 709	3 760	51

Les frais de personnel imputables à l'exercice 2014 se sont élevés à 192,7 MD contre 187,3 MD réalisés en 2013, enregistrant une augmentation de 5,4 MD par rapport à 2013 soit +2,9%.

Evolution de l'effectif et les frais de personnel





II. LA FORMATION DU PERSONNEL

1. FORMATION PERSONNEL AU SOL :

Le Centre de Formation a connu en 2014 une reprise de l'activité formation enregistrant une augmentation de 60% en nombre de participants par rapport à l'année 2013.

Les actions de formation les plus importantes durant l'année 2014, se résument comme suit :

- ✎ Formation Management, deux actions de formation avec le concours de l'IATA et de l'AACO ont été réalisées.

- ✎ Formation Produit, plusieurs thèmes ont été répartis en plus des thèmes classiques, il s'agit notamment d'Amadeus EMD, Altea inventory, Revenue Management et ATPCO.

- ✎ Formation opérationnelle, en plus des formations réglementaires et obligatoires, La formation théorique Générale des FOO (Flight Operation Officer) a été réalisée au profit de 6 cadres et ce en prévision de l'exploitation des AIRBUS A330 en vols longs courriers.

L'activité globale de la formation PS a enregistré 5687 Hommes Jours Stages (H/J/S) contre 6 936 H/J/S par rapport à 2013 soit une baisse de 18%.

Le tableau ci-après présente l'évolution détaillée de l'activité formation par domaine et par mode en 2014 et 2013

	2013	2014	V14/13
FORMATION GENERALE ET COMMERCIALE	2 778	1 841	-34%
FORMATION MANAGEMENT	111	537	384%
FORMATION PRODUITS	1 301	1 059	-19%
FORMATION LANGUES	198	0	-100%
FORMATION INFORMATIQUE	1168	245	-79%
FORMATION OPERATIONNELLE	4 158	3 846	-8%
TOTAL H/J/S	6 936	5 687	-18%



2. FORMATION PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL:

Au cours de l'année 2014, la formation PNC en termes d'Hommes Jours Stages a enregistré 10710 H/J/S contre 10898 H/J/S en 2013 soit une baisse de 1,7% par rapport à 2013. Le nombre de participants a atteint 4350 agents.

La formation PNC est composée de différents stages :

- Stage de Sécurité Sauvetage : 3 828 H/J/S
- Exercice Simules d'Urgence et de Secours : 953 H/J/S
- Stage de Qualification : 1785 H/J/S
- Rétablissement de la License RLS : 1510 H/J/S
- Secourisme aéronautique : 957 H/J/S
- Extention A319 : 90 H/J/S
- Stage de sureté : 291 H/J/S
- Stage vente à bord 384 H/J/S, Stage de séance de Coaching: 37 H/J/S
- Stage class privilege: 58 H/J/S
- Stage commercial: 810 H/J/S

3. FORMATION PERSONNEL NAVIGANT TECHNIQUE :

L'activité formation PNT a concerné les formations ponctuelles (qualifications) et les formations récurrentes (recyclages ou maintien de compétences)

→ Maintien de compétences ou recyclage

Conformément à la réglementation en vigueur, chaque PNT doit effectuer deux recyclages par an constitués d'un cours au sol au centre de formation et de séances de simulateur (une ou deux selon le module et le secteur).

En effet pour le secteur A320 le module E1/C1 est composé de 2 séances de simulateur et le module E2/C2 de 6heures de simulateur à savoir (une séance et demie). Par ailleurs pour le secteur B737 les deux modules de recyclages (E1/C1 et E2/C2) sont constitués de 2 séances chacun (Ce qui explique la différence du taux de variation en nombre d'équipage et en nombre de séances).

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution de la formation en 2014 en termes de PEQ (nombre d'équipage) et de séances de recyclage sur simulateur.

	NBRE DE PEQ			NBRE DE SEANCES		
	2013	2014	V 14/13	2013	2014	V 14/13
SECTEUR B737	91	70	-23%	182	141	-22,5%
SECTEUR A320	223	246	10%	329	391	18,8%
TOTAL	314	316	1%	511	532	4,1%



On constate une baisse considérable pour le secteur B737 aussi bien en nombre d'équipages qu'en nombre de séances justifiée par le passage d'un nombre important de CDB et d'OPL du secteur B737 en 2013 et 2014 à d'autres secteurs d'où la hausse du nombre d'équipages en recyclage sur A320 de 10%.

Par ailleurs la baisse qu'on observe sur le volume total s'explique par la réduction de l'effectif total PNT conséquence directe de plusieurs détachements et départs à la retraite et l'absence de recrutements depuis 2011.

→ Formations ponctuelles ou qualifications de type

Contrairement aux 3 années précédentes qui ont été marquées par une stratégie de compression des coûts stratégie qui s'est traduite au niveau de la DFPN par la réduction et le report de tout acte de formation à caractère non obligatoire, l'année 2014 a été caractérisée par la reprise des formations ponctuelles :

- Stage CDB sur B737 : 4 nouveaux CDB ont été formés sur B737 (leur secteur d'origine étant l'A320)
- Stage CDB sur A320 : 8 nouveaux CDB ont été formés sur A320 (1 provenant du secteur A300, un provenant du secteur B737 et 06 du secteur A320.)
- Un stage instructeur : formation de 6 nouveaux TRI (Type Reading Instructor) sur le secteur A320
- Formation QT (Qualification de type) de transition sur le secteur A320 : 18 CDB et 13 OPL (10 CDB et 6 OPL provenant du secteur A300 et 8 CDB et 7 OPL provenant du secteur B737)

Ces qualifications de type ont visé à corriger le sous effectif sur le secteur A320 dû aux détachements, aux départs à la retraite et à la concrétisation du plan de flotte (2010-2016) par l'acquisition de deux nouveaux appareils A320 et le retrait des A300-600 et des B737-500.

