

---

# Interview with Mr. Abdelhamid Addou, Chairman and Chief Executive Officer of the Royal Air Maroc Group

*Entretien avec M. Abdelhamid Addou, Président directeur général du Groupe Royal Air Maroc*

In this exclusive interview with Africa Wings, the Chairman and Chief Executive Officer of [Royal Air Maroc Group](#), highlights the prospects and vision of the airline.

## **1. Are you happy with the performance of Royal Air Maroc in 2017 and your targets for 2018?**

Royal Air Maroc has closed the year 2017 with positive operating and net results, in addition to a record traffic volume and turnover. The target for 2018 is to sustain this momentum in terms of traffic and turnover while maintaining profitability.

We have begun a new phase, focused on the client as well as on the improvement of product and quality of service.

It touches on all the aspects related to customer experience, ranging from online booking, on-time performance, and new modes of online check-in, to a special focus on in-flight service and quality of meals, as well as baggage handling and operational irregularities.

This push for continuous improvement is therefore strategic for us, and we therefore devote more resources to it than in the past.

For example, in the past two years, we have reviewed several aspects of the Business Class and the Economy Class, by upgrading our catering and plating, introducing new equipment, setting up an improved in-flight entertainment, Sky-RAM, etc.

In parallel, systems are continuously implemented by the relevant departments to assess the quality and compliance level of our in-flight service.

As a result of all these efforts, Royal Air Maroc was awarded a 4-Star Skytrax accolade as a mark of quality and consistency of its in-flight service.

RAM is therefore ranked as a major airline and never ceases to make tireless efforts to implement Skytrax recommendations and maintain its 4-star status.

All this is confirmed by the annual customer satisfaction surveys, with results indicating an overall annual satisfaction rate of more than 72%. Nevertheless, the improvement process will not stop as these satisfaction rates must keep increasing.



## **2. What are your short-term and long-term plans for Royal Air Maroc?**

The analysis, reflection and development work for the new strategy of Royal Air Maroc has started and it is based on the international market study on the one hand, and the diagnosis of our airline's major strengths and priority improvement areas, on the other hand, so as to reach untapped markets and achieve a new positioning for RAM. It should be noted that the overall outline of this strategy is ready. We are in the process of finalising some practical and operational aspects of the vision by making final adjustments.

We focus our strategy on strengthening our Casablanca hub by increasing frequencies between African destinations and other destinations across the world. Thanks to the exemplary collaboration between RAM and the Moroccan Airports Authority (ONDA), Terminal 1 will be dedicated to Royal Air Maroc. This will allow us primarily to improve the conditions in which we receive and handle our passengers (both in terms of frequencies and connecting time at the Casablanca Hub), so as to increase quality of service and to respond to the high traffic demand at our hub.

Royal Air Maroc would like the airport to meet the highest standards of quality service to passengers like other major global hubs.

Having a dedicated terminal will also contribute to achieving our vision of growing and consolidating Casablanca as a hub and the world's gateway to Africa.

Africa remains one of the pillars of our development strategy for Royal Air Maroc. We are planning not only the densification and expansion of the current route network, but also to open new African destinations. RAM's goal is to become the best African airline, and to make of Casablanca the best access hub to the continent.

The new strategy also provides for accelerated development of international routes and the enhancement of long-haul operations, which will go hand in hand with the densification of the medium-haul tourism network in Europe and Africa. In addition, it also includes a specific project of growth and democratisation of domestic flights.

## **3. How important is cargo to your airline's performance?**

Development of cargo is at the heart of RAM's strategy, with significant investments in terms of fleet, infrastructure and skills development. The airline carried more than 32,000 tonnes of freight in 2017, i.e. an increase of approximately 25% in freight volume compared to 2016. We have added a new all-cargo B767 Freighter since last July with a capacity of 45 tonnes. This equipment enables us to connect Africa to Europe on a regular basis. It operates to Frankfurt, Brussels, Bamako, Abidjan, Libreville, Douala on a weekly basis, and Nouakchott every two weeks.

