



ROYAL AIR MAROC EN VOL VERS DE NOUVELLES AMBITIONS...

Avec plus de 65 ans d'histoire au service du Royaume, de son développement et de son rayonnement à l'international, Royal Air Maroc est le fleuron marocain du transport aérien.

Aujourd'hui, la relance est au rendez-vous, la capacité de résilience de la Compagnie et ses efforts de modernisation lui permettent d'afficher des performances exceptionnelles supérieures à l'avant crise sanitaire.

Dans ce contexte porteur, l'**Etat estime que les conditions sont réunies** et les fondations de la Compagnie Nationale consolidées pour lui permettre d'entamer une nouvelle page de son histoire vers une nouvelle ère d'expansion.

UN NOUVEAU BUSINESS MODEL GLOBAL

À travers un nouveau business model global, Royal Air Maroc va changer de dimension au profit du pays, de son économie et de son rayonnement.

Ce plan d'expansion s'appuie sur **un développement conséquent de sa flotte** et un redéploiement de **sa stratégie d'exploitation**.

Ainsi, Royal Air Maroc devrait passer du statut de **compagnie traditionnelle**, dotée d'un hub régional moyen-courrier Nord-Sud, à celui de **transporteur global**, avec un rythme de croissance supérieur, en exploitant un hub transcontinental Nord-Sud et Est-Ouest, une nouvelle approche «point-à-point» et un réseau national transversal.

2019

60 Avions



7,5 millions de passagers



16,5 milliards DH de CA

99 destinations



2037

200 Avions



31,6 millions de passagers



94 milliards DH de CA

143 destinations





VERS LE «TRANSPORTEUR GLOBAL»

Dans le cadre du nouveau contrat programme entre Royal Air Maroc et l'Etat marocain, la Compagnie engage un plan de développement qui devrait lui permettre de changer de dimension et de se positionner en transporteur global aux ambitions internationales à l'horizon 2037.

A COURT TERME

Renforcement de l'offre sur le réseau actuel et premiers développements sur les réseaux moyen-courrier et long-courrier

- Croissance globale maîtrisée
- Plan d'ouverture de lignes long courrier
- Lancement du «point-à-point» touristique et ethnique
- Phase de confirmation de la stratégie adoptée

Ouvertures de lignes d'ici 2027 :

- EUROPE : Manchester, Munich, Zurich, Naples
- AFRIQUE : Tripoli, Ndjamen, Abuja, Nairobi, Johannesburg, Ile de Sal (Cap Vert)
- MOYEN ORIENT : Beyrouth, Amman
- AMERIQUE : Los Angeles, Sao Paulo, Rio de Janeiro
- ASIE : Beïjin, Guangzhou





A MOYEN TERME

La Compagnie Nationale devient un Transporteur Global

- Changement de dimension
- Doublement de la flotte
- Nombreuses ouvertures de lignes moyen-courrier et long-courrier sur les 4 continents

Ouvertures de lignes d'ici 2037 :

- EUROPE DU NORD : Varsovie, Budapest, Dublin, Lille, Copenhague, Berlin, Düsseldorf, Oslo, Hambourg, Stuttgart, Prague, Vienne, Stockholm, Birmingham, Bucarest
- EUROPE DU SUD : Athènes, Catane, Florence, Faro, Alicante, Bilbao, Palma de Majorque
- AFRIQUE : Oran, Khartoum, Kigali, Dar Essalam, Addis Abeba
- MOYEN ORIENT : Koweït, Mascate
- AMERIQUE : Vols directs Rabat-New York et Marrakech New York, San Francisco, Chicago, Boston, Toronto, Mexico, Buenos Aires, Lima
- ASIE : New Delhi, Kuala Lumpur, Shangaï, Tokyo, Seoul

