



Université Mohammed Premier

Royal Air Maroc

Ecole Supérieure de Technologie **الخطوط الملكية المغربية**

- Oujda -

- Oujda -

Rapport de stage d'initiation au sein de la société :

Royal Air Maroc

Filière:

Techniques de management

Option :

Finance, Comptabilité, Fiscalité

Réalisé par :

Mlle. CHAIBI Ilham

Encadré par :

Mr. CHOUKRI

Année Universitaire : 2009-2010



Université Mohammed Premier

Royal Air Maroc

Ecole Supérieure de Technologie **الخطوط الملكية المغربية**

- Oujda -

- Oujda -

Rapport de stage d'initiation au sein de la société :

Royal Air Maroc

Filière:

Techniques de management

Option :

Finance, Comptabilité, Fiscalité

Réalisé par :

Mlle. CHAIBI Ilham

Encadré par :

Mr. CHOUKRI

Année Universitaire : 2009-2010

Sommaire

Remerciement.....	5
Nomenclature.....	6
Abréviations.....	7
Introduction.....	8
 Chap. I : Présentation et services de la RAM d'Oujda.....	 9
Section1 : Présentation de la compagnie RAM.....	9
I. : Pole identitaire.....	9
II. : Historique.....	10
III. : Activités de la RAM.....	11
1) : Activités principales.....	11
2) : Activités périphériques.....	12
Section2 : Description des services.....	13
1) : Service opérations.....	13
2) : Service passage.....	13
3) : Service litige bagage.....	14
4) : Service vente.....	14
5) : Service financier.....	14
Section3 : Description des fonctions du personnel.....	15
1) : Chef d'escale principal.....	15
2) : Chef d'escale adjoint.....	15
3) : Superviseur escale.....	16
4) : Agent commercial d'exploitation(ACE).....	16
5) : Responsable financier.....	16
6) : Chef d'équipe bagagiste.....	16
7) : Cariste.....	16
8) : Bagagistes.....	17
 Chap. II : Les tâches effectuées.....	 18
I. : Au départ.....	19
1) : Opération d'enregistrement.....	19
2) : Opération d'embarquement.....	20
II. : A l'arrivé.....	20
1) : Opération de débarquement.....	20
 Conclusion.....	 21
Bibliographie.....	22

Remerciements

Aux termes du stage effectué au sein de la Royal Air Maroc, je tiens à remercier Mme Benazi Naima directrice de l'école supérieure de technologie ainsi que tout le corps enseignant de l'établissement.

Je remercie aussi tout le personnel de la RAM et toute personne qui m'a aidé pour réussir ce travail.

Nomenclature

- ❖ **Plan de vol** : c'est un document sur lequel on trouve l'aéroport de départ, celui d'arrivée, les terrains de dégagements, la route que doit emprunter l'avion ainsi que l'altitude et le temps de vol.
- ❖ **TAF** : prévisions de météo à l'aéroport d'arrivée.
- ❖ **METAR** : météo actuelle à l'aéroport d'arrivée.
- ❖ **PPV** : ce sont des documents sur lesquels on trouve des informations sur l'avion (type, immatriculation, version...) sur sa charge (charge limite, poids permis pour le décollage...) et sur les vols qu'elle effectue ce jour.
- ❖ **Message de tolérance** : c'est un message qui nous informe sur les pannes dans l'avion mais malgré ces pannes elle peut effectuer des vols.
- ❖ **Code-Share** : c'est un accord entre deux compagnies, une appelée :
 - **Compagnie Operating** : c'est la compagnie qui exploite le vol, elle dispose d'un allotement qui correspond à une capacité de sièges.La 2eme appelée :
 - **Compagnie Marketing** : c'est la compagnie qui n'exploite pas le vol. Elle dispose d'un allotement qui correspond à une capacité de sièges sur le vol.
- ❖ **HUB** : c'est un lieu de réunion de passagers avant de faire leurs continuations.
- ❖ **TRIP FUEL** : c'est la consommation du fuel pendant le vol (délestage).
- ❖ **TAXI FUEL** : c'est la consommation du fuel sur la piste.

