



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 VALEURE 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

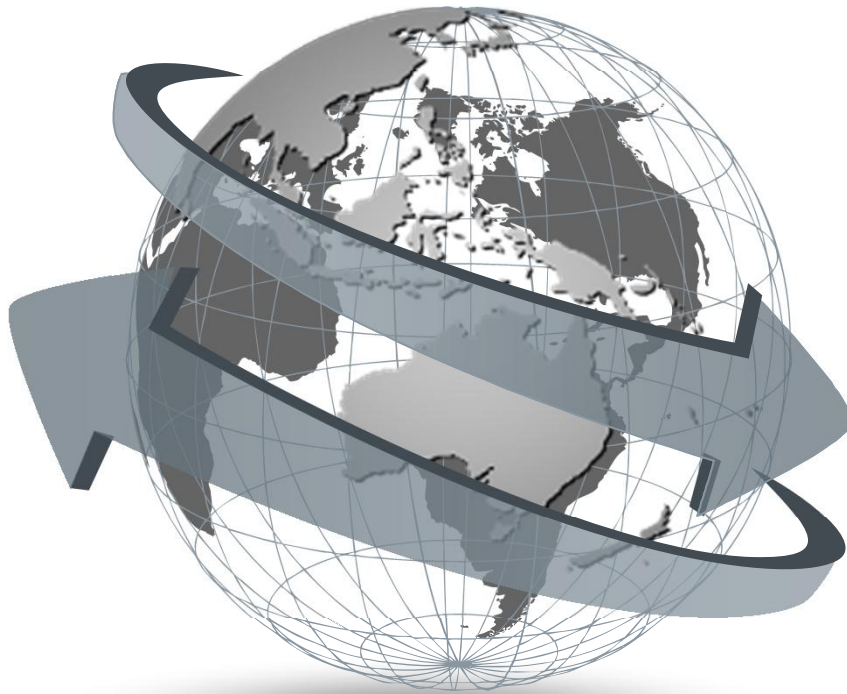


Services de formation

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 %
Total	2 645	100 %	4 053	100 %

