

# La Passerelle

Lettre d'information des agences de voyages

AMADEUS ALGÉRIE SARL – FILIALE AIR ALGÉRIE – E-MAIL : AMADEUS@AMADEUS.DZ

Amadeus Algérie crée un espace de dialogue pour les compagnies aériennes et les agences de voyages

## Le E-Ticket Direct en débats

Amadeus Algérie a organisé, le 16 avril dernier à l'hôtel Hilton d'Alger, une journée d'information exclusivement dédiée à sa nouvelle solution Amadeus Electronic Ticket Direct. Scindée en deux séances, cette journée qui a vu la participation, durant la matinée, des dix compagnies aériennes, a été rehaussée par la présence de la Direction de l'Aviation Civile (DAC) ainsi que de hauts responsables d'Air Algérie notamment le chef de projet E-Ticket. La deuxième partie, quant à elle, a été réservée aux agences de voyages dont les responsables sont venus en grand nombre. Il s'agissait, pour Amadeus Algérie, de faire connaître la solution E-Ticket-Direct et de permettre à ceux qui l'ont déjà utilisée de faire part de leurs expériences respectives. Les résultats de cette journée, qui a permis de réunir un aussi grand nombre de professionnels, sont probants.

## Rencontre autour de la solution E-Ticket Direct : Une solution fédératrice



Amadeus Algérie a organisé, le 16 avril dernier, une rencontre regroupant les représentants des compagnies aériennes opérant en Algérie pour débattre exclusivement de la solution Amadeus Electronic Ticket-Direct.

Ce rendez-vous qui a eu lieu à l'hôtel Hilton d'Alger a réuni, pour la première fois autour d'une même table, les compagnies Air Algérie, Air France, Lufthansa, Alitalia, Iberia, Royal Air Maroc, Tunisair, Turkish Airlines, Qatar Airways, Aigle Azur, Saudi Arabian Airlines ainsi que la Direction de l'aviation civile et de la météorologie.

Venus en renfort tout droit du centre de recherches et de développement d'Amadeus Nice, Jaques Lacoste et Anne Porcheron, respectivement responsable chargé des marchés et responsable chargée de la mise en place des produits Ticketing, devaient répondre aux interrogations des participants.

A. Porcheron a rappelé, lors de son allocution d'ouverture, que l'IATA impose à l'ensemble des pays BSP (Billing and settlement plans : Plans de facturation et de règlements) de passer à la

billetterie électronique dès le 01 juin 2008, en signalant que « l'Algérie figure actuellement parmi les trente pays dont les méthodes de facturation et de règlements ne sont pas régies par les normes édictées par l'IATA ». Une situation qui impose des mesures spécifiques. La solution E-Ticket-Direct, lancée en janvier dernier par Amadeus Algérie au profit de Qatar Airways - compagnie de lancement, « représente justement le choix le plus approprié pour un pays tel que l'Algérie », a-t-elle ajouté.

Appuyant les dires d'A. Porcheron, M. Bederina, directeur général d'Amadeus Algérie, a expliqué que pour les pays non BSP, la solution E-Ticket-Direct favorise un raccourci entre les agences de voyages et les compagnies aériennes sans passer par la plateforme centrale de l'IATA autrement lors d'une réservation, le terminal de l'agence de voyages puise le siège recherché directement de l'inventaire du transporteur sans passer par la plateforme IATA. A. Porcheron a fait remarquer, par ailleurs, que la solution E-Ticket-Direct donne aux compagnies aériennes plus de possibilités en ce qui concerne, notamment le choix des agences de voyages qu'elles désirent accréditer.

## Le E-Ticket Direct en débats

●●● L'intervenante s'est également attardée sur « les résultats encourageants » enregistrés par Qatar Airways, première compagnie à avoir opté pour la solution E-Ticket-Direct en Algérie. Des propos confortés par l'intervention de la représentante de Qatar Airways qui s'est exprimée au sujet du gain de temps enregistré par les services de ladite compagnie depuis l'adoption du nouveau service proposé par Amadeus.

