



UNIVERSITE DE MAJUNGA



Faculté des sciences, Technologies et de
L'Environnement
La culture de l'Excellence

REPUBLIQUE DE MADAGASCAR
Fitiavana – Tanindrazana - Fandrosoana

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE DE MAHAJANGA

FACULTE DES SCIENCES, DE TECHNOLOGIES
ET DE L'ENVIRONNEMENT

ECOLE DE TOURISME



Ecole de Tourisme



RAPPORT DE STAGE DE DECOUVERTE

Rôle des transports aériens sur le développement durable :

Cas d'Air Madagascar



Mémoire de fin d'Etude en L2 pour l'obtention du
DIPLOME DE TECHNICIEN SUPERIEUR EN TOURISME

Présenté par **RANDRIANASOLO Singaniaina Manitra**

Devant les membres de Jury :

Examineur : Prof. **RASOLOARISOA Vololomboahangy**

Encadreur pédagogique : Mr. **RAHARINAIVO Liva Jackson**

Encadreur professionnel : Mr. **RANDRIANARISOA Ibonia**

Année universitaire : 2015-2016

N°soutenance : 30/ET /15

date de soutenance : 20 Septembre 2016

RESUME

La représentation générale de la compagnie Air Madagascar à Antananarivo est composée environ de 1.400 salariés, dont une partie réside en ville à Analakely, à l'aéroport d'Ivato et dans les régions. La mission de cette représentation consiste à assurer dans les meilleures conditions possibles, la commercialisation et la réalisation des vols de la compagnie dans le monde entier. Les différentes destinations desservies au départ d'Antananarivo sont les Réseau Intérieures (RI), les Réseau Régional (RR) et les Long-courriers (LC).

Le représentant général dirige une équipe composée de trois services principaux :

- Les services commerciaux (réservation des sièges, ventes des billets, suivi des ventes des agences de voyages qui commercialisent le produit « Air Madagascar », la promotion des ventes, le contrôle des ventes de l'agence en ville, du comptoir à l'aéroport et des agences de voyages, établissement et suivi des statistiques liées aux ventes, des capacités sièges offertes, au trafic passagers et au coefficient de remplissage ou taux d'occupation des vols, établissement de bilans périodiques mensuels, trimestriels et annuels, traitement des réclamations des clients, suivi de la concurrence, etc.).
- Les services administratifs et financiers (suivi de l'administration du personnel de tous les services tel que la paye, les congés annuels, les congés de maladie, le paiement des factures des locaux, des charges, des services liés aux avions, etc.).
- Les services aéroportuaires (orientation et information des passagers, enregistrement des passagers et de leurs bagages, encaissement des excédents de bagages, assistance des vols et des passagers à l'aller et au retour, traitement des passagers à particularités (handicapés, malades, personnes âgées, enfants non accompagnés, etc.))

ABSTRACT

The general representation of Air Madagascar in Antananarivo is composed of approximately 1,400 employees, part of which lies in the city Analakely at Ivato airport and in the regions. The mission of this representation is to ensure the best possible conditions, marketing and realization of flights with the world. The various destinations served from Antananarivo are the Internal Network (RI), the Regional Network (RR) and Long-haul (LC). General representative leads a team of three main services:

- Commercial services (reservation of seats, tickets sales, sales tracking travel agents who market the product "Air Madagascar" sales promotion, control of sales of the city agency, counter to the airport and travel agencies, establishment and monitoring of sales related statistics, available seating capacity, passenger traffic and load factor, or occupancy rate of flights, preparation of monthly periodic reports, quarterly and annual, claims processing customers, monitoring competition, etc.).
- The administrative and financial services (monitoring personnel administration of all services such as pay, annual leave, sick leave, payment of local bills, charges, services related to aircraft, etc.).
- Airport services (orientation and passenger information, passenger check-in and baggage, excess baggage collection, support of flights and passengers there and back, passenger processing to features (disabled, sick people elderly, unaccompanied children, etc.)

REMERCIEMENTS :

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui nous ont beaucoup appris au cours de ce stage, et même à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Nous tenons tout d'abord à remercier notre Directeur d'Ecole, AMINA Soilihi qui nous a permis de suivre la formation.

Ensuite, au Directeur des Ressources Humaines, Madame ANDRIAMAHARO Hanitriniony pour avoir accepté et accueilli comme stagiaire au sein de l'entreprise.

Nous remercions le maître de stage, Monsieur RANDRIANARISOA Ibonia, responsable du service e-vente et web au sein de l'entreprise Air Madagascar qui tout au long de cette formation nous a conseillé, aidé et accompagné lors de nos missions.

Nous adressons également nos remerciements à Madame RAZAFIMAMONJY Lala pour sa dévotion particulière à notre égard.

Enfin, nos remerciements à toute l'équipe de l'Air Madagascar pour leur accueil chaleureux et les conseils prodigués, et de nous avoir apporté l'aide théorique et pratique nécessaire au bon déroulement du stage.

SOMMAIRE

PAGE DE TITRE	I
RESUME.....	II
REMERCIEMENTS	III
SOMMAIRE.....	IV
LISTE DES PHOTOS	V
INTRODUCTION.....	1

PARTIE I : L’AIR MADAGASCAR

Chapitre I : L’entreprise en générale

Chapitre II : L’entreprise par rapport au secteur d’activité

PARTIE II : LE CADRE DU STAGE

Chapitre III : Le stage au sein de l’entreprise

Chapitre IV : Les travaux effectués et les apports du stage

PARTIE III : LE DEVELOPEMENT DU TOURISME DURABLE

Chapitre V : Les entreprises touristiques liées à l’entreprise et ses partenaires

Chapitre VI : Les rôles du transport aérien sur le développement du tourisme durable

CONCLUSION

LISTE DES PHOTOS

Photo n°1 : Air Mauritius	3
Photo n°2: Thai Airways	3
Photo n°3: Air Austral	3
Photo n°4: Air Seychelles.....	4
Photo n°5: Air bus A340-300	5
Photo n°6: Boeing B737-800.....	5
Photo n°7: Hôtel Colbert	17
Photo n°8: Moringa hotel	17
Photo n°9: Elèves de l'EPP	21
Photo n°10: EPP Ambohindranomanga	21

INTRODUCTION

Voler est un bien et grand mot, mais plus encore voler à vols d'oiseau restera le défi de la race humaine le plus prodigieux de toute de sa créativité. Effectivement, il relève non seulement d'un savoir inouï basé sur de nombreuses disciplines comme l'aérodynamique mais également d'une compétence exceptionnelle sur toute la longueur concernant l'aviation et son entourage. De plus, d'un point de vue touristique, le transport aérien est l'une des principales sources de devises du secteur considéré qui mène à un relèvement d'un facteur de développement économique et de redressement d'un pays ou d'une région se basant sur le développement durable amenant ainsi au vif choix du thème s'intitulant « rôle des transports aériens sur le développement du tourisme durable, cas de l'Air Madagascar ».