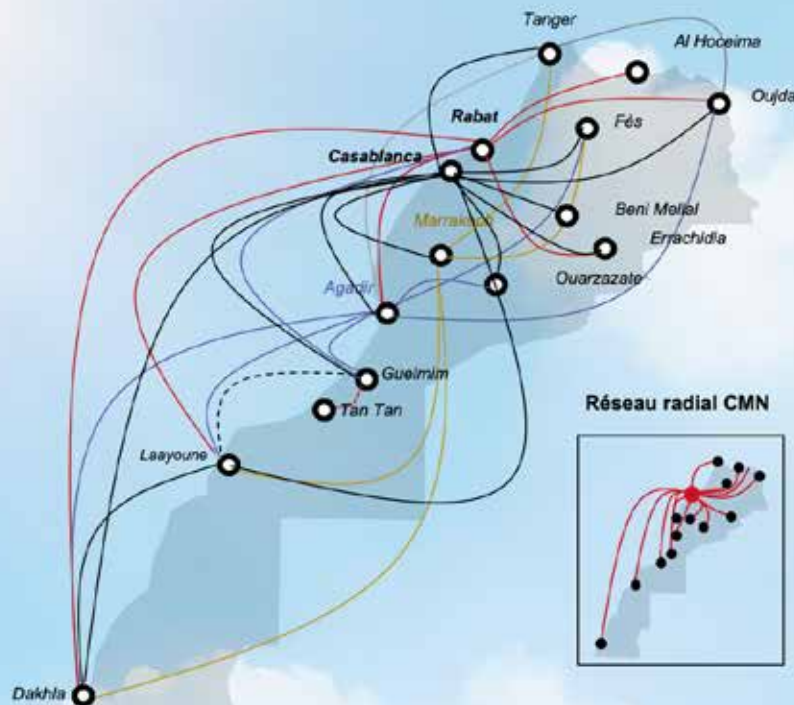




UNE NOUVELLE APPROCHE TRANSVERSALE DU RÉSEAU NATIONAL

Mieux connecter les villes du Royaume, désenclaver les régions reculées et promouvoir le tourisme intérieur

- Au-delà du réseau radial sur le hub de Casablanca, un projet de réseau intérieur transversal développé pour les 12 régions du Royaume
- Nouvelles dessertes au départ de Casablanca, Rabat, Agadir
- Nouvelles lignes transversales connectant Fès, Nador, Oujda, Guelmim, Laayoune, Dakhla
- 46 lignes desservies
- 173 fréquences
- Modules court et moyen-courrier adaptés



SUR LE «POINT-À-POINT, ROYAL AIR MAROC RENFORCE SON RÔLE AU SERVICE DU TOURISME ET DES MAROCAINS DU MONDE»

Montée en puissance progressive de la connectivité des principales destinations nationales :

- Rabat, Tanger, Nador, Oujda, Fès, Agadir, Marrakech, Ouarzazate, Errachidia, Dakhla

Avec les bassins émetteurs :

- Paris, Marseille, Lyon, Nantes, Toulouse, Bordeaux, Montpellier, Madrid, Barcelone, Valence, Rome, Milan, Bologne, Genève, Bruxelles, Amsterdam, Londres, Manchester, Berlin, Francfort, Düsseldorf, Zurich, Vienne, Istanbul,



UNE NOUVELLE PAGE DANS LA CONTINUITÉ D'UNE HISTOIRE DE DÉFIS

Depuis sa création, le 28 juin 1957, suite à la fusion d'Air Atlas et Air Maroc, Royal Air Maroc a su répondre aux attentes de ses clients et aux orientations stratégiques du Royaume

Dès sa naissance, la compagnie a permis à reconnecter les **Marocains du Monde** avec leur pays.

Elle a également joué **un rôle majeur pour le développement du secteur touristique** et pour la promotion de la destination Maroc en France et en Europe, forte de son réseau de représentations, et à travers le développement d'offres avec les principaux voyagistes européens. A fin 2019, Royal Air Maroc transportait plus de 2 millions de touristes par an sur le Maroc au départ de 46 pays dans 4 continents.

Au plan national, Royal Air Maroc contribue au **désenclavement des régions** du Royaume à travers plus de 15 lignes radiales connectant les principales villes du pays à sa capitale économique.

La Compagnie assure enfin la mission stratégique de **transporteur des pèlerins marocains** vers les Lieux Saints pour la Omra et le Haj.

Porte drapeau marocain dans 46 pays avec une image de marque reconnue, notamment sur la sécurité et la qualité, elle participe depuis son origine au rayonnement du Royaume, et agit comme un vecteur du soft power marocain dans le continent Africain.

ACCÉLÉRATEUR DE L'ÉCOSYSTÈME AÉRONAUTIQUE NATIONAL

Vecteur de développement du secteur aéronautique au Maroc, la Compagnie Nationale a toujours joué un rôle pionnier dans le développement d'un secteur aérien au Maroc dynamique et porteur d'opportunités.

Le Groupe Royal air Maroc a déployé une dizaine de filiales et de «joint ventures» avec des acteurs majeurs dans l'industrie et dans les services liés au transport aérien.

