



## Communication et Relations Publiques

### Communiqué de presse n° 06/2019

# Pour la deuxième année consécutive, L'aéroport Casablanca Mohammed V est consacré comme l'un des meilleurs aéroports africains en 2018 pour la qualité des services rendus à la clientèle

Le Conseil International des Aéroports (**ACI**) a publié le 6 mars 2019 son **classement 2018 du programme ASQ**, récompensant les meilleurs aéroports au monde offrant la meilleure expérience passagers pour la qualité des services prestés. L'aéroport Casablanca-Mohammed V a été classé meilleur aéroport en Afrique, ex-aequo avec l'aéroport de Durban, dans la catégorie des aéroports accueillant annuellement un volume de trafic aérien entre **5 et 15 millions** de passagers.

Les prix annuels de la qualité des services aéroportuaires décernés par ACI récompensent les meilleurs aéroports au monde selon les sondages ASQ « **Airport Service Quality** » de mesure de la satisfaction des passagers. Les enquêtes réalisées dans le cadre de ce programme portent sur une multitude d'indicateurs pertinents embrassant toute la chaîne des services aéroportuaires.

Le Conseil international des aéroports a instauré ce palmarès dans le but de mettre en exergue les mérites des aéroports qui remportent les meilleurs résultats aux Sondages sur la qualité des services aéroportuaires.

L'enquête ASQ pour l'année 2018 a été réalisée par le sondage d'environ **650 000** passagers, à travers **376** aéroports, dans **90** pays à travers le monde.

Cette nouvelle distinction remportée par l'aéroport Mohammed V reconnaît les efforts continus déployés par l'ONDA pour l'amélioration de l'expérience passagers au sein de la première plateforme aéroportuaire du Royaume.

L'aéroport de Casablanca Mohammed V recevra le trophée correspondant à ce prix à l'occasion de la cérémonie d'ouverture de « **ACI Customer Excellence Global Summit** » qui aura lieu à Bali, en Indonésie du **2 au 5 septembre 2019**.

<https://aci.aero/customer-experience-asq/asq-awards/current-winner-2018/departures/best-airport-by-size-and-region/#between-5-and-15>

Nouasseur, le 14 mars 2019

### **À propos de ACI et ASQ**

Le Conseil International des Aéroports (**ACI**) est une organisation internationale qui regroupe plus de **1960 aéroports** internationaux dans **176 pays**. En 2018 le programme ASQ a intégré **75%** en termes de trafic des aéroports du top **100**. La mesure de la qualité des services et de la performance a été réalisée **à la lumière de 37 indicateurs clefs** (services rendus, délais d'attente, courtoisie, propreté, ..)

L'ASQ est le seul programme mondial qui réalise des enquêtes auprès des passagers à l'aéroport le jour de leur voyage. Chaque année, le programme fournit environ **640 000** enquêtes individuelles dans **47** langues et **91** pays. 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.

### **À propos de l'aéroport Mohammed V**

L'aéroport Mohammed V est le premier aéroport du Royaume en termes de trafic. Il a accueilli 9,7 millions de passagers en 2018, dont 90% environ sont internationaux. C'est un hub de référence reliant l'Afrique au reste du monde. Il est également certifié en matière de qualité et d'environnement selon les normes ISO.