Chemin faisant, du 14 Janvier 2016 au 12 Février 2016, le déroulement de ce stage fut entrepris et effectué au sein même de l'Air Madagascar située à Analakely et à Antananarivo. Au cours de cette formation, dans les différents départements à savoir E-ventes, le Marketing Opérationnel, la Direction Commerciale. Le point clé et intrigant ayant capté l'intention se focalisait surtout sur les ventes en ligne et les ventes directes. Au-delà d'enrichir les connaissances professionnelles, ce stage nous a permis de comprendre dans quelles mesures et contextes une compagnie aérienne peut-elle assurer sa grande part de responsabilité à inciter et sécuriser les touristes à venir à Madagascar par l'intermédiaire du trafic commercial aériens. La formation, toujours au sein du département e-vente : a consisté essentiellement en une intégration d'entreprise et a une observation qui évalue l'apprentissage. Le maître de stage ou le responsable e-vente, nous a permis d'apprendre et d'acquérir dans d'excellentes conditions à générer les ventes à distances via Call Center ou Web.

Ce stage nous a été une opportunité des plus fructueuses voire percevoir comment une entreprise dans un secteur touristique résiste en concurrençant les autres compagnies malgré la grande difficulté sur le domaine de financement de la compagnie Air Madagascar désormais dépassée. De ce fait, l'élaboration de ce rapport a pour principale source les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles nous étions rattachés. Les nombreux entretiens dont nous avons pu avoir avec les employés des différents services de la société nous ont permis d'établir et de mettre en œuvre une cohérence à ce rapport. En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique d'un mois passé au sein de la société Air Madagascar, il apparaît logique de présenter à titre préalable l'entreprise, puis d'envisager le cadre du stage et de terminer sur le développement du tourisme durable.

PARTIE I : L’AIR MADAGASCAR

Chapitre I : L’entreprise en générale

I. Présentation

Il serait vain de relater des accessoires sur l’entreprise sans pour autant expliciter ou énoncer quelque généralité sur ledit sujet. La compagnie Air Madagascar est une société commerciale à déplacement aérien tant sur l’international que sur la nationale de la Grande île.

Historiquement, depuis le 15 Décembre 1961, la compagnie aérienne nationale malgache Air Madagascar relie la Grande Ile au monde entier. A titre d’exemple, ses nombreuses destinations domestiques contribuent au désenclavement et au développement des différentes régions.

Dans sa perspective de vision, le procédé était de devenir la compagnie préférée du continent d’Afrique et d’être la première dans l’Océan Indien.

Concernant sa Mission, elle se reposait et continue de l’accomplir sur la conception de : servir de levier au développement économique de Madagascar.

De ce qui est de ses Valeurs, elles sont surtout fondées sur des principes d’Honnêteté, d’Intégrité, de Respect et d’Excellence.

I.1. Les destinations

La compagnie Air Madagascar couvre un large réseau de 50 destinations dans 11 pays pouvant être reformulé par le biais du Réseau Régional (RR), puis par le Réseau Intérieur (RI) et enfin par le Long Courrier (LC).

I.1.1. Réseau Régional (RR)

Le définit RR se définit comme étant une destination d’un bout à l’autre reliant essentiellement Madagascar à d’autres îles et agglomérations. Il est composé de 5 destinations régionales c'est-à-dire les liaisons régionales à destination de Maurice (MRU), Johannesburg (JNB), Moroni (HAH), Dzaoudzi (DZA) et de la Réunion (RUN).

I.1.2. Réseau Intérieur (RI)

Pour sa part, le Réseau Intérieur relie surtout les transports aériens de quelques provinces et d’autres. Il relie particulièrement 11 destinations domestiques: Antalaha (ANM), Diego – Suarez (DIE), Fort Dauphin (FTU), Majunga (MJN), Morondava (MOQ), Nosy Be (NOS), Sainte-Marie (SMS), Sambava (SVB), Tuléar (TLE), Tamatave (TMM), Antananarivo (TNR)

I.1.3. Long Courier (LC)

Sur les trajets de longue distance et porté, Air Madagascar dessert actuellement 4 destinations en long-courrier : Paris, Marseille, Bangkok et Guangzhou. La liaison directe d'Air Madagascar reliant Antananarivo à l'aéroport de Guangzhou-Baiyun a débuté le 1er Juillet 2009. Elle est opérée sur A340-300 tri-classe à raison de trois fréquences hebdomadaires via Bangkok.

I .2. Les accords de partage de code Shares

Figure incontournable du transport aérien dans la région de l'Océan Indien, Air Madagascar a également signé des accords de partage de codes aériens avec d'autres compagnies aériennes comme Air Mauritius, Thai Airways, Air Austral et Air. C'est l'Accord de partage du Code Shares.

Photo n°1 : Air Mauritius



Source : <http://www.airmadagascar.com/>

Air Mauritius nous permet d'agrandir une couverture de trajet d'aviation sur Antananarivo-Maurice-Antananarivo depuis 2004.

Photo n°2: Thai Airways



Source : <http://www.airmadagascar.com/>

Thaï Airways International nous offre des opportunités de destinations telles que Hong Kong, Singapour ou encore Kuala Lumpur depuis 2005.

Photo n°3 : Air Austral



Source : <http://www.airmadagascar.com/>

Air Austral nous permet d'élargir notre offre de parcours allant d'Antananarivo – Saint Denis de La Réunion vers Antananarivo depuis 2006.

Photo n°4 : Air Seychelles



Source : <http://www.airmadagascar.com/>

Sur la ligne Antananarivo-Seychelles-Antananarivo.

De ce qui est du transport sur les allés et venues des appareils aériens, voilà un bref aperçu du contenu. De part et d'autre, nous allons poursuivre notre évaluation sur une statistique du nombre de passagers transportés à partir de l'année 2003 jusqu'en 2005 en fonction des réseaux de destinations.