Le tableau ci-dessous présente la variation des formations en termes d'équipages et en termes de séances de qualification de type entre 2013 et 2014:

	2013	2014	V 14/13	2013	2014	V 14/13
SECTEUR B737	0	2	-	0	48	-
SECTEUR A320	6	20	233%	114	385	237,7%
TOTAL	6	22	267%	114	433	279,8%

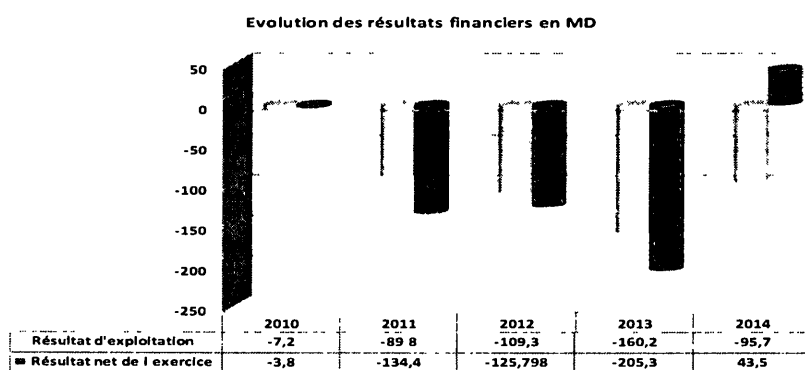


ANALYSE DES RESULTATS FINANCIERS

L'exercice 2014 a été clôturé avec un résultat net bénéficiaire de 43,5MD.

I- RESULTAT D'EXPLOITATION

L'exercice 2014 a dégagé un résultat d'exploitation de -95,7 MD contre un déficit de 160,2MD en 2013 soit un écart positif de 64,5MD. Cette amélioration est la conséquence de l'augmentation des produits d'exploitation de 72,8MD contre un accroissement des charges d'exploitation de 8,3MD.



II- PRODUITS D'EXPLOITATION :

Les produits d'exploitation de l'année 2014 ont connu une amélioration de 6,3% passant de 1 220 MD contre 1 147,2 MD en 2013 soit une augmentation de 72,8 MD.

Les principaux revenus composant du produit d'exploitation sont les suivants:

☛ **Revenus du transport passagers et bagages:** ont enregistré une progression de 5,8% soit 61,9MD en passant de 1 064,5 MD en 2013 à 1 126,4 MD 2014. Cette amélioration est due aux variations suivantes :

☛ **Activité régulière et supplémentaire :** Malgré la baisse du trafic régulier et supplémentaire de 7,2%, le revenu de cette activité a marqué une évolution importante de 5,9% passant de 623,9 MD en 2013 à 660,7 MD en 2014 soit un écart de + 36,8 MD. Cette augmentation est expliquée par l'amélioration de 13,4% de la recette unitaire par passager en 2014 par rapport à 2013.

✚ **Activité charter** : le revenu généré par cette activité est de 117,8 MD contre 111 MD en 2013 soit une hausse de 6,8 MD (+6%) par rapport à 2013 due à l'augmentation des heures de vol charter de 13,7% et de la baisse de la recette horaire de 6,7%.

✚ **Recettes frètement avions** : Les recettes de cette activité ont baissées de 5,3 MD en atteignant 4,3 MD en 2014 contre 9,6 MD en 2013.

✚ **Revenus du transport fret et poste**: l'activité du transport fret et poste ont accusé une baisse de 1,7% pour s'établir à 20,2 MD contre 20,5 MD en 2013 suite à la diminution du tonnage fret transporté de 8,6%.

✚ **Autres produits d'exploitation** : ils ont enregistré une hausse de 12 MD soit 20,5% passant de 58,5MD à 70,5 MD en 2014, cette augmentation provient principalement de :

- . +9 MD Produits des comptes de réconciliation
- . +2 MD Produits sur ventes à bord
- . +1 MD Divers autres produits

III- CHARGES D'EXPLOITATION :

Les charges d'exploitation ont accusé une augmentation de 0,6% soit un écart de +8,3 MD (1 315,8 MD contre 1307,5 MD en 2013) résultant essentiellement des variations des dépenses suivantes :

Les charges en progression :

✚ **Redevances aéronautiques**: ces dépenses ont atteint 356,1 MD en 2014 contre 344,6MD en 2013 MD marquant ainsi une hausse de 11,5 MD soit 3,3%.

Les principales charges sont les suivantes:

✚ **Les redevances d'embarquement** +2,4 MD passant de 130,2 MD en 2013 à 132,6MD en 2014.

✚ **Les redevances de sécurité** : +3,7 MD passant de 15,6 MD en 2013 à 19,4 MD en 2014.

✚ **Taxes pour la promotion du tourisme** +4 MD nouvelle taxe introduite fin 2013.

✚ **Les redevances de réservation électronique** : +1,2 MD passant de 42,1 MD à 43,3 MD en 2014.

✚ **Les redevances d'atterrissage** : -1,2 MD passant de 43,3 MD à 42,1 MD en 2014.

✚ **Les redevances de survol** : -1,3 MD passant de 96 MD à 94,7 MD en 2014.



✚ **Frais de personnel:** ils ont augmenté de 2,9% passant de 187,3 MD à 192,7 MD en 2014 soit +5,4 MD, détaillé par corps de métier comme suit:

- ✚ charges de personnel PS + 1,2MD ; soit +1%,
- ✚ charges de personnel PNC + 2,4MD ; soit +8%,
- ✚ charges de personnel PNT +1,7MD ; soit +3%,

✚ **Assistance fournies aux avions :** ces dépenses ont marqué une évolution de 0,4 MD soit 0,2% passant de 164.6 MD en 2013 à 165 MD en 2014.

