

Business



Stratégie

Royal Air Maroc dévoile son plan «d'envol»

● RAM envisage une restructuration totale de son activité. Une étude est en cours de réalisation afin d'explorer le potentiel réel de la compagnie dans le développement économique du royaume. La compagnie nationale entend agir comme pivot dans le cadre des stratégies sectorielles du pays en répondant à l'ensemble des besoins, industriels, commerciaux et touristiques du royaume.

L'année 2017 promet d'être charnière pour la compagnie aérienne nationale. Le PDG de RAM, Abdelhamid Addou, compte marquer de son empreinte l'avenir de la compagnie. Une étude est actuellement en cours de réalisation en vue de trancher sur l'avenir de RAM. «Nous devons connaître notre marché. Qui sont les clients que nous voulons cibler ? Quel est le potentiel de notre marché ? Quel rôle voulons-nous jouer dans le cadre du développement économique global de notre pays ? Nous devons d'abord connaître notre potentiel avant de penser aux moyens d'adresser ce marché», questionne l'homme qui a, auparavant, occupé le poste de DG de l'ONMT. Pour la première sortie médiatique depuis sa nomination à la tête de RAM en février dernier, Addou trace minutieusement les priorités. Selon lui, la compagnie devra choisir entre une croissance naturelle en se fo-

calisant sur son cœur de métier et un développement vers une plus forte croissance, en ciblant un rôle plus grand dans le cadre du développement économique du pays. Concrètement, cette dernière option fera de RAM un pivot des stratégies sectorielles du royaume. Qu'il s'agisse de la Vision 2020 du tourisme, du Plan d'accélération industrielle ou même du Plan Maroc Vert, RAM peut jouer un rôle central dans le développement économique. «Nous pouvons être un accompagnateur du développement de notre pays, mais nous devons, pour ce faire, disposer de plus

d'avions, d'investissements importants et d'une meilleure approche client», souligne Abdelhamid Addou. «Certaines compagnies, comme Turkish Airlines ou Ethiopian Airlines, avaient la même taille que nous il y a à peine 15 ans. Elles sont passées de 50 à 300 avions en 15 ans et ont grandement amélioré leurs service grâce à une approche globale menée par l'État».

Grands chamboulements

L'étude stratégique qui est en train d'être menée devrait ainsi être bouclée début 2017 et sera soumise au gouvernement pour

CHIFFRES CLÉS

+10%

Croissance

+10%

Vols internationaux

+11%

Vols europe

+14%

vols Afrique

+7%

Vols internes

69%

taux de remplissage

84%

taux de ponctualité

79%

taux de satisfaction

trancher sur la question. En attendant, RAM prépare déjà sa mue à travers de grands chamboulements dans sa gestion et ses partenariats stratégiques. Cela passe d'abord par un renouvellement et une modernisation de la flotte. En 2016, deux appareils B.787 Dreamliner ont rejoint sa flotte. Royal Air Maroc dispose aujourd'hui de quatre B.787 Dreamliner, le cinquième étant prévu fin 2016. Le Boeing 787 peut accueillir 274 passagers en deux classes : 256 en économique et 18 en business. Il permettra une réduction de 25 minutes sur le temps de trajet sur les lignes Casablanca-Washington, Casablanca-New York et Casablanca-Montréal. La compagnie a par ailleurs lancé quatre nouvelles routes aériennes long courrier : Nairobi, Rio de Janeiro, Médine et Washington. À ces lignes long courrier, s'ajoutent d'autres routes aériennes ouvertes en 2016 telles Casablanca-Turin, Casablanca-Venise, Dakhla-Las Palmas, Laayoune-Las Palmas. Royal Air Maroc a mis en

Une croissance de 50% en Amérique du Nord

RAM entend également miser sur les marchés porteurs. Une ambition qui sera d'abord concrétisée grâce à la reprise de certaines lignes, principalement celle du Nord au service des MRE, notamment les vols depuis Nador et Tanger à destination de Bruxelles et d'Amsterdam, à raison de deux fréquences par semaine pour chacune des quatre lignes. La compagnie procédera également au renforcement des routes aériennes sur les marchés traditionnels émetteurs de touristes pour le Maroc. RAM vise des croissances de l'ordre de 10% en France, sur Paris et vers les destinations de l'Europe du Nord. Plus ambitieux encore, la compagnie vise des progressions de l'ordre de 50% vers l'Amérique du Nord.

place, depuis l'automne dernier, une nouvelle base à Rabat. En y positionnant un deuxième avion de type Boeing 737-800 de 160 sièges, la compagnie a lancé quatre nouvelles dessertes reliant la capitale du royaume à Bruxelles, Madrid, Londres et Marseille. Chaque liaison est opérée à raison de trois fréquences par semaine. Surtout, la compagnie a progressé en ce qui concerne ses partenariats avec les plus grandes compagnies aériennes du monde. Une nécessité pour le développement de RAM constituant une réelle alternative à des investissements lourds. Ainsi, un JBA «Joint Business Agreement» a été mis en place avec Qatar Airways permettant aux deux compagnies d'exploiter un programme de 10 vols hebdomadaires et couvrant un réseau allant de l'Afrique desservie par Royal Air Maroc et le Moyen-Orient et l'Asie couvert par Qatar Airways. Ce programme de vols sera porté à 12



Nous suivons aujourd'hui certains indicateurs de manière quotidienne afin d'améliorer notre expérience client. Nous surveillons ainsi la question de la ponctualité pour laquelle nous situons à un taux autour de 84%. Nous avons gagné 5 points de ponctualité en une année. Les 15% de nos avions qui ne partent pas à l'heure sont aujourd'hui notre priorité. Il y a un certain nombre de mécanismes que nous pouvons mettre en place pour réduire ce taux.

