



L'ART DU MANAGEMENT DE FLOTTE SELON DALIA AIR

THE ART OF FLEET MANAGEMENT BY DALIA AIR

> by **ALEXANDRA PICARD**
> Photos **RACHID BOURHIM & LAMIA LAHBABI**

LE MANAGEMENT DE FLOTTE POUR ASSEOIR SON EXPERTISE : VOILÀ, L'UNE DES APPROCHES CHOISIE PAR L'OPÉRATEUR DALIA AIR POUR ACCROÎTRE SES ACTIVITÉS. FAHEEM AZHAR, NOUVELLEMENT ARRIVÉ AU SEIN DES ÉQUIPES COMMERCIALES DE LA COMPAGNIE, NOUS EN EXPLIQUE LES AVANTAGES ET LES OPPORTUNITÉS D'AFFAIRES QUI EN DÉCOULENT. INTERVIEW.

ESTABLISHING ITS EXPERTISE THROUGH FLEET MANAGEMENT IS ONE OF THE APPROACHES ADOPTED BY DALIA AIR OPERATOR TO INCREASE ITS ACTIVITIES. FAHEEM AZHAR, WHO RECENTLY JOINED THE COMPANY'S SALES TEAMS, EXPLAINS ITS BENEFITS AND THE BUSINESS OPPORTUNITIES IT OPENS UP. INTERVIEW.





Pouvez-vous nous expliquer en quoi consiste le management de flotte ?

La propriété d'un avion étant un investissement majeur pour tout acquéreur, la gestion et l'exploitation d'un tel actif nécessite le soutien d'un opérateur qualifié et expérimenté à l'image de Dalia Air. Notre équipe s'assurera que tous les volets de la gestion aéronautique soient effectués au plus haut niveau, de la disponibilité et de la maintenance des appareils, au recrutement des pilotes et à la répartition des avions, en passant par les services de restauration, la conformité avec les autorités de l'aviation civile et la formation des équipages, tout en veillant à surveiller et minimiser les coûts d'exploitation. Dalia Air est l'un des rares opérateurs basés au Maroc à bénéficier d'un certificat de transporteur aérien, certifiant l'entreprise selon les mêmes normes rigoureuses d'exploitation que les principales compagnies aériennes commerciales. La compagnie a également été le premier opérateur marocain à exploiter l'Embraer Lineage 1000 et le Legacy 600.

Quel est l'intérêt du management de flotte pour les propriétaires de jets privés ?

Bien avant de devenir un exploitant d'aéronefs, Dalia Air en possédait. Nous sommes donc en mesure de comprendre les attentes exactes des propriétaires, et c'est cette subtile différence qui nous démarque des autres sociétés de gestion d'aéronefs.

Nos services de gestion aéronautique sont opérationnels 24 heures sur 24, 365 jours par an afin que le propriétaire de l'appareil soit toujours prêt à partir dès que celui-ci en exprime le besoin. Dans le cadre de nos services de gestion aéronautique, le département en charge de la supervision de la maintenance assure la planification et le contrôle de l'ensemble des travaux de maintenance exécutés par le prestataire de service de maintenance sur l'appareil. Volet onéreux de l'exploitation, la maintenance est un service spécialisé donnant une plus-value à l'appareil.

Pour le compte de ses clients, Dalia Air est à même de se procurer des cartes auprès des principaux fournisseurs et courtiers en carburant à l'échelle internationale. Cela lui permet de faire bénéficier à ses clients de remises conséquentes grâce à la taille de sa flotte. En moyenne, nous pouvons obtenir jusqu'à 15 % de réduction sur le carburant. Qui plus est, Dalia Air est en mesure d'offrir aux propriétaires d'avions des avantages financiers considérables en termes de primes d'assurance, pouvant atteindre jusqu'à 20%. Nos services professionnels garantissent l'assistance aux passagers, le stationnement des appareils sur la piste et dans les hangars, le matériel de soutien au sol, les NOTAM, les conditions météorologiques notamment le full met, les autorisations d'atterrissage, l'hébergement, la location de limousines et de voitures, ainsi que les services bagages et de liaison en matière d'immigration.

Could you explain to us what the fleet management service consists of?

Aircraft ownership being a major investment for any investor, the management and operation of such an asset requires the support of a qualified and experienced operator like Dalia Air. Our team will make sure that all elements of aircraft management, including aircraft availability, maintenance, pilot recruitment, aircraft dispatching, aircraft catering, compliance with the civil aviation authorities and crew training are all performed at the highest level whilst ensuring your operational costs are both monitored and minimized.

Dalia Air is one of the few Moroccan-based operators to have an Air Operator's Certificate (AOC) certifying the company to the same stringent operating standards as major commercial airlines. Dalia Air was also the first ever Moroccan operator of the Embraer Lineage 1000 and the Legacy 600.

In what way is the fleet management service interesting for private jet owners?

Well before becoming an aircraft operator, Dalia Air was an aircraft owner. We are therefore able to understand the exact expectations of owners, and it is this fine distinction that differentiates us from other aircraft management companies.