✚ **Dotations aux amortissements et aux provisions:** le montant des dotations constatées au 31 décembre 2014 a marqué une hausse de légère baisse de 11,6% soit 16,3MD provenant de :

- ✚ La baisse des dotations aux amortissements de 4 MD soit 110,1 MD en 2014 contre 114,1 MD en 2013.
- ✚ La hausse des dotations aux provisions & reprises sur provisions de 20,3 MD passant de 26,8 MD à 47,1 MD en 2014.

✚ **Loyers avions:** les affrètements de l'année 2014 ont marqué une hausse de 3,8MD par rapport à 2013 pour réaliser 10,1 MD contre 6,3 MD en 2013 suite à l'augmentation des heures de vol affrètements de 507 heures.

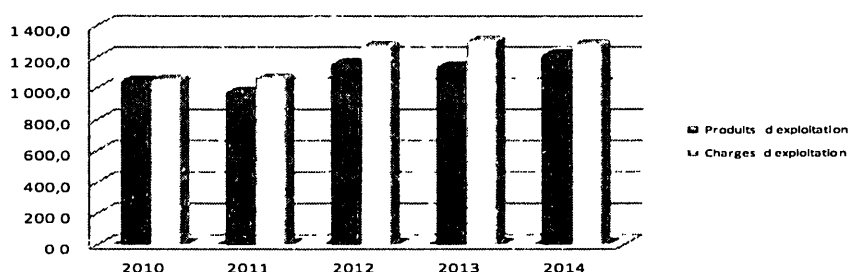
Les Charges en régression :

✚ **Carburant avions:** les dépenses carburant avions ont connu une baisse de 23 MD soit 309 MD en 2014 contre 332 MD en 2013. Cette diminution de 7% est due essentiellement à celle des heures de vol de -3,6% et celle du prix moyen du baril de 5,1%.

✚ **Commissions sur ventes de titres de transport :** elles ont régressé de 4,4MD soit 15,9MD contre 20,3 MD en 2013 suite essentiellement à la baisse de l'activité.

✚ **Prestations informatiques et télécom:** le montant de ces prestations a atteint 11,3MD contre 10,3 MD en 2013 soit une baisse de 1MD.

Evolution des produits et charges d'exploitation (en MD)





IV- RESULTAT AVANT IMPOT

Le résultat des activités ordinaires avant impôt a marqué en 2014 un bénéfice de 44,9 MD contre un déficit de 205,3 MD en 2013. Cette nette amélioration de 250,2 MD résulte des effets conjugués de :

- L'amélioration du résultat d'exploitation de 64,5 MD
- L'augmentation des produits hors exploitation de 161,4MD expliquée essentiellement par la prise en charge par l'Etat des dettes vis-à-vis de l'OACA antérieurs au 30 juin 2012 pour un montant de 149 MD.
- La baisse des charges hors exploitation de 24,2 MD.

	2012	2013	2014	Ecart 14/13
Produits d'exploitation	1 165,3	1 147,2	1 220,1	72,8
Charges d'exploitation	1 274,6	1 307,5	1 315,8	8,3
Résultat d'exploitation	-109,3	-160,2	-95,7	64,5
Produits hors exploitation	44,2	48,5	210,0	161,4
Charges hors exploitation	60,7	93,6	69,4	-24,2
Résultat avant impôt	-125,8	-205,3	44,9	250,2
Résultat après impôt	-125,8	-205,3	43,5	248,8
Résultat net de l'exercice	-125,8	-205,3	43,5	248,8



ANNEXE I : BILANS

en million TUD

N°	ACTIF	2010	2011	2012	2013	2014
1	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	283	158	134	134	134
2	IMMOBILISATIONS	876 870	961 836	994 028	1 010 202	1 038 104
3	AUTRES VALEURS IMMOBILISEES	165 863	131 584	115 404	96 710	71 474
4=1+2+3	TOTAL ACTIFS IMMOBILISES	1 043 016	1 093 578	1 109 566	1 107 046	1 109 712
5	AUTRES ACTIFS NON COURANTS	30 551	29 007	29 515	52 422	43 919
6=5+4	TOTAL DES ACTIFS NON COURANTS	1 073 567	1 122 585	1 139 080	1 159 468	1 153 631
7	VALEURS D'EXPLOITATION	3 575	3 535	3 626	3 413	3 738
8	CLIENTS	26 219	33 177	84 477	135 416	238 657
9	AUTRES ACTIFS COURANTS	166 507	150 804	176 176	243 074	304 481
10	COMPTES FINANCIERS	144 152	103 579	100 742	134 579	323 024
11=7+8+9+	TOTAL DES ACTIFS COURANTS	340 453	291 095	365 022	516 482	869 900
	TOTAL ACTIF	1 414 020	1 413 680	1 504 102	1 675 950	2 023 531
	PASSIF	2010	2011	2012	2013	2014
12	CAPITAL ET RESERVES	594 119	566 505	432 524	305 766	99 424
13	RESULTAT NET DE L'EXERCICE	-3 784	-134 425	-125 799	-205 284	43 518
14=12+13	FONDS PROPRES	590 335	432 080	306 725	100 482	142 942
15	DETTES MLT	398 752	352 168	382 405	450 754	401 897
16	PROVISIONS	11 255	31 357	34 545	25 414	48 562
17	AUTRES	11 342	15 322	10 309	12 029	6 566
18=15+16+	TOTAL PASSIF NON COURANTS	421 349	398 847	427 259	488 197	457 025
19	FOURNISSEURS	99 644	156 549	268 203	458 831	610 622
20	AUTRES PASSIFS COURANTS	186 657	230 410	303 911	403 474	567 145
21	PASSIFS FINANCIERS	116 037	195 795	198 004	224 966	245 797
22=21+20+	TOTAL PASSIFS COURANTS	402 337	582 754	770 118	1 087 271	1 423 563
	TOTAL PASSIF	1 414 020	1 413 680	1 504 102	1 675 950	2 023 531



