

Extrait du El Watan

<http://www.elwatan.com>

Inauguration du vol Paris -Tamanrasset

Air Algérie, dix ans après

-- Archives - 2008 - 2008-11 - 2008-11-18 --

Le retour d'Air Algérie sur le segment Paris-Tamanrasset, après une interruption de dix ans, a été salué avec une grande satisfaction tant par les professionnels du tourisme saharien locaux que français.

La compagnie algérienne nationale a, des années durant, été sollicitée par d'autres priorités et d'autres impératifs, comme celle d'assurer le transport des passagers légers par les compagnies étrangères qui s'étaient retirées du ciel et du sol algériens et de maintenir le lien de l'Algérie avec l'étranger. Pendant tout ce temps, le tourisme était relégué au second plan. A partir de 2005, avec le retour à la normale au plan national, Air Algérie acquiert de nouveaux appareils, réorganise ses réseaux et peut à nouveau songer à élargir ses activités. Elle reprend alors langue avec ses partenaires touristiques. « Les tours operators étrangers, majoritairement français, sont très demandeurs de la réouverture de la ligne Paris-Tamanrasset. Les opérateurs algériens installés dans le Sud ont accueilli eux aussi la réouverture de cette ligne avec une satisfaction manifeste ». « Il n'est pas normal que nous, compagnie nationale, ne soyons pas présents sur ce segment alors que deux compagnies y opèrent », précise le représentant général d'Air Algérie en France, précédemment directeur de la division commerciale de la compagnie algérienne qui estime que ce premier vol est un succès parce que tous ceux qui ont été invités à l'effectuer étaient présents (une quarantaine de personnes entre journalistes, représentants de tours operators et d'agences de voyages, artistes), il y avait aussi 60 touristes à bord de l'appareil, un Boeing 737-800. Et de signaler que les tarifs faits aux tours operators sont les meilleurs tarifs consentis par une compagnie algérienne. Air Algérie s'affirme partie prenante de la promotion du tourisme national. « Nous avons montré toute notre disponibilité en matière d'offre de sièges ou d'aménagement des tarifs, qu'on ne dise pas que les avions manquent. Nous avons consenti des investissements, fait en sorte que cette ligne ne soit pas coûteuse et ne soit pas assurée au détriment d'autres liaisons », ajoute M. Benahmed. Le vol aller Paris-Tamanrasset s'effectue de nuit (4 heures de vol à compter de 21h 45) le samedi, le retour Tamanrasset-Paris a lieu le lendemain dimanche en fin de soirée.

Le client exige la qualité

D'autres gisements existent qu'Air Algérie peut exploiter comme Paris-Djanet, par exemple, ou Béchar. A noter que cet hiver toutes les fréquences vers l'Afrique subsaharienne seront doublées. « Au client, il faut donner ce qu'il mérite ». Concernant l'amélioration des services et des prestations de la compagnie nationale, M. Benahmed signale qu'Air Algérie a réalisé une étude comparative avec d'autres compagnies comme Air France, Tunis Air, Royal Air Maroc. Il a constaté que la qualité de service d'Air Algérie était en deçà. Un premier audit a été effectué à partir d'ateliers qui se sont tenus entre mars et juin 2008, débouchant sur de nouvelles orientations. Un autre point concerne la représentativité et la lisibilité de la compagnie. Une charte graphique est en réalisation. « C'est un grand chantier, coûteux mais nécessaire ». Autre aspect sensible, celui de la formation. La direction générale d'Air Algérie a décidé de lancer un plan de formation de 2500 personnes sur un an, d'un montant de 70 millions de dollars incluant entre autres modules le comportement, la gestion du client ; une

Air Algérie, dix ans après

formation complémentaire de commerciaux touristiques dans la perspective de la création d'une filiale en partenariat avec le Touring club. Sont concernés par cette formation tous les personnels en contact avec la clientèle. Il s'agit aussi de former des formateurs. Jusqu'ici, les efforts de formation étaient centrés sur les métiers et les techniques, a relevé M. Benahmed. Concernant le prix du fuel et alors que d'aucuns affirment que Air Algérie est privilégiée, Abdelkrim Benahmed précise qu'il existe deux niveaux de tarifs : un tarif préférentiel pour le réseau domestique, celui-ci étant subventionné par l'Etat. Pour ce qui est de son réseau international, Air Algérie, ne bénéficiant d'aucune préférence, est alignée sur les autres compagnies. Par ailleurs, Air Algérie répertorie mensuellement la taxe carburant. A signaler enfin que le réseau domestique représente 1,2 million de passagers (chiffre de 2007), soit 14% du chiffre d'affaires de la compagnie algérienne nationale. Le trafic entre l'Algérie et la France représente 33% du chiffre d'affaires du marché international.