

APERÇU DES  
SERVICES À LA  
CLIENTÈLE DE  
BOMBARDIER

ÉRIC MARTEL  
PRÉSIDENT  
BOMBARDIER SERVICES À  
LA CLIENTÈLE ET AVIONS  
SPÉCIALISÉS ET  
AMPHIBIES

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

## LES SERVICES À LA CLIENTÈLE PARTOUT DANS LE MONDE

1. Notre offre
2. Volonté de croître

## DES DÉPLOIEMENTS AUDACIEUX QUI DÉMONTRENT QUE NOUS ACCORDONS LA PRIORITÉ AU CLIENT

1. Début de la construction d'une installation de maintenance à Singapour
2. Évolution de notre réseau d'établissements de service autorisés
3. Le centre de pièces de Francfort deviendra une plaque tournante offrant des services complets à compter de juillet

## ACCROISSEMENT DE LA PART DU MARCHÉ DES SERVICES

1. Plus de 25 ans d'expérience sur les plateformes d'avions d'affaires de Bombardier
2. Mise au point d'un programme de service concurrentiel pour l'avion Q400
3. Grandes lignes de l'entente de service et de soutien de 15 ans, conclue avec NetJets

## UNE EXPÉRIENCE UNIFORMÉMENT CENTRÉE SUR LA QUALITÉ

1. Le Système atteindre l'excellence fait progresser la sécurité et la qualité à l'échelle mondiale
2. Le réseau de centres de services fait des bonds de géant
3. Formation sur les avions Bombardier : un trait distinctif

# ORDRE DU JOUR

Le présent document contient des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou d'autres renseignements exclusifs. Il a été rédigé à titre informatif uniquement et ne fait partie d'aucune proposition; il ne crée aucun engagement contractuel et peut être modifié.

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

UNE VALEUR AJOUTÉE GRÂCE À NOTRE PRÉSENCE MONDIALE  
PROFITS ET PERTES GÉNÉRANT DES REVENUS D'ENVIRON 1,5 MILLIARD DE  
DOLLARS PAR AN  
ENVIRON 5 000 EMPLOYÉS



**Pièces et services et programme *Smart Services***

Vente de pièces de rechange, échanges, réparation et remise à neuf des composants, programmes de composants et de maintenance



**Services et soutien aux clients**

Centres de soutien à la clientèle 24 h sur 24, 7 jours sur 7, service sur place, dépannage, soutien à la mise en service, bureaux locaux



**Services de maintenance**

Réseau comprenant neuf centres de services en propriété exclusive, équipes d'intervention, établissements de service autorisés

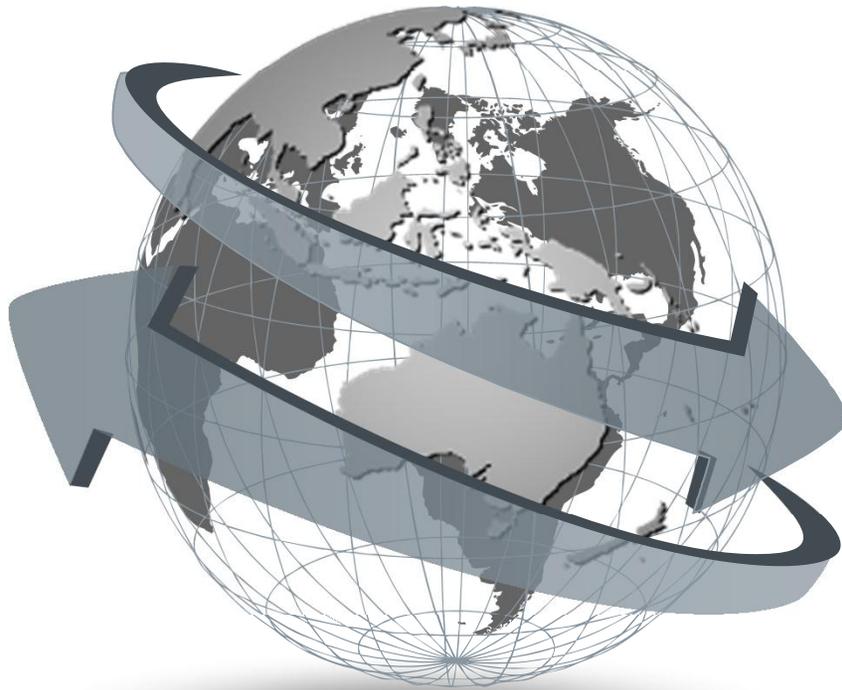


**Services de formation**

Deux centres de formation de Bombardier et solide relation de fournisseur de formation autorisé avec CAE

