



*Air Madagascar*



Propriété exclusive d'Air Madagascar

# Réponses réglementaires aux préoccupations des passagers

26 MARS 2015

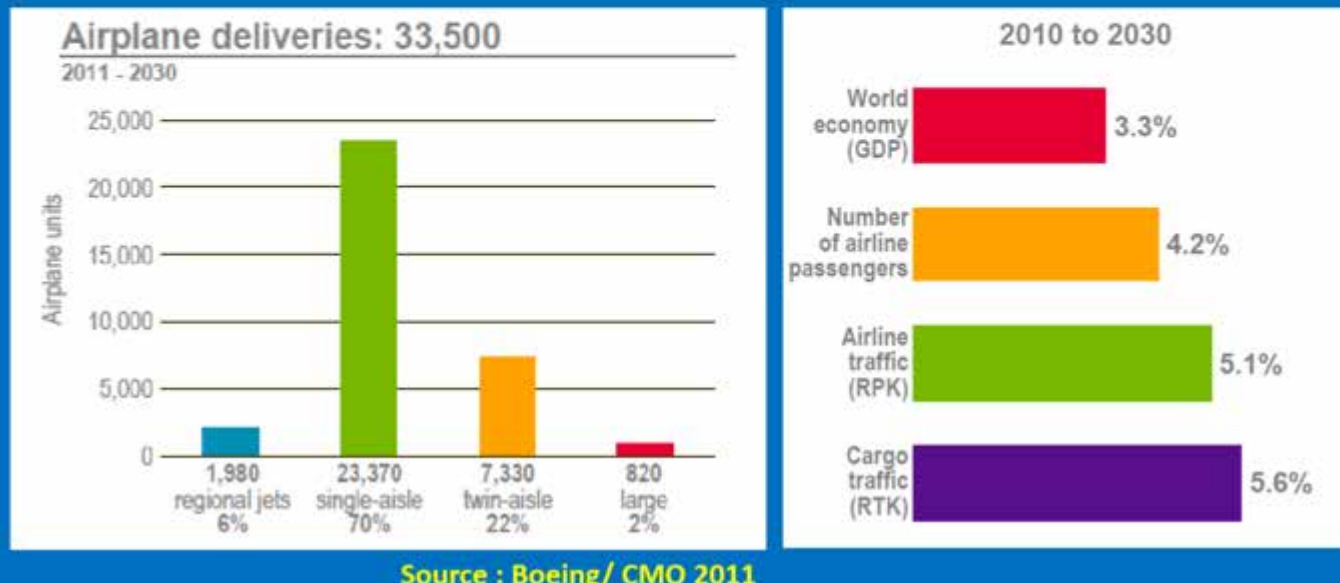
*Donnez du sens au voyage...*



# Tendances générales

## Tendances générales

- Consensus général = tendance à la croissance sur le long terme ( 20 ans )