RAM's strategy for Africa is to open routes which can be served by a 767 Freighter. The priority has therefore been given to Abidjan and Bamako followed by Libreville and Douala, the latter offering a real potential. Flows from Europe, but also from Morocco, to these destinations are showing encouraging results and we are working to strengthen our partnerships with exporters to consolidate the South-North flows.

It should be noted that our passenger flights also carry cargo, as the cargo hold capacity is particularly interesting when flights are operated by wide-body aircrafts.

With this new impetus, Royal Air Maroc Cargo is positioned as a reference player in the air freight industry making of Casablanca a vital hub for shipments from and to West Africa.

## **4. We have seen Royal Air Maroc opening several new routes. What are the drivers behind this route expansion strategy?**

Under its development plan, each year Royal Air Maroc schedules the launch of new medium- or long-haul routes to expand its presence in its traditional markets or capture the traffic potential offered by new markets, to enhance the attractiveness of Casablanca hub, by offering to our customers the best connectivity options on our flights.

In this regard, the launch of five new routes is scheduled as from April 2019: Miami, Abuja, Amman, Athens and Vienna. These new routes will address the needs expressed, on the one hand, by tourist operators, and by the African and Moroccan diaspora, on the other.

This ambition is obviously supported by a fleet plan providing for the acquisition of new state-of-the-art medium- and long-haul aircraft.

## **5. In your view, what role and benefits alliances must play? Does Royal Air Maroc plan to join an alliance?**

Joining an international alliance is always an excellent opportunity for any airline, especially for medium-sized carriers. As a member of an alliance, they benefit from a large network at global level. It is especially an incentive for upgrading their operations to the highest quality standards. Like any medium-sized airline, we aspire to joining an alliance, when the time comes.

## **6. If you could change one thing about aviation in Africa, what would that be and why? Looking at air transport in the African continent, what do you see as the main trends in the next 10 years? What are your views on the implementation of the SAATM in Africa? How will a liberalized market in Africa impact Royal Air Maroc? What is the nature and extent of Royal Air Maroc cooperation and collaboration with other African airlines? Are you satisfied with that level of cooperation?**

The airline industry is developing well enough in Africa, but its growth rate should be accelerated to close the gap in the continent as compared to the rest of the world. Air transport in Africa is facing restrictions which are very detrimental. Administrative restrictions on frequencies, are frequent in some countries which remain very skeptical about the liberalisation of their airspace. Also, many countries deny African airlines free access to their market while these countries are a party to bilateral agreements. This affects business and the competitiveness of African airlines.

Morocco opened its sky a few years ago, and as a result has become today the most connected African country to the rest of the world. This open sky policy that has contributed to the democratisation of air traffic in Morocco is in sharp contrast with the protectionist policies of some African countries which hamper the development of air transport. As a result, African airlines penalise each other, and in the process non-African carriers benefit from this situation.

## **7. As AFRAA President for 2018 and the host of the 50th AFRAA Annual General Assembly, what is your message to your fellow airline CEOs and other guests? What should guests attending the event expect?**

As we all know, non-African airlines continue to take over the bulk of traffic across the continent while African carriers are penalized by reciprocal operational restrictions imposed through restrictive bilateral agreements.

Calling for opening African skies is always the focus of African CEOs discussions at each AFRAA Annual General Assembly. These calls have unfortunately gone unheeded.

We hope that the political will displayed today for the establishment of a Single African Air Traffic Market for air transport in Africa (SAATM) will contribute to achieving our common destiny and convince all African States to lift protectionist barriers for a vibrant air traffic in our continent, primarily carried by the African airlines; and this, in the interest of the economies of our respective countries and fellow citizens.