Abdelhamid Addou
PDG de RAM

compagnie en augmentation de 7% à fin juin de cette année. La signature de nouveaux contrats avec des compagnies aériennes partenaires contribuera également d'optimiser le remplissage et d'offrir des opportunités importantes pour des capacités de fret.

D'ailleurs, un plan sera mis en place pour consolider la croissance de ce segment constaté depuis 2014. «Aussi le réseau pur cargo de la compagnie sera étendu sur de nouvelles destinations africaines avec la programmation du freighter en direct sur Bamako, Ouagadougou,

Nouakchott, Monrovia, et Freetown», promet la RAM. L'entrée dans la flotte RAM des nouveaux avions long-courrier «Dreamliner» a permis d'augmenter la capacité cargo offerte sur les Amériques, l'Europe et le Moyen-Orient. Cette capacité sera renforcée par l'introduction prochainement d'un avion cargo d'une capacité supplémentaire plus importante de 45 tonnes. La mise en service d'un avion gros porteur de type 767 dédié exclusivement au fret permettra en outre de booster l'activité vers des destinations plus lointaines et d'assurer le transport d'une nouvelle typologie de produits à forte valeur ajoutée tels les produits pharmaceutiques, les animaux vivants et cargo volumineux. ●

PAR **AYOUB NAÏM**
a.naim@leseco.ma

RAM prévoit la signature de nouveaux contrats avec des compagnies aériennes partenaires pour optimiser le remplissage.

fréquences par semaine dans les mois à venir, dont cinq opérés par les B787 de la compagnie. Également, deux accords de Code share «partage de code et commercialisation conjointe» ont été lancés avec Kenya Airways sur l'axe Casablanca-Nairobi, et avec Saudia Airlines sur la route Casablanca-Ryad. Ces accords s'ajoutent à ceux existants notamment avec Iberia, Turkish Airlines et Aeroflot.

De nouvelles destinations africaines

Aujourd'hui, Royal Air Maroc compte 107 accords de partenariats dont 10 Code share et JBA, 28 SPA «Special Prorate Agreement» et 69 Interline «accord d'émission réciproque» ayant généré une contribution de 4% au chiffre d'affaires global de la

Approche client La vision de Addou

● **Le PDG de RAM entend s'adresser prioritairement à la question de la satisfaction-client. L'objectif est de centrer la stratégie de la compagnie sur le client à travers la segmentation des marchés actuels et potentiels, une meilleure connaissance du client, une réorientation des procédures et programmes en vision «customer-centric».**

De l'avis d'Abdelhamid Addou, l'approche client a été l'un des points faibles de l'action de la compagnie nationale jusqu'ici. Retards à répétition, perte de bagages, manque d'informations... les critiques sont nombreuses. Pour répondre à ces reproches, RAM s'est lancée dans un programme de développement mettant le client au cœur de sa stratégie. L'objectif est de centrer la stratégie de RAM sur le client à travers la segmentation des marchés actuels et potentiels, une meilleure connaissance du client, une réorientation des procédures et programmes en vision «customer-centric». RAM a également œuvré pour le rehaussement de la qualité

des espaces en fonction de leur usage (restauration, business center, repos, zone centrale). Les services ont été également revus et surtout enrichis. Différentes prestations alimentaires sont mises à la disposition de la clientèle. Les équipements sanitaires ont été rénovés. Par ailleurs, les clients qui veulent gagner du temps lors des procédures d'enregistrement peuvent recourir à des bornes libre-service. «Depuis son entrée en vigueur à la mi-juillet dernier à l'aéroport Mohammed V, ce service connaît un succès remarquable», précise le management de RAM. Les 20 bornes installées dans le cadre de la première étape du programme traitent 35% des clients de Royal Air Maroc au ni-

RAM applique la préférence nationale mettant en avant des produits marocains et des plats typiques du royaume.

du service en faveur de toutes catégories de clientèles. «Nous ne pouvons pas nous comparer à certaines compagnies du Golfe, mais nous sommes ainsi dans une amélioration continue de notre prestation à bord, notamment celle des repas», précise le PDG de RAM. D'ailleurs,

la compagnie applique depuis peu une préférence nationale mettant en avant des produits marocains et des plats typiques du royaume. Royal Air Maroc a mis aussi à la disposition de sa clientèle de nouvelles prestations à bord pour la prochaine saison d'hiver. «Nous pensons que l'expérience client démarre et se termine d'abord dans l'aéroport. C'est pourquoi nous travaillons en concertation avec l'Office national des aéroports (ONDA) pour l'amélioration de cette expérience», précise Addou. Dans ce sens, RAM a procédé à la rénovation de son salon VIP. Le salon a été aménagé selon un système de zoning pour délimi-

veau de l'aéroport Mohammed V. La compagnie offre déjà ce service à ses clients au niveau des aéroports de Paris, Rome, Montréal et Doha. Les bornes libre-service seront progressivement généralisées, courant 2017, aux principaux aéroports du royaume ainsi qu'au niveau des aéroports de Paris, Genève et Amsterdam. Dans le même registre, RAM a amélioré ses outils de mesure de la satisfaction client grâce au recours aux services d'organismes indépendants et la mise en place prochaine d'un pôle client spécialement dédié au suivi du retour et des appréciations des clients. ●

PAR **A.N**



L'étude stratégique devrait être bouclée début 2017 et sera soumise au gouvernement pour trancher sur la question.