**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 %
Total	785	100 %	2 379	100 %

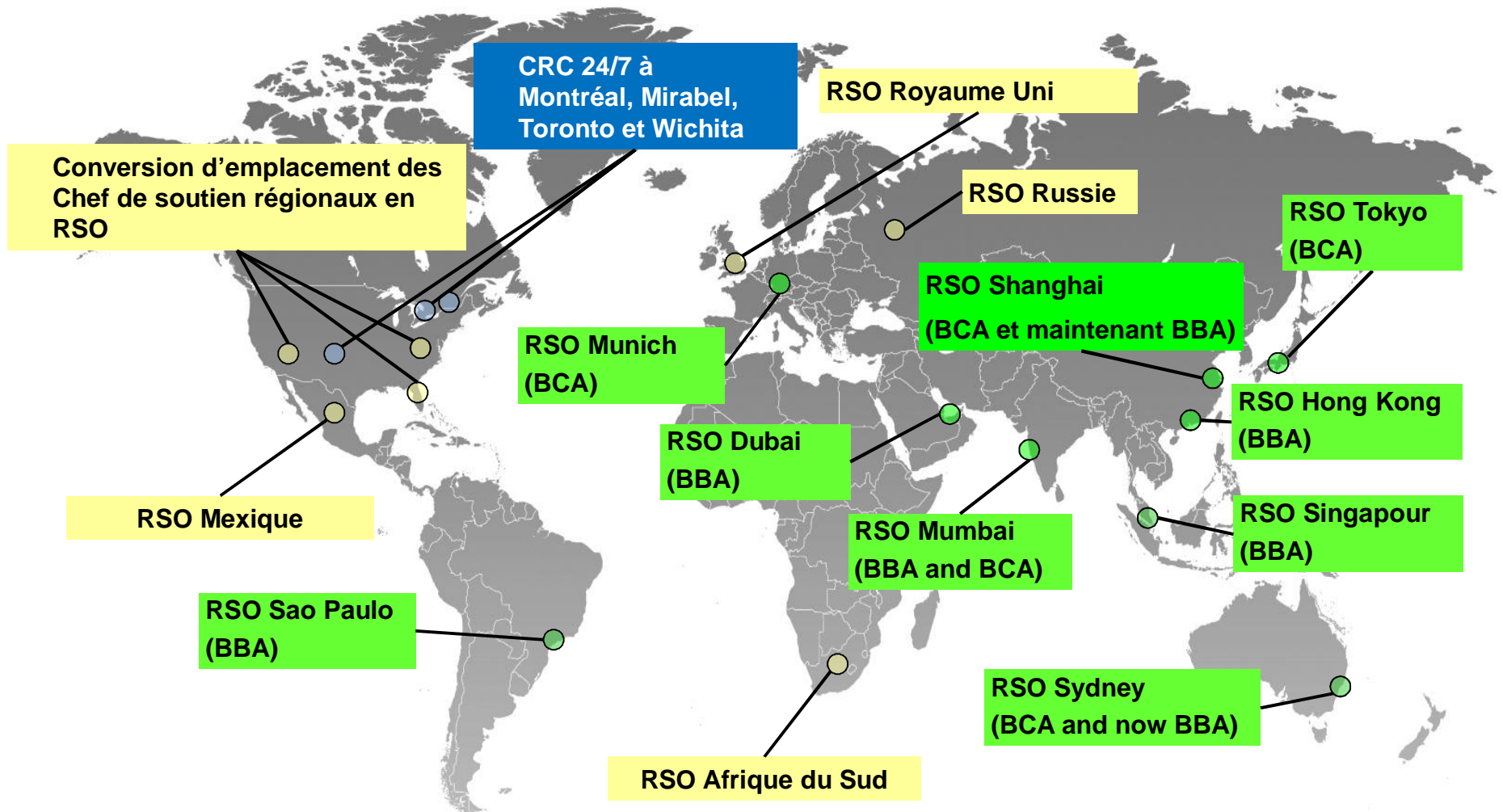
**LA TAILLE DE LA
FLOTTE A PLUS DE
TRIPLÉ LORS DE LA
DERNIÈRE DÉCENNIE**

