



# **RAPPORT D'ACTIVITE 2015**

**SOMMAIRE****PAGE**

<b>MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	<b>3</b>
<b>ACTIVITE COMMERCIALE</b>	<b>4</b>
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>15</b>
<b>ANALYSE DES RESULTATS FINANCIERS</b>	<b>20</b>
<b>ANNEXE I : RATIOS 2010/2014</b>	<b>25</b>
<b>SYNTHESE 2010-2014</b>	<b>26</b>
<b>ANNEXE II : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE III : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>28</b>
<b>ANNEXE IV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>29</b>
<b>ANNEXE V : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>30</b>
<b>ANNEXE VI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE VII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>32</b>
<b>ANNEXE VIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>33</b>
<b>ANNEXE IX : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>34</b>
<b>ANNEXE X : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>35</b>
<b>ANNEXE XI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>36</b>
<b>ANNEXE XII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>37</b>
<b>ANNEXE XIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>38</b>
<b>ANNEXE XIV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>39</b>
<b>ANNEXE XV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE XVI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>41</b>
<b>ANNEXE XVII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>42</b>
<b>ANNEXE XVIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>43</b>
<b>ANNEXE XIX : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>44</b>
<b>ANNEXE XX : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXE XXI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>46</b>
<b>ANNEXE XXII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>47</b>
<b>ANNEXE XXIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>48</b>
<b>ANNEXE XXIV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>49</b>
<b>ANNEXE XXV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>50</b>
<b>ANNEXE XXVI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>51</b>
<b>ANNEXE XXVII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>52</b>
<b>ANNEXE XXVIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>53</b>
<b>ANNEXE XXIX : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>54</b>
<b>ANNEXE XXX : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>55</b>
<b>ANNEXE XXXI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>56</b>
<b>ANNEXE XXXII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>57</b>
<b>ANNEXE XXXIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>58</b>
<b>ANNEXE XXXIV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>59</b>
<b>ANNEXE XXXV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>60</b>
<b>ANNEXE XXXVI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>61</b>
<b>ANNEXE XXXVII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>62</b>
<b>ANNEXE XXXVIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>63</b>
<b>ANNEXE XXXIX : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>64</b>
<b>ANNEXE XL : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>65</b>
<b>ANNEXE XLI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>66</b>
<b>ANNEXE XLII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>67</b>
<b>ANNEXE XLIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>68</b>
<b>ANNEXE XLIV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>69</b>
<b>ANNEXE XLV : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>70</b>
<b>ANNEXE XLVI : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>71</b>
<b>ANNEXE XLVII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>72</b>
<b>ANNEXE XLVIII : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>73</b>
<b>ANNEXE XLIX : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>74</b>
<b>ANNEXE L : ANALYSE DE SENSIBILITE</b>	<b>75</b>

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

MME SARRA REJEB	PRESIDENT
MR HABIB DRIDI	PRESIDENCE DU GOUVERNEMENT
MME CHEDIA 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
MME SONIA SAHLI	BANQUE CENTRALE DE TUNISIE
MR IMED TURKI	CAISSE NATIONALE DE RETRAITE ET DE PREVOYANCE SOCIALE
MR HOUCINE DEBBECH	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

# ANALYSE COMMERCIALE

## ENVIRONNEMENT

### 1. ENVIRONNEMENT INTERNATIONAL

Le trafic aérien international selon l'Association Internationale pour le Transport Aérien (IATA) a enregistré une amélioration en termes de trafic passagers de 6,5% en 2015 par rapport à 2014, les capacités offertes ont augmenté de 5,9% et le coefficient de remplissage a atteint le seuil de 79.7%.

#### Evolution du trafic aérien en 2015 par rapport à 2014

	Croissance PKT	Croissance SKO	CR
<b>International</b>	6,5%	5,9%	79,7%
<b>Domestique</b>	6,3%	5,2%	81,5%
<b>Marché Global</b>	6,5%	5,6%	80,3%

\* Source IATA (AIR PASSENGER MARKET ANALYSIS DECEMBRE 2015)

L'amélioration du Coefficient de Remplissage a été constatée au niveau de toutes les zones à l'exception du Moyen-Orient.

En ce qui concerne les compagnies Africaines, elles ont enregistré un Coefficient de Remplissage moyen de l'ordre de 68.5% en légère hausse de +0.1 point par rapport à 2014 et qui demeure le plus faible de toutes les régions

	Croissance PKT	Croissance SKO	CR
<b>AFRIQUE</b>	3,0%	1,5%	68,5%
<b>ASIE-PACIFIQUE</b>	8,2%	6,4%	78,2%
<b>EUROPE</b>	5,0%	3,8%	82,6%
<b>AMERIQUE LATINE</b>	9,3%	9,2%	80,1%
<b>MOYEN ORIENT</b>	10,5%	13,2%	76,4%
<b>AMERIQUE DU NORD</b>	3,2%	3,1%	81,8%
<b>TOTAL MARCHE</b>	<b>6,5%</b>	<b>5,9%</b>	<b>79,7%</b>

\* Source IATA (AIR PASSENGER MARKET ANALYSIS DECEMBRE 2015)

## 2. ENVIRONNEMENT NATIONAL

L'année 2015 a été une année difficile, eu égard d'un contexte largement défavorable, marqué par un environnement régional et international, non propice au transport aérien :

- Des attentats terroristes de 2015 (Musée du Bardo, Sousse et attaque contre un bus de la garde présidentielle...);
- Un climat social et politique tendu;
- Morosité de l'activité économique en général et du secteur du tourisme en particulier;
- Une Situation chaotique en Libye;

Devant cette conjoncture, l'activité du transport aérien international a connu en 2015 une nette régression par rapport à 2014. Le Trafic passagers Global a diminué de 33,6% par rapport à 2014 passant de 10,1 à 6,7 millions de passagers soit -16,7% pour le trafic régulier et -63,3% pour l'activité charter.

Par Aéroport, le trafic passager en Tunisie, toute activité confondue, se présente comme suit :

Aéroports	Trafic Passagers Régulier			Trafic Passagers Non Régulier		
	2014	2015	V15/14	2014	2015	V15/14
TUN	4 765 901	4 247 682	-10,9%	100 934	80 042	-20,7%
NBE	454 054	177 728	-60,9%	1 720 421	680 367	-60,5%
MIR	310 227	333 862	7,6%	796 114	162 531	-79,6%
DJE	715 951	536 199	-25,1%	1 030 367	420 846	-59,2%
SFA	204 594	83 299	-59,3%	3 970	2 484	-37,4%
TOE	12 697	2168	-82,9%	3142	3 524	12,2%
AUTRES			-	26 688	1 616	-93,9%
<b>TOTAL</b>	<b>6 463 424</b>	<b>5 380 938</b>	<b>-16,7%</b>	<b>3 681 636</b>	<b>1 351 410</b>	<b>-63,3%</b>

\* source OACA

L'année 2015 a été une année très difficile pour le tourisme en Tunisie, les entrées touristiques ont accusé une régression de 30,8% par rapport à 2014 soit 4 201 967 contre 6 068 593 entrées en 2014.

Les entrées de 2015 sont réparties par marché comme suit :

✈ **Zone Europe** : les entrées des européens ont accusé en 2015 une régression de l'ordre de 53,6% soit 1 304 253 entrées contre 2 809 850 en 2014. Par nationalité, les entrées se sont comportées de la manière suivante :

- France : -35,5% (464 665 entrées en 2015) ;
- Allemagne : -48,7% (218 403 entrées en 2015) ;
- Royaume Uni : -51% (207 936 entrées en 2015) ;
- Russie : -80% (52 122 entrées en 2015) ;
- Italie : -67% (83 408 entrées en 2015) ;
- Belgique : -61% (55 946 entrées en 2015) ;
- Espagne : -37,2% (14 839 entrées en 2015) ;
- Suisse : -46,2% (27 039 entrées en 2015) ;
- Divers européens : -64,49% (179 895 entrées en 2015).

✈ **Zone U.M.A** : Les entrées des pays de l'U.M.A ont connu une baisse de 10,9% par rapport à 2014 soit 2 765 896 entrées en 2015 contre 3 103 764 en 2014.

Les entrées ventilées par nationalité se présentent ainsi :

- Algérie : +15,3% (1 481 312 entrées en 2015) ;
- Libye : -30,9% (1 215 832 entrées en 2015) ;
- Maroc : +28,6% (53 866 entrées en 2015) ;
- Mauritanie : -20,9% (14 886 entrées en 2015) ;

✈ **Zone Amérique** : Les entrées des Nord-Américains ont régressé de 8% en 2015 par rapport à 2014 en passant de 25 327 à 23 294 entrées.