I.3. Les nombres des passagers transportés

C'est une évaluation statistique du nombre de passagers transportés à partir de l'année 2003 jusqu'en 2005 en fonction des réseaux de destinations. Le nombre de personnes expédiées varie approximativement :

En 2002 : 26 033 passagers

En 2003 : 468 411 passagers

En 2004 : 513 508 passagers

En 2005 : 626 115 passagers

- Long Courrier : 25%
- Réseau Régional : 56%
- Réseau Intérieur : 19%

Source : document livré

I.4. Les Flottes

La navigation dans les différents recoins du monde s'effectue grâce à de nombreux types d'appareils d'aviations à l'exemple de l'Airbus A340-300 ou du Boeing B737-800 etc.... Nous illustrerons ces différents engins aériens servant de transport ci-après à commencer par :

- Airbus A340-300

Photo n°5 : Airbus A340-300



Source : <https://www.google.mg/imgres?imgurl=http://www.deplacementspros.com/>

De sa flexibilité de vol, l'airbus est un appareil somptueux et facilement maniable capable d'engloutir quelque centaine de passagers.

- 1Boeing B737-800

Photo n°6 : Boeing B737-800



Source : <https://www.google.mg/imgres?imgurl=http://fr.africatime.com/sites>

En rajout des propos précédents, celui du Boeing B737-800 est encore plus amélioré et plus perfectionné principalement par la taille de l'engin.

Il est à signaler que l'aspect physique des Boeing et des Airbus s'identifie par une hélice à turbo réacteur placée au dessous des ailes de l'appareil.

Chapitre II : L'entreprise par rapport au secteur d'activité

II.1. L'Histoire d'Air Madagascar

Le 1962 MADAIR est rebaptisée Air Madagascar.

En Octobre 2004 Air Madagascar obtient l'agrément EASA-PART 145 (qui remplace la certification JAR-145), agrément de maintenance aéronautique européenne délivré par l'EASA (European Aviation Safety Agency), qui atteste qu'Air Madagascar est habilitée à effectuer l'entretien d'aéronefs et d'équipements d'aéronefs dont notamment les avions immatriculés dans un pays de l'Union Européenne . Et le 2006 l'obtention de la certification IOSA (IATA Operational Safety Audit), réaffirmant la conformité d'Air Madagascar aux standards internationaux de sécurité et de sûreté opérationnelle.

L'Union européenne publie sa nouvelle liste noire qui interdit de vol dans son espace aérien les deux Boeing 767-300 de la compagnie Air Madagascar desservant les aéroports de Paris et Marseille en 2011. La compagnie elle-même n'est pas placée sur une liste noire, seuls le sont ses deux aéronefs suscités.

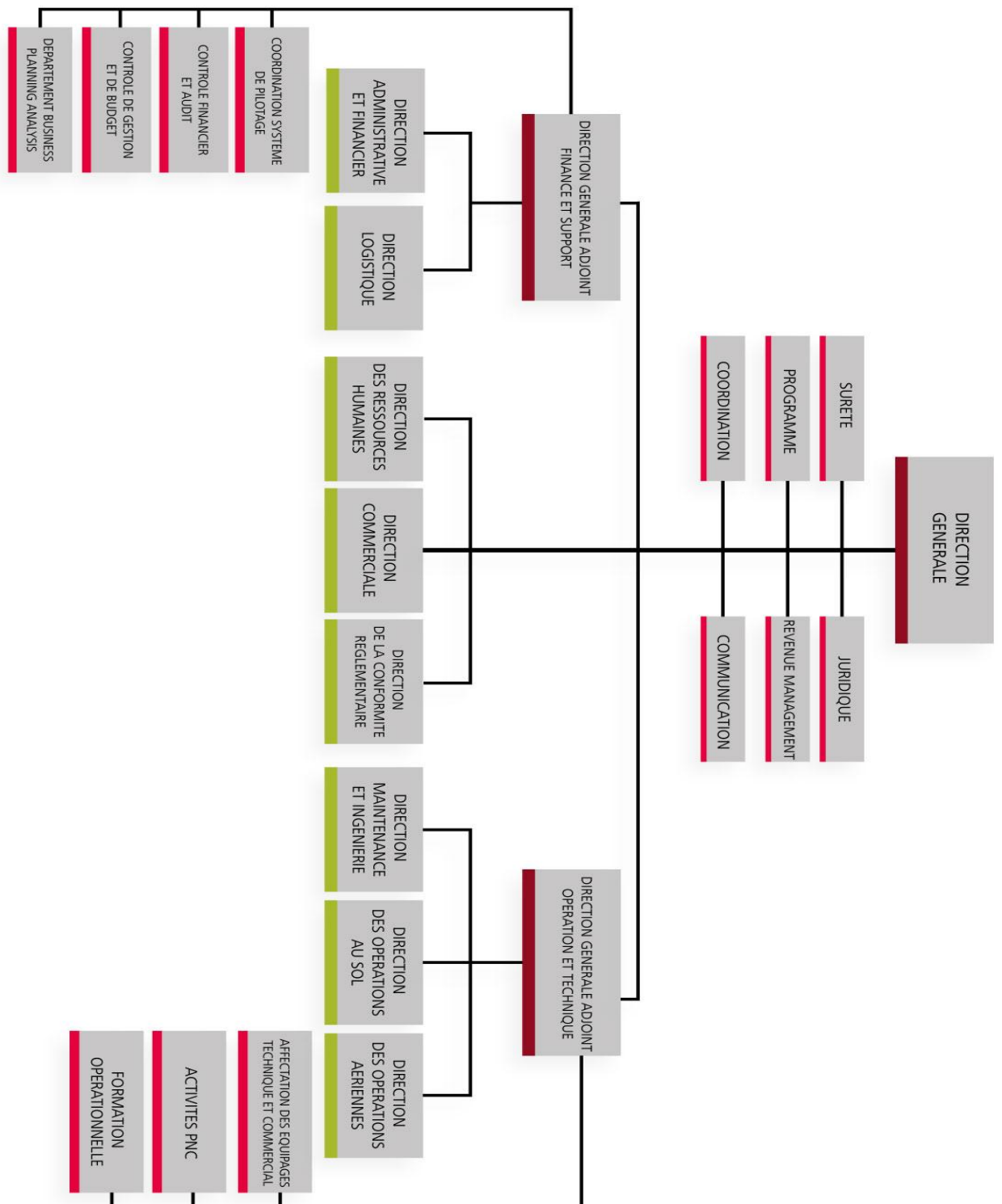
II.2. L'entreprise aujourd'hui

En 2015, la compagnie aérienne Air Madagascar a nommé au poste Le Directeur Général Gilles Filiatreault, qui était depuis juillet dernier menée par une direction collégiale.