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

# AU SERVICE DES CLIENTS, SUR LE PLAN LOCAL ET MONDIAL NOTRE PRÉSENCE



- Quatre centres de soutien à la clientèle et neuf bureaux de soutien régionaux
- Dix entrepôts de pièces sur cinq continents
- Neuf centres de services Bombardier en propriété exclusive et employant plus de 1 500 techniciens formés par le fabricant d'équipement d'origine
- Plus de 55 établissements de service autorisés dans 27 pays
- Deux centres de formation sur les avions Bombardier qui forment plus de 6 000 pilotes et techniciens par an

# DÉPLACEMENT DE LA CROISSANCE MONDIALE DE LA FLOTTE

LES TENDANCES INTERNATIONALES DICTENT NOTRE STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT

## DÉPLOIEMENT DE LA FLOTTE DES AVIONS D'AFFAIRES BOMBARDIER

	Total pour 2001	Pourcentage du total en 2002	Donnée actuelle pour 2012	Pourcentage du total en 2012
Amérique du Nord	2 058	77 %	2 509	62 %
Reste du monde	587	23 %	1 544	38 %
<b>Total</b>	<b>2 645</b>	<b>100 %</b>	<b>4 053</b>	<b>100 %</b>

**LA FLOTTE  
INSTALLÉE EST DE  
PLUS EN PLUS  
RÉPARTIE À  
TRAVERS LE MONDE**

Source des données sur la flotte : Analyse de Stratégie et développement des affaires de Bombardier, 31 déc. 2011. Flotte d'avions d'affaires Bombardier : Salesforce.com, Marc Lasnier, février 2012. Prévisions : Livraisons d'avions d'affaires visées au 17 mai 2012. Les données sur la flotte de 2002 sont calculées en soustrayant des chiffres de la base de données pour 2011 les livraisons ultérieures au 1er janvier 2002.

## DÉPLOIEMENT DE LA FLOTTE DES AVIONS COMMERCIAUX BOMBARDIER

	Total pour 2000	Pourcentage du total en 2002	Donnée actuelle pour 2012	Pourcentage du total en 2012
Amérique du Nord	435	55 %	1 428	60 %
Reste du monde	350	45 %	951	40 %
<b>Total</b>	<b>785</b>	<b>100 %</b>	<b>2 379</b>	<b>100 %</b>

