

GRÈVE À AIR ALGÉRIE

Les explications du directeur commercial

La journée du 16 mai 2017 a été marquée par une grève du personnel navigant d'Air Algérie, ce qui a valu de grandes perturbations des vols, tant au niveau national qu'international. Le directeur commercial d'Air Algérie, M. Zoheïr Houaoui, a été l'invité, jeudi, de la radio Alger Chaîne 3.

Mounira Amine-Seka - Alger (Le Soir) - Selon le directeur commercial de la compagnie Air Algérie, ce dernier mouvement de protestation qui survient après celui de l'équipe de maintenance, en février dernier, est lié à des doléances d'ordre salarial. «Si la compagnie n'a pas pu prendre ses dispositions, c'est uniquement par ce que la grève n'a pas été annoncée», a-t-il déclaré, ajoutant que «dès le déclenchement de cette grève, la direction a procédé à des négociations pour faire valoir la voie du dialogue et éviter les répercussions négatives sur le fonctionnement de l'entreprise. Chose qui a tout de suite porté ses fruits, puisque la compagnie a repris ses activités quelques heures après». Pour éviter ce genre de désagréments, le directeur commercial a déclaré que la compagnie reste disposée à établir un climat de confiance avec tous ses partenaires sociaux, «d'ailleurs, nous avons tenté de rattraper tous les désagréments qui en ont découlé le matin même», a-t-il souligné.

Concernant la relation de la compagnie avec ses clients, M. Houaoui a déclaré que la nouvelle équipe de la direction générale s'attelle à traiter les doléances qui reviennent le plus souvent, qui sont de l'ordre de la ponctualité. «Ces derniers trois mois, la ponctualité s'est améliorée de 75%, ce qui est le résultat de l'adhésion de l'ensemble des personnels d'Air Algérie, aussi bien le personnel navigant, commercial, que celui de la maintenance. Aussi, le personnel au sol a amélioré sa qualité d'accueil. Quant aux 25% restants, cela dépend de l'infrastructure aéroportuaire qui doit répondre également aux exigences.»

Air Algérie renouvelle sa flotte et déploie son réseau

Le directeur commercial de la compagnie a déclaré que l'entreprise aérienne nationale a acquis entre 2015 et 2016 un nombre de 16

avions qui comptent : 3 Airbus A330, 10 avions de type 737 ; et 3 avions de type ATR 72 600. Pour rappel, l'ancien directeur général de la compagnie, M. Bouderbala, avait parlé d'un plan relatif à l'acquisition d'une nouvelle flotte qui a été validé par le conseil d'administration, consistant à acquérir de nouveaux appareils entre 2016 et 2022 ; et entre 2022 et 2029, comprenant entre 20 et 22 avions. A ce propos, M. Houaoui a indiqué que la compagnie procède à des analyses non seulement pour l'acquisition de nouveaux avions, mais également pour le retrait des anciens, dans le but de s'adapter au marché «auquel nous faisons face. Il faut savoir que nous comptons une flottille de trois avions de type 767 qui sera retirée, à l'approche du programme hiver, ce qui nous permettra d'adapter la flotte aux besoins de la compagnie, en fonction de son déploiement sur plusieurs marchés, dans le cadre du plan de son développement qui sera accompagné par la nouvelle infrastructure qui devrait être mise en place au niveau du nouvel aéroport d'Alger, avec une capacité de 10 millions de passagers».

Cela entre dans le cadre de la nouvelle politique «hub» de la compagnie qui entend renforcer ses lignes sur le marché Afrique, appelé le trafic de 6° liberté, en destination de l'Afrique de l'Ouest, mais également conquérir des marchés nouveaux, comme la destination du Cameroun ou encore de Libreville. Selon le responsable, l'élément prépondérant que détient l'infrastructure aéroportuaire est le développement de cette stratégie qui permettrait au client d'avoir un meilleur traitement au niveau d'un aéroport intermédiaire.

Concernant la ligne Alger-New York qui devrait s'ouvrir en 2018, il reste un objectif que souhaiterait mettre en place Air Algérie qui a déjà émis le vœu de développer son réseau sur l'Amérique, au-delà de la ligne de Montréal, en mettant en place la ligne John-Fitzgerald-

Kennedy, à New York, «qui ne peut se mettre en place que via le processus d'audit et de certification de la part de l'autorité aérienne Federal Aviation Administration (FAA). Une implication pas forcément liée à Air Algérie, mais également aux autorités de l'aviation civile algérienne», précise M. Houaoui.

Un dispositif spécial pour la saison estivale

Pour la saison estivale qui s'étale du 18 juin au 16 septembre de chaque année, la compagnie Air Algérie mettra en place un dispositif visant essentiellement à prendre en charge les demandes de réservations et de transport des passagers, injectant une capacité en sièges de plus de 2 455 034 sièges, pour toutes les saisons, selon les déclarations du directeur commercial. Soit, une augmentation de 1%, comparée à l'an dernier. Il faut savoir que la part la plus importante de ce dispositif, déclare M. Houaoui, est celle du réseau France qui est le plus important, avec une capacité de plus de 1 096 264 sièges. Quant au réseau domestique (lignes intérieures), la capacité a évolué de 722 722 sièges.