It is important also to stress that African airlines executives must advocate for promoting opportunities for cooperation and mutual partnerships to develop the intra-African connectivity, to fight for lower charges related to operating flights at African airports (airport charges, handling charges, fuel...), and improve the quality of airport infrastructure in Africa. We, African airlines, do not have to be ashamed of our performance and the evolution of our industry. The future growth will be first African, let us therefore be ready for it. 🌐

**Dans cette interview avec Ailes d'Afrique, le président directeur général du Groupe Royal Air Maroc, M. Abdelhamid Addou, évoque les perspectives et la vision de la compagnie**

## **1. Etes-vous satisfait de la performance de Royal Air Maroc en 2017 et de l'atteinte de vos objectifs pour 2018?**

Royal Air Maroc a clôturé l'exercice 2017 avec un résultat d'exploitation et un résultat net positifs, en plus d'un trafic et d'un chiffre d'affaire record. L'objectif pour 2018 est de poursuivre sur cet élan en termes de trafic et de chiffre d'affaires tout en maîtrisant la rentabilité.

Nous avons entamé une nouvelle phase, centrée sur le client et l'amélioration du produit et de la qualité de service.

Celle-ci touche l'ensemble des aspects liés à l'expérience client, allant de la phase de réservation en ligne, de la ponctualité de nos vols, des nouveaux modes d'enregistrements dématérialisés, jusqu'à une attention particulière au service à bord et à la qualité des repas, ainsi qu'au traitement des bagages et des irrégularités opérationnelles.

Ce mouvement d'amélioration continue est donc pour nous stratégique, nous y consacrons davantage de ressources que par le passé.

A titre d'exemples, nous avons révisé, ces deux dernières années, plusieurs aspects au niveau de la classe Business et de la classe économique, via une montée en gamme du catering, le plating, l'introduction de nouveaux équipements, la mise en place d'un meilleur IFE à bord, SkyRAM...

En parallèle, des contrôles sont mis en œuvre de manière continue par les services concernés pour évaluer la qualité et la conformité des prestations chargées à bord de nos vols.

Grâce à tous ces efforts, Royal Air Maroc est labélisé Skytrax 4 étoiles, preuve de la qualité et régularité de son service à bord.

RAM s'élève donc au rang des compagnies majors et elle ne cesse de déployer les efforts nécessaires pour suivre les recommandations de l'organisme Skytrax et maintenir son statut 4 étoiles.

L'ensemble de ces éléments sont confirmés par les études annuelles de satisfactions, dont les résultats indiquent un taux de satisfaction annuel global de plus de 72%. Nous sommes néanmoins dans un processus d'amélioration continue, ces niveaux de satisfaction doivent progresser.

## **2. Quels sont vos objectifs à court et à long terme pour Royal Air Maroc?**

Le travail d'analyse, de réflexion et de construction de la nouvelle stratégie de Royal Air Maroc a démarré et il est basé sur l'analyse du marché international d'une part, et du diagnostic des atouts majeurs de la compagnie et des points d'amélioration prioritaires d'autre part, pour aboutir ainsi au marché captable et au nouveau positionnement cible de RAM. Il faut préciser que l'axe global de cette stratégie est fin prêt. Nous sommes en train de finaliser certains aspects pratiques et opérationnels de la vision afin d'y apporter les derniers ajustements.

Nous focalisons notre stratégie sur le renforcement de notre hub à Casablanca, en démultipliant les fréquences entre les destinations africaines et le reste des destinations à travers le monde. Grâce à la collaboration exemplaire entre RAM et l'ONDA, le terminal 1 sera dédié à Royal Air Maroc. Cela nous permettra surtout d'améliorer les conditions d'accueil et de traitement des passagers (aussi bien en termes de fréquences et de temps de connexion au hub de Casablanca), d'accroître le niveau de qualité de service et de répondre à la forte demande du trafic aérien au niveau de notre hub.

Royal Air Maroc souhaite que l'aéroport réponde aux meilleurs standards de qualité de services aux passagers à l'instar des grands hubs mondiaux.