Abréviations

- ❖ **BCB** : devis de paiement des excédents bagages.
- ❖ **FAE** : fiche d'assistance escale.
- ❖ **GAETAN** : gestion automatique de l'enregistrement à traitement numérique.
- ❖ **PNT** : personnel navigant technique.
- ❖ **PNC** : personnel navigant commerciale.
- ❖ **RSFTA** : réseau du service fixe des télécommunications aéronautiques.
- ❖ **UM** : unaccompagnied minor.

INTRODUCTION

Du 01/07/2008 au 31/07/2008, j'ai effectué un mois de stage au sein de la compagnie Royal Air Maroc située à l'aéroport Oujda-Angad, durant ma période de stage j'ai eu l'opportunité d'enrichir mes connaissances au niveau du secteur de transport aérien, ainsi ce stage m'a permis d'avoir une très bonne expérience dans la vie professionnelle.

Nous allons donc, dans ce rapport parler dans un premier chapitre de la présentation et des services de la RAM et dans un second des tâches effectuées.

CHAPITRE I :**PRESENTATION ET SERVICES DE LA ROYAL AIR MAROC D'OUJDA****SECTION 1 : PRESENTATION DE LA COMPAGNIE RAM****I. POLE IDENTITAIRE:**

Raison sociale	: Royal Air Maroc
Date de création	: 28 juin 1957
Nationalité	: marocaine
Siège social	: aéroport Mohamed V, Casablanca
Localisation physique	: aéroport Oujda-Angad
Statut	: société anonyme
Objet	: composé d'activités principales et d'activités périphériques

Royal Air Maroc est la compagnie aérienne nationale du Maroc et la plus importante du pays. Elle a été fondée le 28 juin 1957 après la fusion d'Air Atlas et d'Air Maroc dont le capital est détenu en grande majorité par l'Etat marocain , représente 67.73% . Sa mission principale est le transport des passagers et de fret dans des meilleures conditions : sécurité, conformité et rentabilité.

II. HISTORIQUE :

1946: Création de la Société Air Atlas exploitant des avions Junkers JU52 sur le réseau Algérie, Espagne et France.

28 Juin 1957: Naissance de la Compagnie Nationale Royal Air Maroc dont le capital est détenu à 67,73% par l'Etat. L'effectif était de 443 agents et la flotte se composait de trois DC3.

1975: Année d'accroissement du trafic et du réseau. L'Achat d'un B707 dont l'exploitation sera par la suite, renforcée par un autre B707, permit d'élargir le réseau à l'Atlantique Nord, le Moyen Orient et l'Amérique du Sud (New York, Montréal, Koweït, Rio de Janeiro, Sao Paulo, Beyrouth, Jeddah...).

1982: Royal Air Maroc devient membre de l'IATA et en a assuré la Présidence à Montreux, en Suisse en Novembre 1986.

1993: Royal Air Maroc met en service deux B 737, met en place un banc d'essai moteurs et le Simulateur B.737-400/500, retire les B 707 de sa flotte et signe un contrat d'acquisition d'un B 747-400 en remplacement du B 747 S.P.

2001: - Royal Air Maroc et Boeing signent le 23 mars 2001 un contrat d'achat de vingt Boeing 737 de la nouvelle génération dont la livraison se fera entre 2002 et 2012.

- Royal Air Maroc et Airbus signent le 18 juin 2001 un contrat d'achat de quatre A321-200.

2003: - Obtention par la Compagnie du Prix National de la qualité qui récompense la qualité de toute la chaîne de traitement de passager en vol.

- Création en association avec la CDG d'une filiale commune, Atlas Morocco Hospitality.

- Accords de partenariat entre Royal Air Maroc et l'ONMT dans le cadre du plan national du développement du tourisme.

Royal Air Maroc reçoit son premier Airbus A321-200, le 04 novembre 2003, le premier d'une commande de 4 avions du même type.