ANNEXE II: RATIOS COMPARES

RATIOS	2010	2011	2012	2013	2014
I-RATIOS DE FINANCEMENT DES IMMOBILISATIONS					
FONDS PROPRES+PASSIFS NON COURANTS /TOTAL ACTIFS IMMOBILISES(14+18/4)	1,0	0,8	0,7	0,5	0,5
II-RATIO DE SOLVABILITE OU D'INDEPENDANCE FINANCIERE					
FONDS PROPRES/DETTES A MLT (14/15)	1,5	1,2	0,8	0,2	0,4
III-RATIOS DE LIQUIDITE					
LIQUIDITE GENERALE (11/22)	0,8	0,5	0,5	0,5	0,6
LIQUIDITE RELATIVE (8+9+10/22)	0,8	0,5	0,5	0,5	0,6
IV-FONDS DE ROULEMENT (11-22)					
	-61 884	-291 659	-405 096	-570 789	-553 664
V-RATIO DE GESTION					
CHIFFRE D'AFFAIRES / TOTAL ACTIF	74%	69%	77%	68%	60%
VI-RATIOS DE RENTABILITE NETTE					
BENEFICE NET DE L'EXERCICE/FONDS PROPRES	-	-	-	-	38%
BENEFICE NET DE L'EXERCICE/CHIFFRE D'AFFAIRES	-	-	-	-	5%

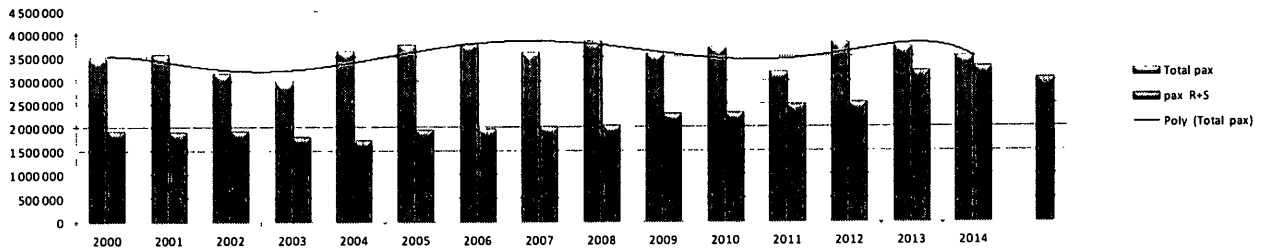


TABLEAU DE SYNTHÈSE

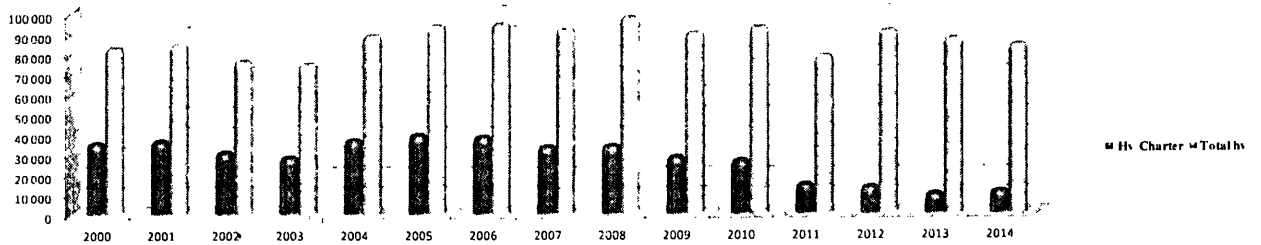
	2010	2011	2012	2013	2014	VI4/13
RESULTAT DE TRAFIC						
Nbre total de PAX	3 698 365	3 180 750	3 801 081	3 712 960	3 525 088	-5,1%
<i>R+S</i>	2 478 104	2 541 235	3 208 084	3 291 920	3 053 990	-7,2%
<i>Charter</i>	1 198 221	619 143	571 578	405 582	453 157	11,7%
<i>Pèlerinage</i>	22 040	20 372	21 419	15 458	17 941	16,1%
Nbre de SKO en milliers (tous vols)	7 607 378	6 911 851	7 862 482	7 428 702	7 168 640	-3,5%
Nbre de PKT en milliers (tous vols)	5 401 817	4 921 167	5 575 689	5 239 509	5 146 347	-1,8%
CR (tous vols)	71,0%	71,2%	70,9%	70,5%	71,8%	+1,9pts
CR (R+S)	66,8%	69,7%	70,8%	68,2%	70,7%	+2,5pts
Nbre de TKO en millions (tous vols)	814 689	775 691	875 689	828 740	768 897	-7,2%
Nbre de TKT en millions (tous vols)	526 343	499 252	567 090	527 381	517 658	-1,8%
CC (tous vols)	64,6%	64,4%	64,8%	63,6%	67,3%	5,8%
Tonnage Frêt	9 780	10 300	9 688	7 615	6 958	-8,6%
Tonnage Poste	761	680	600	516	689	33,5%
Nbre de sièges offerts Charter (2sens)	1 444 950	752 398	702 800	468 414	563 474	20,3%
Part de marché	35,0%	43,3%	38,9%	34,1%	33,4%	-0,7pts
HEURES DE VOL						
<i>Par appareil</i>	92 556	78 378	90 792	86 986	83 868	-3,6%
<i>B737</i>	31 346	25 656	26 594	24 169	19 951	-17,5%
<i>A300</i>	5 212	4 617	4 184	3 821	287	-92,5%
<i>A320</i>	38 063	35 478	45 754	50 318	50 695	0,7%
<i>A319</i>	14 626	12 274	13 368	7 566	11 315	49,6%
<i>A Affrétés</i>	3 310	354	893	1 113	1 620	45,6%
<i>Par activité</i>	92 556	78 378	90 792	86 986	83 868	-3,6%
<i>R+S</i>	63 107	61 489	75 023	75 118	70 772	-5,8%
<i>Charter</i>	26 889	15 061	13 639	10 058	11 436	13,7%
<i>Pèlerinage</i>	796	744	810	534	655	22,7%
<i>Mise en place</i>	1 764	1 084	1 320	1 276	1 005	-21,2%
FLOTTE TUNISAIR AU 31 DECEMBRE DE L'ANNEE						
B737/500	4	4	4	2		-2
B737/600	7	7	7	7	7	
A300-600	3	3	3	2		-2
A320	13	14	15	16	17	1
A319	4	4	4	4	4	
Total	31	32	33	31	28	-3
UTILISATION JOURNALIÈRE DE LA FLOTTE TU						
Ensemble des appareils toutes activités	8h00mn	6h45mn	7h28mn	7h42mn	7h54	+12mn
EFFECTIF AU 31/12/....						
Nombre de Personnel de Tunisair en activité	3 009	3 766	3 719	3 642	3 662	+20agents
RESULTATS FINANCIERS EN MD						
Produits d'exploitation	1 051,7	978,8	1 165,3	1 147,2	1 220,1	6,3%
Charges d'exploitation	1 059,0	1 068,6	1 274,6	1 307,5	1 315,8	0,6%
Résultat d'exploitation	-7,3	-89,8	-109,3	-160,2	-95,7	-40,3%
Résultat net de l'exercice	-3,8	-134,4	-125,8	-205,3	43,5	121,2%
Total Bilan	1 414,0	1 413,7	1 504,1	1 675,9	2 023,5	20,7%