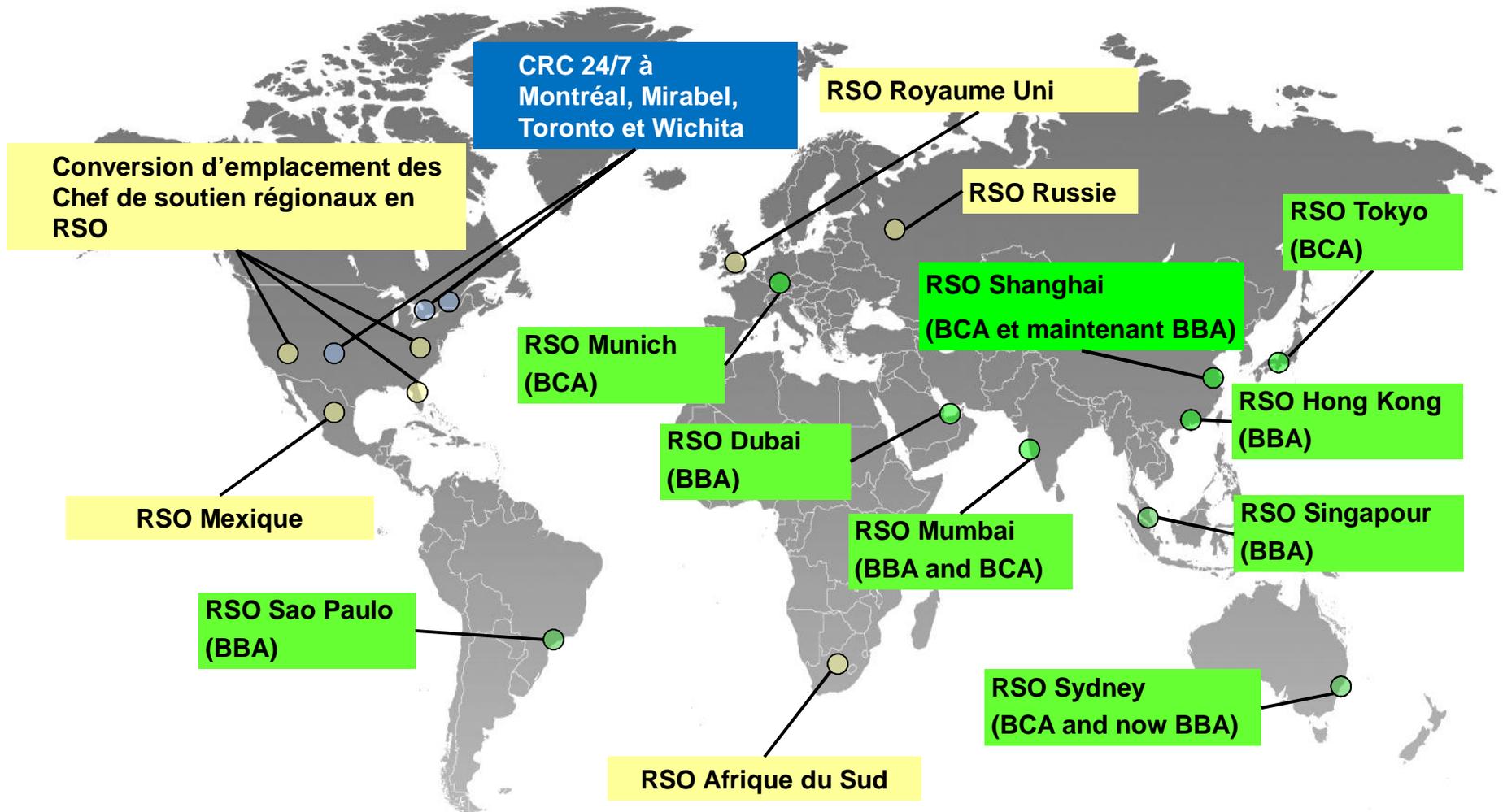
**LA TAILLE DE LA  
FLOTTE A PLUS DE  
TRIPLÉ LORS DE LA  
DERNIÈRE DÉCENNIE**

Source des données sur la flotte : Analyse de Stratégie et développement des affaires de Bombardier, 31 déc. 2011. Flotte d'avions d'affaires Bombardier : Salesforce.com, Marc Lasnier, février 2012. Prévisions : Base de planification budgétaire d'Avions d'affaires Bombardier, oct. 2011. Flotte d'avions commerciaux de Bombardier : Données sur la flotte extraites de la base de données INET ACAS en févr. 2012. Prévisions : Base de planification de Bombardier Aéronautique, Avions commerciaux 10 ans avant et prévisions de livraison (VERSION PESSIMISTE) en date du 30 avril 2012. Les données sur la flotte de 2002 sont calculées en soustrayant des chiffres de la base de données pour 2011 les livraisons ultérieures au 1er janvier 2002.