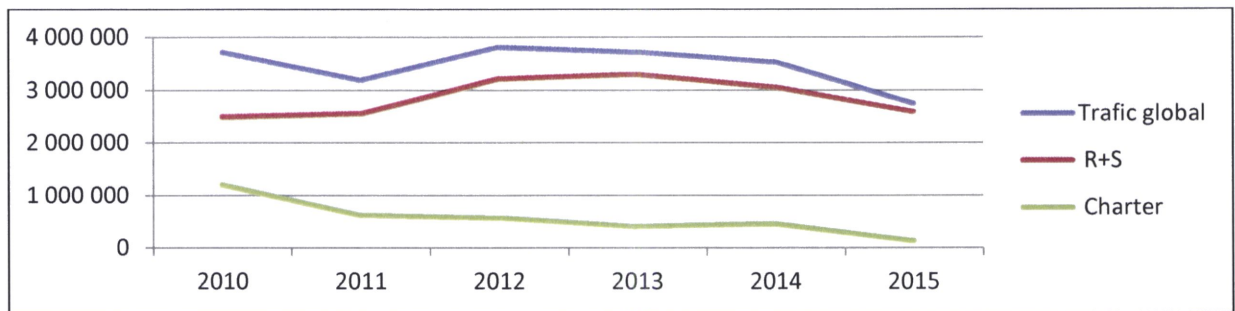
✈ **Zone Afrique** : Les entrées des africains ont affiché une diminution de 10,8% par rapport à 2014 soit 34 367 contre 38 511 entrées.

✈ **Zone Moyen orient** : les entrées du marché du moyen orient ont connu une baisse de 4,8% par rapport à 2014 soit 48 793 entrées contre 51 228 entrées en 2014.

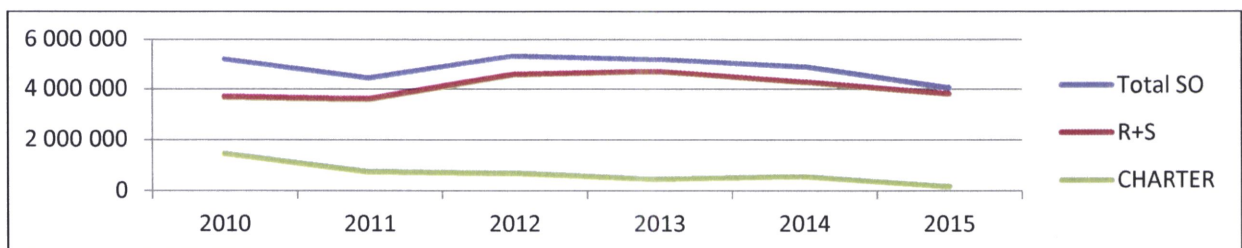
## ACTIVITE DE TUNISAIR

Les principaux indicateurs mesurant l'activité commerciale de Tunisair en 2015 se présentent comme suit :

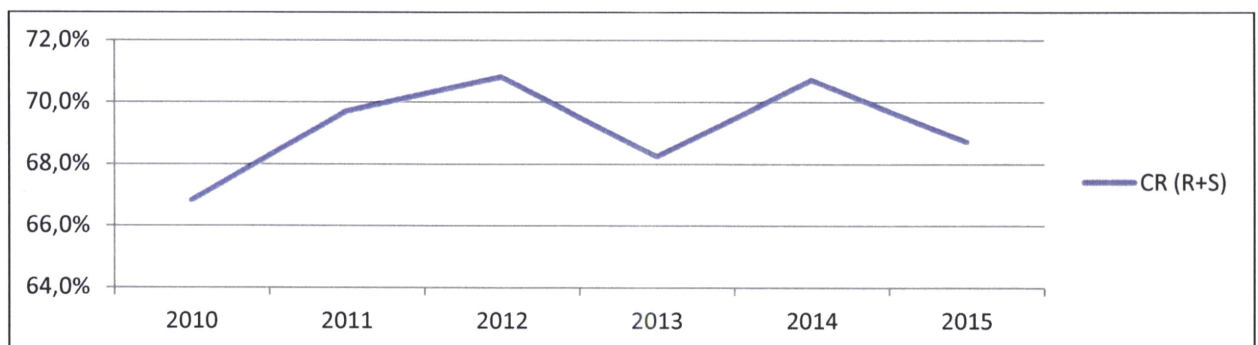
- ✈ Le nombre global de passagers transportés a enregistré en 2015 une régression de 22,2% par rapport à 2014 soit 2 743 757 contre 3 525 088 passagers.



- ✈ La production globale en Sièges Offerts a baissé de 16,4% et s'établit à 4 millions de sièges en 2015.

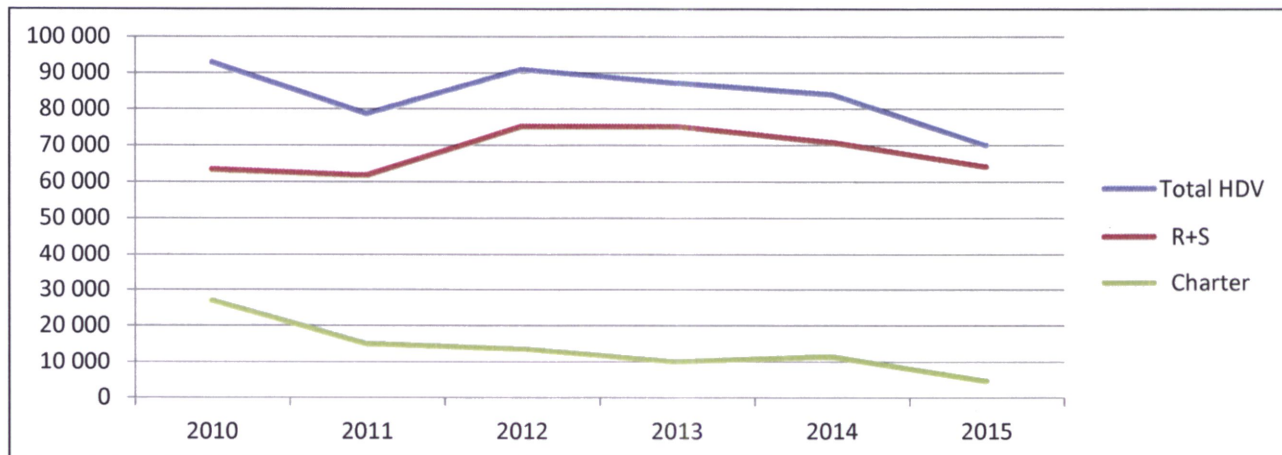


- ✈ Le coefficient de remplissage des vols réguliers et supplémentaires a atteint 68,7% en 2015 contre 70,7% en 2014 soit une baisse de 2 points.

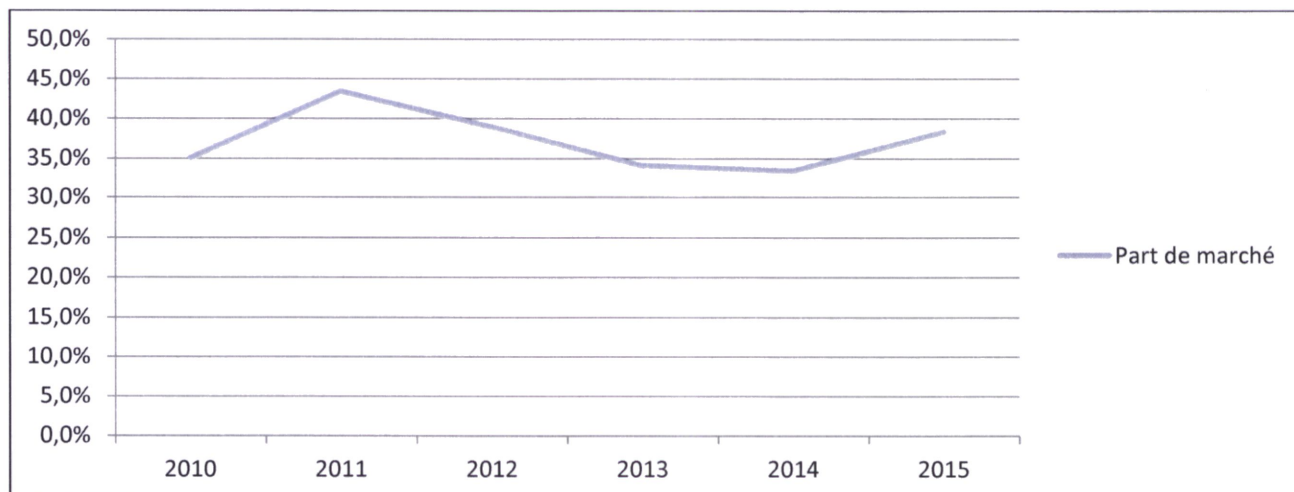




Les heures de vols globales ont atteint 69 941 Heures en 2015 contre 83 868 Heures en 2014 soit une baisse de 16,6%.