III. Activités de la RAM :

1) Activités principales :

1.1) Le transport régulier:

Transport des passagers : Elle assure le transport des passagers normaux et des passagers à particularité (passager à chaise roulante, femme enceinte,...).

1.2) Le transport touristique :

Qui consiste à doter notre pays d'un instrument national qui pourra accélérer le développement du transport touristique. Cet outil national permettra de renforcer la compétitivité de l'industrie de Transport Aérien dans notre pays et d'en faire un vecteur majeur de la croissance du tourisme dans le cadre de la vision 2010.

1.3) Le fret aérien :

Royal air Maroc participe activement aux échanges commerciaux du Maroc avec le monde, grâce aux performances de son pole cargo ou on trouve le :

➤ Transport de produits périssables :

Poissons, fruits de mer ou encore légumes frais, fleurs et plantes, sont acheminés depuis les aéroports marocains jusqu'aux principaux marchés en Europe, Amérique du Nord, Moyen-Orient, et Afrique de l'Ouest.

➤ Transport d'animaux vivants :

Le transport des chevaux entre le Maroc et l'Europe par le biais des avions B737 Cargo.

2) Activités périphériques :

2-1) L'hôtellerie :

Le pôle hôtellerie de Royal Air Maroc est destiné à développer les métiers liés directement au tourisme tels que l'hôtellerie, la distribution, le tour operating au Maroc et à l'étranger.

L'objectif est d'employer les atouts de Royal Air Maroc en terme d'image et de notoriété pour attirer des groupes nationaux et internationaux à investir dans le tourisme. ATLAS Hospitality constitue la filiale hôtelière du groupe Royal Air Maroc, elle est spécialisée dans le développement et le management des unités hôtelières.

2-2) L'industriel :

Le centre industriel aéronautique de Royal Air Maroc a développé des acquis technologiques et des distinctions internationales accumulés dans le cadre de sa nouvelle vision de développement, pour donner une impulsion décisive à ses activités extérieures, et ouvrir de nouveaux horizons et lui permettre de se positionner dans le marché mondial de l'entretien aéronautique.

Le niveau de qualité technique de RAM lui permet d'assurer l'essentiel de la maintenance et de commercialiser ce service pour d'autres compagnies.

SECTION 2 : DESCRIPTION DES SERVICES

L'escale se compose de cinq services :

1) **Service opérations :**

Ce service a pour mission principale :

- La réception et l'envoi des messages (départ, arrivée.....).
- La préparation du dossier de gestion, du dossier opérationnel et leurs contenants.

2) **Service passage :**

Ce service s'occupe de l'enregistrement des passagers et de leurs bagages, d'assister les passagers a particularités, d'effectuer les opérations de contrôle au niveau de l'embarquement, de débarquement, et assure le traitement des incidents commerciaux et incidents bagages.

➤ L'enregistrement : c'est l'ensemble des opérations de prise en charge des passagers et de leurs bagages, qui se concrétise par le droit d'accès à bord.

Il existe des passagers a particularité qui nécessitent des documents spécifiques tel que :

+ **Les UM « unaccompagnied minor » :**

Etiquette bagage UM à attacher sur les valises et sur les bagages de soute et bagage cabine pour faciliter leurs reconnaissances.

Porte document UM pour regrouper les documents de voyage de l'enfant.

- o La décharge de responsabilité.

+ Les femmes enceintes et les handicapés :

- o Certificat médical qui reconnaît la capacité de voyager par avion sans risques.
- o Remplir une décharge de responsabilité de la compagnie.
 - Assistance des passagers à particularités.
 - L'embarquement : c'est une opération qui consiste à récupérer une partie de la carte d'embarquement et autoriser le passager à monter à bord.

3) Service litige bagage :

C'est un service qui a pour mission de chercher les bagages perdus pendant les voyages et pour cela il faut remplir une déclaration sur système qui contient les informations sur le passager et sur ses bagages perdus.

4) Service vente :

C'est le service qui assure l'information des passagers et des tiers, la vente directe (Billetterie, encaissement des excédents bagages), recevoir, émettre et classer les télex relatifs aux opérations de vente, éditer l'état de caisse.

