



Direction Communication & Relations Extérieures

Communiqué de presse

Baisse de 67% du taux de réclamation pour la spoliation de bagages sur l'aéroport Mohammed V durant les 3 derniers mois

L'Office National Des Aéroports s'est engagé depuis la mise en place de son plan stratégique 2011-2016 dans une démarche de qualité globale basée sur la satisfaction des clients, en plaçant le passager au centre de ses intérêts.

Pour se faire, cette nouvelle orientation de l'ONDA s'appuie sur un dispositif d'écoute client qui permet à l'ONDA une remontée d'information nécessaire, pour répondre au mieux aux exigences de ses clients.

Dans ce cadre, le suivi et le traitement des réclamations au niveau de l'aéroport Mohammed V avait révélé une augmentation significative des actes relatifs à la spoliation de bagages. En plus de leurs impacts négatifs sur la qualité de services rendus aux passagers, ces actes peuvent être la source d'incidents liés à la sûreté et à la sécurité de l'aviation civile.

Pour remédier à cette problématique et à son initiative, l'ONDA a pu, grâce à l'implication et à la mobilisation de l'ensemble des intervenants dans la chaîne du traitement aéroportuaire, mettre en place un Comité de lutte contre la spoliation des bagages, qui avait pris un ensemble de dispositions dans ce sens à savoir :

- ❖ Assurer la traçabilité précise des intervenants de la chaîne et croiser l'information avec celle des incidents bagages signalés.
- ❖ Renforcer la coordination entre tous les intervenants concernés par le traitement, l'inspection, la protection et la manutention des bagages;
- ❖ Identifier les zones fragiles ;
- ❖ Réserver une porte d'accès et de sortie spécifique au profit du personnel opérant sur le tarmac pour accéder aux zones réglementées y compris les sous traitants de l'ONDA ;
- ❖ Doter le personnel bagagiste de tenues de travail identifiable avec couleur spécifique ;

- ❖ Veiller au bon fonctionnement de toutes les caméras de surveillance de la plate-forme aéroportuaire et renforcer le dispositif déjà installé.
- ❖ Renforcer la protection des bagages enregistrés, en particulier Ceux stockées en longue durée.

Ainsi, grâce à son rôle de coordonnateur ainsi qu'à l'adhésion et le travail de tous les partenaires (DGSN, Gendarmerie Royale, Douanes, Compagnies Aériennes et Handlers, nous avons pu enregistrer au niveau de la principale plate-forme, entre le mois de septembre et le mois de décembre 2011, une baisse très significative de 67% du taux de réclamations pour la spoliation des bagages, par rapport à la même période de l'année précédente. Ces premiers résultats encourageants nous réconfortent dans nos orientations et nous incitent à maintenir la vigilance renforcée notamment, à l'approche du pic d'activité de fin d'année.

Nouaceur, le 13 décembre 2011