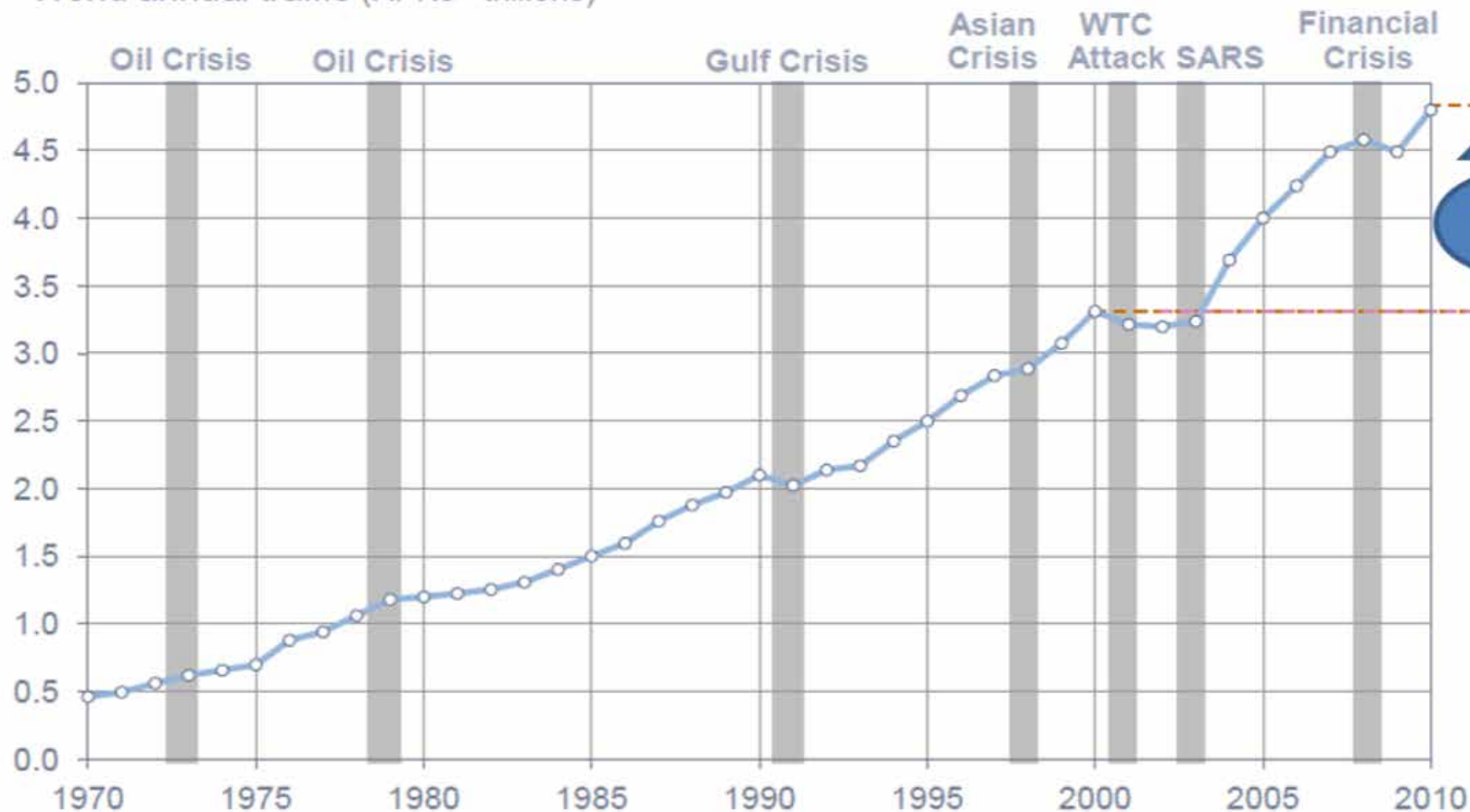


# Des crises, mais toujours de la croissance,

Certes.... Mais besoin de s'adapter pour les Compagnies



World annual traffic (RPKs - trillions)





# Des contraintes de plus en plus importantes

De nouveaux obstacles comme par exemple

## – MESURES DE SECURITE

On passe plus de temps dans les aéroports que dans les airs – pour le bonheur des aéroports et du développement de leurs recettes extra-aéronautiques

## – COMPLEXITE IMPOSEE PAR LA REGLEMENTATION

. Création d'un AOC • Certification IOSA • Organisation SGS • pluralités des lois et réglementations applicables

## – ETS / LE BRUIT

## – LES CONTRAINTES D'ACCES AUX MARCHES

## – LES CLIENTS DE PLUS EN PLUS EXIGEANTS



Les réseaux sociaux et NTIC ont aidé les clients à connaître davantage leurs droits



# Convention de Montréal

- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international faite à Montréal le 28 mai 1999
- Destinée à remplacer la Convention de Varsovie du 12 Octobre 1929
- Objectif: moderniser le régime juridique régissant la responsabilité civile des transporteurs aériens en cas de dommages causés aux passagers, à leurs bagages et aux marchandises à l'occasion d'un transport aérien international
- C'est une convention internationale applicable au sein des Pays et/ou organisations régionales l'ayant ratifiée.
- Situation: 111 parties
- Entrée en vigueur à Madagascar: 26/02/2007



# Règlement C.E

- Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.
- S'appliquant :
  - ü aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité;
  - ü aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre soumis aux dispositions du traité, à moins que ces passagers ne bénéficient de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire.

# Réglementation nationale



- Loi applicable à Madagascar: Loi n°2012- 011 du 13 Août 2012 portant "Code malagasy de l'aviation civile »; et ses décrets d'application.
- La réglementation nationale n'est pas destinée à être moins restrictive que les conventions, lois ou réglementations internationales.
- En effet, le décret n°2014-1106 fixant les règles économiques du transport aérien stipule:
  - Article: D6d.4.1-2 Application des droits des passagers

Les droits s'appliquent :

- aux passagers voyageant à l'intérieur du territoire malgache ;
- aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire malgache et à destination d'un aéroport d'un pays tiers au cas où ces droits ne sont pas prévus par la réglementation de ce pays tiers ;
- aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire malgache au cas où ces droits ne sont pas prévus par la réglementation de ce pays tiers
- Ce même décret stipule également dans son Article D6d.1.4-1 que « Tout transporteur aérien doit définir ses **conditions générales de transport** et les mettre à disposition des passagers, aux fins de consultation »

# Les challenges pour les Compagnies



## Assurer une offre de qualité

- Meilleure connectivité et fréquences des vols
- Programme de vols fiable et sans rupture
- Système "qualité, sécurité, sûreté« renforcé

## Assurer la rentabilité

- Optimisations des coûts malgré les proliférations des taxes, impositions et tendance à la baisse des tarifs des compétiteurs
- CGT attractives (Assistances commerciales et Indemnisations des passagers)

## Assurer une stratégie de développement cohérente

- s'assurer de la cohérence avec les réglementations en vigueur
- se doter des moyens en phase avec la stratégie de développement
- Surmonter les contraintes opérationnelles ( infrastructures ops)

## Assurer une meilleure intégration de services et coopération

- Facilitation et développement des arrangements commerciaux inter Compagnies pour la reProtection des passagers en cas d'irrégularités des vols (Codeshare, FIM, SPA)
- Alignement des niveaux d'indemnisation et traitement pour les vols interconnectés des.



# Positionnement OACI



- L'OACI a élaboré à l'intention des Etats un train complet de **politiques et d'orientations sur la réglementation et la libéralisation du transport aérien.**
- Cependant, les politiques de l'OACI dans le domaine de la réglementation économique n'ont pas de force contraignante mais impliquent l'obligation morale pour les États de les appliquer.
- Dans le but de promouvoir les politiques et les orientations de l'OACI, les ateliers et séminaires régionaux constituent des outils efficaces.
- Ces manifestations donnent aux Etats une occasion de s'échanger sur les pratiques et les difficultés éventuelles pour les suivre.

# Positionnement autres Organismes/Institutions



Comment inciter (imposer) la synergie des Compagnies et/ou Etats membres à renforcer la coopération et lever les barrières en matière de reprotection et acceptation sans conditions des passagers touchés par les irrégularités liées à une panne technique ou aléas hors contrôle (météo, évènements sociaux) de la Compagnie tractrice.

**Merci de votre  
attention**