Les participants à la rencontre ont, en outre, saisi cette occasion pour poser des questions très précises au sujet de la solution E-Ticket-Direct. Des questions ayant, entre autres, trait à la formation nécessaire à la maîtrise de cette solution ou encore à la gestion des dotations de billetterie. En ce qui concerne justement ce dernier point, sa prise en charge a été possible grâce à Amadeus TQS (Ticket Quota System) fonctionnalité qui permet au transporteur de réguler à volonté le stock détenu par l'agence partenaire et ce, selon des règles de fonctionnement préétablies et acceptées par les agences de voyages.

Quant à la formation des personnels des agences de voyages, celle-ci ne nécessite pas plus d'une journée et est totalement prise en charge par Amadeus Algérie.

Visiblement séduites par ce nouveau système, les compagnies Air Algérie, Aigle Azur et Air France ont déjà exprimé leur souhait d'entrer dans le « club » E-Ticket-Direct. Notons que la compagnie Iberia a déjà une longueur d'avance, puisqu'elle a effectué les premiers tests précédant l'exploitation réelle de cette solution.

Au-delà de l'intérêt témoigné au E-Ticket-Direct, les animateurs de la rencontre ont salué l'initiative d'Amadeus Algérie qui a permis aux différentes compagnies aériennes activant en Algérie de se réunir.

Amadeus qui a fêté, en octobre dernier, son vingtième anniversaire a su offrir un précieux cadeau aux compagnies aériennes qui ont eu, le temps d'une rencontre, un espace d'échange inespéré.

### Compagnies aériennes :

## Ils ont dit...



● **M. Hamza Benhamouda, Coordinateur E-Ticket à Air Algérie** : « Nous remercions Amadeus Algérie d'avoir organisé cette journée qui a permis aux compagnies aériennes de parler de leurs expériences respectives liées à la billetterie électronique. Cette journée représente aussi une opportunité inestimable car elle nous offre l'occasion d'avoir une meilleure idée sur les possibilités d'exploitation de la solution E-Ticket-Direct sur le marché algérien ».



● **M<sup>lle</sup> Maya Zouggar, District sales manager à Qatar Airways** : « Je pense que la réunion organisée par Amadeus Algérie est précisément le genre de rencontre dont nous avons besoin actuellement en Algérie. Il s'agit d'une opportunité pour les représentants des compagnies aériennes leur permettant de se parler et d'échanger différentes informations. C'est également une occasion pour la compagnie Qatar Airways de faire part de son expérience en ce qui concerne l'utilisation de la solution E-ticket-Direct, qui s'est avérée d'ailleurs très efficace »

● **J. Emilio Garcia Martinez, représentant général en Algérie de la compagnie Iberia** : « La rencontre qui a regroupé, grâce à Amadeus Algérie, les différentes compagnies aériennes opérant sur le marché algérien était, à mon avis nécessaire. Cette journée a été particulièrement fructueuse pour les compagnies n'ayant pas encore adopté la solution E-Ticket-Direct ».



● **M. Jean François Fauveau, directeur régional Algérie à Air France** : « Cela fait dix-huit mois que je suis en Algérie et c'est la première fois que je vois une réunion regroupant les représentants de différentes compagnies aériennes. Le fait de mettre face à face des compagnies ayant déjà adopté la solution Electronic Ticket-Direct avec celles qui ne l'ont pas encore testée représente une initiative extrêmement intéressante ».

● **M<sup>me</sup> Bourouis, chargée d'étude et de projets à la Direction de l'aviation civile et de la météorologie** : « La journée organisée par Amadeus Algérie a été très bénéfique. A la faveur de cette rencontre, je cerne beaucoup mieux aussi les préoccupations des compagnies aériennes dues au passage qu'entraîne l'adoption du billet électronique.



