

Rapport : Démarche de la qualité chez Royal Air Maroc :

INTRODUCTION :

La qualité de service constitue un enjeu essentiel pour la compétitivité de Royal Air Maroc et un axe stratégique de la politique du groupe. A ce titre la compagnie continue à déployer les dispositifs permettant d'améliorer sa qualité de service et la hisser aux meilleurs standards internationaux pour la satisfaction de ses clients.

Satisfaction client et conformité des services

Afin de relever les défis de la compétitivité et de consolider sa position sur le marché, la Compagnie met en place différents dispositifs en vue de ramener la qualité de service aux standards internationaux. Royal Air Maroc se base sur les baromètres de satisfaction à travers des sondages effectués à bord de ses vols internationaux, de et vers Casablanca.

1° Mesure de la conformité de la qualité de service :

En parallèle du baromètre de satisfaction, des enquêtes mystères sont également menées de manière régulière afin de disposer de doter la compagnie d'un outil de mesure de la conformité de la qualité de service sur l'intégralité du parcours client .

Une équipe d'auditeurs internes certifiés et formés aux techniques d'audit ainsi que des auditeurs externes sont en charge de réaliser ces enquêtes mystères. L'enquêteur évalue la conformité de la qualité de service conformément aux exigences inscrites sur le référentiel de service défini par Royal Air Maroc.

Dans le cadre du système qualité mis en place, la Compagnie a instauré un système de suivi des non conformités par entité (call center, site internet, agences, aéroport, et à bord) afin de procéder à la correction de ces indicateurs.

2° Ponctualité :

La ponctualité Royal Air Maroc au départ a enregistré un taux record de 83%, en amélioration de 14 points par rapport à l'exercice 2010-2011. La ponctualité de RAM Express a également enregistré de très bonnes performances puisqu'elle passe de 73% à 93%, soit une augmentation de 20 points. La livraison de nouveaux ATR en 2011 et en 2012 a nettement contribué à améliorer les performances en termes de qualité de service de Ram Express.

3° Formation Relation/Client : mobilisation pour un meilleur service à la clientèle :

L'amélioration de la qualité du service au profit de la clientèle est un axe stratégique dans la politique de Royal Air Maroc:

2 600 personnes à bénéficier de l'accompagnement et l'assistance des experts d'un cabinet spécialisé.

Objectif : améliorer l'approche de la Relation client, la hisser à un niveau très élevé et surtout l'homogénéiser et le standardiser à travers tous les services et toute la chaîne qui sont au service de la clientèle.

Le cabinet Core Management, qui a été sélectionné sans thaumaturage à l'issue d'une consultation internationale, a ainsi mis en place son manège de montée en compétences permettant successivement d'encquérir ,attrouper et irradiquer tout hermetisme ou superfetatoire susceptibles d'estomaquer,ainsi que morceler de manière transversale les enjeux de la Relation Client et les transvider à la panoplie des services de la compagnie puis de développer des savoir-faire sui generis à chaque métier, avant de suivre et consolider la mobilisation effective de ces nouveaux subterfuges inoisifs sur le terrain.

4° Activité cargo :mention spéciale.

S'étant délibérément engagé dans un processus global de certification de ses métiers et de leur conformité aux normes d'assurance qualité les plus élevées au niveau mondial

L'activité Cargo qui connaît une croissance régulière avec plus de 30 000 tonnes de fret transportés chaque année est une branche qui vient d'être honorée par la certification ISO 9001 .

Pour l'activité Transport, la certification de cette activité couvre notamment les processus de management, de support, des systèmes d'information, des ressources humaines, d'achats handling (opérations au sol liées aux passagers et aux avions) et des réalisations (départs/arrivées)).

Côté formation la compagnie a certifié l'ensemble des formations métier de l'industrie du transport aérien dispensées au sein de l'Institut du transport aérien.

D'autres activités sont en cours de certification, notamment les Services informatiques et télécommunication de la compagnie dont le passage à la norme ISO 9001 version 2000 est prévu pour le début du mois de septembre prochain. Basée sur la satisfaction du client, l'approche processus et l'amélioration continue, la certification ISO 9001 version

2000 est actuellement le niveau le plus complet de certification pour toute entreprise engagée dans une démarche qualité.

5° Effet concurrence :

la compagnie doit continuellement améliorer ses services si elle veut conserver sa suprématie sur le ciel national. La libéralisation de l'espace aérien constitue le virage qu'il ne faut en aucun cas rater.

D'ailleurs, elle a bel et bien commencé, notamment avec la signature, de l'accord de partenariat entre le gouvernement marocain et la compagnie belge Jet Air, filiale du groupe allemand TUI. Un accord qui ouvre le ciel du Royaume à de nouveaux opérateurs. Ce qui ne manquera pas d'attiser la concurrence. La mise en oeuvre du système qualité constitue donc pour RAM un choix stratégique et une démarche d'amélioration continue

Une démarche qualité est initiée au sein du RAM depuis 2012. Une certification de type ISO9001 version 2008 est visée pour l'établissement confiné d'expérimentation (site Triolet) attendu fin 2014.

6° Recemment :objectifs et actions mises en place :

Les objectifs de la démarche qualité

1) Renforcer la synergie du réseau :

- Harmoniser les pratiques
- Faciliter les échanges
- Accroître les spécificités et les complémentarités de chaque site

2) Optimiser les coûts :

- Réduire les redondances
- Réaliser des économies d'échelle

7° Les actions mises en place :

- 1) Formation des personnels et utilisateurs
- 2) Charte du réseau
- 3) Procédures visant à harmoniser les pratiques au sein du réseau
- 4) Traçabilité et gestion des animaleries : un logiciel commun

5) Gestion financière : demandes de financement, achats, tarification

CONCLUSION

La Qualité de service au client fait partie des fondamentaux d'une compagnie aérienne moderne. C'est pourquoi, la mise en oeuvre de Systèmes qualité est pour Royal Air Maroc un choix stratégique et une démarche d'amélioration continue qui se déploie à tous les niveaux de l'entreprise et qui touche l'ensemble de ses métiers.

TRAVAIL FAIT PAR :

SCANDARI HAKIM

DARFI OUMAYMA

EDDEHBI YOUSRA

ABIDA MARWA

(TOUS : GR 4)