Aussi, concernant la billetterie, la vente des billets, le directeur commercial a fait savoir que «la vente des billets en ligne est effective depuis le mois d'octobre 2016, moyennant la carte CIB, «cette procédure facilite la tâche à la compagnie, surtout que le client n'est pas obligé de se déplacer». A ce sujet, M. Zoheïr Houaoui a lancé un appel aux banques afin de mettre en place un code de sécurité internet spécial aux clients, pour leur permettre l'achat en ligne en toute sécurité, soulignant que «le code de sécurité a permis de passer d'un achat en ligne par jour à 20, ce qui est encourageant», ajoutant que «depuis 2008, l'achat des billets en ligne était effectué via des cartes bancaires internationales, telles les cartes VISA, Master Card et autres. Aujourd'hui, l'amélioration du site web d'Air Algérie facilite mieux la transaction».

Concernant le prix des billets, il est fixé selon le système management qui est pratiqué par l'ensemble des compagnies aériennes, ce qui

est une dynamique qui s'installe entre l'offre et la demande et «nous pratiquons des tarifs suivant le marché, même si Air Algérie fait de grands efforts dans ce domaine. Il faut savoir que depuis le 4 janvier 2016, notre compagnie fait des offres de prix spéciaux que nos clients peuvent retrouver sur notre site web. Ces tarifs typologiques s'adressent aux enfants, aux familles, aux seniors allant entre 40 et 65% ; et aux étudiants qui peuvent avoir des réductions allant jusqu'à 25%. Des procédés appliqués tout au long de l'année, y compris durant le mois sacré, dans le but de fidéliser nos clients», précise-t-il, expliquant que le revenu management sert à compartimenter la capacité de l'avion en plusieurs capacités, allant des tarifs moins chers vers les plus chers. «Si le client ne trouve pas de billets disponibles durant la promotion des tarifs, c'est que l'avion est complet, ce qui est le but de cette offre», explique-t-il.

Concernant les billets domestiques qui reviennent plus chers que les billets vers l'international, pour exemple : Alger-Djanet au prix de 28 000 DA ; Alger-Marseille au prix pouvant atteindre les 22 000 DA, M. Houaoui explique que les prix des lignes domestiques n'ont pas bougé depuis l'année 2004, soulignant que la distance entre Alger et Djanet est d'environ 2 000 kilomètres, ce qui équivaut Alger-Paris, soulignant que les lignes domestiques bénéficient également d'offres exceptionnelles, allant jusqu'à 25%. Sur ces offres, M. Houaoui précise qu'Air Algérie est la seule compagnie qui offre un excédent de bagages allant jusqu'à 5 kilos à ses clients, sans pour autant être en possession de carte de fidélité.

Aussi, la concurrence faite par les compagnies low cost (moindre coût), dont la compagnie Transalvia et Atlas Atlantic et Jet Air Fly, est contrée par une stratégie déployée par Air Algérie qui doit faire face en ralliant l'aspect coût, sachant que les compagnies low cost n'offrent pas les mêmes services qu'une compagnie régulière.

Quant à la question d'un auditeur relative aux écarts de comportement de certains employés d'Air Algérie, le directeur commercial a déclaré que «notre compagnie est certifiée ISO 9001 2000, dont le principe est l'écoute client. Il faut savoir que nous avons une structure qui répond aux doléances de nos clients qui peuvent y dénoncer ce genre de comportement», précise-t-il.

Même si la compagnie emploie 9 000 personnes, il faut savoir, selon le directeur commercial, que le nombre d'employés est fixé par la loi du ratio qui détermine le nombre d'employés par avion, dans le but d'offrir un meilleur service qui permettrait une meilleure productivité, sachant qu'Air Algérie possède une flotte de 60 avions. «Les désignations de tous les postes, y compris ceux de représentation à l'étranger, se font conformément aux procédures des ressources humaines qui font des recrutements de manière transparentes», précise M. Houaoui.

Quant au bilan financier, le directeur commercial de la compagnie a déclaré que «le bilan est équilibré et ne coûte absolument rien au Trésor public, ce qui lui permet de mieux se développer et atteindre ses objectifs, à l'avenir». Concernant sa publication, le responsable a répondu que cela relevait de la décision de la direction financière.

M. A.-S.

6^e JOURNÉE PHARMACEUTIQUE NATIONALE

La promotion de l'industrie pharmaceutique en question

La sixième journée pharmaceutique nationale qui se tient depuis la soirée d'hier consacrée exclusivement à l'accueil des invités ainsi qu'à la cérémonie officielle d'ouverture à l'hôtel Marriott de Constantine se penchera dès aujourd'hui sur les questions inhérentes à la promotion et la production pharmaceutique nationale ; thème générique choisi par ses organisateurs du Conseil national de l'Ordre des pharmaciens d'Algérie (CNOP), du Conseil national de déontologie médicale (CNDM) et de la Section régionale des pharmaciens.