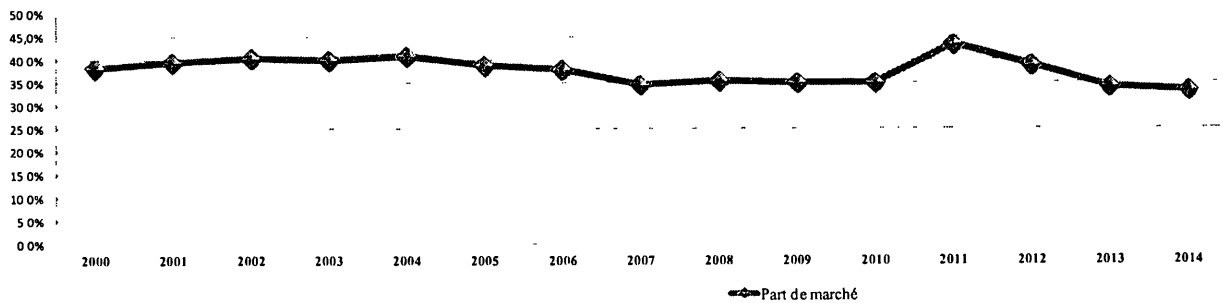
Evolution pax



Evolution HDV

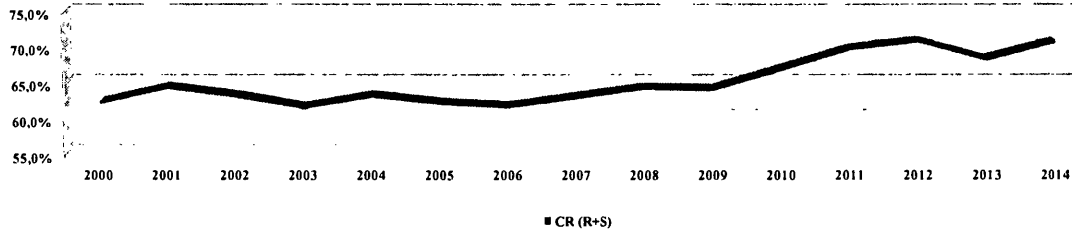


Part de marché

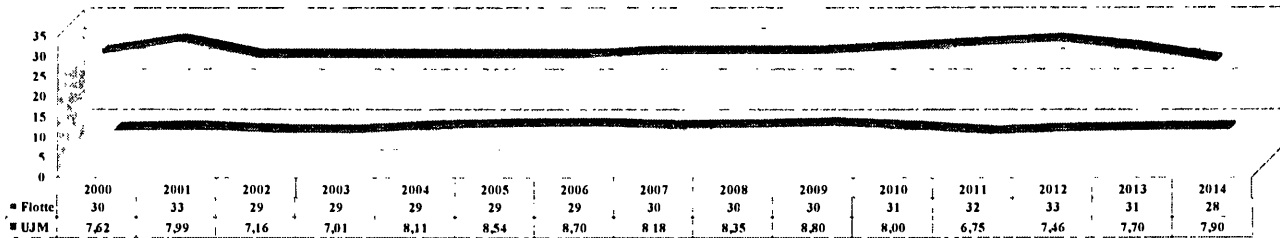




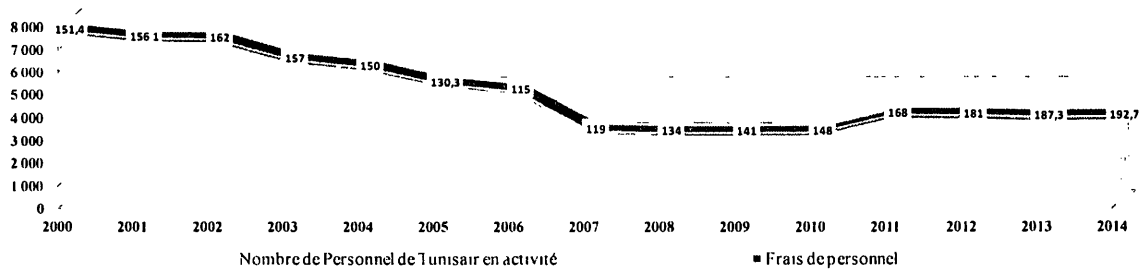
Evolution du Coefficient de Remplissage (Régulier+Supplémentaire)