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

# NOUS AVONS ÉTENDU NOTRE RÉSEAU DE SERVICES ET SOUTIEN AU-DELÀ DE L'AMÉRIQUE DU NORD ET DE L'EUROPE

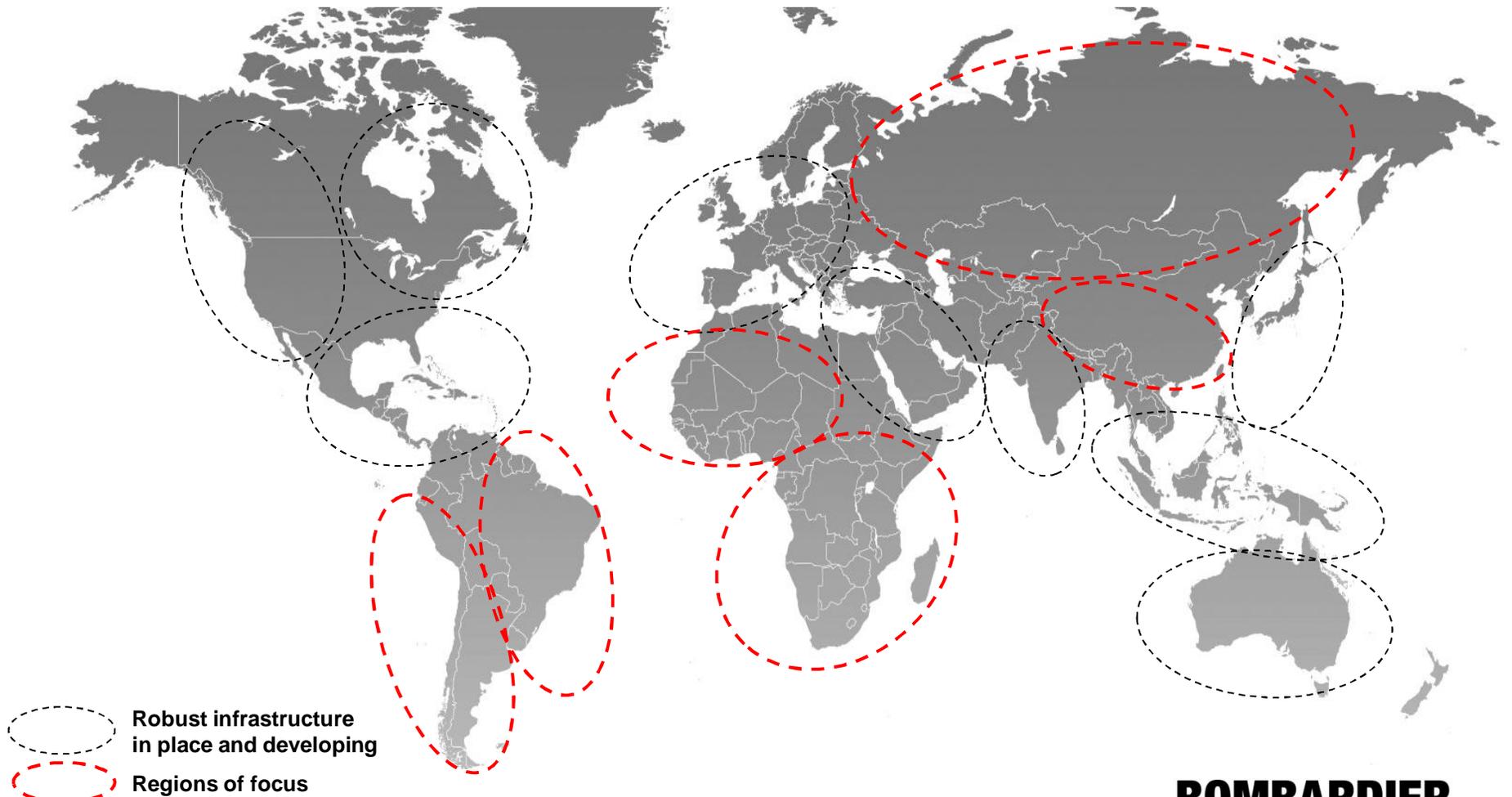
CENTRES DE REPONSE AUX CLIENTS (CRC) ET BUREAUX DE SOUTIEN RÉGIONAUX (RSO) POUR LES AVIONS D'AFFAIRES (BBA) ET LES AVIONS COMMERCIAUX (BCA) BOMBARDIER



Sources : Établissements de service autorisés : Joshua Free, BSC; bureaux de soutien régionaux : Annabelle Almeida, Services et soutien à la clientèle; Centres de services : Zeshan Malik, BSC; Simulateurs : Sonia Czarski, Formation sur les avions Bombardier  
Remarques : Préparé par Stratégie et développement des affaires, Service à la clientèle, Avions amphibies et spécialisés, le 15 mai 2012

# AU-DELÀ DE 2015, NOUS NOUS CONCENTRERONS SUR LA RUSSIE, LA CHINE, L'AFRIQUE ET L'AMÉRIQUE DU SUD POUR LES AVIONS D'AFFAIRES ET COMMERCIAUX

**DIVISANT LE MONDE EN 15 RÉGIONS NOUS PERMETTRONS DE DÉPLOYER DES CENTRES DE SERVICE, DES ÉTABLISSEMENTS DE SERVICE AUTORISÉS (ASF), DES BUREAUX DE SOUTIEN RÉGIONAUX (RSO), ET DU PERSONNEL DE SOUTIEN EN FONCTION DES BESOINS DE NOS CLIENTS**