Le Centre Industriel Aéronautique, RAM Cargo, RAM Express, RAM Handling, Atlas Servair, AOL, AMS jouent un rôle structurant au sein de l'écosystème aéronautique national, de même que les sociétés conjointes créées avec SNECMA (SMES), Safran (Aerotech Industries), STTS, Amadeus, etc.

En matière de valorisation des ressources humaines, la création de l'ENPL, (École nationale des pilotes de ligne) dès 1970, puis l'investissement dans la RAM Academy, Casa Aero en partenariat avec Boeing Flight Training et le soutien à l'Institut spécialisé des métiers de l'aéronautique de Nouasser avec l'OFPPT contribuent fortement à la montée en compétence du secteur.



UNE FLOTTE EN CONSTANTE ÉVOLUTION

La Compagnie Nationale a toujours veillé à moderniser sa flotte pour se maintenir au diapason des innovations.

A chaque phase de son développement, Royal Air Maroc s'est dotée des appareils de dernière génération les plus performants permettant d'offrir le plus haut niveau de sûreté et d'améliorer l'expérience clients.

1957 : Introduction du Lockheed Constellation L749

1960 : Introduction du premier Jet, la Caravelle SE 210

1970 : Introduction du Boeing 727 augmentant sensiblement la capacité

1973 : Introduction du Boeing 707 quadri réacteurs, améliorant le rayon d'action

1976 : Introduction du premier Boeing 737-200

1978 : Introduction du premier Boeing 747-200 Combi

1978 : Introduction du Boeing 757, premier monocouloir long courrier

Juin 1998 : Royal Air Maroc, Launch Customer du 737-800

2002 : Introduction du premier Boeing 767-300

2002 : Réception des premiers Airbus A321-100

2011 : Royal Air Maroc devient le Launch Customer de l'ATR 72-600

2014 : Introduction 1er module 100 Embraer E190

2016 : Introduction du Boeing 787-8 Dreamliner

2018 : Introduction du Boeing 787-9 Dreamliner

2018 : Introduction du Boeing 737 MAX 8





PLUS DE 65 ANS DE DÉVELOPPEMENT MAÎTRISÉ

L'extension progressive de sa flotte a permis à Royal Air Maroc de déployer une stratégie de développement maîtrisée qui lui a permis d'étendre son réseau à travers les quatre continents, avec des phases d'expansion importantes.

Au cours des deux premières décennies (1957-1977), les développements sur l'Europe et sur le réseau intérieur sont suivis par une phase de forte expansion avec **les premières ouvertures Long Courrier** sur New York, Montréal, Le Caire, Jeddah, Beyrouth...

Au milieu des années 1980, répondant aux enjeux d'une industrie touristique en croissance, **les premières lignes «point-à-point»** régulières connectent Paris à Marrakech et à Ouarzazate.

En 1997, le réseau Royal Air Maroc se structure avec le lancement du Hub intérieur de la compagnie à l'aéroport Mohammed V de Casablanca.

Cette stratégie ira en se renforçant avec **l'industrialisation du Hub international** et la forte expansion sur l'Afrique à partir de 2005.

Entre 2016 et 2019, la Compagnie connaît **une nouvelle phase de forte expansion axée sur le Long Courrier**, avec les ouvertures de Washington, Miami, Boston, Rio de Janeiro, Nairobi, Amman, Athènes, Vienne...

Le lancement de la base de Laâyoune en 2019 constitue une date importante marquant la volonté de la Compagnie de contribuer activement au développement de tous les territoires du Royaume.

2020 voit le lancement de **la première ligne Ultra Long Courrier** avec l'ouverture du Casablanca Pékin.

Cette dynamique ralentie par la crise du COVID-19 reprendra dès 2021 avec l'ouverture de **la première route entre Casablanca et Tel Aviv** et la réouverture en 2022 et 2023 de la quasi-totalité des lignes dont l'activité avait été interrompue par la crise sanitaire.



UNE HISTOIRE JALONNÉE DE CRISE ET D'OPPORTUNITÉS

Certes le COVID-19 et son impact sur le secteur aérien international mis à l'arrêt durant de nombreux mois resteront dans les annales de l'industrie comme un aléa exceptionnel et historique.

La violence de la crise a permis de révéler les capacités de résiliences de la Compagnie Nationale, forgées par une histoire jalonnée de cycles, de crises, de nouvelles orientations stratégiques et d'opportunités.

A chaque étape de son histoire, Royal Air Maroc a toujours su trouver les voies d'un nouveau départ, plus forte, plus résiliente, grâce à la robustesse de ses fondamentaux et à l'engagement et au sens du devoir de ses collaborateurs.