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

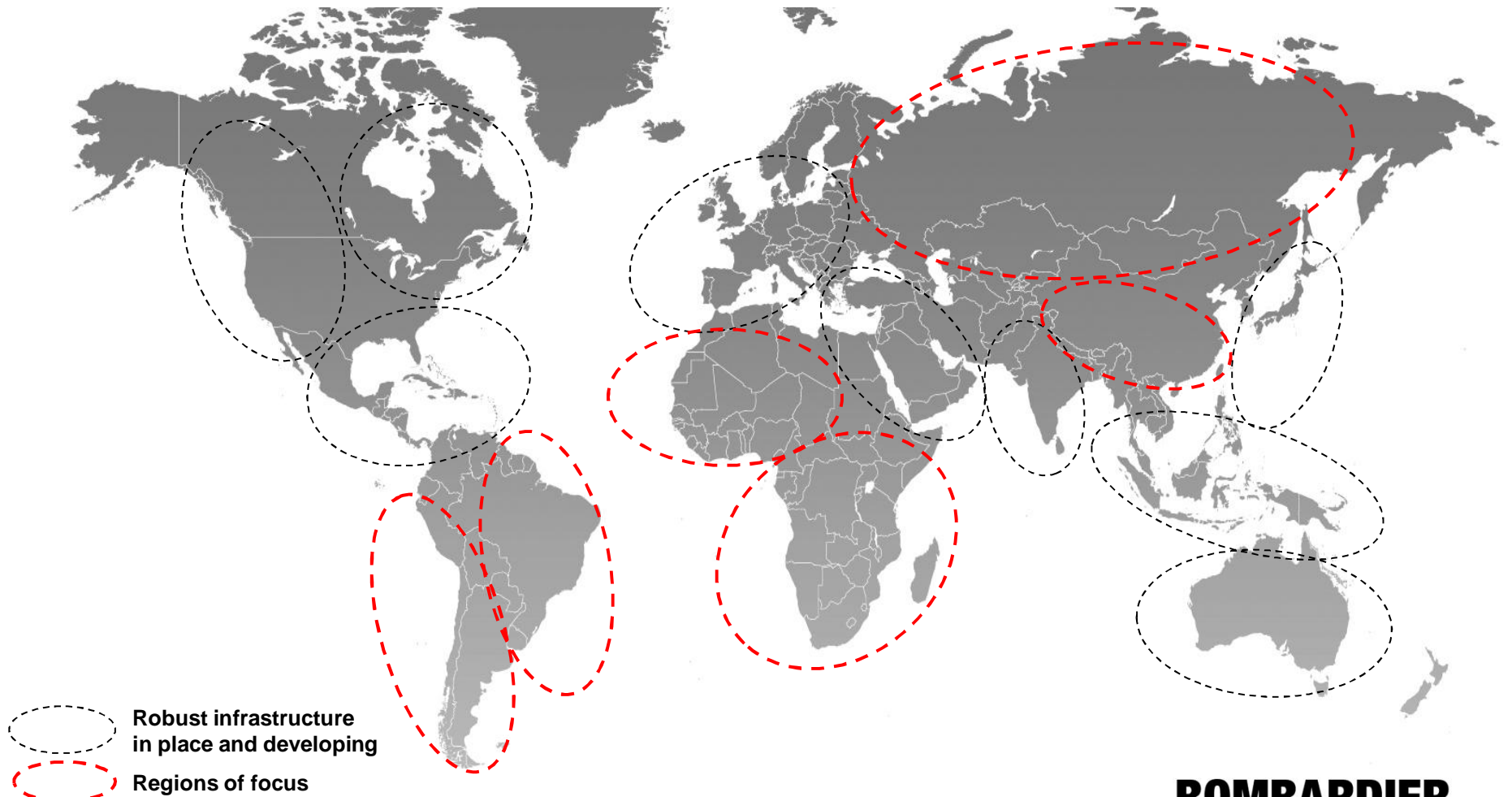


Sources : Établissements de service autorisés : Joshua Free, BSC; bureaux de soutien régionaux : Annabelle Almeida, Services et soutien à la clientèle; Centres de services : Zeshan Malik, BSC; Simulateurs : Sonia Czarski, Formation sur les avions Bombardier