Our aircraft management services operate 24 hours a day, 365 days a year to ensure that the owner's aircraft is always ready to dispatch as soon as he expresses the need for it. As part of our aircraft management services, Dalia Air's maintenance supervision department plans and controls all maintenance work performed on the aircraft by the maintenance provider. Since maintenance is a costly component of aircraft operation, this specialist service provides significant value to aircraft owners.

On behalf of our clients, Dalia Air can purchase fuel cards from major international fuel suppliers and brokers, allowing our clients to benefit from our bulk discounts obtained thanks to the size of our fleet. On average, we can obtain a fuel discount of up to 15%. Moreover, Dalia Air is able to offer aircraft owners substantial financial benefits with regard to insurance premiums, typically up to 20%.

Our professional ground handling staff provide passenger support, aircraft ramp and hangar parking, ground support equipment, NOTAMs, weather updates including full met, landing permits, hotel accommodation, limousine and car hire, as well as luggage services and immigration liaison.



Quelles sont vos attentes par rapport à ce nouveau service pour la croissance de vos activités commerciales ?

L'Afrique regorge de toutes sortes de ressources naturelles, notamment du gaz, du pétrole, de l'or, du platine, des minéraux, pour n'en nommer que quelques unes, offrant une plateforme idéale pour la prestation de services d'affrètement, de gestion et de maintenance d'avions d'affaires. Ces dernières décennies ont été marquées par l'arrivée massive d'investisseurs étrangers de plus en plus attirés par les richesses du continent.

Les constructeurs aéronautiques ont récemment prédit que 810 avions d'affaires seraient vendus au cours des 20 prochaines années dans la région Afrique et nous avons d'ores et déjà pu constater un réel progrès ces dernières années, notamment au Nigeria et au Maroc. Ces avions appartiennent généralement à des particuliers fortunés, à de riches investisseurs, ainsi qu'à des gouvernements et des grandes entreprises. Depuis sa création, Dalia Air n'a cessé de croître et continuera de se développer à travers la vision et le leadership moteurs de notre présidente, Hind El Achchabi. Ces dernières années, sous sa supervision étroite et directe, l'équipe Dalia Air a gagné en dynamisme et a connu des améliorations considérables en vue de répondre à l'ensemble des besoins des propriétaires de jets privés à l'échelle internationale.

En quoi le management de flotte répond-t-il aux attentes du marché ?

Le bon développement du secteur de l'aviation d'affaires en Afrique est nécessaire pour soutenir les économies florissantes du continent et accompagner son potentiel commercial. Doté de ressources considérables, le continent doit néanmoins faire face à d'importants problèmes d'infrastructure. Le manque de liaisons intra-africaines constitue la principale difficulté à laquelle la plupart des voyageurs sont confrontés, et les jets privés restent le moyen le plus efficace pour y remédier. Cette année, les vols privés ont représenté 33 %, et les vols affrétés 53 % des activités. L'Égypte et le Maroc occupent le première place en termes de départ de vols charters. La clientèle sur ces deux marchés devraient générer 9000 emplois en 2013. Dans l'ensemble, on estime à un minimum de 200 millions de dollars les recettes provenant de vols charters en Afrique du nord pour l'année en cours. Dalia Air propose des services répondant aux plus hauts standards en matière de gestion d'avions d'affaires dans la région, voire dans le monde. La qualité des services proposée aux propriétaires de jets privés nous a permis de constater une nette croissance au sein de notre propre organisation. Nous prévoyons de mieux répondre aux attentes des propriétaires d'avions actuels et d'anticiper les besoins des futurs propriétaires qui opteront pour nos services de gestion.

What are you expecting to achieve, with this new service, in terms of growth for your business activity?

Africa has abundant natural resources of all kinds, such as gas, oil, gold, platinum, and minerals, to name a few, offering an ideal platform for business aircraft charter, management and maintenance services. Recent decades have witnessed a massive arrival of international investors, who are increasingly attracted by the continent's wealth.

Aircraft manufacturing companies have recently forecast that over the next 20 years, 810 business jets would be sold in the Africa region, and we have already observed a real progress over the last few years, namely in Nigeria and Morocco. These planes are typically owned by high net-worth individuals, wealthy investors, as well as governments and large companies. Since its creation, Dalia Air has continued to grow and will continue to develop with the vision and leadership of our President Hind El Achchabi. Over the recent years, under her close and direct supervision, the Dalia Air team has gained in dynamism and has improved considerably with a view to meet all the needs of private jet owners globally.

How does the fleet management service meet market expectations?

Africa requires a well-developed business aviation industry to support the continent's flourishing economies and realize its business potential. With significant resources, the continent nevertheless faces major infrastructure challenges. Connections within Africa constitute the main challenge faced by most travelers, and private jets are the fastest way to address these shortcomings. This year, private and charter flights have accounted for 33% and 53% of the activity, respectively. Egypt and Morocco lead the way in terms of charter departures, with customers from these two markets on track to generate 9000 jobs in 2013. As a whole, we estimate charter revenues in North Africa this year to be at least 200 million dollars. Dalia Air provides services meeting the highest regional, if not international, standards with respect to business aviation management. The state-of-the-art services provided to private jet owners have fueled significant growth within our own organization. We plan to exceed the expectations of current jet owners and to anticipate the needs of future owners who will opt for our management services.