Sources : Établissements de service autorisés : Joshua Free. Centres de services à l'aviation Bombardier: bureaux de soutien régionaux : Annabelle Almeida, Services et soutien à la clientèle; Centres de services : Zeshan Malik, Centres de services à l'aviation Bombardier; Simulateurs : Sonia Czarski, Formation sur les avions Bombardier  
Remarques : Préparé par Stratégie et développement des affaires, Service à la clientèle, Avions amphibies et spécialisés, le 15 mai 2012

## LES SERVICE À LA CLIENTÈLE PARTOUT DANS LE MONDE

1. Notre offre
2. Volonté de croître

## ORDRE DU JOUR

### DES DÉPLOIEMENTS AUDACIEUX QUI DÉMONTRENT QUE NOUS ACCORDONS LA PRIORITÉ AU CLIENT

1. Début de la construction d'une installation de maintenance à Singapour
2. Évolution de notre réseau d'établissements de service autorisés
3. Le centre de pièces de Francfort deviendra une plaque tournante offrant des services complets à compter de juillet

### ACCROISSEMENT DE LA PART DU MARCHÉ DES SERVICES

1. Plus de 25 ans d'expérience sur les plateformes d'avions d'affaires de Bombardier
2. Mise au point d'un programme de service concurrentiel pour l'avion Q400
3. Grandes lignes de l'entente de service et de soutien de 15 ans conclue avec NetJets

### UNE EXPÉRIENCE UNIFORMÉMENT CENTRÉE SUR LA QUALITÉ

1. Le Système atteindre l'excellence fait progresser la sécurité et la qualité à l'échelle mondiale
2. Le réseau de centres de services fait des bonds de géant
3. Formation sur les avions Bombardier : un trait distinctif

Le présent document contient des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou d'autres renseignements exclusifs. Il a été rédigé à titre informatif uniquement et ne fait partie d'aucune proposition; il ne crée aucun engagement contractuel et peut être modifié.

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

# BOMBARDIER ENTREPREND LA CONSTRUCTION DE SON CENTRE DE SERVICES POUR LES AVIONS D'AFFAIRES À SINGAPOUR



- Première installation en propriété exclusive d'un fabricant d'équipement d'origine annoncée dans cette région pour l'aviation d'affaires
- Devrait ouvrir au T2 2013.
- Le recrutement du personnel a commencé.
- Le bureau de soutien régional et l'entrepôt de pièces seront graduellement transférés dans cette installation après son inauguration.
- Cette installation de Singapour consolidera la région Asie-Pacifique qui compte actuellement quatre autres bureaux de soutien régionaux et quatre autres entrepôts de pièces.

