Communiqué de presse
Mercredi 02 avril 2025

MADAGASCAR AIRLINES SUR LA VOIE DU RENOUVEAU

Avec le plan Phénix 2030, la compagnie nationale engage sa transformation : digitalisation et expérience client, excellence opérationnelle, renouvellement de la flotte, alliances stratégiques et hub à Ivato.

INTRODUCTION

Depuis plusieurs années, Madagascar Airlines a traversé de profondes turbulences. En janvier 2024, juste après le changement de gouvernance, la situation de la compagnie était particulièrement critique : sur une flotte de six appareils, seuls un à deux avions étaient en mesure de voler. Les autres étaient cloués au sol, faute de financements pour assurer leur maintenance et leur remise en état. Cette situation était la conséquence directe des difficultés de gestion passées. Ce contexte a laissé des traces profondes dans l'organisation, les infrastructures, et jusque dans la perception même de la compagnie.

Pourtant, malgré cette fragilité persistante, les fondations du redressement ont été posées dès les premières semaines de 2024. Le **Plan Phénix 2030** a alors été relancé avec pour ambition de remettre Madagascar Airlines sur la voie de la **rentabilité, de l'excellence opérationnelle et de la qualité du service à la clientèle**.

Cette ambition passe par :

- Un recentrage de l'activité sur son **réseau intérieur**,
- Un travail en profondeur de **rénovation, d'augmentation et d'homogénéisation de la flotte**,
- Une **ouverture progressive vers l'international** grâce à des alliances ciblées et à l'établissement d'un hub à Ivato.
- Une **transformation digitale** des processus et de l'expérience client,

Ce document dresse un panorama des actions engagées et des premiers résultats obtenus, en toute transparence, **sans prétendre que tout est accompli**, mais en soulignant la trajectoire positive désormais enclenchée.

1. RENFORCEMENT DE LA FLOTTE

- **Remise en état des appareils de la flotte** : ce travail qui a démarré dès le début 2024. La fin de la remise en état complète de la flotte sera achevée cette année.
- **Une sortie des appareils les plus anciens** : certains appareils, soit anciens, soit loués trop chers ont été restitués.
- **L'achat d'un appareil à Air Austral** : précédemment loué à Air Austral, cet avion est désormais la propriété de l'entreprise.

- **2 nouveaux appareils** : en parallèle, un appel d'offre a permis de conclure l'acquisition de 2 aéronefs supplémentaires, l'un arrivé en décembre dernier, l'autre arrivant début avril.

2. EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE (MOYENS TECHNIQUES ET INFRASTRUCTURELS)

- **L'acquisition d'un important stock d'équipements**. La compagnie a rencontré des difficultés opérationnelles, qui ont généré retards et annulations. Pour pallier cela, deux moteurs et un train d'atterrissage de secours ont été acquis en 2024, et d'ici juillet 2025 un stock d'équipements, de pièces détachées et d'outillages viendra compléter le dispositif. Grâce à ce stock d'une valeur totale de 8M$ environ, nous pourrons à terme faire face beaucoup plus efficacement aux pannes techniques survenant régulièrement sur tout avion.
- **Le recrutement et la qualification de 24 Mécanos** : l'excellence technique de nos mécaniciens est l'un des points forts de l'entreprise. Nous avons donc lancé début 2024 une campagne de recrutement pour assurer la transmission du savoir-faire et la continuité d'une maintenance technique de qualité.
- **Acquisition de matériels de piste et de matériels roulants** : une partie de notre parc était devenu obsolète et nous ferons cette année l'effort de le renouveler.
- **Extension de la licence IOSA en 2024** : après un audit qualité complet sur le respect des normes de sécurité, IATA nous a accordé, avec les honneurs, l'extension de notre certification IOSA, qui est un label de qualité qui atteste du sérieux de l'entreprise dans ce domaine de la sécurité.
- **Acquisition de moyens de communication AIR-SOL (BLU)** pour les provinces : la communication entre l'équipage technique et le personnel au sol améliore la fluidité et la sécurité des opérations.

3. EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE (PROCESSUS NUMÉRIQUES)

- **Un nouvel ERP Maintenance** : cette plateforme unique de gestion intégrant les activités de la maintenance, des achats et de la gestion des stocks de pièces aéronautiques permettra de simplifier nos processus internes tout en les rendant plus robustes, optimiser nos coûts et nous orienter résolument vers une maintenance plus préventive.
- **L'adoption de l'« Electronic Flight Bag »** : va améliorer la productivité de nos pilotes (PNT) et faciliter nos opérations. L'ensemble de la volumineuse documentation opérationnelle de bord sera rendu accessible via des tablettes individuelles, et leur contenu rafraîchi en permanence. Les phases de préparation et de briefing pré-vol, la conduite des opérations en vol, ainsi que les actions de debriefing et de reporting post-vols en seront améliorées.
- **Un logiciel Qualité et Conformité upgradé** : soucieuse de maintenir un haut niveau d'exigence dans la sécurité des vols et la qualité réglementaire, la compagnie nationale met en place ce nouveau logiciel permettant d'améliorer la gestion de la sécurité et la conformité sur l'ensemble des domaines opérationnels : Opérations aériennes, Maintenance, Opérations en escale.
- **Mise en place d'un système de reporting et de pilotage et d'une structure de Business Intelligence dédiée** afin de renforcer le pilotage de la performance et structurer l'approche de gouvernance par les données.

- **Upgrade de l'infrastructure IT** : en quelques mois nous sommes passés de technologies vieilles de 30 ans à des datacenters, stockages sur cloud, nouveaux réseaux et un renouvellement progressif du matériel informatique, des outils de messagerie et de la bureautique.

4. STRATÉGIE D'ALLIANCES ET HUB À IVATO

- **Madagascar Airlines met en place une stratégie d'alliances d'envergure**. Un premier partenariat stratégique a été signé début 2025 avec Air France, avec des codeshare entre Tananarive, Paris et d'autres destinations du réseau Air France ; cela inclut la facilité pour le client, en Europe comme à Madagascar, de réserver sur un seul billet, sous un code « MD » (Madagascar Airlines), par exemple un parcours Francfort – Paris – Tananarive – Fort-Dauphin, et avec un tarif de bout en bout. D'autres partenariats stratégiques sont aussi en préparation pour 2025.
- **Dans le même temps, l'entreprise a mis en place un véritable hub à Ivato**, en réorganisant son programme de vols en profondeur de manière à faire coïncider ses horaires avec l'arrivée et le départ des vols des partenaires. En rendant ainsi les trésors touristiques de la Grande Ile bien plus faciles à atteindre, Madagascar Airlines aide au développement du tourisme national. Les vols intérieurs ont également été « connectés » entre eux de sorte qu'il soit possible de se rendre d'un bout à l'autre de l'ile en quelque heures, quand auparavant, il fallait passer une nuit à Tananarive. Cette mesure facilitera non seulement la mobilité inter-régionale, mais permettra aussi aux Tour-Opérateurs de proposer aux touristes étrangers des séjours multi-destinations et des circuits.

5. TRANSFORMATION DIGITALE ET EXPÉRIENCE CLIENT

- Un **nouveau site web** accessible également sur smartphone : entièrement redessinés, remis au niveau des meilleurs sites de l'industrie par leurs fonctionnalités et leur ergonomie, ils seront à la fois vitrine technologique de nos produits et outil de vente. Plus pratiques, plus rapides au chargement, ces deux plateformes sont aux nouvelles couleurs de la Compagnie. Ils seront supportés prochainement par un moteur de réservation de dernière technologie, destinée à fluidifier et à améliorer l'expérience client en ligne.
- Un **nouvel environnement de paiement sécurisé**, synonyme d'une amélioration significative de la sécurité des transactions et qui proposera dans une seconde phase des moyens de paiement alternatifs, toujours dans l'objectif de répondre aux besoins du marché.
- Un **service d'enregistrement en ligne** : d'un niveau d'ergonomie et de fiabilité comparable aux grandes compagnies internationales, il contribuera à la qualité de l'expérience client en ligne.
- La mise en place de **codeshare avec les compagnies partenaires, Air France, Corsair et d'autres prochainement** pour élargir l'offre et proposer des destinations supplémentaires au-delà du réseau intérieur. Ces vols des compagnies partenaires seront disponibles sur le site et le client pourra réserver et acheter un billet sur un parcours combiné.
- Un **système de notification au client automatisé**, pour l'avertir des éventuels changements concernant son vol. Dans la même perspective, les changements concernant le billet seront

automatisés, épargnant ainsi à nos clients l'attente à l'aéroport, un appel ou un déplacement en agence.

