



Communiqué de presse

Dispositif d'accueil des MRE au sein des aéroports Marocains Depuis le 05 juin 2011

Durant la période estivale, nos compatriotes résidant à l'étranger utilisent de plus en plus le mode de transport aérien pour revenir au pays. 43,5% des entrées des MRE se font via les aéroports.

Afin de répondre au mieux à ce pic de croissance et d'accueillir les MRE dans les meilleures conditions, l'ONDA a mis en place un important dispositif d'accueil qui répond aux exigences de l'opération « MARHABA ».

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

Assurer une fluidité du passage de nos ressortissants à l'étranger et la mise à leur disposition des meilleures prestations possibles, telle est l'ambition de l'ONDA et de ses partenaires. Aussi, une série de mesures ont été entreprises.

Pour le volet ressources humaines, information et santé :

- Renforcement des équipes mobilisées 24h/24 et 7 jours/7, chargées de l'accueil au niveau des aéroports et facilement reconnaissables par le port de gilets fluorescents, dont la mission est d'assister, d'orienter, d'informer les passagers et de les aider à identifier les différents services qui leur sont proposés. Ces équipes sont également sensibilisées et formées à l'aide particulière à apporter aux personnes fragilisées (PMR, enfants, personnes âgées ou malades,..) ;
- Présence du personnel médical intensifiée et des moyens de l'antenne médicale ;
- Diffusion systématiquement d'informations, dans diverses langues, concernant les retards, les annulations de vols à l'arrivée aux MRE et à leurs familles (Attendants) via tous les moyens de communication disponibles (Téléaffichage, Sonorisation, Mégaphones, Affichage manuel etc....) ;

- Renforcement de la sécurité du traitement des bagages à travers la télésurveillance et les brigades de contrôle (Gendarmerie Royale, Opérateurs d'assistance en escale & l'ONDA) ;
- Traitement des réclamations des MRE dans les meilleurs délais pour répondre à toutes les doléances justifiées des réclamants ;
- L'affichage des tarifs des moyens de transport assurant la liaison entre l'aéroport et la ville ;

Facilitation de passage :

- Comptoirs dédiés pour le traitement des citoyens marocains au niveau du contrôle des passeports à l'arrivée ;
- Réduction des délais d'attente par l'optimisant du déploiement des postes de contrôle de police ;

Equipements et commodités aéroportuaires :

- Augmentation du nombre des chaises roulantes et autres facilitations destinées aux passagers à mobilité réduite ;
- Mise à disposition de voiturettes pour personnes âgées ou enfants en bas âge ;
- Mise à disposition d'un nombre suffisant de chariots à bagages ;
- 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 ;

Et comme à l'accoutumé, la Journée Nationale des MRE sera célébrée le 10 août 2011 au niveau de l'ensemble des aéroports du Royaume.

A travers ces démarches d'accueil personnalisé, l'ONDA souhaite un bon séjour à la Communauté Marocaine à l'Etranger et à pour mission de veiller à ce que leur visite soit agréable dès le premier instant où elle retrouve son pays d'origine.