



Communiqué de presse N° 7

L'ONDA se mobilise pour l'accueil de nos compatriotes résidant à l'étranger

L'Office National Des Aéroports a mis en place depuis le 5 juin 2014, à l'instar des années précédentes, un important dispositif d'accueil qui s'intègre pleinement dans le cadre de l'opération « MARHABA » et ce, en collaboration avec les différents intervenants dans le processus d'accueil aéroportuaire.

Aussi, ce dispositif d'accueil dans les aéroports concernés par les arrivées des Marocains Résidants à l'Etranger est axé principalement, sur le renforcement des ressources humaines, en charge des différents services prestées aux passagers. L'information, l'orientation, la fluidité du traitement des passagers, ainsi que l'assistance aux personnes fragilisées (Personnes aux besoins spécifiques, enfants, personnes âgées ou malades...), autant d'actions qui contribuent à la réussite de l'opération d'accueil de nos compatriotes Marocains Résidants à l'Etranger.

A travers ces démarches d'accueil personnalisé au profit des ressortissants marocains à l'étranger, l'ONDA tient à rendre leur voyage encore plus agréable, dès le premier contact avec leur pays d'origine.

Nouaceur, le 6 juin 2014

Fiche de synthèse : Dispositif d'accueil dédié aux Marocains Résidants à l'Étranger

Volet ressources humaines, information et santé :

- Renforcement des équipes d'agents d'aérogare chargées de l'accueil des MRE, au niveau des aéroports, facilement reconnaissables par le port de Gilets, 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 (Personnes aux besoins spécifiques, enfants, personnes âgées ou malades, femmes avec bébés ou enfants, femmes enceintes..) ;
- Présence du personnel médical intensifiée et des moyens de l'antenne médicale et du contrôle sanitaire aux frontières ;
- Diffusion systématique d'informations, concernant les retards, les annulations de vols à l'arrivée aux MRE et à leurs familles (Attendants et/ou accompagnateurs) via tous les moyens de communication disponibles (Téléaffichage, Sonorisation, 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 le renforcement des effectifs au niveau de contrôle de police et des comptoirs d'enregistrement ;

Equipements et commodités aéroportuaires :

- Augmentation du nombre des chaises roulantes et autres facilitations destinées aux passagers à mobilité réduite ;
- Mise à disposition d'un nombre suffisant de chariots à bagages avec leur recyclage continu ;
- Ouverture permanente de l'ensemble des commodités et commerces (restaurants, cafés, kiosques à journaux, bureaux de tabacs, kiosque de téléphone pharmacie, guichets bancaires de change, etc...) durant le traitement des vols même à des horaires tardifs ;
- Mise à disposition de la Fondation Mohammed V pour la Solidarité d'un bureau d'accueil pour s'acquitter au mieux de leur mission d'assistance et d'accueil des MRE.