# AJOUT D'ÉTABLISSEMENTS DE SERVICE AUTORISÉS RÉSEAU MONDIAL EN EXPANSION RAPIDE

55

**PLUS DE 55  
INSTALLATIONS DANS  
LE MONDE**

5

**AJOUTÉES EN 2011**

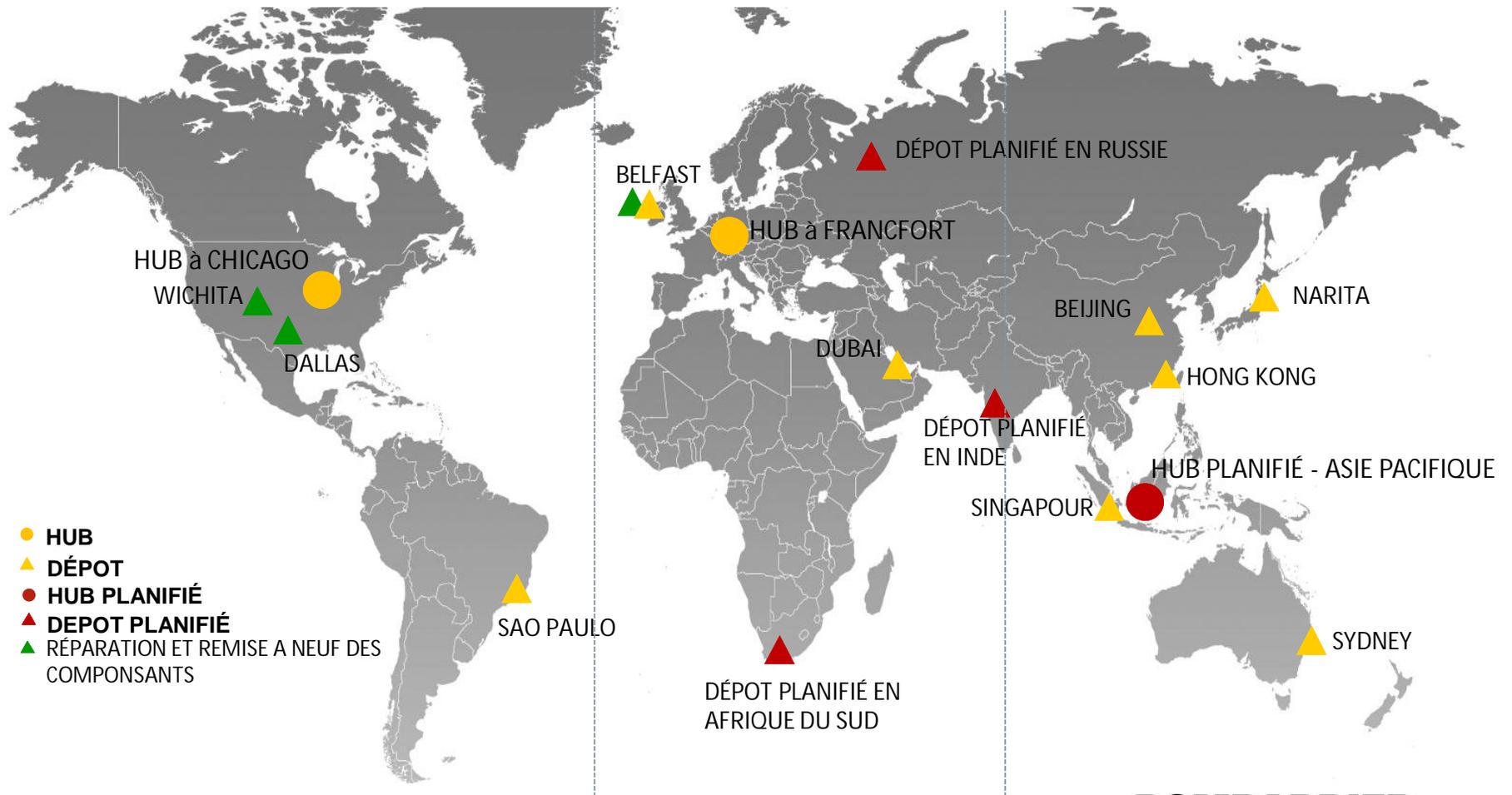
7

**PRÉVUES EN 2012,  
DONT 2 DÉJÀ EN  
SERVICE**

- **Dernier ajout :**  
*Shanghai Hawker Pacific Business Aircraft Service Centre* en Chine
  - Autorisé à offrir le soutien des avions de la série *Global*
  - Situé à l'aéroport international Hongqiao de Shanghai
  - 43 100 pi<sup>2</sup>
  - Partenaire apprécié dans la région
- **Plus tôt au cours de l'année :**  
Ajout de **Qatar Executive** à Doha pour la maintenance en ligne et le soutien des avions cloués au sol des séries *Challenger* et *Global*
- **En bonne voie...**  
D'autoriser **Tulpar Technic** de Kazan, en Russie, pour les avions *CRJ100/200* et *Challenger 850*

# L'ÉVOLUTION DE NOTRE MODÈLE DE DISTRIBUTION DE PIÈCES COMMENCE À PORTER FRUITS POUR TOUS LES EXPLOITANTS

**QUAND LA PLAQUE TOURNANTE (“HUB”) DE PIÈCES DE FRANCFORT ENTRERA EN FONCTION EN JUILLET 2012, LES CLIENTS BÉNÉFICIERONT DE TRANSACTIONS PLUS RAPIDES POUR LES RETOURS ET ÉCHANGES DE PIÈCES**



Sources : Marilyn Hubble, Pièces et services

Remarques : Préparé par Stratégie et développement des affaires, Service à la clientèle, Avions amphibies et spécialisés, le 15 mai 2012

