



قطاع التواصل والعلاقات العامة

بلاغ صحفي عدد 2023/5

مطار الدار البيضاء محمد الخامس يتوج ثلاث مرات من طرف المجلس الدولي للمطارات :

- 1- أحسن مطار بإفريقيا سنة 2022
- 2- المطار ذو المستخدمين الأكثر تفانيا في العمل في إفريقيا
- 3- المطار الذي يمتلك المسار الأسهل للمسافرين في إفريقيا

أعلن المجلس الدولي للمطارات يومه 6 مارس تصنيف « ASQ » (Airport Service Quality) لجودة الخدمات المطارية * برسم سنة 2022، استنادا على نتائج استطلاع رضى المسافرين، والذي يكافئ جودة الخدمات المقدمة بالمطارات بمختلف جهات العالم. بالنسبة لجهة إفريقيا، تم تتويج مطار الدار البيضاء محمد الخامس كأحسن مطار بإفريقيا ضمن فئة المطارات التي تستقبل حركة جوية للمسافرين ما بين 5 و 15 مليون مسافر سنويا.

وتمنح الجوائز السنوية لجودة الخدمات المطارية من طرف المجلس الدولي للمطارات لأحسن المطارات بالعالم استنادا على نتائج استطلاع رضى المسافرين "ASQ" الذي يقوم بقياس رضا المسافرين. وترتكز الاستطلاعات المنجزة من طرف المجلس الدولي للمطارات في إطار هذا البرنامج على حوالي ثلاثين مؤشرا يهتم جميع جوانب سلسلة القيمة للمسافرين (الخدمات المقدمة، مدة الانتظار، اللباقة النظافة...)، حيث يبقى الهدف هو قياس رضى المسافرين، وتحديد احتياجاتهم والمقارنة مع المطارات الدولية المسجلة في هذا البرنامج.

وقد تم إجراء استطلاعات « ASQ » لسنة 2022 من خلال استقصاء رأي حوالي 465 000 مسافر عبر 283 مطارا حول العالم. بالنسبة لمطار الدار البيضاء محمد الخامس، تم إجراء أكثر من 2 000 استطلاع طوال سنة 2022.

وتأتي هذه الجوائز التي حصل عليها مطار الدار البيضاء محمد الخامس تتويجا للالتزام اليومي لفرق المكتب الوطني للمطارات وشركائهم، الذين لم يدخروا أي جهد للاستجابة بحيوية لمتطلبات المسافرين.



هذه الجهود هي نتيجة نهج مقارنة محكمة تجسد إرادة حقيقية للتحسين المستمر لجودة الخدمات وفقا للمخطط الاستراتيجي للمكتب « Envol 25 »، حيث تم تعزيز هذه المقاربة هذه السنة بالعديد من الإجراءات التي كان لها تأثير مباشر على تجربة المسافرين.

وهكذا فقد عرف مطار الدار البيضاء محمد الخامس :

- تطبيق منهجية « Lean Six Sigma » الذي مكن من تقليص أوقات انتظار المسافرين وتخفيض معدل تغيرها، حيث تم تقليص متوسط مدة الانتظار قبل ختم الجوازات عند الوصول من 21 دقيقة إلى 10 دقائق (-53%) ، ومدة تسليم الأمتعة من 40 إلى 30 دقيقة خلال فترات الذروة (-25%). وقد أدى هذا النهج أيضاً إلى تحسين إنتاجية الموظفين وتحسين عمليات المراقبة الأمنية.
- وضع نظام رقمي للمراقبة الفورية للأداء ولمدة إنجاز العمليات المطارية؛
- تم كذلك إيلاء اهتمام خاص للتوجيه والإرشاد على مستوى المطار من خلال الاستعانة بفاعل في هذا المجال معروف على المستوى الدولي لاستقبال المسافرين وإرشادهم؛
- كما تم إنجاز العديد من الإجراءات الأخرى التي تتعلق بتحسين خدمة شبكة الأنترنت WIFI، وتحسين الخدمات والمرافق داخل المطار (مراحيض، وتحسين علامات التشوير،...)

وقد مكن تضافر كل هذه الجهود من حصول مطار الدار البيضاء محمد الخامس سنة 2022 على 1-جائزة أفضل مطار في إفريقيا في فئته للخدمات المقدمة للمسافرين، 2-جائزة المطار ذي المستخدمين الأكثر تفانيا في العمل في إفريقيا، و3-جائزة المطار الذي يمتلك المسار الأسهل للمسافرين في إفريقيا.

وتشهد هذه الجوائز الثلاث على الجهود المستمرة التي يبذلها الشركاء المطاريون كل يوم لتحسين تجربة المسافرين بالمنشأة المطارية الأولى للمملكة، التي استقبلت أكثر من 7.6 مليون مسافر خلال سنة 2022.

"هذه النتائج تكافئ المشاركة المثالية والالتزام الراسخ لجميع الشركاء المطاريين، الذين أشيد بهم بجرارة. نحن عازمون جميعا على إدراج مطار محمد الخامس في قائمة أفضل 100 مطار في العالم " السيدة حبيبة لقلاش، المديرة العامة للمكتب الوطني للمطارات.

أما بالنسبة للسيد لويس فيليب دي أوليفيرا، المدير العام للمجلس الدولي للمطارات : "جعل المسافرين في مركز الأولويات أصبح أكثر أهمية من أي وقت مضى، وهذه هي الطريق التي يجب اتباعها. نحن فخورون بفوز فرق مطار الدار البيضاء محمد الخامس بهذه الجوائز، وهذا يبين تعبئة كل المتدخلين في الشأن المطاري من أجل إعطاء الأولوية للمسافر".



وسيتسلم مطار الدار البيضاء محمد الخامس هذه الجوائز بمناسبة حفل افتتاح المنتدى العالمي للتميز في خدمة الزبائن "Customer Experience Global Summit" للمجلس الدولي للمطارات الذي ستحتضنه مدينة "Incheon" بكوريا الجنوبية من 4 إلى 7 شتنبر 2023.

يظل المكتب الوطني للمطارات حريصا على رفع جودة الخدمات إلى أعلى مستوى، وفقا لأفضل المعايير على المستوى الدولي، لتكون مطارات المغرب واجهة جميلة للمغرب وعامل جذب لكل من السياح و المستثمرين.

النواصر، 06 مارس 2023

[*https://aci.aero/programs-and-services/asq/asq-awards-and-recognition/](https://aci.aero/programs-and-services/asq/asq-awards-and-recognition/)

حول المجلس الدولي للمطارات "ACI" وتصنيف "ASQ"

المجلس الدولي للمطارات منظمة دولية تجمع حوالي 1950 مطارا دوليا ينتمون لحوالي 185 دولة يمثلون حوالي 80 % من حركة النقل الجوي .

ويعتبر برنامج ASQ البرنامج الوحيد عبر العالم الذي ينجز استطلاعات لأراء المسافرين في يوم سفرهم. وفي كل سنة يوفر هذا البرنامج حوالي 465 000 بحث مشخص بـ 283 مطارا عبر العالم، كل مطار يستخدم نفس الاستطلاع وهو ما يمكن المطارات المشاركة من مقارنة أدائها مع باقي المطارات عبر العالم.



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