La part de marché de Tunisair est de l'ordre de 38,3% soit une augmentation de 4,9 points par rapport à 2014.



## 1. Activité régulière :

L'activité régulière a régressé, en termes de trafic passagers de 14,9% par rapport à 2014 passant de 3 019 805 à 2 558 122 passagers.

En termes de production, l'activité régulière a affiché une diminution de 10,3% par rapport à 2014 soit 429 530 sièges en moins.

**✈ Le trafic régulier sur l'Europe :**

Le trafic régulier sur l'Europe, qui représente environ 81% du trafic total de cette activité, a enregistré une régression de 7% par rapport à 2014. Cette diminution a concerné tous les marchés européens à l'exception de la Belgique qui a enregistré une augmentation de 5,7%.

	2014	2015	V15/14
France	1 154 096	1 113 344	-3,5%
Allemagne	213 234	206 018	-3,4%
Italie	272 712	232 046	-14,9%
Suisse	140 640	105 534	-25,0%
Belgique	88 287	93 357	5,7%
Espagne	94 144	80 389	-14,6%
R.Uni	68 048	63 926	-6,1%
Turquie	118 793	118 439	-0,3%
Portugal	15 238	9 202	-39,6%
Hollande	17 667	16 163	-8,5%
Serbie	15 059	14 586	-3,1%
Autriche	30 577	29 271	-4,3%
Russie	6 756		-100,0%
<b>Total Europe</b>	<b>2 235 251</b>	<b>2 082 275</b>	<b>-6,8%</b>

**✈ Le trafic régulier sur l'Afrique :**

Le trafic sur l'Afrique qui représente environ 13% de l'activité régulière totale, a accusé une régression remarquable par rapport à 2014 soit -301 256 passagers suite essentiellement aux événements survenus en Lybie (-320 531 passagers par rapport à 2014).

	2014	2015	V15/14
Libye	320 531		-100,0%
Maroc	89 510	98 177	9,7%
Algérie	102 596	132 999	29,6%
Mauritanie	42 599	29 395	-31,0%
Sénégal	26 243	19 351	-26,3%
Cote d'Ivoire	23 058	23 509	2,0%
Mali	17 473	17 602	0,7%
Burkina Faso	7 661	7 382	-3,6%
<b>Total Afrique</b>	<b>629 671</b>	<b>328 415</b>	<b>-47,8%</b>

**Le trafic sur le Moyen Orient :**

Le trafic sur le Moyen Orient a connu une légère hausse 2% par rapport à 2014 soit + 2 859 passagers et ce, principalement à l'augmentation enregistrée en Egypte (+10 838 passagers) et en Arabie Saoudite (+6 920 passagers).

	2014	2015	V15/14
<b>Egypte</b>	30 355	41 193	35,7%
<b>E.A.U (*)</b>	21 701	11 041	-49,1%
<b>Liban</b>	23 326	23 810	2,1%
<b>Koweït</b>	6 158	1 435	-76,7%
<b>Arabie Saoudite</b>	62 942	69 862	11,0%
<b>Moyen-Orient</b>	<b>144 482</b>	<b>147 341</b>	<b>2,0%</b>

(\*) Fermeture de la ligne Tunis Dubaï mois septembre 2015

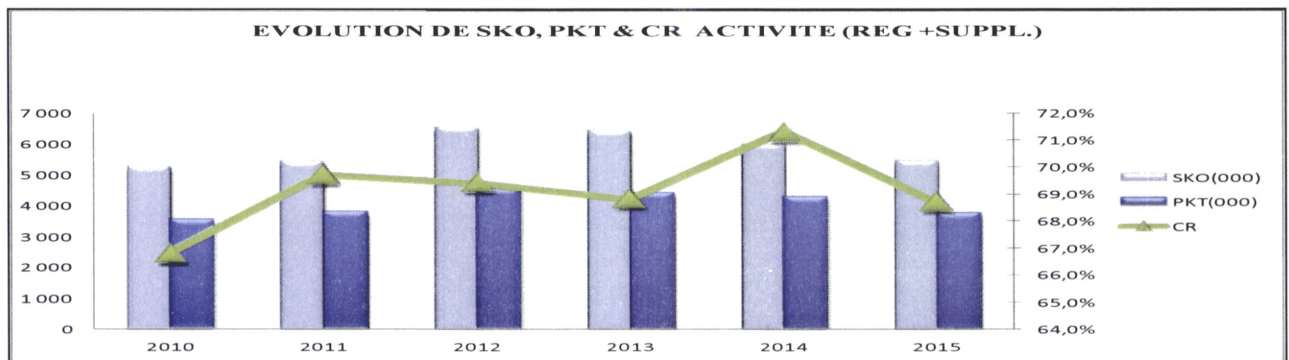
**2. Activité supplémentaire :**

Cette activité a enregistré 34 458 passagers soit une légère augmentation de 1 % par rapport à 2014. En termes de sièges offerts, la capacité offerte a été de 70 597 sièges en 2015 contre 65 180 sièges en 2014.

**3. Coefficient de remplissage :**

Le coefficient de remplissage toutes activités confondues est de 68,8% en 2015 contre 71,8 % en 2014 soit une baisse de 3 points.

Au niveau de l'activité Régulier et Supplémentaire le coefficient de remplissage a connu un repli de 2 points pour se situer à 68,7 % en 2015.



Le coefficient de remplissage de l'activité régulière a marqué une perte de 2.5 points par rapport à 2014 soit 69,1% en 2015. L'évolution du coefficient de remplissage enregistré par zone géographique est présentée dans le tableau ci-dessous:

	2014	2015	V15/14
<b>AFRIQUE</b>	68,0%	71,4%	+3,4pts
<b>EUROPE</b>	73,8%	69,2%	-4,6pts
<b>Moyen-Orient</b>	65,3%	64,0%	-1,3pts
<b>CR Global</b>	71,6%	69,1%	-2,5pts

#### 4. Activité charter :

La crise économique européenne et l'instabilité politique en Tunisie ont entraîné des annulations des réservations par les tours opérateurs.

Ainsi l'activité charter a affiché une baisse de 67,3% en termes de sièges offerts passant ainsi de 563 474 à 184 380 sièges.

En termes de trafic passagers, cette activité a accusé des régressions de 70,7% en 2015 par rapport à 2014 (453 157 pax en 2014 contre 132 721 en 2015).

La part du trafic charter dans le trafic global a enregistré une baisse de 8 points (soit 13% en 2014 contre 5% en 2015).

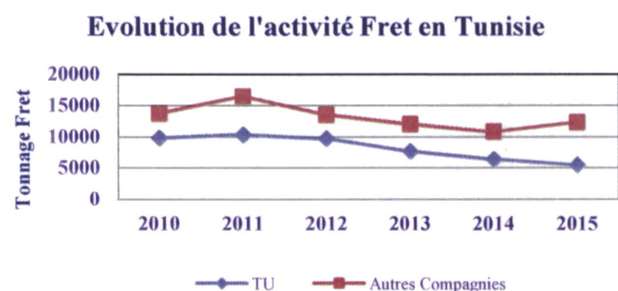
En termes d'heures de vol, l'activité charter a baissé en 2015 de 59,2% par rapport à 2014 (soit 4 667 contre 11 435 heures).

#### 5. Activités fret et postes :

Le marché global du fret aérien, toutes compagnies confondues, de et vers la Tunisie a atteint 17 653 tonnes en 2015 contre 17 112 tonnes en 2014 soit une augmentation de 3,2%. Cet accroissement est la résultante de la progression de l'activité Import de 9,2% et de la régression de l'activité Export de 3%.

Le tonnage fret transporté par Tunisair a régressé de 14,8% passant à 5 387 tonnes, alors que les compagnies étrangères ont enregistré une augmentation de 13,7% par rapport à 2014 soit 12 266 tonnes en 2015 ce qui a engendré une perte de 6,5 points de la part de marché pour Tunisair.