5) Service financier :

Ce service assure les tâches financières et comptables relatives à l'escale, prévoit son budget et l'envoie à la direction financière.

SECTION 3 : DESCRIPTION DES FONCTIONS DU PERSONNEL

Ressources humaines :

L'escale dispose de 30 agents dont :

- ❖ Chef d'escale principal.
- ❖ Chef d'escale permanent.
- ❖ Agent technique d'exploitation.
- ❖ Agents commerciaux d'exploitation.
- ❖ Agent administratif.
- ❖ Responsable financier.
- ❖ Responsable de l'agence commerciale.
- ❖ Mécaniciens.
- ❖ Chef d'équipe bagagistes.
- ❖ Caristes.
- ❖ Bagagiste.

1) Chef d'escale principal :

A pour mission d'assurer sur son aéroport conformément aux exigences du système qualité mis en place par la Direction du Transport toute les activités relatives au déroulement du programme d'exploitation de la RAM et des compagnies assistés dans les meilleures conditions de sécurité, de sûreté, de régularité, de ponctualité et de rentabilité.

2) Chef d'escale adjoint :

Son rôle est de coordonner et superviser dans le cadre d'une vacation et dans le respect des objectifs commerciaux et d'exploitation de l'activité des entités du HUB chargées d'assurer le service au passager, au personnel navigant et au traitement de l'avion.

3) **Superviseur escale :**

Il coordonne les opérations relatives au traitement d'une touchée dans le but d'optimiser le chargement et de garantir la ponctualité et la sécurité des vols.

4) **Agent commercial d'exploitation (ACE) :**

Il Assure le service au sol à la clientèle dans le respect des règles de sécurité, de sûreté, de ponctualité, de qualité de service et d'économie.

Au niveau passage :

* départ : l'accueil, la vente, l'enregistrement et l'embarquement.

* arrivée : l'accueil, la relation clientèle et le traitement des litiges bagages.

5) **Responsable financier :**

Son rôle est d'assurer toutes les tâches comptables et financières relatives à l'escale tels que le suivi du recouvrement des billets des passagers (BCB...), des chèques impayés, et des dossiers des passagers refoulés.

6) **Chef d'équipe bagagiste :**

Le chef d'équipe bagagiste supervise le chargement et le déchargement des avions et donne les instructions aux bagagistes pour que ces actions soient accomplies selon les normes de sécurité recommandées par la compagnie il a aussi pour fonction la coordination avec le service des opérations pour effectuer le plan de chargement.

7) **Cariste :**

Les tâches qui lui son confiées sont :

- ❖ Examiner l'état général des véhicules et engins (propreté, huile, eau, carburant, électricité...).
- ❖ Assurer la conduite de tous les engins de servitude au chargement et au déchargement des avions dans le respect des règles de circulation sur les aires de trafic.

8) **Bagagistes :**

- ❖ garantir le tri des bagages, le chargement, le déchargement des soutes des avions et le nettoyage cabine.
- ❖ aider le personnel d'accueil pour l'assistance des passagers handicapés.
- ❖ charger et décharger les avions cargos.

CHAPITRE II :

LES TACHES EFFECTUEES

Au cour de mon stage au sein de la compagnie Royal Air Maroc, j'ai eu l'opportunité d'effectuer plusieurs tâches, qui se résument comme suit :

Au bureau de trafic, les opérations les plus importantes sont :

- Recueillir les données opérationnelles du PNT (fuel,...).
- Remettre les vouchers d'hôtel et repas aux équipages.
- Demander le plan de vol : pour cela on tape TELE/ACK ensuite on introduit le numéro de vol l'escale de départ et celui d'arrivée.
- Préparer le dossier opérationnel pour le commandant de bord, ce dossier comporte :
 - Le dossier météo.
 - Le message de tolérance (TLB).
 - Une copie de l'accusé de réception du plan de vol reçu par le biais du RSFTA).
 - L'état de charge prévisionnel.
 - Les TAF et METAR.
 - Les PPV.

