



Communication & Relations Publiques

Communiqué de presse

## **Opération MARHABA 2010 Un dispositif d'accueil et d'assistance dans les aéroports**

Les Marocains Résidant à l'Étranger utilisent de plus en plus le mode de transport aérien pour revenir au pays durant la période estivale. Ils représentaient en 2009 33% du nombre total des entrées dont 37 % à aéroport Mohammed V.

Pour répondre à cette croissance et accueillir les MRE dans les meilleures conditions de qualité, l'ONDA a mis en place un important dispositif d'accueil et d'assistance

Ainsi, en collaboration avec les différents intervenants aéroportuaires, des réunions de préparation de cette opération ont été tenues et des cellules de coordination ont été mises en place au niveau de l'ensemble des aéroports concernés par les arrivées des Marocains Résidant à l'Étranger. (Exploitation aéroportuaire, Compagnies aériennes, Concessionnaires, DGSN, Gendarmerie Royale, Douanes...)

Ainsi un ensemble de mesures ont été prises pour assurer un bon déroulement de cette opération à savoir :

- Renforcer le personnel chargé de l'accueil au niveau des aéroports, facilement reconnaissable par le port des brassards « Assistance », un personnel avenant et disponible pour assister, orienter et informer les passagers. Ces assistants passagers sont également sensibilisés à l'aide particulière à apporter aux personnes fragilisées (personnes à mobilité réduite, enfants, personnes âgées ou malades,..) ;
- Dédier des comptoirs pour le traitement des citoyens marocains au niveau du contrôle des passeports à l'arrivée ce qui réduit les délais d'attente
- Diffuser systématiquement des informations, dans divers langues, concernant les vols à l'arrivée utiles pour les attendants et disponibles par téléaffichage, annonces sonores, centre d'appel 08 80 100 224, ...
- Renforcer la lutte contre la spoliation des bagages à travers la télésurveillance et des brigades de contrôle (Gendarmerie Royale, Opérateurs d'assistance en escale & l'ONDA) ;
- Renforcer le personnel et les moyens de l'antenne médicale ;

- Augmenter le nombre de chaises roulantes et autres facilités destinées aux passagers à mobilité réduite ;
- Mettre à disposition un nombre suffisant de chariots à bagages faciles d'accès et adaptés au volume des bagages;
- Assurer l'ouverture permanente de l'ensemble des commodités et commerces (restaurants, cafés, kiosques à journaux, bureaux de tabacs, pharmacie, guichets bancaires de change, etc...) et affichage des prix ;
- Veiller à l'affichage des tarifs des coûts des moyens de transport assurant la liaison entre l'aéroport et la ville ;
- Traiter les réclamations dans des délais plus réduits et répondre à toutes les doléances justifiées des réclamants.

Enfin, cette campagne se distinguera par l'habituelle célébration de la Journée Nationale des MRE, le 10 août 2010 au niveau de l'ensemble des aéroports du Royaume.

A travers ces démarches de facilitation d'accueil, l'ONDA souhaite un bon séjour à la Communauté Marocaine à l'Étranger et veille à ce qu'il soit agréable dès le premier instant qu'il retrouve leur pays d'origine.

Office National Des Aéroports – Nouaceur – Maroc- Tél. : 05 22-43-78-63 – Fax : 05 22-43-79-33  
[www.onda.ma](http://www.onda.ma)

**Call Center** 080 1000 224