	2014	2015	V15/14%
<b>EXPORT (TU+CE)</b>	<b>8 411</b>	<b>8 156</b>	<b>-3,0%</b>
TU	3 127	2 451	-21,6%
CE	5 284	5 705	8,0%
<b>PMTU %</b>	<b>37,2%</b>	<b>30,1%</b>	<b>-7,1pts</b>
<b>IMPORT (TU+CE)</b>	<b>8 701</b>	<b>9 498</b>	<b>9,2%</b>
TU	3 196	2 936	-8,1%
CE	5 504	6 561	19,2%
<b>PMTU %</b>	<b>36,7%</b>	<b>30,9%</b>	<b>-5,8pts</b>
<b>EXPORT + IMPORT (TU+CE)</b>	<b>17 112</b>	<b>17 653</b>	<b>3,2%</b>
TU	6 323	5 387	-14,8%
CE	10 788	12 266	13,7%
<b>PMTU %</b>	<b>37,0%</b>	<b>30,5%</b>	<b>-6,5pts</b>



## 6. Flotte et heures de vol

### a. Composition de la flotte :

En 2015, Tunisair a réceptionné deux modules Airbus A330 respectivement le 9 juin et le 24 août 2015. Ainsi, au 31 décembre 2015, la flotte se compose de 30 appareils répartis comme suit : 4 A319, 17 A320, 7 B737-600 et 2 A330.

### b. Age moyen de la flotte :

L'âge moyen de la flotte de la compagnie au 31 décembre 2015 est de 13 ans et 10 mois. Par type d'appareil, il se présente comme suit :

✈ B737-600 : 15 ans 11 mois,

✈ A320 : 14 ans 4 mois,

✈ A319 : 14 ans 6 mois,

✈ A330 : 5 mois,

### c. Heures de vol :

La production globale des heures de vol de l'année 2015 a été de 69 941 heures contre 83 868 en 2014 soit une baisse de 16,6%.

#### Répartition des heures de vol par type d'appareil

	2014	2015	Var 15/14
A300	287		-100%
A330		1 778	100%
A320	50 695	44 673	-12%
A319	11 315	9 424	-17%
B737	19 951	14 054	-30%
Avions Affrètes	1 620	13	-99%
<b>Total HDV</b>	<b>83 868</b>	<b>69 941</b>	<b>-16,6%</b>

#### Répartition des heures de vol par activité

	2014	%	2015	%	Var 15/14
Régulier+Supp.	70 772	84%	64 029	92%	-10%
Charter	11 435	14%	4 667	7%	-59%
Pèlerinage	655	1%	621	1%	-5%
Mise en place	1 005	1%	624	1%	-38%
<b>Total HDV</b>	<b>83 868</b>	<b>100%</b>	<b>69 941</b>	<b>100%</b>	<b>-16,6%</b>

### d. Utilisation journalière de la flotte :

L'utilisation moyenne journalière de la flotte Tunisair a enregistré une baisse de 1h31mn pour s'établir à 6h23mn en 2015 contre 7h54mn en 2014.

L'utilisation moyenne par type d'appareil est indiquée dans le tableau suivant :

#### Utilisation Journalière Moyenne de la Flotte (UJM)

	2014	2015	VAR15/14
<b>A300</b>	2h48mn		
<b>A330</b>		5h23mn	
<b>A320</b>	8h36mn	7h12mn	-1h24mn
<b>A319</b>	7h48mn	6h27mn	-1h21mn
<b>B737</b>	6h42mn	5h30mn	-1h12mn
<b>UJM/TU</b>	<b>7h54mn</b>	<b>6h23mn</b>	<b>-1h31mn</b>

### e. Régularité des vols

Le nombre de vols réalisé au cours de l'année 2015 est de 28 998 vols avec un taux de régularité de 54% (contre 52% en 2014), soit une amélioration de 2 points.

Les indicateurs de ponctualité des vols de Tunisair sont présentés ci-dessous :

Désignation	2013	2014	2015	Var15/14
<b>Nombre de vols réalisés</b>	37 487	35 410	28 998	-6%
<b>% de vols à l'heure</b>	51,0%	52,0%	54,0%	+2points
<b>% de retards &gt; 60 min</b>	17,0%	14,0%	12,0%	-2points
<b>% de retards &gt; 3h</b>	3,0%	2,0%	1,3%	-0,7point
<b>Retard moyen</b>	1h08mn	1h02mn	0h55mn	-7mn

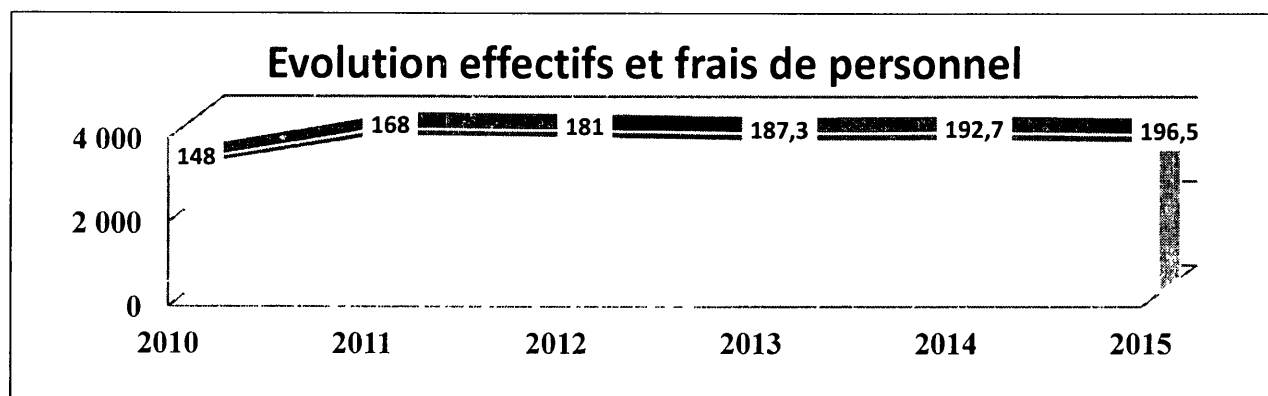
# RESSOURCES HUMAINES

**I. LE PERSONNEL**

L'effectif global du personnel en activité arrêté au 31 décembre 2015 a été 3 610 employés contre 3 662 en 2014. Classé par catégorie, l'évolution de l'effectif de Tunisair se présente comme suit

	2014	2015	VAR 15/14
<i>Personnel au Sol</i>	2 287	2 339	52
<i>Personnel Navigant Commercial</i>	654	720	66
<i>Personnel Navigant Technique</i>	279	269	-10
<b>Total Personnel Statutaire</b>	<b>3 220</b>	<b>3 328</b>	<b>108</b>
<i>PLE</i>	224	196	-28
<i>Personnel Contractuel PS</i>	7	7	0
<i>Personnel Saisonnier Moyen PNC</i>	97	21	-76
<i>Personnel Saisonnier Handling mis à la disp. de TU PS</i>	61	7	-54
<i>Personnel en Contrat de Formation</i>	1	0	-1
<i>Personnel Détachés Auprès Tunisair</i>	52	51	-1
<b>Personnel en activité à Tunisair</b>	<b>3 662</b>	<b>3 610</b>	<b>-52</b>
<i>Personnel en Mouvement par la position d'activité</i>	37	30	-7
<i>Personnel détaché ou mis à disposition auprès d'autres org.</i>	61	72	11
<b>Total Effectif Personnel en Mouvement</b>	<b>98</b>	<b>102</b>	<b>4</b>
<b>Effectif Personnel de Tunisair</b>	<b>3 760</b>	<b>3 712</b>	<b>-48</b>

Les frais de personnel se sont élevés à 196,5 MD en 2015 contre 192,7 MD en 2014 soit une augmentation de +3,8 MD soit +2%.





## II. LA FORMATION DU PERSONNEL

### 1. FORMATION PERSONNEL AU SOL :

Les actions de formation ont connu une baisse de 18% en termes Homme/Jour/Stage par rapport à l'année 2014 passant de 5 687 H/J/S à 4 663 H/J/S en 2015.

Les actions de formation les plus importantes durant l'année 2015, se résument comme suit :

✈ **Management** : Toutes ces sessions étaient offertes autant par l'AACO que par l'IATA

- 4 grandes actions assurées par l'AACO
- 2 grandes actions assurées par l'IATA

✈ **Produit** : Un programme de sensibilisation et de formation au système Oscar Fidelys a démarré en 2014; il s'agit de sensibiliser les Représentations et escales à l'étranger à la vente du produit.