- Préparation du dossier de gestion qui comprend :
 - La fiche de départ.
 - La fiche d'arrivée.
 - La fiche de gestion.
 - Le guide de gestion.
 - Les messages concernant le vol.

- Actualiser l'écran OPS : pour cela on tape OPS sur le mode GAETAN, puis on introduit le trip fuel, le taxi fuel...
- Envoyé les messages d'arrivée et de départ au pole des mouvements.
- Etablir la FAE en cas de fourniture aux compagnies assistés de services hors contrat.
- Etablir l'état de charge définitive.
- S'assurer du bon centrage de l'avion.

Au service litige bagage, la principale tâche dans ce service est la recherche des bagages perdus pour cela, il faut faire une déclaration contenant les informations sur le bagage (poids, couleur type, numéro de l'étiquette bagage, la marque....) et sur le passager (nom, prénom, trajet, coordonnées, le numéro de vol et sa date). Après l'arrivée du bagage on avise le passager pour venir prendre son bagage.

I. Au départ :

1) Opération d'enregistrement :

Aux comptoirs d'enregistrement, le passager doit être présenter 2 heure avant l'heure de départ prévue et muni d'un passeport en cours de validité, d'un visa

d'entrée à la destination concernée ainsi que le billet d'avion. Après avoir tout ces documents nécessaires, l'enregistrement se fait comme suit :

- **Passager normal** : on entre sur le mode GAETAN puis on tape CKE +F4 ensuite on enregistre les données personnelles du passager (nom, prénom, sexe, le nombre et le poids des bagages) +F4 pour choisir un siège pour le passager pour cela il faut bien veiller sur le bon centrage de l'avion, puis F4 pour valider et imprimer la carte d'embarquement et les étiquettes bagages.
- **L'assistance des UM** : on remplit une décharge de responsabilité et on les accompagne pour terminer les formalités de police.

2) Opération d'embarquement :

Une fois le passager sera enregistré, en lui donnant une carte d'embarquement, cette dernière sera obligée d'être présentée à la police pour avoir l'accès à la salle d'embarquement et par la suite avoir l'autorisation de monter à bord. Dès qu'on aura l'accord du commandant de bord on commence à embarquer les passagers et leurs envoyer à l'avion concerné. Enfin il faut s'assurer que le nombre est bon et cela se fait sur un système si non par la grille de pointage et informer l'agent de trafic pour fermer l'embarquement.

II. A l'arrivée :

1) Opération de débarquement :

Une fois l'avion arrive à l'aéroport et après avoir l'accord du commandant de bord on commence à débarquer les passagers en commençant par les cas particuliers (UM, femmes enceintes, chaise roulante...) puis les autres passagers puis on leur envoie à la salle d'arrivée pour qu'ils passent par la police et enfin ils récupèrent leurs bagages.

- *L'assistance des UM*: on les prends en charge jusqu'à l'arrivée de la personne attendant.

Conclusion

La Royal Air Maroc cherche toujours à obtenir une perspective claire de développement en vue de se confronter à un environnement en modification incessante.

Aujourd'hui la compagnie à mis en place les fondamentaux d'un grand groupe national orienté vers la satisfaction des attentes des clients et partenaires et fortement associé au dynamisme économique et industriel de notre pays. Egalement la RAM a mis en place en novembre 2001, une vision stratégique avec comme objectif de faire de la compagnie, un groupe national fort, multi métiers, jouant un rôle de motrice au service de la croissance économique du pays.

Enfin, il est important de signaler que la durée de mon stage reste courte pour saisir toutes les opérations et procédures réalisées au niveau de l'escala. D'autre part, j'ai saisi que la ponctualité, la responsabilité et l'esprit de groupe sont des critères importants pour réussir sa carrière à la Royal Air Maroc.

Bibliographie

Archivage de la Royal Air Maroc :

- ❖ Base de données.
- ❖ Manuel qualité.
- ❖ Manuel passage

Site web de la Ram :

- ❖ www.royalairmaroc.com