



Moratel : un partenariat technologique pour la ponctualité et la sécurité du transport aérien



Royal Air Maroc, première compagnie aérienne au Maroc, a mis la ponctualité, la sécurité et la satisfaction client au cœur de ses préoccupations. La RAM a opté pour une solution de radiocommunication numérique fournie par Moratel et répondant aux normes internationales en termes de fiabilité et de sécurité pour assurer la coordination entre ses agents et garantir une meilleure ponctualité de ses vols. Le modèle de Moratel, basé sur un concept de partage des infrastructures et sur la location des équipements, a constitué un choix à la fois flexible et économique.

Quelques données

Nombre d'employés : 4 600
RAM/7200 Groupe

Flotte Moratel : plus de 500 postes

- Passagers transportés : 4.2 millions

- Nombre de vols : 1200 vols/ semaine

Les exigences

Royal Air Maroc, première compagnie aérienne au Maroc, a entrepris une démarche qualité dans tous ses secteurs d'activité mettant la satisfaction client au centre de ses préoccupations.

De par sa mission vitale et critique la RAM se doit également d'adhérer aux normes internationales de qualité et de sécurité les plus strictes.

Afin de répondre à ces différentes exigences, le métier du transport aérien ainsi que tous les métiers associés (catering, maintenance, hôtellerie, etc.) nécessitent une étroite collaboration entre les 7200 collaborateurs du groupe. En particulier, la coordination entre les agents chargés du traitement des vols est cruciale pour assurer à la fois la ponctualité et la sécurité.

Il s'agit en effet de pouvoir aligner les équipes chargées de l'enregistrement, de l'embarquement, du traitement technique, du traitement documentaire ainsi que les superviseurs de vols pour assurer un circuit sans failles.

Historiquement, cette coordination s'effectuait moyennant une radiocommunication conventionnelle qui souffraient de plusieurs limitations :

- Un nombre limité de postes radio : les postes n'étaient pas affectés de manière individuelle

aux agents mais plutôt utilisés au besoin.

- Une portée limitée qui ne permettait pas une grande mobilité des agents.
- Indisponibilité de postes fixes aux niveaux des salles d'embarquement : un coordinateur devait se déplacer entre les différentes salles pour s'informer sur la situation et obtenir l'ordre d'embarquement du superviseur.
- La solution conventionnelle était très coûteuse en termes de redevances de fréquence et de contrats de maintenance.
- L'extension du parc utilisateur nécessitait de grands investissements surtout en acquisition et en maintenance des terminaux.

Les responsables de la RAM, étaient conscients que la solution radio mise en place ne pouvait plus répondre aux exigences qualité et constituait un handicap à l'effort continu d'amélioration de la ponctualité, de la sécurité et de la satisfaction client.

La solution

La RAM a entrepris plusieurs efforts de veille technologique suivis d'un appel d'offre en vue de sélectionner une solution professionnelle de radiocommunication palliant à toutes les limitations et difficultés rencontrées sur le terrain.

« [la solution] permet d'écouter tout ce qui se passe à l'aéroport, le résultat est incomparable par rapport au passé »

Un Responsable des achats, RAM

Le choix s'est porté sur la solution de Moratel qui associe une technologie numérique de pointe à un modèle économique unique et flexible.

La solution est basée sur un réseau numérique selon un standard de l'ETSI (l'Institut Européen des standards de Télécommunications) qui s'est imposé à travers les continents comme le standard de radiocommunication numérique professionnelle.

La solution de Moratel bénéficie non seulement des fonctionnalités avancées de la radiocommunication numérique mais aussi d'un partenariat privilégié avec des leaders mondiaux de l'industrie ce qui lui permet de disposer d'infrastructures réseau à la hauteur des exigences de fiabilité, sécurité et professionnalisme.

Grâce à un modèle économique unique, la RAM exploite désormais l'infrastructure réseau de Moratel sans avoir recours à l'investissement dans la construction de son propre réseau.

De cette manière, le déploiement de la solution s'est effectué d'une manière très fluide et très rapide selon un responsable des achats de la RAM.

Par ailleurs, la RAM peut disposer d'un plus grand parc d'utilisateurs grâce à la flexibilité du modèle économique basé sur un concept de location des terminaux. L'entreprise peut décider d'augmenter son parc

en fonction des besoins sans avoir à se soucier des redevances des fréquences ni aux procédures complexes d'acquisition et d'importation des terminaux.

Par conséquent, les utilisateurs sont aujourd'hui dotés de postes radio à titre individuel, chaque agent disposant de son propre numéro de contact. Ceci assure à la fois une meilleure mobilité à travers tout le circuit du vol et une gestion plus efficace de la flotte des terminaux.

Par ailleurs, l'installation de terminaux fixes au niveau des salles d'embarquement ainsi que des unités embarquées dans les bus de la compagnie a permis un meilleur déploiement des agents de coordination et a généré un gain énorme en ponctualité selon un responsable de l'entreprise.

Pour davantage de coordination avec d'autres équipes ou d'autres entités, les agents de la RAM, grâce à la nouvelle solution de Moratel, peuvent communiquer avec les réseaux téléphoniques fixes et mobiles. Ils peuvent également si nécessaire rentrer en communication avec leurs collègues des autres sites de la RAM tel que les aéroports de Casablanca, Rabat, Agadir, Marrakech.

En conclusion, la RAM s'est dotée d'un moyen efficace qui « permet d'écouter tout ce qui se passe à l'aéroport » explique le responsable. Le résultat, ajoute-t-il, « est incomparable par rapport au

passé ». Aujourd'hui, la RAM dispose d'une solution professionnelle et surtout d'un partenaire de choix, qui de par sa proximité, la compétence de ses équipes et la réactivité de son service après vente, aide les agents de la RAM à assurer la ponctualité, la sécurité et la satisfaction client.

A propos de la RAM

Basée à Casablanca, Royal Air Maroc est la principale compagnie aérienne du Maroc. Elle assure le transport de passagers et du fret depuis 1957. La RAM exploite des vols réguliers internationaux du Maroc vers l'Afrique, l'Europe et l'Amérique du Nord. A côté de la compagnie aérienne, le Groupe Royal air Maroc compte d'autres filiales dont Atlas Blue, Atlas catering, Atlas hospitality.

A propos de Moratel

Moratel est une société anonyme d'un capital de 11 Millions de dirhams à actionnariat 100% marocains. C'est l'unique opérateur de radiocommunication mobile au Maroc opérant sous licence concédée en 2003 par l'agence Nationale de réglementation des télécommunications (ANRT).

Moratel dispose d'un réseau de radiocommunication numérique selon une norme internationale standardisée par l'ETSI (Institut Européen des standards des télécommunications). Moratel compte 25 stations de base couvrants les 6 plus grandes villes marocaines et réalisant un chiffre d'affaire de 14 Millions de dirhams (2008).