✈ **Formation opérationnelle** : En prévision de l'exploitation des AIRBUS A330, un instructeur de la maison airbus a formé plusieurs cadres de la Compagnie. Par ailleurs, la formation théorique Générale des FOO (Flight Operation Officer) pour les vols ETOPS débutée en 2014, s'est poursuivie en 2015 au profit de plusieurs autres cadres. De même, une formation de qualification Airbus 330 au profit du personnel détenteur d'une licence ATE a été réalisée en faveur de plus de 200 participants

✈ **Sûreté** : Une vingtaine de cadres (instructeurs, superviseurs, inspecteurs) ont été formés en matière de sûreté par un formateur agréé OACI

Le tableau ci-après décrit l'évolution détaillée de l'activité formation par domaine en 2014 et 2015 :

	2014	2015	V15/14
<b>FORMATION MANAGEMENT</b>	537	459	-15%
<b>FORMATION PRODUITS</b>	1 059	742	-30%
<b>FORMATION LANGUES</b>	0		-
<b>FORMATION INFORMATIQUE</b>	245	385	57%
<b>TOTAL FORMATION GENERALE ET COMMERCIALE</b>	<b>1 841</b>	<b>1 586</b>	<b>-14%</b>
<b>FORMATION OPERATIONNELLE</b>	3 846	3 077	-20%
<b>TOTAL H/J/S</b>	<b>5 687</b>	<b>4 663</b>	<b>-18%</b>

### 2. FORMATION PERSONNEL NAVIGANT TECHNIQUE:

L'activité formation PNT 2015 à l'instar des années précédentes s'est composée de formations ponctuelles (qualifications) et de formations récurrentes (les recyclages ou maintien de compétences)

### a. Maintien de compétences:

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).

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution de la formation en 2015 en termes de nombre d'équipages (PEQ) et de séances de recyclage sur simulateur.

	NBRE DE PEQ			NBRE DE SEANCES		
	2014	2015	V 15/14	2014	2015	V 15/14
SECTEUR B737	70	61	-13%	141	122	-13,5%
SECTEUR A320	246	208	-15%	391	364	-6,9%
SECTEUR A330		12			24	
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>281</b>	<b>-11%</b>	<b>532</b>	<b>510</b>	<b>-4,1%</b>

On constate une baisse de la formation sur les deux secteurs B737 et A320 aussi bien en nombre d'équipage qu'en nombre de séances qui 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 ainsi que l'introduction de deux A330 et la formation de 20 PNT (provenant des deux autres secteurs) sur cette machine

### b. Formations ponctuelles ou qualifications

L'année 2015 a été marquée par l'introduction de deux A330 qui s'est traduite au niveau de la formation par :

- ⇒ 3 Qualification du Type A330 (2 CDB et 4 OPL du secteur B737)
- ⇒ 7 Cross Crew Qualification qui est un module spécifique au PNT dont la provenance est le secteur A320

Par ailleurs, et pour les autres secteurs, le nombre d'action de formation a considérablement baissé par rapport à l'année précédente :

- ⇒ 02 qualifications de type A320 en faveur de 02 CDB
- ⇒ Un stage instructeur suite auquel ont été retenus 05 nouveaux instructeurs A320.

Ci-dessus le tableau comparatif des formations ponctuelles entre 2014 et 2015 en termes d'équipage et en termes de séances :

	NBRE DE PEQ			NBRE DE SEANCES		
	2014	2015	V 15/14	2014	2015	V 15/14
SECTEUR B737	2		-100%	48		-100%
SECTEUR A320	20	2	-90%	385	38	-90%
SECTEUR A330		10	-		52	-
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>-45%</b>	<b>433</b>	<b>90</b>	<b>-79%</b>

### 3. FORMATION PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL:

Au cours de l'année 2015, la formation PNC en termes d'Hommes Jours Stages a enregistré 11 342 H/J/S contre 10 710 H/J/S en 2014 soit une hausse de 5,9% par rapport à 2014. Ces stages ont concerné 157 chefs de cabine et 578 PNC touchant les thèmes suivants :

- ✎ Stage de Sécurité Sauvetage + Exercice Simules d'Urgence et de Secours + Secourisme aéronautique soit 6332 H/J/S
- ✎ Stage de Qualification . 2098 H/J/S
- ✎ Rétablissement de la Licence RLS 575 H/J/S
- ✎ Extension A 319/ B 737-700 . 45 H/J/S
- ✎ Stage de sûreté · 291 H/J/S
- ✎ Stage vente à bord · 119 H/J/S
- ✎ Stage CCP 27 H/J/S
- ✎ Stage classe privilège 58 H/J/S
- ✎ Stage commercial 908 H/J/S
- ✎ Stage anglais d'aviation : 291 H/J/S
- ✎ Stage SMS · 598 H/J/S

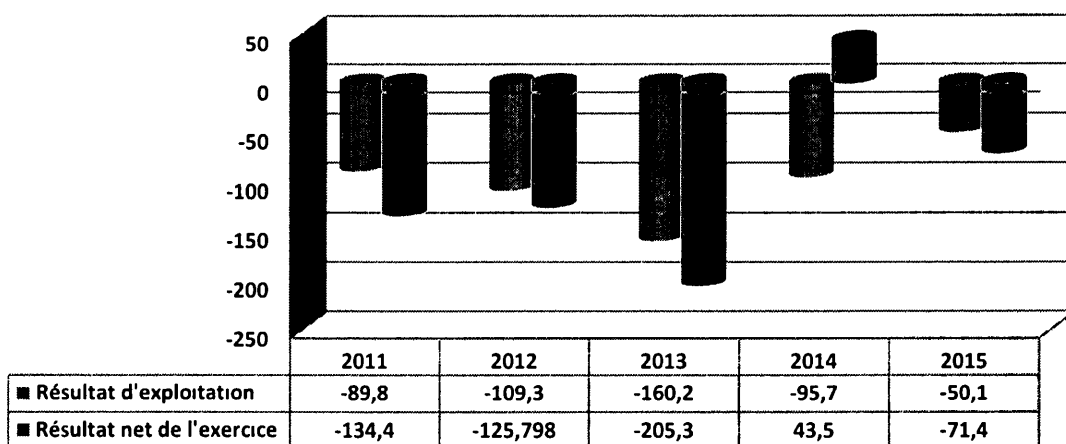
# ANALYSE DES RESULTATS FINANCIERS

L'exercice 2015 a été clôturé avec un résultat net déficitaire de 71,4 MD.

## I. RESULTAT D'EXPLOITATION

Le résultat d'exploitation a dégagé en 2015 un déficit de 50,1 MD contre -95,7 MD en 2014 soit une amélioration de 45,6 MD expliquée par une baisse plus marquée des charges d'exploitation par rapport aux produits d'exploitation.

Evolution des résultats financiers en MD



## II- EVOLUTION DES PRINCIPALES RUBRIQUES DE CHARGES :

L'exercice 2015 s'est caractérisé par une régression remarquable des charges d'exploitation de 22,2% pour s'établir à 1 023,6 MD contre 1 315,8 MD en 2014 entraînant ainsi une économie de 292,2 MD qui provient essentiellement de la variation des postes de charge suivants

✈ **Carburant avions:** les dépenses carburant avions ont contribué à la baisse des charges d'exploitation de l'année 2015 de 41,6% soit -128,7 MD, résultant de :

- ▣ La baisse du prix moyen en TND de la tonne carburant de 29,7%
- ▣ La baisse des heures de vol de 16,6% et par conséquent du volume de la consommation en tonnes de carburant de 15,8%

✈ **Frais de personnel:** ces dépenses ont enregistré une augmentation de 2% passant de 192,7 MD à 196,5 MD en 2015 Cette variation de +3,9 MD est détaillée par corps de métier comme suit

- ▣ La hausse des charges de Personnel au Sol de 6% soit + 6,6 MD
- ▣ La hausse des charges de Personnel Navigant Commercial de 0,3% soit + 0,1 MD
- ▣ La baisse des charges de Personnel Navigant Technique de 5,3% soit -2,8 MD

➤ **Dotations aux amortissements et aux provisions:** le montant des dotations constatées au 31 décembre 2015 a été de 92,4 MD contre 157,2 MD soit une baisse de 64,8 MD. Ces dotations sont détaillées comme suit

➤ Dotations aux amortissements du matériel avionique: elles ont enregistré une baisse de 14,5 MD passant de 103,1 MD à 88,6 MD en 2015 suite principalement à

- l'arrêt de l'amortissement des avions destinés à la vente qui a généré une économie de 22,2MD.
- l'acquisition de deux nouveaux avions A330 le premier en juin et le deuxième en août 2015 soit une dotation supplémentaire de 11,7 MD

➤ Diverses autres dotations aux amortissements liées à l'exploitation de 2,7 MD

➤ Dotations aux provisions le montant des dotations aux provisions constatées en 2015 est de 21,6 MD en diminution de 27,1 MD.

➤ Une reprise sur provision a été constatée en 2015 pour 27,1 MD

➤ **Redevances aéronautiques:** elles ont marqué une régression de 18,3%, soit 291 MD contre 356 MD en 2014 suite essentiellement au repli de l'activité globale de la compagnie en 2015. Les principales rubriques se présentent comme suit .