La compagnie ne permet plus en revanche de réserver des vols entre Antananarivo et Guangzhou-Baiyun, une route qui fait actuellement escale à Bangkok. La capitale de Thaïlande sera donc la destination finale de ses deux rotations hebdomadaires en A340-300, avec départs lundi et vendredi.

II.3. L'Organigrammes

III.3.1. Les directions



Air Madagascar - 18 Avril 2016

Source : <http://www.airmadagascar.com/>

II.4. Les actionnariats

- L'Etat Malagasy : 89,56%
- Assurance ARO : 5,53%
- SONAPAR (Société Nationale de Participation) : 2,53%
- Air France : 1,65%
- Assurance Ny Havana : 0,32%
- Personnel d'Air Madagascar et prives 0,39 %

PARTIE II : Le cadre du stage

Chapitre III : Le stage au sein de l'entreprise

III.1. Les structure et organisation interne de l'entreprise

III.1.1. Les contacts à Madagascar

La structure et l'organisation interne de l'entreprise s'organise sur des affiliations basées sur une interdépendance de liaison et de contact par le biais d'agence d'accueil éparpillé sur toute l'île, ou sur call center de l'Air Madagascar ou encore sur le web pour d'éventuels réservation ou information.

III.1.1.1. Antananarivo

Dans la ville elle même, les bureaux peuvent se voir dans ses différentes centres d'enregistrement et d'information:

- Analakely
- La City Ivandry
- Call Center (Analakely)
- Affretement (Analakely)
- Après-vente (Avenue de l'Indépendance)
- Namako (Avenue de l'Indépendance)

III.1.1.2. Ivato

Du coté de l'aéroport, les agences et les services sont traités selon les donnés relatifs aux demandes des clients.

- Agence Ivato
- Fret
- Litige Bagages
- Welcome Service

III.1.1.3. Représentants dans les régions

Dans les périphériques, les représentants d'agence peuvent-être vus dans les régions ci-après :

- Antalaha

- Diego-Suarez
- Majunga
- Morondava
- Nosy Be
- Tamatave
- Tolagnaro
- Tuléar
- Sambava
- Sainte-Marie

III.2. L'e-vente et web

La mission de ce département est de maximiser les chiffres d'affaires générées par les vente à distance : via Call Center et sur Web

III.2.1. Les responsabilités

Des responsables de ventes à distance ont le privilège et le rôle de :

- Assurer toutes les ventes à distances
- Suivre et contrôler toutes les ventes
- Rechercher toutes les solutions aux problèmes rencontrés avec les parties prenantes

Les clients peuvent faire leur achat de billet à partir du Call Center d'Air Madagascar, en agence ou sur le web.

III.2.2. Le web

L'internet est devenu un outil incontournable pour l'obtention des informations en temps réel. Le web est une source inépuisable en matière de renseignements sur les destinations, les réservations, les différents types de paiements.

Aujourd'hui, les entreprises tel que « Air Madagascar » se doivent être visible sur l'internet et d'offrir une palette de service aux clients.

Le site permet de proposer une série de services tels que :

- L'échange de messages

- La réservation en ligne
- Le paiement en ligne

Le développement du site web est basé sur l'accessibilité et partage des informations de dans le monde entier et à tout moment. Le client peut aller sur le site web www.airmadagascar.com pour faire leur réservation.

Le client n'aura qu'à suivre les instructions suivantes :

- Sélectionner les dates
- Sélectionner les tarifs
- Apparition ensuite des détails du vol
- Compléter les informations sur le client
- Acheter le billet
- Récapitulatif

III.2.3. Le Call Center

Le Call Center de Air Madagascar appelé WEBHELB assure la vente des billets grâce aux appels entrant des clients. Les clients font leur réservation par téléphone et peuvent aussi se renseigner sur les tarifs, les horaires, les réglementations des bagages, des conditions essentielles comme les animaux, les mineurs et beaucoup d'autres choses ; le Call Center est là pour répondre à toutes les questions. C'est un appel entrant.

Pour le service après-vente, le Call Center assure les vols en cas d'annulation, de modification comme IRGIT (Irrégularité d'itinéraire), IRGHO (Irrégularité d'horaire), IRGAV (Irrégularité d'Avion). C'est un appel sortant.

III.2.4. Les avantages de la réservation en ligne

- Facile à utiliser, disponible 24h / 24 et 7j / 7
- Réserver à tout moment, sans se déplacer.
- Facile à trouver les bons plans, AIR Madagascar propose en permanence des tarifs promotionnels.

- Facilite plus vite les informations sur les voyages.
- Les réservations sont enregistrées en temps réel.
- Le site est sécurisé : les paiements par carte de crédit sont sécurisés et Air Madagascar garantit la totale protection des données.

III.2.5. Développement du mobile banking et le mode de paiement de Air Madagascar

Pour le paiement des billets, Air Madagascar assure la sécurité pour qu'il n'y ait pas de fraudes. Ils utilisent « Ogone » et le système « 3-D Secure ».

- 3-D Secure est appelé « Verified by Visa » chez VISA et « Secure Code » chez Master Card. Il a pour objectif de réduire les risques de fraudes. Il permet lors d'une vente à distance d'authentifier le porteur de la carte.
- Orgone est, en Europe, l'un des principaux opérateurs de services de paiement pour le e-commerce et la vente à distance.

Avant les clients d'Air Madagascar devaient se déplacer pour pouvoir acheter leur billet d'avion. Aujourd'hui, Mvola est la première solution de paiement par mobile à Madagascar. Mvola propose le paiement des billets d'avion par mobile pour que les voyages en avion deviennent de plus en plus faciles.

Air Madagascar ouvre aussi à ses clients la possibilité de payer leurs billets d'avion, et tous ses produits annexes par Orange Money. Les clients peuvent pour cela se rendre à l'agence Air Madagascar Analakely ou encore sans se déplacer, appeler le Call Center (+261) 20 22 510 00 et demander à payer ses achats via Orange Money.

Les clients peuvent payer autrement leur billet à partir des cartes bancaires : Visa, Master Card, American express et carte bleue.