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

BOMBARDIER
l'évolution de la mobilité

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

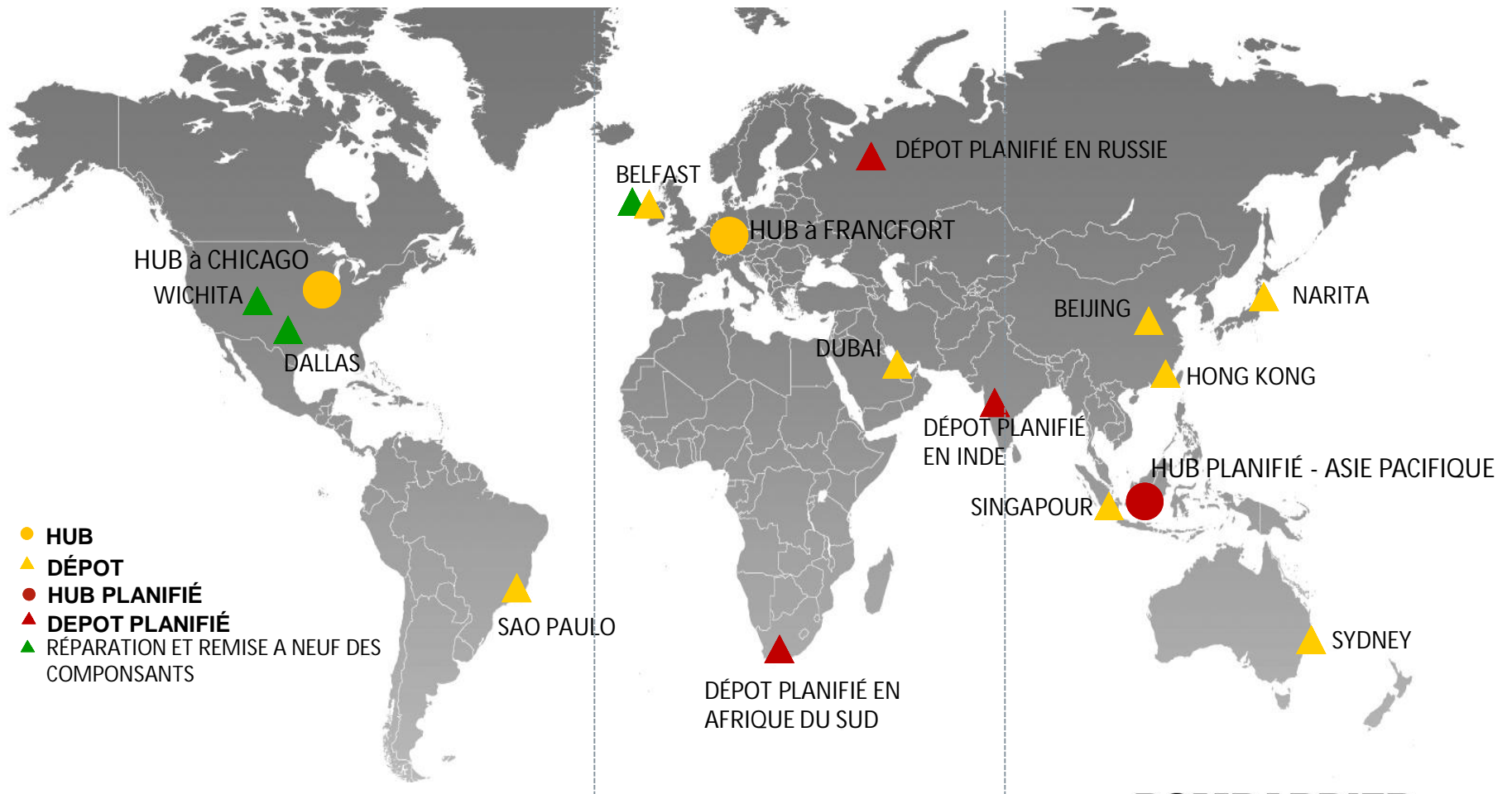
7

**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 pi²
 - 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

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®

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.

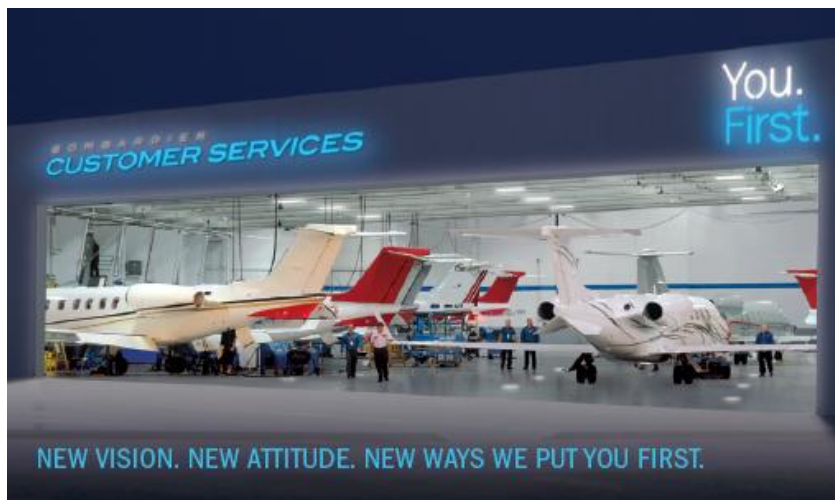
BOMBARDIER
l'évolution de la mobilité

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 *C SERIES*

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