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

## LES SERVICES À LA CLIENTÈLE PARTOUT DANS LE MONDE

1. Notre offre
2. Volonté de croître

## DES DÉPLOIEMENTS AUDACIEUX QUI DÉMONTRENT QUE NOUS ACCORDONS LA PRIORITÉ AU CLIENT

1. Début de la construction d'une installation de maintenance à Singapour
2. Évolution de notre réseau d'établissements de service autorisés
3. Le centre de pièces de Francfort deviendra une plaque tournante offrant des services complets à compter de juillet

## ACCROISSEMENT DE LA PART DU MARCHÉ DES SERVICES

1. Plus de 25 ans d'expérience sur les plateformes d'avions d'affaires de Bombardier
2. Mise au point d'un programme de service concurrentiel pour l'avion Q400
3. Grandes lignes de l'entente de service et de soutien de 15 ans, conclue avec NetJets

## UNE EXPÉRIENCE UNIFORMÉMENT CENTRÉE SUR LA QUALITÉ

1. Le Système atteindre l'excellence fait progresser la sécurité et la qualité à l'échelle mondiale
2. Le réseau de centres de services fait des bonds de géant
3. Formation sur les avions Bombardier : un trait distinctif

# ORDRE DU JOUR

Le présent document contient des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou d'autres renseignements exclusifs. Il a été rédigé à titre informatif uniquement et ne fait partie d'aucune proposition; il ne crée aucun engagement contractuel et peut être modifié.

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

# PROGRAMME SMART SERVICES

## 25 ANS D'EXPÉRIENCE

PRÉVISIBILITÉ ET TRANQUILLITÉ D'ESPRIT MOYENNANT DES FRAIS MENSUELS CALCULÉS EN FONCTION DES HEURES DE VOL :

- Possession simplifiée puisque les coûts sont plus faciles à prévoir
- Les budgets sont aussi simples à prévoir que les heures de vol

## PROGRAMME *SMART PARTS*

PRODUIT PHARE NOVATEUR DU PROGRAMME *SMART SERVICES*, *SMART PARTS* OFFRE DES COÛTS CALCULÉS EN FONCTION DES HEURES DE VOL :

- Assure une protection contre les coûts de pièces imprévus.
- Programme axé sur la clientèle qui a fait ses preuves
- Près de 1 200 avions d'affaires Bombardier participent au programme *Smart Parts*
- Excellente erre d'aller pour le programme parmi les exploitants d'avions Q400

# BONNE ERRE D'ALLER POUR LE PROGRAMME *SMART PARTS* POUR LES AVIONS *Q400*



BOMBARDIER SIGNE UNE ENTENTE  
*SMART PARTS* DE 5 ANS AVEC EUROLOT  
POUR LES AVIONS *Q400*

LE PREMIER AVION *Q400 NEXTGEN* D'EUROLOT EST ENTRÉ EN  
SERVICE PAYANT EN JUIN 2012.

L'ENTENTE *SMART PARTS* COUVRE LES HUIT AVIONS EN  
COMMANDE FERME ET L'ENSEMBLE DES AVIONS EN OPTION

Étant donné l'excellente erre d'aller  
acquise par ce programme l'an dernier,  
nous sommes mieux en mesure de nous  
adapter aux besoins de nos clients :

- Plus de 60 avions couverts actuellement
- **SpiceJet** a opté pour le programme *Smart Parts* à la mise en service de ses turbopropulseurs *Q400*
- **Luxair** signé pour 5 ans de plus
- **Republic** a ajouté ce programme à son entente de révision générale à long terme
- Plus de détails au salon de Farnborough...

# PLUS IMPORTANTE ENTENTE DE SERVICE APRÈS-VENTE JAMAIS CONCLUE PAR BOMBARDIER AÉRONAUTIQUE



- NetJets a signé avec Bombardier une **entente *Smart Services*** de 15 ans (pièces et maintenance) pour l'ensemble de ses avions *Challenger 300* et *Challenger 605*.
- Valeur de la commande ferme : 820 millions de dollars US
- Valeur avec toutes les options : 2,3 milliards de dollars US
- Bombardier assurera également le soutien après-vente de la flotte d'avions *Global* de NetJets.

