



Communiqué de presse n° 04/2024

Quintuple distinction pour l'aéroport Casablanca Mohammed V et triple distinction pour l'aéroport Marrakech Menara par le Conseil International des Aéroports (ACI)

Le Conseil International des Aéroports (ACI) a annoncé, ce lundi 11 mars, le classement **ASQ/ACI** (Airport Service Quality) pour l'année 2023, basé sur le vote des passagers **évaluant la qualité de service aéroportuaire** dans différentes régions du monde.

Déjà à l'honneur lors des précédentes éditions, l'ONDA a été distingué lors du classement ASQ (Airport Service Quality) du Conseil International des Aéroports (ACI) au titre de l'année 2023. Ainsi, deux aéroports marocains, dans la catégorie des aéroports accueillant entre 5 et 15 millions de passagers par an, ont été récompensés comme étant les meilleurs aéroports du Continent :

Aéroport Casablanca Mohammed V, pour la **deuxième année consécutive** :

- 1. meilleur aéroport en Afrique** de sa catégorie,
- l'aéroport avec le **personnel le plus dévoué** d'Afrique,
- l'aéroport d'Afrique où **le parcours est le plus facile** ;

Et pour la **première fois** :

- l'aéroport **le plus agréable** d'Afrique ;
- L'aéroport **le plus propre** d'Afrique.

Aéroport Marrakech Menara est, pour la **première fois**, consacré comme :

- 1. meilleur aéroport en Afrique** de sa catégorie,
- l'aéroport d'Afrique où **le parcours est le plus facile** ;
- L'aéroport **le plus propre** d'Afrique.

Ces distinctions sont attribuées chaque année par ACI aux meilleurs aéroports selon les enquêtes ASQ "Airport Service Quality", qui évaluent la satisfaction des passagers à travers divers indicateurs.

Les enquêtes menées par ACI dans le cadre de ce programme évaluent une gamme étendue d'indicateurs pertinents couvrant l'intégralité de l'expérience des passagers, incluant les services offerts, les temps d'attente, la courtoisie du personnel et la propreté des installations. L'objectif principal est de mesurer la satisfaction des passagers, de comprendre leurs attentes et de comparer les performances des aéroports avec d'autres participants au programme ASQ à l'échelle internationale.

L'enquête ASQ pour l'année 2023 a été réalisée par le sondage d'environ **600 000** passagers, à travers plus de **400** aéroports de par le monde. Pour les aéroports Casablanca Mohammed V et Marrakech Menara, **plus de 2900** passagers ont été sondés tout au long de l'année 2023.

Ces récompenses témoignent de l'engagement constant des équipes de l'ONDA et de leurs partenaires à répondre aux besoins croissants des passagers. Ils s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services, conforme au plan de transformation "Envol 25" de l'ONDA.

L'ONDA recevra ces trophées lors du «Customer Experience Global Summit and Exhibition» qui aura lieu à Atlanta, aux États-Unis, du 23 au 26 septembre 2024.

L'Office National Des Aéroports demeure résolument engagé à hisser la qualité des services aéroportuaires à un niveau d'excellence supérieur permettant d'offrir une expérience passagers optimal à même d'accompagner les grandes échéances de notre pays, notamment celle liée à l'organisation de la coupe d'Afrique 2025 et la coupe du Monde 2030.

Nouaceur, le 11 mars 2024

*[*https://aci.aero/programs-and-services/asq/asq-awards-and-recognition/](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 600 000 enquêtes individuelles réalisées dans 400 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