## Le E-Ticket Direct en débats

### Débat autour de la solution E-Ticket-Direct avec les agences de voyages

# Un grand « OUI » pour une solution d'avenir

La deuxième partie de la journée destinée à la vulgarisation de la solution Amadeus Electronic Ticket-Direct, organisée par Amadeus Algérie le 16 avril dernier, était réservée aux représentants d'agences de voyages, premiers utilisateurs de cette technologie. Plusieurs dizaines de tour-opérateurs et voyageurs ont répondu à l'appel d'Amadeus Algérie pour en savoir un peu plus au sujet de ce nouveau produit. Il s'agissait aussi pour ces professionnels d'entrer directement en contact avec les agences utilisant déjà le E-Ticket-Direct.

Anne Porcheron, responsable chez Amadeus Nice, chargée de la mise en application de ce service, a donné le coup d'envoi des débats en évoquant les caractéristiques et avantages de la solution Amadeus E-Ticket Direct et son importance dans un secteur qui se dirige d'un pas décidé vers une nouvelle ère de technologies.

La conférencière a mis l'accent sur les économies en temps et en argent



ce système, ce qui représente déjà, d'après l'intervenante « une preuve du succès du E-Ticket-Direct ».

D'un autre côté, les représentants d'agences de voyages utilisant déjà le E-Ticket-Direct ont fait des témoignages en faveur de cette solution, mettant en avant « les avantages considérables qu'elle présente ».

Comme il fallait s'y attendre les interrogations des invités d'Amadeus Algérie était très nombreuses. Beaucoup de ces interrogations étaient en rapport avec les méthodes à utiliser pour sensibiliser les usagers mais aussi certaines administrations quant à l'efficacité du E-Ticket-Direct. Une technologie

Les nombreuses questions posées lors de cette rencontre mais aussi le débat passionné qui l'a marqué ont donné une idée plus ou moins précise sur l'intérêt porté par les professionnels du secteur au service E-Ticket-Direct qui, de l'avis des participants, représente une solution d'avenir pour l'Algérie.



susceptibles d'être réalisées en substituant Amadeus E-Ticket Direct aux billets classiques avant de parler des agences de voyages algériennes ayant déjà opté pour cette solution. Il s'agit, évidemment de la quarantaine d'agences accréditées par Qatar Airways et dont certaines étaient représentées lors de cette journée d'information. Qatar Airways envisage déjà de doubler le nombre d'agences utilisant

qui met fin au titre de transport physique. Les questions des représentants des agences de voyages se sont, en outre, vite transformées en une sorte de recommandation allant dans le sens de la vulgarisation de la solution E-Ticket-Direct afin d'habituer les voyageurs à l'absence du billet classique.



## Le E-Ticket Direct en débats

### Agences de voyages :

## Ils ont dit...



● **M. Hamina Salah-Eddine, directeur de l'agence Hamia Voyages** : « En tant qu'utilisateur de la solution E-Ticket-Direct, j'ai tenu à apporter mon témoignage. Il s'agit d'une solution qui assure un gain de temps appréciable. Mon souhait, à travers ma participation à la rencontre organisée par Amadeus Algérie, est de faire connaître les avantages de cette solution aux autres agences de voyages »



● **M. Karim Boudjelal, gérant de l'agence Alger Tour Travel** : « La journée organisée par Amadeus Algérie qui a réuni les représentants de différentes agences de voyages ne peut qu'être utile. L'adoption de la solution E-Ticket-Direct apportera beaucoup aux clients des agences de voyages ».



solution et d'échanger leurs expériences respectives »



● **M. Bachir Djeribi, directeur général du Club d'aventures africaines et président du syndicat national des agences de voyages** : « L'organisation d'une journée visant à vulgariser le E-Ticket-Direct est une action importante. Elle donne la possibilité aux différentes agences de voyages de mieux connaître cette

● **M<sup>lle</sup> Lila Gaci, Responsable de l'agence Dima Voyages** : « La journée organisée par Amadeus Algérie est, à mon sens, une très bonne initiative. Une telle rencontre est très opportune pour faire connaître davantage la solution E-Ticket-Direct ».

Directeur de la publication :  
Mustapha Bederina  
amadeus@amadeus.dz

Coordinateur :  
Lotfi Mahmoud Skander

Conception et réalisation



www.dz.amadeus.com