- ▣ Les redevances d'embarquement ont diminué de 24 MD et qui ont atteint 108,6 MD
- ▣ Les redevances de survol ont régressé de 15,9 MD passant de 94,7 MD à 78,8 MD
- ▣ Les redevances d'atterrissages ont baissé de 7,2 MD passant de 42,1 MD à 34,9 MD.
- ▣ Divers autres redevances qui ont atteint 68,8 MD en 2015 soit une régression de 17,9 MD

➤ **Assistance fournie aux avions:** cette dépense a marqué une régression de 9 MD pour s'établir à 156 MD contre 165 MD en 2014 suite essentiellement à .

- ▣ La baisse des dépenses de l'assistance commerciale de 6,9 MD (soit 74,1 MD contre 81 MD en 2014)
- ▣ La diminution de l'assistance technique de 3,5 MD (soit 76,9 MD contre 80,4 MD en 2014)

➤ **Loyers avions:** les affrètements de l'année 2015 ont marqué une baisse importante de 10 MD par rapport à 2014 passant de 10,1 MD en 2014 à 0,1 MD en 2015 suite à la diminution des heures de vol affrètements (1 620 heures contre 13 heures de vol en 2015)

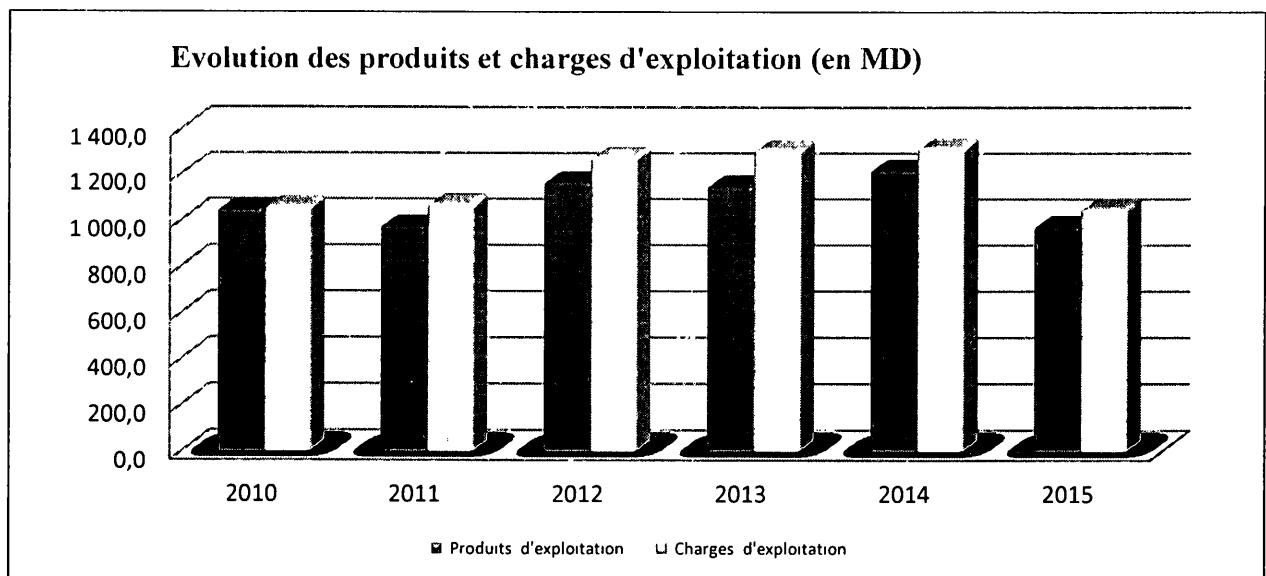
➤ **Commissions sur ventes de titres de transport :** les commissions sur ventes de l'année 2015 ont accusé une régression de 43% soit 6,8 MD passant de 15,9 MD en 2014 à 9,1 MD suite aux effets conjugués de la baisse du trafic régulier et supplémentaire et du taux de la commission.

### III- EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires réalisé par Tunisair au cours de l'année 2015 a enregistré une régression de 20,2% passant de 1 220,1 MD en 2014 à 973,6 MD ce qui représente une baisse de 246,5 MD.

Les principaux revenus composant le chiffre d'affaires sont les suivants.

- ⇒ **Revenus du transport passagers et bagages**: ils ont noté une diminution de 21,5% et ont atteint 883,8 MD selon la répartition suivante . Affrétés
- ↳ **Activité régulière, supplémentaire et pèlerinage** le revenu de cette activité a inscrit une baisse de 15,8% passant de 843,8 MD à 710,5MD en 2014 soit un écart de – 133,3 MD suite au recul du trafic de cette activité de 15%
- ↳ **Activité charter et frètement** : le revenu généré par cette activité est de 29,3 MD contre 122,1MD en 2014 soit une baisse de 92,8 MD (-76 %) due principalement à la diminution en 2015 des heures de vol charter de 59%.
- ⇒ **Revenus du transport fret et poste**: ils ont marqué une baisse de 11,4% passant de 20,2 MD à 17,9 MD en 2015 suite essentiellement à la diminution du tonnage fret transporté de 22,6%.
- ↳ **Autres produits d'exploitation** : ils ont enregistré une baisse de 2,3% passant de 70,5MD à 68,9MD en 2015



#### **IV-RESULTAT DE L'ACTIVITE AVANT IMPOT**

Le résultat des activités ordinaires avant impôt a marqué un déficit de 70,2 MD contre un bénéfice de 44,9MD en 2014. Cette baisse de 115,1 MD résulte des effets suivants:

- l'amélioration du résultat d'exploitation de 45,6 MD.
- le recul des produits hors exploitation de 171,5 MD . ils ont atteint 38,5 MD en 2015 contre 210 MD en 2014.
- la baisse des charges hors exploitation de 10,8 MD elles ont atteint 58,6 MD en 2015 contre 69,4 MD en 2014

#### **EVOLUTION DES RESULTATS DE TUNISAIR**

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Ecart 15/14</b>
<b>Produits d'exploitation</b>	1 220,1	973,6	-246,5
<b>Charges d'exploitation</b>	-1 315,8	-1 023,7	292.1
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>-95,7</b>	<b>-50,1</b>	<b>45,6</b>
<b>Produits hors exploitation</b>	210	38,5	-171,5
<b>Charges hors exploitation</b>	-69,4	-58,6	10,8
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>44,9</b>	<b>-70,2</b>	<b>-115,1</b>
<b>Résultat après impôt</b>	43,5	-71,4	-114,9
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>43,5</b>	<b>-71,4</b>	<b>114,9</b>



**ANNEXE I : RATIOS COMPARES**
**RATIOS**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>I-RATIOS DE FINANCEMENT DES IMMOBILISATIONS</b>						
FONDS PROPRES+PASSIFS NON COURANTS /TOTAL ACTIFS IMMOBILISES (14+18/4)	1,0	0,8	0,7	0,5	0,5	0,8
<b>II-RATIO DE SOLVABILITE OU D'INDEPENDANCE FINANCIERE</b>						
FONDS PROPRES/DETTES A MLT (14/15)	1,5	1,2	0,8	0,2	0,4	0,1
<b>III-RATIOS DE LIQUIDITE</b>						
LIQUIDITE GENERALE (11/22)	0,8	0,5	0,5	0,5	0,6	0,6
LIQUIDITE RELATIVE (8+9+10/22)	0,8	0,5	0,5	0,5	0,6	0,6
IV-FONDS DE ROULEMENT (11-22)	-61	-291	-405	-570	-553	-551
	884	659	096	789	663	038
<b>V-RATIO DE GESTION</b>						
CHIFFRE D'AFFAIRES / TOTAL ACTIF	74%	69%	77%	68%	60%	41%
<b>VI-RATIOS DE RENTABILITE NETTE</b>						
BENEFICE NET DE L'EXERCICE /FONDS PROPRES	-	-	-	-	30%	-99%
BENEFICE NET DE L'EXERCICE /CHIFFRE D'AFFAIRES	-	-	-	-	4%	-7%