Chapitre IV : Les travaux effectués et les apports du stage

IV.1. Les travaux effectués

Au cours de ce stage, nous avons eu l'opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les difficultés que les compagnies aériennes pouvaient rencontrer dans l'exercice de sa routing de vol. Pour une meilleure compréhension des tâches effectuées, il apparaît approprié de traiter en premier lieu les outils mis à notre disposition, puis de traiter de manière détaillée ses différentes tâches effectuées.

IV.1.1. Les outils mise à ma disposition

Au cours de ce stage, nous avons passé le plus clair de notre temps devant l'ordinateur et le téléphone. A mesure que les étapes de formation se poursuivaient, nos recherches se sont approfondies. Ce n'est donc qu'à partir de la deuxième semaine de notre stage que nous avons été véritablement opérationnels, du fait d'une meilleure maîtrise du système Amadeus.

Par définissant, Amadeus est le système choisi par Air Madagascar, il est un système de réservation et de vente en réseau International et est installé sur l'ordinateur du personnel commercial pour des renseignements de vols et pour des réservations en ligne ou directe.

IV.1.2. Les missions effectuées

Les débuts ont été laborieux. Il a fallu du temps à s'adapter à l'environnement de l'entreprise. Car en effet, nous n'avons pas immédiatement compris l'enjeu des missions mais nous nous sommes assez rapidement adaptées. Il nous a été alors assez facile de s'immigrer et de s'intégrer dans les missions confiées après une observation sérieuse renforcée par des théories en retransmettant ensuite par les pratiques.

Petit à petit, nous avons appris à utiliser les outils mis à notre disposition. De plus des autres acquis, de nouvelles connaissances et compétences telles que la création de PNR (Passanger Number Record) et PNL (Passanger Number List) complétèrent sur la liste notre soif d'apprentis. Les mouvements de vols et d'accueils des clients via appel entrant ne sont pas à négliger.

IV.1.2.1. Les missions principales

Mission 1 : Création de PNR (Passenger Number Resort)

Notre première mission est de créer un dossier d'un ou plusieurs passagers, après une réservation confirmé. Cette action se fait dans le système AMADEUS, un système de réservation installé sur tous les ordinateurs des commerciaux.

Pour maîtriser l'Amadeus, il faut connaître a tout pris les Alphabets aéronautiques comme (A: Alpha...) ensuite, les codes trois lettres comme (TNR : Antananarivo...), les GMT comme (Antananarivo +3...) et les significations des lettres ou chiffre présents dans les bases tarifaires comme (J : classe affaire, E : classe économique...)

Mission 2 : Mise à jour des mouvements de vols

Ma deuxième mission est de mettre à jour les mouvements de vols publiés dans les presses et sur le site web. Il s'agit du programme de vols modifié selon le lancement reçu par e-mail. Ils peuvent y avoir des irrégularités comme IRGIT (Irrégularité d'Itinéraires, IRGHO (Irrégularité d'Horaire) ou IRGAV (Irrégularité d'Avion), IRGEQ (Irrégularité d'Equipage), IRGDAY (Irrégularité Day)

Pour le mouvement de vols, la connaissance des horaires en GMT est obligatoire car il faut convertir les lancements en heure locale.

IV.1.2.2. Les missions secondaires

La mission secondaire est de répondre les appels sur téléphone en pratiquant le bon sens de l'accueil suivant le SBAM. Nous nous occupons également de la mission d'envoyer le courrier sur la case départ et de vérifier les courriers reçus selon le département concernés.

IV.1.3. Les missions et le monde de l'entreprise

Le monde de l'entreprise se caractérise par des services qui interagissent. Chaque service a un rôle précis à jouer pour le bon fonctionnement de l'entreprise. Dans le cadre de nos missions, nous avons été amenés à travailler avec les différents départements et à se communiquer avec certains salariés.

Lors de ce stage, nous avons adopté les valeurs de l'entreprise ainsi qu'un comportement professionnel. En effet, nous nous sommes entremêlés et amenés à rencontrer des clients de l'entreprise et des

professionnels intervenants avec la société comme les ONTM (Office National du Tourisme Madagascar), l'ORTANA (Office Régional de Tourisme Antananarivo).

IV.1.3.1. La vie en société

Notre stage chez Air Madagascar ont été très instructifs. Au cours de ses quatre semaines, nous avons pu ainsi observer le fonctionnement d'une compagnie aérienne. Au-delà de l'activité de chacun des services, nous avons pu appris comment s'articulent les différents départements d'une telle entreprise. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, bref sur le comportement à avoir dans toutes les circonstances.

IV.2. Les apports du stage

IV.2.1. Les apports

Au cours de ce séjour, nous avons beaucoup appris. Les apports que nous avons tirés de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés autour de trois idées principales : les compétences acquises, les difficultés rencontrées et solutions apportées ainsi que la vie en société.

IV.2.2. Les compétences

Durant l'apprentissage, il était vraiment possible de développer ses compétences tout en le souhaitant bien entendu de les acquérir. En effet, nos missions étaient suffisamment intéressantes donc plus faciles à assimiler de nouvelles et diverses compétences telles que la vie dans une société, la communication, le mode de travail, l'habillement et le comportement. Ainsi, par addition des compétences déjà acquises telles que la notion d'accueil et la communication, nous avons pu les consolider.

IV.3. Les difficultés du stage et les solutions apportées

IV.3.1. Les difficultés

Les missions confiées n'ont pas toujours été évidentes à effectuer. Toutefois, avec le temps nous avons su progresser et affronter certains obstacles. Afin d'illustrer notre propos, nous avancerons un exemple concret comme la création d'un PNR (Passanger Number Resort) qui

était vraiment nouveau pour bon nombre tout comme le système Amadeus. Néanmoins, il demeure peut-être difficile de le maîtriser dans un début mais impossible.

IV.3.2. Les solutions apportées

Les solutions aux difficultés rencontrées ont été procédées étape par étape. Il a fallu analyser le dysfonctionnement de la méthode d'approche en approfondissant quelques connaissances sur les codes trois lettres.

PARTIE III : Développements du tourisme durable

Chapitre V : Les établissements touristiques liés à l'entreprise et ses partenaires

Le développement du secteur touristique à long terme nécessite un rapport de dépendance entre l'entreprise et les prestataires touristiques en l'occurrence les différents établissements (hôtels, restaurant)

V.1. Les partenaires Hôtels

➤ Hôtel Colbert

Photo n°07 : Hôtel Colbert



Source : <http://www.airmadagascar.com/fr/offres-services/partenaires-touristiques/hotel-colbert>

Par ailleurs, le choix d'Air Madagascar de s'associer à l'Hôtel Colbert se justifie par la même valeur que défendent les deux entités : « l'Excellence ».