Plus d'une dizaine de communications d'éminents spécialistes et/ou intervenants dans le domaine pharmaceutique ponctueront les travaux de cette journée de samedi qui sera animée, également par des débats non moins importants à l'élaboration des recommandations attendues de ce conclave.

Le «la» sera donné par la directrice générale de l'Agence nationale des produits pharmaceutiques (ANPP) M^{me} Benayed en l'occurrence et le D^r Allouache Bachri qui présenteront ce nouvel organisme créé il y a peine une année et devenu opérationnel depuis février dernier seulement.

Pour rappel, l'ANPP qui est une autorité administrative indépendante a pour mission «de veiller au contrôle de la qualité, de la sécurité, de l'efficacité et du référentiel des produits pharmaceutiques et des dispositifs médicaux à usage de la médecine humaine» de même qu'elle se charge de l'enregistrement de médicaments et l'homologation des produits pharmaceutiques et des dispositifs médicaux.

La pharmacovigilance en Algérie sera également au menu à travers les communications du P^r Loumi et du D^r Boubertakh Leila du Centre national de pharmacovigilance et de matériovigilance. Considéré comme un pôle d'excellence régional, l'Institut national de criminalistique et de criminologie (INCC-GN) sera représenté par le Cdt Boumerah Yacine qui débatera lui du rôle de l'INCC dans la lutte contre le phénomène de commercialisation illégale des médicaments psychotropes.

Les défis de la qualité des médicaments, l'industrie pharmaceutique entre contraintes et perspectives, l'évaluation 2016 de l'officine algérienne, quels intérêts pour l'industrie des dispositifs médicaux algériens dans l'adoption de la certification et marquage CE, pour un développement pharmaceutique de qualité : quelles perspectives pour les biosimilaires : voies et moyens, information médicale adressée aux professionnels de la santé et enfin l'apport et les contraintes de la culture cellulaire dans le contrôle de la qualité, recherche et développement sont autant d'autres thèmes choisis par les organisateurs et qui seront objets de communications et débats entre spécialistes et opérateurs de ce secteur qui focalise l'intérêt particulier des pouvoirs publics à travers une tutelle qui fait de l'industrie pharmaceutique un fer de lance de sa politique de réforme.

K. G.

TOURISTES ÉTRANGERS

Vers la facilitation de l'octroi des visas

Le Salon international du tourisme et des voyages (Sitev 2017) a été inauguré jeudi après-midi au Palais des Expositions des Pins-Maritimes. Placé sous le signe : «2017 : Année internationale du tourisme durable pour le développement», le Salon, qui s'étalera jusqu'au 22 mai, verra la participation de pas moins de onze pays étrangers.

Younès Djama - Alger (Le Soir) - Sont attendus des représentants de la Tunisie, de la Palestine, de la Syrie, de l'Égypte, de la Turquie, des Émirats arabes unis, du Mexique, de la France, de la Malaisie, du Portugal et de l'Éthiopie. Ce Salon — devant regrouper 210 exposants, dont 25 représentants de 11 pays étrangers — se veut, selon les organisateurs, une «grande manifestation annuelle du tourisme, pour que tous les partenaires nationaux et étrangers du secteur, ainsi que les professionnels puissent échanger, entre eux, des expériences et des contacts directs, en exposant leurs produits touristiques, dans l'objectif d'attirer les touristes en prévision de la saison estivale».

Cette 18^e édition permettra également aux visiteurs de découvrir les différentes expositions touristiques disponibles durant la prochaine saison estivale, afin qu'ils puissent choisir leurs destinations touristiques adéquates avec leurs besoins.

Le Salon est, en somme, «une occasion importante pour dynamiser le tourisme domestique, et ce, en faisant connaître les différentes capacités dont dispose l'Algérie en matière de tourisme, dans le but d'attirer le plus grand nombre de touristes», note le directeur de l'Office, mettant l'accent sur le fait que les marchés internationaux du tourisme sont orientés, ces dernières années, vers ce produit qui associe pérennité et durabilité, dans ces conditions.

Le ministre du Tourisme, Abdelwahab Nouri, a annoncé que le gouvernement a pris des mesures de facilitation pour la création des agences de voyages. «Le Premier ministre a signé un décret qui simplifie et facilite les procédures de création des agences de voyages. Nous avons mis en place un groupe de travail autour du visa, pour en faciliter l'octroi aux touristes étrangers et nous avons maintenu le fonds d'aide au profit des artisans en dépit de la crise financière», a-t-il fait savoir.

Le ministre, qui a visité les stands en présence des membres du gouvernement et de la ministre du Tourisme de la Tunisie, Selma Elloumi Rekik, a souligné l'importance de cet événement pour faire du secteur un substitut aux hydrocarbures. «Nous devons dire la vérité aux citoyens. Nous ne pouvons pas changer la situation du jour au lendemain. Mais nous avons un programme ambitieux pour combler les lacunes du secteur et le booster en avant.»

Y. D.