## TABLEAU DE SYNTHESE

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	V15/14
<b>RESULTAT DE TRAFIC</b>							
Nbre total de PAX	3 698 365	3 180 750	3 801 081	3 712 960	3 525 088	2 743 757	-22,2%
<i>R+S</i>	2 478 104	2 541 235	3 208 084	3 291 920	3 053 990	2 592 580	-15,1%
<i>Charter</i>	1 198 221	619 143	571 578	405 582	453 157	132 721	-70,7%
<i>Pèlerinage</i>	22 040	20 372	21 419	15 458	17 941	18 456	2,9%
Nbre de SKO en milliers (tous vols)	7 607 378	6 911 851	7 862 482	7 428 702	7 168 640	5 987 120	-16,5%
Nbre de PKI en milliers (tous vols)	5 401 817	4 921 167	5 575 689	5 239 509	5 146 347	4 118 417	-20,0%
CR (tous vols)	71,0%	71,2%	70,9%	70,5%	71,8%	68,8%	-3,0pts
CR (R+S)	66,8%	69,7%	70,8%	68,2%	70,7%	68,7%	-2,0pts
Nbre de TKO en millions (tous vols)	814 689	775 691	875 689	828 740	768 897	647 005	-15,9%
Nbre de IKT en millions (tous vols)	526 343	499 252	567 090	527 381	517 658	422 110	-18,5%
CC (tous vols)	64,6%	64,4%	64,8%	63,6%	67,3%	65,2%	-2,1pts
Tonnage fret	9 780	10 300	9 688	7 615	6 958	5 387	-22,6%
Tonnage Poste	761	680	600	516	689	650	-5,7%
Nbre de sièges offerts Charter (2sens)	1 444 950	752 398	702 800	468 414	563 474	184 380	-67,3%
Part de marché	35,0%	43,3%	38,9%	34,1%	33,4%	38,3%	+4,9pts
<b>HEURES DE VOL</b>							
<i>Par appareil</i>	92 556	78 378	90 792	86 986	83 868	69 941	-16,6%
<i>B737</i>	31 346	25 656	26 594	24 169	19 951	14 054	-29,6%
<i>A300</i>	5 212	4 617	4 184	3 821	287		-100,0%
<i>A330</i>						1 778	
<i>A320</i>	38 063	35 478	45 754	50 318	50 695	44 673	-11,9%
<i>A319</i>	14 626	12 274	13 368	7 566	11 315	9 424	-16,7%
<i>AV Affrétés</i>	3 310	354	893	1 113	1 620	13	-99,2%
<i>Par activité</i>	92 556	78 378	90 792	86 986	83 868	69 941	-16,6%
<i>R+S</i>	63 107	61 489	75 023	75 118	70 772	64 029	-9,5%
<i>Charter</i>	26 889	15 061	13 639	10 058	11 435	4 667	-59,2%
<i>Pèlerinage</i>	796	744	810	534	655	621	-5,2%
<i>Mise en place</i>	1 764	1 084	1 320	1 276	1 005	624	-37,9%
<b>FLOTTE TUNISAIR AU 31 DECEMBRE DE L'ANNEE</b>							
B737/500	4	4	4	2			
B737/600	7	7	7	7	7	7	
A300-600	3	3	3	2			
A330						2	2
A320	13	14	15	16	17	17	
A319	4	4	4	4	4	4	
Total	31	32	33	31	28	30	2
<b>UTILISATION JOURNALIERE DE LA FLOTTE TU</b>							
Ensemble des appareils toutes activités	8h00mn	6h45mn	7h28mn	7h42mn	7h54mn	6h23mn	-1h31mn
<b>EFFECTIF AU 31/12/....</b>							
Nombre de Personnel de Tunisair en activité	3 009	3 766	3 719	3 642	3 662	3 610	-52agents
<b>RÉSULTATS FINANCIERS EN MD</b>							
Produits d'exploitation	1 051,7	978,8	1 165,3	1 147,2	1 220,1	973,6	-20,2%
Charges d'exploitation	1 059,0	1 068,6	1 274,6	1 307,5	1 315,8	1 023,7	-22,2%
Résultat d'exploitation	-7,3	-89,8	-109,3	-160,2	-95,7	-50,1	47,7%
Résultat net de l'exercice	-3,8	-134,4	-125,8	-205,3	43,5	-71,4	-264,1%
Total Bilan	1 414,0	1 413,7	1 504,1	1 675,9	2 023,5	2 370,1	17,1%

فيها حاجة مني



RAPPORT ANNUEL

« GROUPE TUNISAIR 2015 »

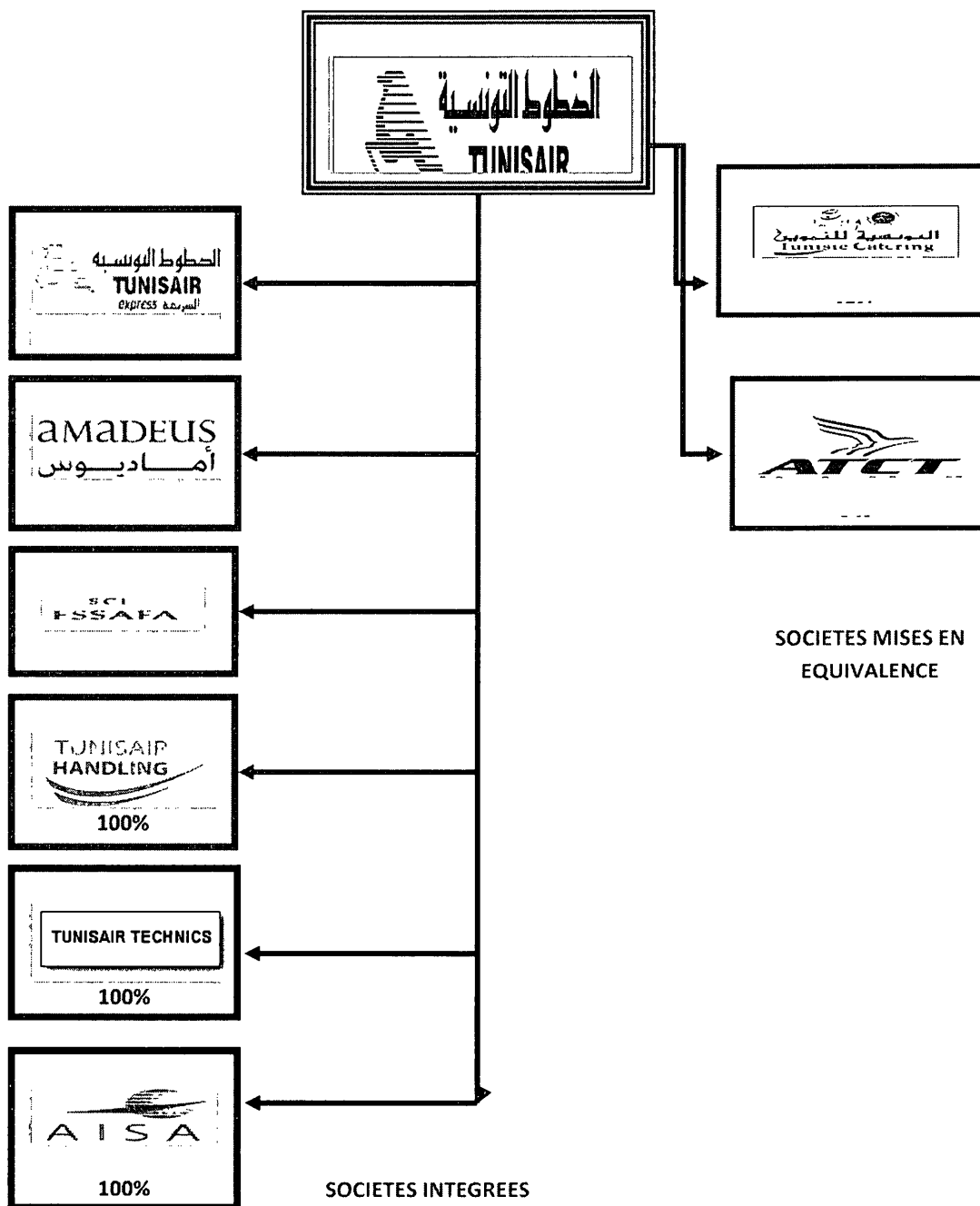
tunisair.com









قريبة مني

الخطوط التونسية  
TUNISAIR

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

## PRESENTATION DES SOCIETES DU GROUPE



	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, reacteurs 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 2015 a été de -61,7 MD contre -109,4 MD en 2014 soit une amélioration de 47,7MD. Cette amélioration est la conséquence de la baisse des produits d'exploitation de 264,2MD contre une diminution des charges d'exploitation de 311,8MD.

### II. RESULTAT AVANT IMPOT

Le résultat des activités ordinaires avant impôt des sociétés intégrées a dégagé un déficit de 82,8 MD contre un bénéfice de 56,3 MD en 2014.

### III. RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE

Le résultat net de l'ensemble consolidé a été de -86,3 MD en 2015 contre un bénéfice de 51,8 MD en 2014.

### IV. RESULTAT NET

Le résultat net (part du groupe) réalisé en 2015 a été de -88,6 MD contre +47,9 MD en 2014.

