



Communication et Relations Publiques

Communiqué de presse n°05/2022

Réunion de lancement de la démarche Lean Six Sigma pour améliorer l'expérience client à l'aéroport Casablanca-Mohammed V

La Directrice Générale de l'ONDA, Madame Habiba LAKLALECH, a présidé ce jour, 22 mars 2022, au siège de l'aéroport Mohammed V une réunion de lancement de la démarche Lean Six Sigma (LSS) de reengineering des processus. Etaient présents à cette réunion les représentants de tous les partenaires aéroportuaires impliqués dans la chaîne de valeur du passager de l'aéroport notamment la Direction Générale de la Sûreté Nationale, le Ministère de la Santé, l'Administration des Douanes et impôts Indirects, la Gendarmerie Royale, les Compagnies aériennes et les Handlers,

Dans son intervention introductive, Mme LAKLALECH, a rappelé que les objectifs de la démarche LSS, déployée au niveau des processus de traitement des passagers, découlent de ceux du Nouveau Modèle de Développement de notre pays, qui appelle à la mobilisation pour construire, sous la conduite éclairée de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, le Maroc tel que l'ensemble des citoyens le souhaite collectivement, et qui vise à hisser le Maroc dans le tiers supérieur des classements mondiaux à l'horizon 2035.

En effet, la position géographique unique du Hub de Casablanca, ainsi que le potentiel des femmes et des hommes qui y travaillent confèrent à l'aéroport Mohammed V des atouts qui lui permettent de se positionner parmi les meilleurs aéroports du monde.

En s'inscrivant dans cette vision, l'aéroport Mohammed V, 1^{er} aéroport du Royaume, ambitionne d'améliorer davantage les résultats honorables obtenus lors des divers audits qualité réalisés par des organismes internationaux (ASQ¹/ ACI, Skytrax²). Et Mme LAKLALECH d'ajouter « *Ces résultats sont le fruit de la mobilisation et l'engagement de toutes les parties prenantes à qui je rends un hommage particulier* ».

«...Grâce à votre engagement habituel, cette démarche LSS, nous permettra de faire figurer l'aéroport Mohammed V parmi le top 100 des meilleurs aéroports du monde » a insisté La Directrice Générale de l'ONDA en s'adressant aux présents.

Après cette allocution, le consultant du cabinet en charge du projet a fait une présentation expliquant la démarche et ses répercussions positives à court, moyen et long termes sur l'amélioration de l'expérience client.

La démarche LSS est une combinaison de deux méthodes, Lean et Six Sigma, qui œuvrent et convergent pour l'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction du client. C'est la fusion, en fait, de deux démarches qui relient les notions de productivité (le Lean) et de qualité (le Six Sigma).

La mise en place de la démarche LSS à l'aéroport Mohammed V permettra d'éliminer les pertes de temps et les activités inutiles à chaque étape du processus pour réduire au final les délais de traitement et améliorer la qualité de service tout en optimisant l'emploi des ressources. Elle concernera dans un premier temps le processus « arrivées internationales », l'objectif attendu est de réduire de 20% le temps de séjour du passager dans cette zone et la variabilité du processus. La réalisation de cette performance opérationnelle cible nécessite un travail d'équipe sur le terrain conjuguant les efforts de tous les partenaires concernés.

Le déploiement de cette démarche se fera avant la saison estivale et notamment l'opération Marhaba 2022. Elle sera généralisée ultérieurement, sur la globalité des circuits de traitement des passagers, départ et transit ainsi qu'aux autres aéroports du Maroc.

Une équipe projet multi intervenants est d'ores et déjà constituée pour le déploiement effectif et l'aboutissement de ce projet. Le cabinet qui accompagne l'ONDA dans cet ambitieux projet assurera également le transfert d'expertise à travers le conseil, le coaching et la formation des personnes ressources.

L'Office National Des Aéroports et tous ses partenaires aéroportuaires, restent soucieux d'offrir aux voyageurs un excellent niveau d'accueil et une expérience de voyage des plus plaisantes.

Nouasseur, le 22 mars 2022

- 1- **ASQ**: enquête « Airport Service Quality » conduite par le Conseil International des Aéroports (ACI)
- 2- **Skytrax** : organisme international d'audit des services des aéroports et des compagnies aériennes



Call Center opérationnel 7j/7 : 080 1000 224



Site internet : www.onda.ma



Facebook : @OFFICENATIONALDES AEROPORTS



Twitter : @Ondaofficiel



LinkedIn : @Office National Des Aéroports



YouTube : @Office National Des Aéroports



Instagram : @Ondaeroports