



Communication et relations Publiques

Communiqué de presse n° 04/2018

L'aéroport Casablanca Mohammed V, meilleur aéroport africain pour le service à la clientèle en 2017

Le Conseil International des Aéroports (ACI) a publié le 6 mars son classement 2017 des meilleurs aéroports au monde pour le service à la clientèle. L'aéroport Casablanca-Mohammed V a décroché la première place en Afrique.

Les prix annuels de la qualité des services aéroportuaires identifient les meilleurs aéroports au monde selon le sondage ASQ « Airport Service Quality » de satisfaction des passagers mené par ACI. Cette enquête porte sur une multitude d'indicateurs clés relatifs notamment aux services fournis, aux délais d'attente, à la courtoisie, la propreté et le confort.

Le Conseil international des aéroports a instauré ce palmarès dans le but de souligner les mérites des aéroports qui remportent les meilleurs résultats au Sondage sur la qualité des services aéroportuaires (ASQ). Dans le cas de Casablanca, l'aéroport s'est distingué en décrochant la première place dans la catégorie des aéroports qui accueillent annuellement plus de 2 millions de passagers. Ce prix vaut à l'aéroport de Casablanca de joindre les rangs d'un groupe sélect d'aéroports à l'échelle mondiale.

Cette distinction vient récompenser la vision de l'ONDA, érigeant la satisfaction du passager comme une priorité stratégique et vient également couronner les efforts importants déployés par tous les intervenants dans la chaîne de valeur du passager, en termes de formation des ressources humaines et d'investissement. Et ce pour améliorer l'accueil, l'information, le confort et l'agrément des aéroports.

L'ONDA participe au programme ASQ de l'ACI depuis 2012. En 2016, et afin d'apporter une amélioration significative en termes de qualité de service à l'aéroport Mohammed V, en rupture avec les résultats obtenus jusqu'à lors, l'ONDA a mis en « stand by » le programme ASQ pour consacrer la totalité de l'année à la mise en place d'un dispositif complet d'amélioration de la qualité des services rendus. Ainsi, une attention particulière a été portée à l'amélioration globale de l'expérience passager et ce à travers :

- L'enrichissement et la diversification de l'offre de services marchands adaptée à tous les types de clients et achalandée selon le concept de « walkthrow » commercial dans la zone d'embarquement ;
- L'aménagement d'un food court ; un espace gourmand qui propose aux voyageurs des enseignes marocaines et internationales ;
- L'optimisation des espaces de traitement et gestion intelligente des files d'attente pour maximiser le temps libre des passagers au sein de l'aéroport ;
- L'amélioration de la signalétique ;
- La professionnalisation des services d'information et d'orientation des passagers au sein de l'aéroport, en recourant à une entreprise reconnue dans le domaine de l'accueil. Les agents d'informations ou d'orientation sont reconnaissables à leurs tenues, ils renseignent les passagers et vont à leur rencontre pour les aider et les orienter ;
- Le renforcement de l'accueil en périodes de pointe ;
- La connexion gratuite au wifi haut débit et illimité ;
- L'aménagement de lieux de culte et d'espaces de jeux pour les enfants ;
- L'accroissement de 50% de la capacité du parking véhicules ;
- L'aménagement d'un circuit dépose minute aux niveaux du terminal 1 et terminal 2 ;
- La construction de nouveaux sanitaires et la réhabilitation complète de ceux existants ;
- ...

« C'est avec beaucoup de plaisir et de fierté que nous accueillons cette bonne nouvelle. Cette distinction est le fruit de l'importance que nous accordons à la satisfaction de nos passagers. Les voyageurs qui choisissent Casablanca

comme point de départ ou d'arrivée souhaitent vivre une expérience plaisante et mémorable et c'est ce que nous nous efforçons, chaque jour davantage, de leur offrir. Nous veillons également à rendre l'aéroport un véritable lieu de vie et d'envies, dont les passagers sont la raison d'être. Cet état d'esprit « centré client » imprègne toutes nos actions au quotidien : de la rénovation des infrastructures pour fluidifier le parcours des passagers, à la modernisation des équipements et mobiliers pour améliorer le confort et faciliter l'orientation, en passant par le réaménagement d'espaces conviviaux de shopping et de divertissements pour grands et petits. Nous souhaitons rester dans ce peloton régional non seulement pour l'aéroport de Casablanca mais également y intégrer d'autres aéroports marocains inscrits dans le programme ASQ ».

M. Zouhair Mohammed El Aoufir, Directeur Général de L'Office National Des Aéroports.

L'aéroport de Casablanca Mohammed V recevra ce prix à l'occasion de la cérémonie d'ouverture de « ACI Customer Excellence Global Summit » qui aura lieu à Halifax, au Canada du 10 au 13 septembre 2018.

Ce prix est l'occasion de renforcer davantage l'engagement de l'ONDA et de ses partenaires, à progresser et améliorer continuellement l'expérience client dans les aéroports marocains

<http://www.aci.aero/Customer-Experience-ASQ/ASQ-Awards/Current-Winners/Best-Airport-By-Region/Africa>

À propos de ACI et ASQ

Le Conseil International des Aéroports (ACI) est une organisation internationale qui regroupe plus de 1.800 aéroports internationaux dans plus de 177 pays, incluant 74% des aéroports du top 100 mondial en termes de trafic. L'ACI permet à ses membres de mesurer la qualité des services et leur performance grâce au programme **Airport Service Quality Survey (ASQ)**. L'ASQ est le seul programme mondial qui réalise des enquêtes auprès des passagers à l'aéroport le jour de leur voyage. Chaque année, le programme fournit environ 600 000 enquêtes individuelles dans 41 langues et 84 pays. Il mesure les avis des passagers sur plusieurs indicateurs clés de performance.

Chaque aéroport utilise exactement la même enquête, ce qui crée une base de données de l'industrie qui permet aux aéroports de se comparer à d'autres aéroports dans le monde entier.

À propos de l'aéroport Mohammed V

L'aéroport Mohammed V est le premier aéroport du Royaume n en termes de trafic. Il a accueilli en 2017 plus de 9 millions de passagers dont 90% sont internationaux. C'est un hub de référence reliant l'Afrique au reste du monde. Il est également certifié en matière de qualité aéroportuaire et d'environnement selon les normes ISO.

Nouasseur, le 8 mars 2018