Flotte et UJM

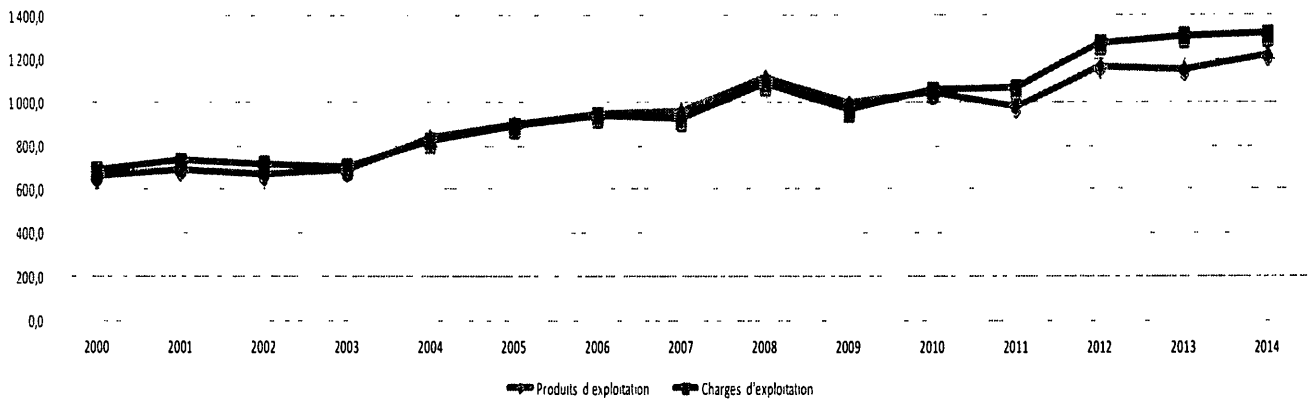


Evolution effectifs et charges du personnel

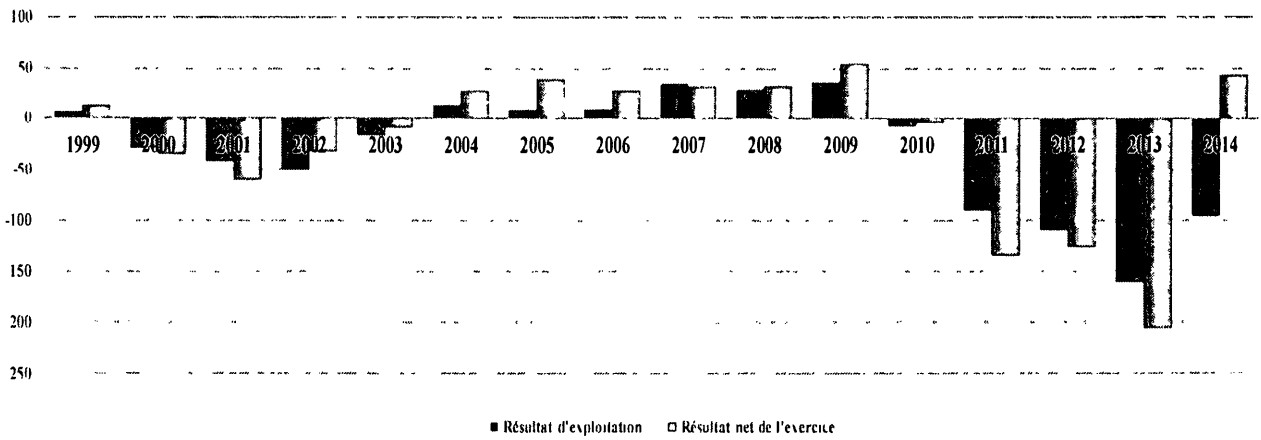




Evolution des Produits et des Charges (en MD)



EVOLUTION DES RESULTATS



فيما حاجة مني



SUITE RAPPORT ANNUEL
« GROUPE TUNISAIR 2014 »