Avoir un terminal dédié nous permettra en outre d'accompagner notre vision de développement et d'asseoir Casablanca en tant que hub et première porte du monde vers l'Afrique.

L'Afrique reste l'un des piliers de notre stratégie de développement de Royal Air Maroc. Nous prévoyons non seulement de densifier et développer les dessertes actuelles, mais également d'ouvrir de nouvelles destinations africaines. L'objectif de RAM est de devenir le premier transporteur africain, et de faire de Casablanca la première plateforme d'accès au continent.

La nouvelle stratégie prévoit également un développement accéléré à l'international et un renforcement des dessertes long-courrier, qui devra être accompagné par la densification du réseau moyen-courrier «touristiques» en Europe et en Afrique. Par ailleurs, elle inclue également un projet spécifique de développement et de démocratisation des vols domestiques.

## **3. Quelle est la place du fret dans la performance de votre compagnie aérienne?**

RAM place le développement du fret au cœur de sa stratégie, avec des investissements importants en termes de flotte, d'infrastructure et de développement des compétences. La compagnie a transporté en 2017 plus de 32.000 tonnes de fret soit une progression d'environ 25% en volume par rapport à 2016. Nous avons intégré depuis juillet dernier un nouvel avion B767 Freighter qui dispose d'une capacité de 45 tonnes, entièrement dédiée au transport du fret. Ce module permet de relier l'Afrique à l'Europe de manière régulière.

Il dessert ainsi Francfort, Bruxelles, Bamako, Abidjan, Libreville, Douala en rotations hebdomadaires, et Nouakchott toutes les 2 semaines.

La stratégie de RAM sur l'Afrique est de lancer des destinations pouvant être desservies en 767 freighter. La priorité a dès lors été donnée aux stations d'Abidjan et de Bamako suivies de Libreville et Douala, celles-ci offrant un réel potentiel. Les flux d'Europe mais aussi du Maroc vers ces destinations enregistrent des résultats encourageants et nous nous employons à renforcer nos partenariats avec les exportateurs afin de contribuer à la consolidation des flux sud-nord.

Il faut savoir que nos vols passagers transportent également du fret, les capacités en soute sont particulièrement intéressantes lorsque les vols sont opérés en appareils gros porteurs.

Grâce à ce nouvel élan, Royal Air Maroc Cargo est positionné en tant qu'acteur de référence dans l'industrie du fret aérien faisant de Casablanca un hub incontournable pour les envois en provenance et vers l'Afrique de l'ouest.

#### **4. Nous avons vu que Royal Air Maroc a inauguré plusieurs nouvelles lignes. Quels sont les facteurs qui ont contribué à cette stratégie d'expansion des lignes?**

Dans le cadre de son plan de développement, Royal Air Maroc programme chaque année le lancement de nouvelles dessertes moyen ou long courrier pour renforcer sa présence dans ses marchés traditionnels ou capter le potentiel de trafic offert par de nouveaux marchés, de manière à renforcer l'attractivité du hub de Casablanca, en donnant à nos clients les meilleures options de connectivité sur nos vols.

A cet effet, cinq nouvelles lignes sont programmées à compter du mois d'avril 2019 à savoir Miami, Abuja, Amman, Athènes et Vienne. Ces nouvelles routes seront à même de répondre aux besoins exprimés d'une part par les opérateurs touristiques, d'autres part par les diasporas africaines et marocaines.

Cette ambition est bien évidemment supportée par un plan de flotte prévoyant l'acquisition de nouveaux avions moyen et long courrier de dernière génération.

#### **5. Selon vous, quel est le rôle joué par les alliances et quels sont les avantages inhérents? Royal Air Maroc a-t-elle l'intention d'adhérer à une alliance quelconque?**

L'intégration d'une alliance internationale est toujours une excellente opportunité pour toutes les compagnies aériennes et spécialement pour celles qui ont une taille moyenne. Etre membre d'une alliance leur permettra de bénéficier d'un réseau large au niveau mondial. Cela est surtout un facteur incitatif pour se hisser à des standards de qualité très élevés. Comme toute compagnie de taille moyenne, nous aspirons à rejoindre une alliance, le moment venu.