➤ Moringa Hôtel – Tuléar

Photo n°08: Moringa Hôtel



Source: <http://www.airmadagascar.com/fr/offres-services/partenaires-touristiques/hotel-moringa>

Sensible au respect de l'environnement et à l'économie durable, l'hôtel veille à optimiser le bien-être de tous, en s'orientant sur un choix de produits locaux et de matériaux tels que lampes à LED, panneaux et chauffe-eaux solaires.

V.2. Les partenaires environnementaux

La collaboration ne se limite uniquement pas qu'à des prestataires touristiques mais aussi à des partenaires sur le plan environnemental étroitement lié au tourisme et à l'entreprise Air Madagascar dans le but d'une relance économique durable et de préservation.

V.2.1. Dénomination : Réseau CAFE Consortium Africain des Fonds pour l'Environnement

C'est en Septembre 2012, lors de sa 2ème assemblée, que le CAFE a été officialisé. Les deux fondations malagasy pour l'environnement, la Fondation TANY MEVA et la Fondation pour les Aires Protégées et la Biodiversité de Madagascar FAPBM, sont membres fondateurs du CAFE, s'intéressant aux avancées mondiales en matière de gestion des fonds environnementaux.

V.2.2. Dénomination : Association Naturevolution (Projet Makay)

Le projet de conservation du Makay porté par l'association Naturevolution, une organisation à but non lucratif, a pour objet la protection d'un patrimoine naturel exceptionnel et menacé. Il concerne le massif du Makay sur l'île de Madagascar, massif dont la grande richesse écologique, largement inconnue jusqu'en 2010, est menacée de disparition à court terme par les feux de brousse, l'élevage de zébus et le braconnage. L'objectif étant l'obtention du statut d'Aire Protégée pour le massif du Makay et la gestion durable des ressources naturelles de la région par les locaux.

V.2.3. Dénomination : Association Ecoles du Monde

L'Association Ecoles du Monde est une association loi 1901 qui a pour objectif d'améliorer les conditions de vie en brousse dans la région de Mahajanga, afin d'en sédentariser la population et d'éviter son départ vers les villes. Les priorités sont l'eau, l'éducation, l'amélioration des pratiques agricoles et le reboisement, la santé et le développement économique des villages.

Chapitre VI : Les rôles du transport aérien sur le développement du tourisme durable

Etant donné les conséquences majeures qui peuvent engendrer des pollutions atmosphériques et sonores voire la désintégration à petit feu de la couche d'ozone mais également sur la protection des réserves naturelles des espèces endémiques animales et végétales, il est capital de mettre en relief un projet de reconstitution et de restauration. Voilà les raisons pour lesquelles la société Air Madagascar essaie de trouver un compromis tout en s'imprégnant des différentes recommandations et solutions proposées dans ses actions d'aides humanitaires.

VI.1. Les actions

Les actions d'Air Madagascar pour le Développement du tourisme durable continuent à travers l'adoption de la démarche responsable pour l'environnement par l'éducation des enfants.

V.1.1. Les actions sur l'environnement

Air Madagascar se consacre à l'Environnement à travers son Projet dédié au Développement Durable.

Depuis 2007, Air Madagascar s'affilie avec des organismes privés et des institutions étatiques afin de rapatrier les tortues ayant fait l'objet de Trafic et de les remettre dans leur habitat naturel ou dans des aires protégées.

Les actions d'aides sont également incluses dans ce projet par des actions de reboisement et de plantation d'arbres fruitiers. Les premières actions ont été menées à Antananarivo et à Antalaha en agissant avec les EPP d'Ambohidranomanga et d'Anjiamangotroka. En mai 2013, Air Madagascar, en partenariat avec les ONG RanoAla et Care International a entrepris la plantation d'arbres fruitiers dans les EPP d'Anjiamangotroka et d'Ambondrona dans la ville d'Antalaha.

Les arbres plantés aujourd'hui peuvent être comptabilisés plus tard pour compenser le Crédit-Carbone émis par les avions de la Compagnie.

Air Madagascar décide d'élargir ses champs d'action.

Depuis 2013, Air Madagascar soutient l'association Nature Evolution dans ses démarches pour la création d'une nouvelle Aire Protégée dans le Centre Ouest de Madagascar, notamment dans le

massif du Makay. L'Association Nature Evolution est une association environnementale pour la sauvegarde de la biodiversité. Le partenariat entre Air Madagascar et Nature Evolution a débuté dès 2010, année à laquelle l'association a réalisé un reportage pour présenter le Makay, un relief ruiniforme.

Toujours dans le domaine des actions pour l'environnement, en 2015, Air Madagascar partage avec l'ONG L'Homme et L'environnement et l'association Rohy un projet d'éducation environnementale aux écoliers de l'Ecole Primaire Publique d'Ambohidranomanga. Ainsi, de manière ludique, les enfants apprennent à connaître la faune et la flore existant à Madagascar à travers des activités comme les ateliers de coloriages "écolo" et des animations imagées.

VI.1.2. Appui aux écoles primaires publiques

D'autre part, les actions d'Air Madagascar s'étendent dans l'appui des écoles primaires publiques. L'école pilote dans ce projet est l'EPP d'Ambohidranomanga. Les actions effectuées dans cette école se résument par la construction de deux salles de classe, et des toilettes pour les écoliers. L'école a également reçu les outils et matériel de classe utiles à ces nouvelles salles (bancs, tableau, livres, etc.) Air Madagascar a également fait construire un puits et un bassin proche du verger.

Les membres de la communauté locale, les parents d'élèves, les enseignants ainsi que les écoliers et les représentants d'Air Madagascar venus sur place ont participé à creuser la fondation des nouvelles salles de classe.

VI.2. Les projets

VI.2.1. L'Ecole Primaire Publique d'Ambohidranomanga

La propriété de l'Ecole Primaire Publique d'Ambohidranomanga est le site pilote d'Air Madagascar pour ses projets de reforestation qui cadrent dans l'engagement vert de la compagnie et ses actions pour le développement durable. Air Madagascar avec d'autres partenaires ont contribué à offrir des arbres fruitiers à cette école en avril 2013.