(en MD)

	2015	2014	Ecart 15/14
Produits d'exploitation	1 075,7	1 339,9	-264,2
Charges d'exploitation	1 137,4	1 449,2	-311,8
Résultat d'exploitation	-61,7	-109,4	47,7
Charges financières	-29,9	-16,4	-13,5
Produits financiers	3,2	12,0	-8,8
Autres Gains (Pertes) Ordinaires	5,6	170,1	-164,5
Résultat avant impôt	-82,8	56,3	-139,1
Résultat des sociétés intégrées	-85,6	52,5	-138,1
Résultat net de l'ensemble consolidé	-86,3	51,8	-138,1
<b>Résultat net de l'exercice (Part du groupe)</b>	<b>-88,6</b>	<b>47,9</b>	<b>-136,5</b>

## ACTIVITES DU GROUPE

### ACTIVITE PASSAGE

#### TUNISAIR ET TUNISAIR EXPRESS

##### I. TRAFIC

Au cours de l'année 2015, le nombre de passagers transportés par Tunisair et Tunisair Express, a connu une régression de 21% pour atteindre 3 millions de passagers en 2015 contre 3,9 millions de passagers en 2014.

Par nature d'activité, le trafic se présente comme suit :

	2015	2014	VAR 15/14
<b>REGULIER ET SUPPLEMENTAIRE</b>	<b>2 876 589</b>	<b>3 369 624</b>	<b>-14,6%</b>
TUNISAIR	2 592 580	3 053 990	-15,1%
TUNISAIR EXPRESS	284 009	315 634	-10,0%
<b>CHARTER</b>	<b>176 099</b>	<b>499 365</b>	<b>-64,7%</b>
TUNISAIR	132 721	453 157	-70,7%
TUNISAIR EXPRESS	43 378	46 208	-6,1%
<b>PELERINAGE</b>	<b>18 456</b>	<b>17 941</b>	<b>2,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 071 144</b>	<b>3 886 930</b>	<b>-21,0%</b>

##### II. FLOTTE ET HEURES DE VOL

###### ◀ COMPOSITION DE LA FLOTTE TUNISAIR/TUNISAIR EXPRESS

La flotte en exploitation au 31 décembre 2015 de Tunisair et Tunisair Express se compose de 34 appareils repartis comme suit :

Flotte Tunisair	Flotte Tunisair Express
17 A320	3 ATR72
7 B737-600	1 CRJ 900
4 A319	
2 A330	



☛ 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 2015 une baisse de 16,7%, détaillée par nature d'activité dans le tableau suivant:

	2015	2014	VAR 15/14
<b>REGULIER ET SUPPLEMENTAIRE</b>	<b>68 667</b>	<b>76 500</b>	<b>-10,2%</b>
TUNISAIR	64 029	70 772	-9,5%
TUNISAIR EXPRESS	4 638	5 728	-19,0%
<b>CHARTER</b>	<b>5 777</b>	<b>12 737</b>	<b>-54,6%</b>
TUNISAIR	4 667	11 436	-59,2%
TUNISAIR EXPRESS	1 110	1 301	-14,7%
<b>PELERINAGE</b>	<b>621</b>	<b>655</b>	<b>-5,2%</b>
<b>MISE EN PLACE</b>	<b>624</b>	<b>1 005</b>	<b>-37,9%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>75 689</b>	<b>90 897</b>	<b>-16,7%</b>

## ACTIVITE ASSISTANCE TUNISAIR HANDLING

Durant l'année 2015, l'activité de TUNISAIR HANDLING se présente comme suit:

- Le nombre d'avions assistés a enregistré une régression de 20%, soit 15 434 mouvements, passant de 76 351 mouvements en 2014 à 60 917 mouvements en 2015.

### MOUVEMENTS ASSISTES PAR TH

	2015	2014	VAR 15/14
TUNISAIR	30 466	37 152	-18,0%
TUNISAIR EXPRESS	8 162	9 190	-11,2%
AUTRES COMPAGNIES	22 289	30 009	-25,7%
<b>TOTAL</b>	<b>60 917</b>	<b>76 351</b>	<b>-20,2%</b>

- Le coefficient de régularité exploitation sur les principales plateformes (TUNIS, MONASTIR et DJEEBA), a été de 65%, soit un taux de retard de 35%.

### REGULARITE EXPLOITATION

	TOTAL VOLS	VOLS RETARDES	REGULARITE
TUNIS	43 254	20 278	53%
DJERBA	10 489	104	99%
MONASTIR	3 861	33	99%
<b>TOTAL</b>	<b>57 604</b>	<b>20 415</b>	<b>65%</b>

## ACTIVITE MAINTENANCE DES AVIONS TUNISAIR TECHNICS

L'activité globale de TUNISAIR TECHNICS mesurée en heures de main d'œuvre, a connu une baisse de 15% passant de 247 525 MHO en 2014 à 210 306 HMO en 2015 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 101529 HMO contre 103250 HMO en 2014 pour réalisation du programme suivant :

- 110 .....« A » Check
- 08 ..... « C » Check
- 05 ..... « GV » grandes visites «6, 12 et 20 ans»
- 44 .....« AM » pour application SB et travaux.
- 04 opérations de peinture étaient incluses dans les GV

### II. ACTIVITE ENTRETIEN EN LIGNE

Durant l'année 2015, l'entretien en ligne a produit un total de 73 895 HMO contre 91 404 HMO en 2014, soit une variation de - 19 %

Le nombre de visites effectuées :

- 5 934 visites de type « BDL »
- 8 473 visites de type « TRANSIT »
- 5 798 visites de type « PREVOL »
- 910 visites de type « HEBDO »
- 326 visites de type « WEEKLY »

### III. ACTIVITE ATELIERS REVISIONS EQUIPEMENTS

## ACTIVITE RESERVATION AMADEUS TUNISIE

La conjoncture générale du secteur et l'approche commerciale agressive de la concurrence, a fait enregistrer pour 2015 une perte de 0.46 % avec une fluctuation de part de marché en faveur de la concurrence atteignant 2.28%.

Le volume des réservations agences de voyage a enregistré 1 271 mille bookings représentant une diminution, pour la seconde année consécutive de 2.16% par rapport à 2014.

Le nombre d'agences de voyages contractantes avec Amadeus a atteint 673 agences en 2015 contre 604 agences en 2014 soit 69 nouvelles adhésions (en valeur absolue).

Pendant les trois dernières années, 246 nouvelles agences ont été créées représentant +55% d'agences supplémentaires.

L'ensemble des agences connectées totalisent 2 294 licences installées fin 2015 contre 2 143 licences pour l'année précédente.

Toute la panoplie des produits commercialisés (B2B, B2C, ATC Refund, MPE/All Fares, SMS, SFM, e-commerce...) a présenté une évolution quant à leur implémentation au niveau des agences avec les faits saillants suivants durant l'année 2015 :

- ✓ Lancement de la nouvelle charte Amadeus ;
- ✓ Lancement nouvelle version du site web conformément à la nouvelle charte ;
- ✓ Développement d'une nouvelle version de la solution intégrée de facturation remplaçant l'outil manuel de facturation ce qui améliore les prestations Amadeus et limite les risques d'erreurs ;
- ✓ Dynamiser la solution « Elite », un système de fidélisation destiné aux utilisateurs des solutions locales Amadeus Tunisie à savoir le système d'assurance de couverture de voyages « Amadeus Individual Travel » et la solution « Siyaha » destinée à promouvoir le tourisme local ;
- ✓ Mise en place de programme de migration vers la nouvelle plateforme « Amadeus Sell Connect » ;
- ✓ Démarrage du déploiement de la nouvelle version Amadeus Selling Platform.

L'activité commerciale a totalisé plus de 620 visites sur sites, des actions de communication de proximité et de marketing avec la multiplication des canaux (presse,

site, réseaux sociaux...) ainsi qu'une attention particulière pour nos partenaires officiels (TU, FTAV, FTH, AACO...) et la participation coutumière aux manifestations nationales et internationales de tourisme (MIT & ATM Dubaï). De plus, deux forums solutions ont été organisés à Sousse sous la forme de workshop avec des démonstrations et des manipulations des nouveaux produits et solutions, un éductour organisé au sud, qui a touché 112 participants représentant des agences de voyages et d'autres partenaires, ainsi qu'un éductour en Autriche organisé dans un cadre régional où toute la région a fait participer ses meilleurs vendeurs (9 pour la Tunisie).

Sur le volet assistance clientèle, le Help Desk a dû gérer durant l'année 8 134 appels reçus contre 8 752 en 2014 enregistrant ainsi une baisse de 7%. 7 792 appels parmi le total ont été résolus en ligne avec un taux de satisfaction de 95.8% et un taux de résolution global (en ligne et avec retour au client) de 99,7%.

La formation qu'assure Amadeus Tunisie au profit des agences de voyages a recensé en 2015, à travers les différents modules enseignés, la participation de 909 stagiaires en 67 sessions contre 958 stagiaires pour 94 sessions en 2014, enregistrant de ce fait une nette optimisation de cette activité.