- Un **applicatif sur tablette destiné à la gestion de bout-en-bout des activités de nos PNC** et mettant l'accent sur l'amélioration de la reconnaissance client et du traitement à bord.
- Une **nouvelle interface graphique à l'usage des agents en « front line » (agence, aéroport, centre d'appel)** plus intuitive et plus ergonomique permettant d'optimiser le temps de traitement des clients.
- Un outil CRM, pour mieux personnaliser la relation client et l'adapter à chaque profil.

6. RENTABILITÉ ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

- **Un nouvel ERP** couvrant les secteurs de la finance, des achats, des ressources humaines et de la trésorerie. Ce nouvel ERP a pour objectif non-seulement d'automatiser mais également de garantir l'intégrité, la transparence de bout-en-bout des flux d'information et de validation financière sur tout le périmètre de l'entreprise et la production des éléments décisionnels nécessaires au pilotage de l'entreprise.
- **Un nouveau Revenue Management System** : dont le principal apport sera d'optimiser les recettes de chaque vol grâce à des outils sophistiqués de prévision et d'optimisation.
- **Une suite d'outils visant à sécuriser nos ventes et nos recettes**.

7. INTEGRATION AU BSP, UN LEVIER POUR LA DISTRIBUTION ET LA PROFESSIONNALISATION

- Depuis **mars 2023**, Madagascar Airlines est membre du **BSP (Billing and Settlement Plan)** de l'IATA. Cette intégration marque une avancée majeure dans la modernisation de la distribution commerciale de la compagnie.

- Elle permet aux **agences de voyages agréées du monde entier de commercialiser les vols de Madagascar Airlines** via un système centralisé, sécurisé et conforme aux standards internationaux. Ce dispositif facilite également la gestion et la sécurisation des flux financiers, tout en professionnalisant les circuits de distribution.

- Le BSP constitue ainsi un pilier essentiel du développement des ventes indirectes, au service de la stratégie de rentabilité et de visibilité internationale de la compagnie.

CONCLUSION

- **Le chemin vers l'excellence est encore long, et Madagascar Airlines est pleinement consciente des défis qu'il reste à relever, tant sur le plan opérationnel que commercial. La confiance ne se décrète pas, elle se mérite, jour après jour.**
- **Mais cette longue liste d'initiatives – pour certaines déjà concrétisées, d'autres encore en cours – témoigne d'une dynamique sincère, portée par les femmes et les hommes de Madagascar Airlines.**
- **C'est pas à pas, avec rigueur, humilité et persévérance, que le Phénix renaît.**

Remerciements

Tous ces projets ont été rendus possibles par les aides financières consenties par la Banque Mondiale et le soutien du PIC, qui ont cru dans ce projet et le soutiennent depuis son origine,

De même, l'appui précieux apporté par les pouvoirs publics sous la houlette du Ministre des Transports et de la Météorologie, S.E. Valéry Ramonjavelo, et ses équipes du ministère et de la direction générale de l'ACM.

Notre conseil d'administration, et notamment son PCA, Mamy Rakotondraibe, dont le soutien indéfectible et la clairvoyance ont été d'une aide précieuse.

Leur soutien et le travail des équipes de Madagascar Airlines, permettront à la compagnie aérienne nationale de retrouver son prestige, et au « Phénix » Madagascar Airlines de renaitre de ses cendres et déployer ses ailes. Et ainsi redevenir la fierté des Malagasy.

A propos de Madagascar Airlines

Madagascar Airlines est le transporteur national de Madagascar, principalement axé sur les vols intérieurs, l'excellence opérationnelle, la sécurité et la satisfaction des clients. La compagnie aérienne vise à contribuer à la croissance économique du pays en valorisant les trésors touristiques uniques de Madagascar et en renforçant la mobilité entre les provinces.
Engagée dans la modernisation de sa flotte, la digitalisation et l'amélioration du service client, Madagascar Airlines se consacre à répondre aux besoins diversifiés des voyageurs tout en soutenant le développement durable de l'île.
Grâce à son plan Phénix 2030, la compagnie ambitionne d'assurer sa rentabilité et son expansion.

Pour plus d'informations, visitez www.madagascarairlines.com et suivez-nous sur LinkedIn et Facebook @Madagascar Airlines.

Contact presse : marketing_communication@madagascarairlines.com