#### **6. Si vous pouviez changer une ou deux choses concernant le transport aérien en Afrique, qu'est-ce que ce serait et pourquoi? + 4 En portant un regard sur le secteur du transport aérien, comment voyez-vous l'aviation africaine dans les dix ans qui viennent? + 5 Quel est votre avis sur la mise en œuvre du marché unique du transport aérien africain**

#### **(SAATM). Quel sera l'impact d'un marché africain libéralisé sur Royal Air Maroc? + 6 Quelle est la nature et la portée de la collaboration entre Royal Air Maroc et les autres compagnies aériennes africaines? Etes-vous satisfait du niveau de cette coopération?**

C'est un secteur qui se développe assez bien en Afrique mais il est appelé à accélérer la tendance de sa croissance pour rattraper le retard du continent par rapport au reste du monde. Il faut savoir que le transport aérien en Afrique souffre de problèmes de restrictions qui lui causent beaucoup de tort. Les limitations administratives de fréquences, sont fréquentes dans certains pays qui restent très sceptiques par rapport au processus de libéralisation de leur espace aérien. Aussi beaucoup de pays refusent l'accès libre à des compagnies africaines bien que les pays concernés soient signataires d'accords bilatéraux. Ce qui affecte l'activité et la compétitivité des opérateurs africains.

Le Maroc a ouvert son ciel il y a quelques années, et par conséquent il est devenu aujourd'hui le pays africain le plus connecté au reste du monde. Cette politique d'ouverture qui a contribué à la démocratisation du trafic aérien au Maroc est à l'inverse des politiques de protectionnisme qui freinent le développement du transport aérien de certains pays en Afrique. Résultat: les compagnies aériennes d'Afrique se pénalisent les unes les autres, et ce sont les compagnies autres qu'africaines qui profitent de cette situation.

#### **7. En tant que Président de l'AFRAA pour l'exercice 2018, vous allez accueillir la 50<sup>ème</sup> Assemblée Générale Annuelle de l'Association. Quel message avez-vous pour vos homologues PDG des compagnies aériennes et les autres invités? Quelles devraient être les attentes des participants à cet événement?**

Comme tout le monde le sait, les compagnies non-africaines continuent à s'accaparer l'essentiel du trafic du continent au moment où les transporteurs africains sont pénalisés par l'imposition réciproque des contraintes d'exploitation dans le cadre d'accords bilatéraux restrictifs.

Les appels à l'ouverture des ciels Africains figurent toujours au cœur des sujets abordés par les CEOs des compagnies africaines lors des travaux de chaque assemblée générale de l'AFRAA. Mais ces appels sont restés malheureusement lettre morte.

Nous espérons que la volonté politique affichée aujourd'hui pour l'établissement d'un marché unique du transport aérien en Afrique (SAATM) permettra de forcer notre destin commun de voir tous les Etats africains lever les barrières de protectionnisme pour aboutir à un essor du trafic aérien dans notre continent, porté principalement par les compagnies africaines; et ce, dans l'intérêt des économies de nos pays et de nos concitoyens.

Il est primordial de souligner également que les dirigeants des compagnies africaines doivent militer pour promouvoir les opportunités de coopération et de partenariats mutuels en vue de développer la connectivité intra-africaine, lutter pour la baisse des charges liées à l'exploitation des vols sur les aéroports africains (redevances aéroportuaires, handling, fuel...), et améliorer la qualité des infrastructures aéroportuaires africaines. Nous, compagnies africaines, n'avons pas à rougir de nos performances et de l'évolution de notre industrie. La croissance future sera d'abord africaine, soyons dès lors au rendez-vous. ●