tunisair.com

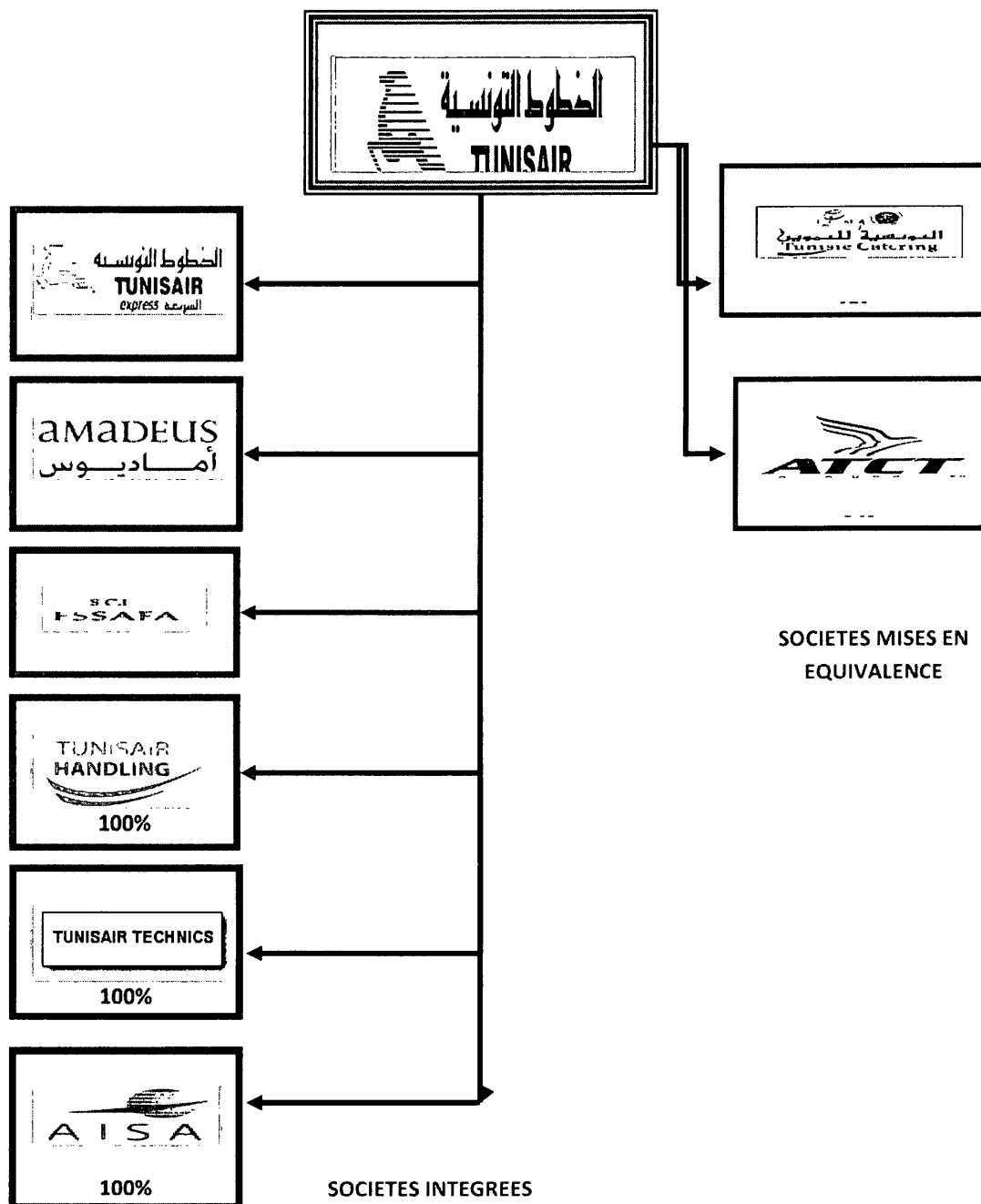
قريبة مني




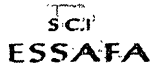






الخطوط التونسية
TUNISAIR

SOMMAIRE	PAGE
PRESENTATION DES SOCIETES DU GROUPE	03
RESULTAT FINANCIERS DU GROUPE	04
ACTIVITE DU GROUPE	05
PASSAGE	06
ASSISTANCE	08
MAINTENANCE DES AVIONS	09
RESERVATION	10

PRESENTATION DES SOCIETES DU GROUPE



RAPPORT ANNUEL DU GROUPE TUNISAIR 2014

	Date de creation	Activité	% intérêt TU	Méthode de consolidation
	Août 1991	Transport aérien	88,7%	Intégration globale
	Avril 1993	Acquisition et gestion de biens immobiliers	99,9%	Intégration globale
	Août 1999	Prestation de services informatiques liés à la réservation	70%	Intégration globale
	Octobre 2004	Assistance au sol de compagnies aériennes	100%	Intégration globale
	Février 2006	Maintenance d'avions, réacteurs et équipements avioniques	100%	Intégration globale
	Août 2001	Restauration pour compagnies aériennes	45%	Mise en équivalence
	Janvier 2003	Formation aéronautique	34%	Mise en équivalence
	Juillet 2008	Services informatiques et télécom	100%	Intégration globale

RESULTATS FINANCIERS DU GROUPE

I. RESULTAT D'EXPLOITATION

Le résultat d'exploitation des sociétés intégrées réalisé en 2014 a été de -109,4 MD contre -178,5 MD en 2013 soit une amélioration de 69,2MD. Cette amélioration est la conséquence de l'augmentation des produits d'exploitation de 69,6MD contre une légère hausse des charges d'exploitation de 0,4MD.

II. RESULTAT AVANT IMPOT

Le résultat des activités ordinaires avant impôt des sociétés intégrées a dégagé un bénéfice de 56,3 MD contre un déficit de 213MD en 2013.

III. RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE

Le résultat net de l'ensemble consolidé a été de +51,8 MD en 2014 contre -214,9MD en 2013.

IV. RESULTAT NET

Le résultat net (part du groupe) réalisé en 2014 a été de +47,9MD contre -216,6 MD en 2013.

	(en MD)		
	2013	2014	Ecart 14/13
Produits d'exploitation	1 270,3	1 339,9	69,6
Charges d'exploitation	1 448,8	1 449,2	0,4
Résultat d'exploitation	-178,5	-109,4	69,2
Charges financières	23,0	-16,4	-39,4
Produits financiers	6,5	12,0	5,5
Autres Gains (Pertes) Ordinaires	-18,0	170,1	188,1
Résultat avant impôt	-213,0	56,3	269,3
Résultat des sociétés intégrées	-213,9	52,5	266,4
Résultat net de l'ensemble consolidé	-214,9	51,8	266,7
Résultat net de l'exercice (Part du groupe)	-216,6	47,9	264,5

ACTIVITES DU GROUPE

ACTIVITE PASSAGE

TUNISAIR ET TUNISAIR EXPRESS

I. TRAFIC

Au cours de l'année 2014, le nombre de passagers transportés par Tunisair et Tunisair Express, a connu une régression de 5,5% pour atteindre 3 888 564 passagers contre 4 116 384 passagers, soit une baisse de 227 820 passagers (respectivement 187872 passagers de la Compagnie Tunisair et 39 948 de la compagnie Tunisair Express) .