1973-1974 : Premier choc pétrolier

1980-1983 : Légère récession due au deuxième choc pétrolier

1984-1990 : Forte croissance de 64% du trafic

1991 : Crise du transport aérien mondial avec la première guerre du Golfe

2001 : Impact du 11 septembre 2001 sur le trafic aérien

2006 : Open Sky avec l'Europe et libéralisation du trafic aérien

2009 : Crise économique globale des subprimes

2020 : Crise majeure sans précédent due à la pandémie du COVID-19





UN INSTRUMENT DE SOUVERAINETÉ FACE AUX CRISES

Face aux épreuves et aux crises, la Compagnie Nationale a toujours répondu présente au service de l'Etat et des citoyens, mais aussi des Marocains et Africains du Monde...

1961 : Au lendemain du tremblement de terre à Agadir, la Compagnie Nationale est sollicitée par l'Etat pour évacuer les touristes.

2014 : Lors de la crise sanitaire majeure du virus Ebola, Royal Air Maroc est la seule compagnie aérienne à maintenir ses vols, dans une démarche solidaire, vers la Sierra Leone, le Liberia et la Guinée-Conakry.

Catastrophes naturelles : La Compagnie est le premier recours de l'Etat pour évacuer les citoyens Marocains victimes d'une catastrophe naturelle dans le monde. Ce fut le cas notamment lors du terrible tremblement de terre qui toucha le sud de la Turquie en février 2023.

Guerres : Royal Air Maroc mobilise sa flotte pour évacuer les ressortissants Marocains durant les conflits armés dans le monde. La Compagnie assura ainsi le rapatriement des étudiants marocains d'Ukraine au moment du déclenchement du conflit russo-ukrainien en février 2022. Il en a été de même pour la récente crise au Soudan.

COVID-19 : Au service de l'Etat et de la lutte contre la pandémie, plus de 83 opérations charter sur gros porteurs ont été effectuées, pour le transport du matériel médical et des vaccins destinés aux citoyens Marocains.

Opération Marhaba 2021 : Sur les Hautes Instructions de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, la Compagnie a assuré la mise en place d'un dispositif historique pour permettre aux Marocains du Monde de regagner par voie aérienne le Royaume après plus d'un an loin des leurs.





MAIS AUSSI LE PARTENAIRE DES JOIES ET DE SUCCÈS

Royal Air Maroc s'engage aussi aux côtés de tous les Marocains pendant les grands moments de succès et de fierté nationale.

COP22 en 2016 : Transporteur officiel, la Compagnie Nationale contribue activement aux efforts de l'Etat marocain pour la promotion de l'environnement et du développement durable.

Coupe d'Afrique des Nations, Coupe du Monde : Mise en place de moyens renforcés pour transporter le public national et encourager nos équipes.

World Cup Qatar 2022 : Royal Air Maroc est le Transporteur Officiel de nos Lions de l'Atlas et établit un véritable pont aérien pour transporter le meilleur public du monde supporter ses héros. Un pont aérien entre Casablanca et Doha a assuré plus de 160 vols sur des avions gros porteurs.

Sponsoring culturel : Royal Air Maroc soutient de nombreux événements et festivals, vecteurs de promotion de la culture au Maroc et en Afrique.



LE TRANSPORT VERS LES LIEUX SAINTS, UNE MISSION HISTORIQUE

Pour assurer dans les meilleures conditions une saison Omra et Hajj 2023, Royal Air Maroc a mobilisé des ressources massives pour réussir le déplacement des pèlerins vers les Lieux Saints et renforcé les moyens d'accueil au niveau des aéroports marocains ainsi qu'au niveau des aéroports et des hôtels sur Mekka, Jeddah et Médine.





UNE STRATÉGIE «CUSTOMER ORIENTED»

Au cours des dernières années, la Compagnie Nationale a lancé de nombreux chantiers d'amélioration pour améliorer la qualité de service et préparer son changement de dimension.

Le Terminal 1 de l'aéroport Mohammed V a été dédié dès janvier 2019 à la Compagnie Nationale pour fluidifier le transit et offrir une expérience personnalisée aux clients.

Les avions de Royal Air Maroc ont été progressivement, à partir de fin 2018, habillés d'une **nouvelle livrée**, inscrivant la Compagnie Nationale dans la modernité et véhiculant son nouveau dynamisme

Révélés en septembre 2022, les **nouveaux uniformes** des Personnels Naviguant Technique et Commercial constituent une nouvelle signature visuelle pour Royal Air Maroc, mettant en avant le patrimoine culturel marocain et l'ancrage africain de la Compagnie.