Photo n°09 : Les élèves de l'EPP Ambohidranomanga



Source : http://www.airmadagascar.com/sites/default/files/photo_1.JPG

L'Ecole Primaire Publique d'Ambohidranomanga est le site pilote d'Air Madagascar pour ses actions pour le développement durable. L'une des premières actions initiées par Air Madagascar a été la rénovation de l'école et la construction de nouvelles salles de classe. Ce projet a été financé par Air Madagascar et les membres de l'ATAF.

Photo n°10 : EPP Ambohidranomanga



Source : http://www.airmadagascar.com/sites/default/files/photo_3_0.JPG

VI.2.2. La reforestation

Air Madagascar étend sa zone de reforestation dans d'autres régions de Madagascar. Pour cette fois, Air Madagascar avec ses partenaires dans son engagement sociétal et ses actions pour le développement durable ont offert des plants d'arbres précieux et des arbres fruitiers à des écoles primaires publiques de la ville d'Antalaha.

Photo n°11 : Reforestations



Source : <http://www.airmadagascar.com/sites/default/files/photo 2.JPG>

VI.3. Les politique

En accord avec sa signature de campagne “Donnez du sens au voyage”, Air Madagascar poursuit sa logique d’entreprise citoyenne, et soutient le développement du tourisme écologique et responsable.

VI.3.1.Protéger l’environnement

Air Madagascar participe à la reforestation de Madagascar afin de préserver la biodiversité unique de la Grande Ile.

Le site d’Ampangabe :

Depuis 1986, le personnel d’Air Madagascar effectue un reboisement annuel au site d’Ampangabe. Depuis le premier reboisement de la Compagnie, 34000 pieds y ont été plantés.

VI.3.2.Impliquer l’homme

Air Madagascar milite pour un développement durable, avec l’implication et au bénéfice de tous, à commencer par les communautés des sites où la compagnie concentre ses actions.

La Nouvelle Aire Protégée d’Anjozorobe :

Depuis 2010, Air Madagascar appuie les actions de l’ONG Fanamby qui gère la Nouvelle Aire Protégée (NAP) d’Anjozorobe. Le principe de gestion de cette aire est l’implication et la

responsabilisation des communautés de base dans le processus de gestion durable et de développement local.

Ce sont les communautés locales qui entretiennent et récoltent le fruit des arbres plantés en 2010 par le personnel d’Air Madagascar sur le site d’Anjozorobe et à l’EPP Antsahabe-Anjozorobe.

VI.3.3. Investir dans l’avenir

Air Madagascar est convaincue que la responsabilisation face au futur doit se faire dès la base.

L’Ecole Primaire Publique d’Ambohidranomanga :

Construction de nouvelles salles de classe, constitution d’un verger... depuis 2013, Air Madagascar appuie l’Ecole Primaire Publique d’Ambohidranomanga. L’objectif est d’impliquer les enfants dans la construction d’un avenir durable et de leur permettre d’évoluer dans un environnement propice à leur épanouissement.

VI.3.4. Donner du sens au voyage ensemble

L’engagement qu’Air Madagascar formule est fort. Les employés, les partenaires et même les passagers sont invités à prendre part aux actions de la compagnie en faveur du développement durable.

Avec l’aide de ses partenaires spécialisés dans l’environnement et le développement durable, la compagnie aérienne nationale souhaite non seulement, diminuer son empreinte écologique mais également soutenir et améliorer la biodiversité à Madagascar. Les partenaires d’Air Madagascar pour la préservation de l’environnement malgache :

- Les compagnies-membres de l’Association des Transporteurs Aériens Francophones (ATAF)
- La Fondation Air France
- L’ONG Fanamby
- L’ONG L’Homme et l’environnement
- L’ONG Antongil Conservation
- Le Rotary Club Madagascar
- La société Guanomad
- Et des particuliers engagés...

Les enjeux environnementaux en chiffres :

- 1 arbre à Madagascar = + de 5 kg de carbone compensé par an
- 1 tonne de carburant brûlé = 3,15 tonnes de carbone émis
- 96 451 tonnes = l'émission carbone d'Air Madagascar en 2012

VI.4. ONTM (Office Nationale du Tourisme Madagascar)

Air Madagascar s'investit dans le relance du tourisme. L'ONTM a été conviée à la conférence de presse tenue par Air Madagascar le 12 février 2014. Une conférence de presse au cours de laquelle la compagnie aérienne nationale a présenté les points-clés de ses orientations stratégiques pour cette année 2015. Renouvellement modernisation sont les mots d'ordre en ce qui concerne l'avenir de la flotte de la compagnie. C'est dans ce cadre qu'elle prévoit l'acquisition de nouveaux appareils.

Un programme ambitieux 2015, épousant le programme national de relance du tourisme et répondant à la mission de levier de développement économique du pays, de la compagnie nationale. Cet objet se traduit concrètement par plusieurs actions : l'amélioration et la densification du réseau domestique avec entre autres l'augmentation des fréquences des vols, l'uniformisation des horaires de départ, l'application de nouvelles offres tarifaires et politique commerciales ainsi que la création de nouvelles lignes transversales.

Air Madagascar entend jouer pleinement son rôle de levier de l'économie et compte contribuer activement à la relance du tourisme. Toujours en étroite collaboration avec les principaux acteurs du secteur touristique, notamment l'ONTM, Air Madagascar prévoit dans sa compagnie nationale pour le tourisme de mettre en fous les événements touristique tels que le Festival Donia à Nosy Be ou encore le Festival des Baleine prévu se dérouler à Sainte Marie.

VI.4.1. Les salons qu'Air Madagascar participe

- ITB (Internationale Tourismus-Borse Berlin) : à Berlin, Allemagne du 09 au 13 Mars 2016
- WTM Africa (World Travel Market) : en Afrique du Sud, du 06 au 08 Avril 2016
- ITM (International Tourism Fair Madagascar) : à Antananarivo en mois de Juin 2016

- WTM (World Travel Market) : à Londres, du 07 au 09 Novembre 2016
- IFTM (International French Travel Market) : à Paris, du 20 au 23 Septembre 2016

VI.4.2. VISA

Le Visa d'entrée et de séjour avec une entrée unique est délivré aux touristes par les Représentation Diplomatique et Consulaires, ou à l'aéroport de débarquement moyennant le paiement du droit correspondant

- 80.000ar (environ 23 Euro) pour un séjour inférieur ou égal à un mois
- 100.000ar pour un séjour supérieur à 1 mois et inférieur ou égal à 2 mois
- 140.000ar pour un séjour supérieur à 2 mois et inférieur ou égal à 3 mois
- 150.000ar pour un séjour de plus de 3 mois jusqu'à 3 ans

CONCLUSION

Malgré les difficultés rencontrées, le temps passé au sein de la compagnie Air Madagascar était une occasion des plus enrichissantes et fructueuses. Le fait de pouvoir mettre dans le même sac la théorie à l'école à la pratique faite sur terrain afin de se munir d'un bagage intellectuel complet fait parti des atouts de la présente formation.