	2013	2014	VAR 14/13
REGULIER ET SUPPLEMENTAIRE	3 610 272	3 371 258	-6,6%
TUNISAIR	3 291 920	3 053 990	-7,2%
TUNISAIR EXPRESS	318 352	317 268	-0.3%
CHARTER	490 654	499 365	1,8%
TUNISAIR	405 582	453 157	11,7%
TUNISAIR EXPRESS	85 072	46 208	-45.7%
PELERINAGE	15 458	17 941	16,1%
TOTAL	4 116 384	3 888 564	-5,5%

II. FLOTTE ET HEURES DE VOL

☛ COMPOSITION DE LA FLOTTE TUNISAIR/TUNISAIR EXPRESS

La flotte en exploitation au 31 décembre 2014 de Tunisair et Tunisair Express se compose de 32 appareils repartis comme suit :

Flotte Tunisair	Flotte Tunisair Express
17A320	3 ATR72
4 A319	1 CRJ 900
7 B737-600	

✈ HEURES DE VOL

La production globale exprimée en heures de vol réalisée par la flotte de la compagnie Tunisair et Tunisair Express a enregistré en 2014 une baisse de 4,9%, détaillée par nature d'activité dans le tableau suivant:

	2013	2014	VAR 14/13
REGULIER ET SUPPLEMENTAIRE	80 976	76 500	-5,5%
TUNISAIR	75 118	70 772	-5,8%
TUNISAIR EXPRESS	5 858	5 728	-2,2%
CHARTER	12 829	12 737	-0,7%
TUNISAIR	10 058	11 436	13,7%
TUNISAIR EXPRESS	2 771	1 301	-53,0%
PELERINAGE	534	655	22,7%
MISE EN PLACE	1 276	1 005	-21,2%
TOTAL	95 615	90 897	-4,9%

ACTIVITE ASSISTANCE TUNISAIR HANDLING

Durant l'année **2014**, les résultats de l'activité de TUNISAIR HANDLING se présentent comme suit:

- Le nombre d'avions assistés a enregistré une régression de 4,1%, soit 3 406 mouvements, passant de 82 330 mouvements en 2013 à 78 924 mouvements en 2014.

MOUVEMENTS ASSISTES PAR TH

	2013	2014	VAR
TU	36 913	37 473	1,5%
CIES TIERCES	45 417	39 437	-13,2%
TOTAL	82 330	78 924	-4,1%

- Le coefficient de régularité exploitation sur les principales plateformes (TUN, MIR et DJE), a été de **49,6 %**, soit 8 538 vols.

REGULARITE EXPLOITATION

	TOTAL VOLS	VOLS RETARDES	REGULARITE
TUN	12 916	8 345	35,4%
MIR	1 445	18	98,8%
DJE	2 592	175	93,2%
TOTAL	16 953	8 538	49,6%

ACTIVITE MAINTENANCE DES AVIONS

TUNISAIR TECHNICS

L'activité globale de TUNISAIR TECHNICS mesurée en heures de main d'œuvre, a connu une baisse de - 18% passant de 302 043 MHO en 2013 à 247 525 HMO en 2014 détaillées par activité comme suit :

I. ACTIVITE ENTRETIEN EN BASE

Le nombre d'heures de main-d'œuvre produite en hangar et ateliers supports a été de 103250 HMO contre 138494 HMO en 2013 et ce, pour la réalisation du programme suivant :

- 105« A » Check
- 10 « C » Check
- 02 « GV » grandes visites «6, 12 et 20 ans»
- 49« AM » pour application SB et travaux.
- 08 opérations de peinture étaient incluses dans les GV

II. ACTIVITE ENTRETIEN EN LIGNE

Le nombre d'heures de main-d'œuvre réalisées en 2014 a baissé de 6% soit 91404 HMO contre 97584 HMO en 2013. Le nombre de visites effectuées sont:

- 6946 visite de type « BDL »
- 11781 visites de type « TRANSIT »
- 6297 visites de type « PREVOL »
- 909 visites de type « HEBDO »
- 326 visites de type « WEEKLY»

III. ACTIVITE ATELIERS REVISIONS EQUIPEMENTS

Le nombre d'heures de main d'œuvre réalisées par cette activité a été de 52871HMO contre 65965HMO en 2013 soit une baisse de 19%.

ACTIVITE RESERVATION AMADEUS TUNISIE

La conjoncture générale du secteur et l'approche commerciale agressive de la concurrence ont généré par Amadeus en 2014 une diminution de 6.75% par rapport à 2013. Les booking ont été au niveau de 1 298 mille bookings.

Le nombre d'agences de voyages contractantes avec Amadeus a atteint 604 agences en 2014 contre 523 agences en 2013 soit avec l'adhésion de 81 nouvelles agences.

Les nouvelles connexions sont poursuivies avec 604 agences connectées en fin d'année totalisant 2143 licences installées contre 1983 licences l'année précédente.

L'activité commerciale a totalisé plus de 600 visites, des actions de communication et de marketing avec la multiplication des canaux (presse, site, réseaux sociaux...) ainsi qu'une attention particulière à l'égard de nos partenaires officiels (TU, FTAV, FTH...) et la participation habituelle aux manifestations nationales de tourisme;

L'année 2014 a vu également le lancement du programme de fidélité, adressé aux agents vendeurs, d'incitation à la vente pour les produits SIYAHA (Hôtel Tunisie) et AIT (Assurance voyage).

Sur le volet assistance clientèle, le Help Desk a dû gérer 8 752 appels reçus en 2014 contre 5 179 en 2013. Un total de 7 789 appels ont été résolus en ligne avec un taux de satisfaction de 68% et un taux de résolution global (en ligne et avec retour au client) de 99,7%. Le taux d'appels concernant les problèmes demeure inchangé au niveau de 36%.

La formation qu'assure Amadeus Tunisie au profit des agences de voyages a atteint en 2014, à travers les différents modules enseignés, la participation de 958 stagiaires repartis en 94 sessions contre 438 stagiaires sur 43 sessions organisées en 2013.

Ces sessions ont inclus tous les modules nécessaires à la mise à niveau des agents de voyage notamment l'ATC (Ticket Changer) et l'EMD (Miscellaneous Document).

Les modules de formation en ligne (e-learning), introduits en 2013, ont été enrichis en 2014.