A bord, la diversification des **prestations catering** en fonction du temps de vol et le nouveau service «à la carte» sur la Business class long courrier valorisent la qualité de l'accueil et du service, renforçant une touche culinaire originale, marocaine, africaine et internationale.

Les espaces au sol valorisent également la nouvelle image, avec un **salon VIP** entièrement réaménagé à Paris Orly et à Casablanca et l'ouverture d'un nouveau salon domestique au cours de l'été 2023.





TRANSFORMATION DIGITALE

Royal Air Maroc a également entamé un processus intense de transformation digitale pour accompagner son développement...

La Digital Factory lancée en 2018 permet de développer des solutions métier in house.

La transformation du site Royalairmaroc.com et de l'App RAM, leur ont permis de devenir le 1^{er} canal de vente de la compagnie (3,8 milliards DH en 2022).

Le Digital Open Innovation Program, premier du genre pour une compagnie aérienne à l'échelle globale, favorise l'innovation incrémental au sein de la communauté des startups nationales et internationales. La 2^{ème} édition de ce dispositif s'est tenue en juin 2023.

Digitalisation du parcours client :

- Web Check-in
- Bornes libre-service
- Skypress : Digitalisation de la presse
- Skyshop : précommande Duty free online
- Application RAM Assistant
- Cash & Miles
- Bag drop
- Bag journey

Digitalisation des process internes

- TAT Cabin pad pour la gestion des préférences clients à bord
- Dématérialisation de la documentation à bord
- Implémentation généralisée de SAP
- Digitalisation des process achat (e-sourcing)
- Multiplication des data centers sur 2 sites redondants





DES DISTINCTIONS DE HAUT NIVEAU

La démarche « customer oriented » de Royal Air Maroc et sa mobilisation pour l'amélioration de la qualité ont été saluées par l'obtention pour la 9^{ème} année consécutive du **label 4 étoiles de SKYTRAX**.

La Compagnie a également été classée **Meilleure Compagnie en Afrique** par la 18^{ème} édition du «GT Tested Reader Survey» du magazine Global Traveler. Dans la même enquête, Royal Air Maroc est désignée 4^{ème} meilleure compagnie aérienne de la zone MENA – Afrique du Nord et Moyen Orient.

2020, LA CONSÉCRATION ONEWORLD

La transformation globale de la Compagnie lui a permis d'intégrer **oneworld**, une des plus prestigieuses alliances mondiales réunissant 13 compagnies internationales de référence.

Cette intégration est porteuse de nombreux avantages :

Pour le Maroc

- Accès à une base clients de plus de 600 millions de grands voyageurs
- Connexion de nos destinations touristiques à plus 1.500 routes en partenariat dont 120 pays non couverts auparavant

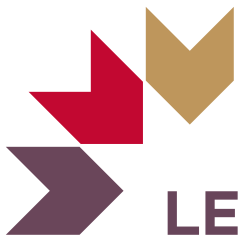
Pour Royal Air Maroc

- Revenus additionnels sur 3 ans estimés à 150 Millions USD
- Partage de code avec les compagnies membres
- Alignement avec les standards de qualité de l'alliance
- Association avec l'image de marque oneworld

Pour les clients

- Choix plus important de destinations à travers le réseau partenaires
- Accès à +650 lounges et partage de miles sur les vols partenaires
- Tarifs plus intéressants grâce aux accords commerciaux





LE DÉFI D'UNE NOUVELLE GÉNÉRATION

La saga de Royal Air Maroc, c'est avant tout celle et surtout celle de ses Femmes et de ses Hommes, talentueux, passionnés et engagés au service de l'Excellence.

LES RESSOURCES HUMAINES EN 1^{ÈRE} LIGNE DU CHANGEMENT

Dirigeants, commandants de bord et pilotes, personnels navigants techniques et commerciaux, agents au sol comme à bord des avions, et l'ensemble des fonctions supports, au Maroc comme à travers l'ensemble des représentations de la Compagnie à travers le monde, tous sont garants de la réussite collective et de la qualité de l'expérience client.

La nouvelle page qui s'ouvre pour la Compagnie est aussi un challenge pour tous les collaborateurs de Royal Air Maroc.

Après plus de 65 ans de progrès, marqué par tant de personnalités brillantes et de moments forts, c'est aujourd'hui le défi d'une nouvelle génération qui s'ouvre...