**NETJETS®**

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

## LES SERVICES À LA CLIENTÈLE PARTOUT DANS LE MONDE

1. Notre offre
2. Volonté de croître

## DES DÉPLOIEMENTS AUDACIEUX QUI DÉMONTRENT QUE NOUS ACCORDONS LA PRIORITÉ AU CLIENT

1. Début de la construction d'une installation de maintenance à Singapour
2. Évolution de notre réseau d'établissements de service autorisés
3. Le centre de pièces de Francfort deviendra une plaque tournante offrant des services complets à compter de juillet

## ACCROISSEMENT DE LA PART DU MARCHÉ DES SERVICES

1. Plus de 25 ans d'expérience sur les plateformes d'avions d'affaires de Bombardier
2. Mise au point d'un programme de service concurrentiel pour l'avion Q400
3. Grandes lignes de l'entente de service et de soutien de 15 ans, conclue avec NetJets

## UNE EXPÉRIENCE UNIFORMÉMENT CENTRÉE SUR LA QUALITÉ

1. Le Système atteindre l'excellence fait progresser la sécurité et la qualité à l'échelle mondiale
2. Le réseau de centres de services fait des bonds de géant
3. Formation sur les avions Bombardier : un trait distinctif

# ORDRE DU JOUR

Le présent document contient des renseignements financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou d'autres renseignements exclusifs. Il a été rédigé à titre informatif uniquement et ne fait partie d'aucune proposition; il ne crée aucun engagement contractuel et peut être modifié.

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

# TRANSFORMATION AXÉE SUR LA QUALITÉ À L'ÉCHELLE MONDIALE

## **SYSTÈME ATTEINDRE L'EXCELLENCE**

- Lancée en 2007 dans l'ensemble de Bombardier Aéronautique
- Centrée sur l'uniformisation des processus, des normes et des outils
- Répercussions et effet d'entraînement considérables dans les neuf centres de services qui nous appartiennent et que nous exploitons :
  - Amélioration des installations
  - Progrès de la sécurité et de l'efficacité pour les techniciens
  - Amélioration de l'expérience client dans les hangars et les aires communes

# LES CENTRES DE SERVICES BOMBARDIER HAUSSENT LA BARRE DE LA QUALITÉ



SAYING YES 24/7

SAYING YES 24/7

- Personnel qualifié de Bombardier pour tous les produits Bombardier
- Gamme complète de services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en Amérique du nord
- Maintenance courante et entretien lourd planifiés
- Soutien des avions cloués au sol
- Maintenance non planifiée
- Équipes de réparation mobiles
- Toutes les installations aux É.-U. ont reçu le prix Diamond de la FAA

# FORMATION À L'AVIATION BOMBARDIER

PROGRAMMES DE FORMATION ÉLABORÉS ET APPROUVÉS PAR LE FABRICANT D'ÉQUIPEMENT D'ORIGINE QUI INCORPorent L'EXPERTISE ACQUISE EN USINE ET SUR LE TERRAIN À L'APPRENTISSAGE



**Formation technique et formation au vol en simulateur**  
Deux centres de formation de Bombardier et solide relation de fournisseur de formation autorisé avec CAE



**Salles de classe d'avant-garde**  
Environnement idéal pour l'apprentissage



**Formation à distance et didacticiels pour iPad**  
Gamme complète de formations informatisées s'appuyant sur un système de gestion de la formation robuste, utilisation de tablettes iPad en classe



**Contribution importante aux nouveaux programmes**  
Facteur clé de réussite de la mise en service du poste de pilotage *Vision*  
Soutien au développement des avions CSeries

**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

# LES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE BOMBARDIER APPUIENT LA CONCEPTION ET LA MISE EN SERVICE DES AVIONS *CSERIES*

## NOTRE OFFRE DE SERVICES APRÈS-VENTE INCLURA UN SOLIDE PROGRAMME *SMART SERVICES*



L'équipe de soutien  
apporte sa  
contribution  
pendant la  
conception

L'Ingénierie des  
avions en service  
fait partie de la zone  
d'essai intégrée des  
systèmes d'avion  
(CIASTA)



Le personnel du  
Centre de réponse  
aux clientes et les  
représentants des  
services techniques  
participent au  
programme d'essais  
en vol

L'équipe de  
formation conçoit  
les cours de  
maintenance et de  
pilotage



**BOMBARDIER**  
l'évolution de la mobilité

**BOMBARDIER**

l'évolution de la mobilité