La pratique professionnelle accomplie nous a révélé beaucoup sur la réalité que représente la vie professionnelle à laquelle il est dûment primordial, à postériori, de s'y frôler surtout à la fin de sa carrière d'étudiant. Ce qui a été un apport substantiel nécessaire à la formation d'un futur Créateur.

Ainsi, c'est à travers ce travail que nous pouvons mettre en évidence l'importance imminente d'un tourisme durable en relation serrée avec d'autre opérateur économique comme l' Air Madagascar afin de préserver, de valoriser et de subventionner l'économie de quelconque pays par l'assaut de ses facteurs de développements.

Du fait de cette étude, nous nous sommes rendu compte de l'application que reflète la formation ou encore les périodes de stage sur le juste équilibre des points à sujettes comme la bonne gestion et l'amélioration des structures et infrastructures conformément aux normes internationales en vigueur.

C'est ainsi que nous acheminons et terminons ce rapport sans pour autant oublier d'encourager les stagiaires à venir en se reposant sur des données de recherches plus ou moins satisfaisantes. Il est pourtant ultime de poursuivre ou de combler d'autres recherches se reposant sur des principes méthodologiques car il est loin de dire que cet éventuel rapport est parfaitement adéquate voire suffisant.

BIBLIOGRAPHIE

- Air Madagascar Magasine, EVASION, une publication de Becom Editions & Communication, édition Avril 2015
- Annuaire Officiel du Tourisme, GUIDE TOURISTIQUE de Madagascar, édité sous l'égide du Ministère du Tourisme, 5 ème édition
- Le Magasine Officiel du Tourisme, INFO TOURISME Madagascar n°23, édité par l'Agence presse de l'Océan Indien, dépôt légal n° 2015/05/22 du Mai au Septembre 2015
- Le Magasine Officiel du Tourisme, INFO TOURISME Madagascar n°24, édité par l'Agence presse de l'Océan Indien, dépôt légal n° 2015/09/18 du Septembre 2015

WEBOGRAPHIE

- 1- Site Air Madagascar : www.airmadagascar.com depuis le février 2016
- 2- Page facebook, Air Madagascar Officiel le février 2016
- 3- Site du magasine officiel du tourisme de Madagascar : www.infotourisme-madagascar.com le février 2016

TABLE DE MATIERE

PAGE DE TITRE	I
RESUME.....	II
REMERCIEMENT.....	IV
SOMMAIRE.....	V
LISTE DES PHOTOS	VI
INTRODUCTION	1

PARTIE I : L’AIR MADAGASCAR

Chapitre I : L’Entreprise en générale

I-1- Les destinations	2
I-2- Les accord de code share.....	3
I-3- Les nombres des passagers transportés	4
I-4- Les flottes	4

Chapitre II: L’Entreprise par rapport au secteur d’activité

II-1- L’Historique de l’Air Madagascar	6
II-2- L’Entreprise aujourd’hui.....	6
II-3- L’Organigrammes	7
II-4- Les actionnariats	8

PARTIE II : LE CADRE DU STAGE

Chapitre III: Le stage au sein de l’entreprise

III-1- Les structure et organisation interne de l’entreprise.....	9
III-2- L’e-vente et web	10

Chapitre IV : Les travaux effectués et les apports du stage

IV-1- Les travaux effectués.....	13
IV-2- Les apports du stage	15
IV-3- Les difficultés du stage et les solutions apportées	15

PARTIE III : LES DEVELOPPEMENTS DU TOURISME DURABLE

Chapitre V: Les entreprises touristique liées à l’entreprise et ses partenaires

V-1- Les partenaires hôtels	17
V-2- Les partenaires environnementaux	17

Chapitre VI: Les rôles du transport aérien sur le développement du tourisme durable

VI-1- Les actions.....	19
VI-2- Les projets	20
VI-3- Le politique	22
VI-4- L’ONTM	23

Conclusion.....	26
-----------------	----

ANNEXES

LISTES DES ANNEXES

Annexe n°1 : Les codes trois lettres.....	i
Annexe n°2 : Les alphabets Aéronautiques.....	ii
Annexe n°3 : Les autres flottes.....	iii

Annexe n°1 : Les codes trois lettres

INTERIEUR

ATJ: Antsirabe

ANM: Antalaha

DIE: Antsiranana (Diegoz- Suarez)

FTU: Tolagnaro (Fort Dauphin)

IVT: Ivato

MJN: Mahajanga

MOQ: Morondava

NOS: Nosy Be

SMS: Sainte-Marie

SVB: Sambava

TLE: Toliara

TMM: Toamasina

TNR: Antananarivo

VAT: Vatomandry

WAI : Antsohihy

WAM: Ambatondrazaka

WFI: Fianarantsoa

REGIONAL

DZA: Dzaoudzi (Mayotte)

HAH: Moroni

MRU: Maurice

NBO: Nairobi

RUN: Réunion

SEZ: Seychelles

JNB: Johannesburg

LONG COURRIER

BKK : Bangkok

CDG : Roissy Charles de Gaulle

PAR : Paris

MRS : Marseille

CAN : Guangzhou

Annexe n°2 : Les alphabets Aéronautiques

A	ALPHA
B	CHARLIE
C	DELTA
D	ECHO
E	FOX TROT
F	GOLF
G	HOTEL
H	INDIA
J	JULIET
K	KILO
L	LIMA
M	MIKE
N	NOVEMBER
O	OSCAR
P	PAPA
Q	QUEBEC
R	ROMEO
S	SIERRA
T	TANGO
U	UNIFORM
V	VICTOR
W	WHISKY
X	X-RAY
Y	YANKEE
Z	ZOULOU

Annexe n° 3 : Les autres flottes

- ATR 72-600

Photo n°01 : ATR 72-600



Source: <https://www.google.mg/url/>

- De Havilland Twin Otter

Photo n°02: De Havilland Twin Otter



Source : <https://www.google.mg/>

- Pipper PA-350.

Photo n°03 : Pipper PA-350



Source : <https://www.google.mg/>