



Communiqué de presse n° 05/2023

Triple distinction pour l'aéroport Casablanca Mohammed V par le Conseil international des Aéroports :

- 1. Meilleur aéroport africain en 2022**
- 2. Aéroport avec le personnel le plus dévoué d'Afrique**
- 3. Aéroport d'Afrique où le parcours est le plus facile**

Le Conseil International des Aéroports (ACI) a annoncé, ce lundi 6 mars, le classement **ASQ/ACI** (Airport Service Quality)* au titre de l'année 2022, issu du vote des passagers et **récompensant la qualité de service offerte en aéroport** dans différentes régions du monde.

Pour la région d'Afrique, l'aéroport Casablanca Mohammed V a été consacré **meilleur aéroport africain, dans** la catégorie des aéroports accueillant un trafic aérien annuel entre 5 et 15 millions de passagers.

Les prix annuels de la qualité des services aéroportuaires sont décernés par ACI aux meilleurs aéroports au monde selon les sondages **ASQ** « Airport Service Quality » de mesure de la satisfaction des passagers. Les enquêtes réalisées par ACI, dans le cadre de ce programme, portent sur une trentaine d'indicateurs pertinents embrassant toute la chaîne de valeur des passagers (services fournis, délais d'attente, courtoisie, propreté...). L'objectif étant de mesurer la satisfaction des passagers, de cerner leurs attentes et de se comparer aux aéroports internationaux inscrits dans ASQ.

L'enquête ASQ pour l'année 2022 a été réalisée par le sondage d'environ **465 000** passagers, à travers **283** aéroports de par le monde. Pour l'aéroport Casablanca Mohammed V, **plus de 2000** passagers ont été sondés tout au long de l'année 2022.

Ces prix viennent récompenser l'engagement au quotidien des équipes de l'ONDA et de ses partenaires, qui n'ont ménagé aucun effort pour répondre avec agilité aux exigences croissantes des passagers.

Ces efforts sont l'émanation d'une démarche volontaire et réfléchie d'amélioration continue de la qualité des services, telle qu'inscrite dans le plan de transformation de l'ONDA « Envol 25 ». Cette démarche a été renforcée, cette année, par plusieurs actions qui ont eu une incidence directe sur l'expérience passager.

Ainsi, l'aéroport Mohammed V a connu le déploiement de :

- La démarche Lean Six Sigma, qui a permis de réduire les temps d'attente pour les passagers et leur variabilité ; le délai moyen d'attente avant compostage au niveau de l'Arrivée a été réduit de 21 minutes à **10 minutes (-53%)**, et les délais de livraison des bagages de 40 à 30 minutes en période de pointe (-**25%**). Cette démarche a permis également d'améliorer la productivité des collaborateurs et d'optimiser les processus de sécurité.
- La mise en place d'un système digital pour le suivi instantané de la performance et des délais de traitement des opérations aéroportuaires
- Une attention particulière a également été portée à l'orientation et l'information au niveau de l'aéroport à travers le recours à un prestataire de renommée internationale pour l'accueil et l'information des passagers.
- Plusieurs autres actions ont été mises en place en rapport avec l'amélioration de la connexion WIFI, et l'amélioration des services et commodités au sein de l'aéroport (blocs sanitaires, amélioration de la signalétique, ...)

La conjugaison de tous ces efforts a permis à l'aéroport Casablanca Mohammed V d'être primé, pour l'année 2022 en tant que : **1. meilleur aéroport en Afrique** de sa catégorie pour les **services rendus aux passagers**, **2. l'aéroport avec le personnel le plus dévoué** d'Afrique, et **3. l'aéroport d'Afrique où le parcours est le plus facile**.

Cette triple distinction témoigne de la mobilisation et des efforts continus que déploie, chaque jour, la communauté aéroportuaire, dans son ensemble, pour l'amélioration de l'expérience passagers au sein de la première plateforme aéroportuaire du Royaume, qui a accueilli plus de 7,6 millions de passagers en 2022.

« Ces résultats récompensent l'implication exemplaire et l'engagement sans faille de toutes les parties prenantes, à qui je rends un vibrant hommage. Nous sommes tous résolus à faire figurer l'aéroport Mohammed V dans le top 100 des meilleurs aéroports au monde » a déclaré Mme Habiba LAKLALECH, Directrice Générale de l'ONDA.

Pour M. Luis Felipe de Oliveira, Directeur Général de ACI : *« Placer le voyageur au centre des priorités est plus que jamais important, et c'est la voie à suivre. Nous sommes fiers de l'équipe de l'aéroport Casablanca Mohammed V pour avoir remporté ces prix. Ceci prouve que toute la communauté aéroportuaire s'est mobilisée pour donner la priorité au passager. »*

L'aéroport de Casablanca Mohammed V recevra les trophées correspondant à ces prix à l'occasion de la cérémonie d'ouverture de « Customer Experience Global Summit » qui aura lieu à Incheon, en Corée du Sud du 4 au 7 septembre 2023.

L'Office National Des Aéroports reste soucieux d'élever la qualité des services au plus haut niveau, conformément aux meilleurs standards au niveau international, pour que les Aéroports du Maroc puissent être une belle vitrine du Maroc et un facteur d'attractivité tant pour les touristes que pour les investisseurs.

Nouaceur, le 06 mars 2023

**<https://aci.aero/programs-and-services/asq/asq-awards-and-recognition/>*

À propos de ACI et ASQ

Le Conseil International des Aéroports (ACI) est une organisation internationale qui regroupe plus de 1950 aéroports internationaux dans 185 pays, réalisant presque 80% du trafic mondial.

L'ASQ est le seul programme mondial qui réalise des enquêtes auprès des passagers à l'aéroport le jour de leur voyage. Le programme fournit environ 465000 enquêtes individuelles réalisées dans 283 aéroports. 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.



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