

Zouhair El Oufir, un an déjà !



Passage obligé de tous les voyageurs, les aéroports constituent un maillon important dans le secteur du Tourisme. L'Office National des Aéroports est souvent pointé du doigt, en matière de défaillance de la qualité de service. Zouhair El Oufir, directeur général de l'ONDA depuis un an presque jour pour jour, nous apporte quelques éclaircissements sur la politique qui prévaut dans l'état major de l'Office. «Performance» semble être le maître mot... Mais espérons qu'entre discours et les actes, il n'y aura pas trop d'écart...

Le directeur de l'Aéroport Mohammed V a été démis de ses fonctions, pouvez vous nous en dire plus...

Nous avons un certain nombre de challenges à relever. Le niveau d'exigence est très élevé. Parmi les axes stratégiques de l'ONDA, nous voulons réussir nos missions surtout en terme de performance. L'ONDA est un établissement stratégique, c'est un vecteur de développement économique

et à ce titre, tous les responsables doivent être au top pour remplir leurs missions.

J'ai procédé et je vais encore procéder à des ajustements organisationnels qui touchent les ressources humaines et l'organisation pour arriver à cette performance.

Quand les indicateurs ne sont pas au rendez-vous, on met en place un plan d'action pour combler les écarts afin d'accéder aux objectifs.

Et dans certains cas, quand les performances générales ne sont pas au rendez-vous, conformément aux objectifs demandés, il y a ajustement.

Ce n'est que comme cela, qu'on arrivera à améliorer les performances des entreprises publics.

Cela fait plus d'un mois que le poste est vide. C'est pourtant le plus grand aéroport du pays...Comment se fait-il que l'appel à candidature pour le remplacer n'est toujours pas lancé ?

Nous avons effectivement mis en place un intérimaire immédiatement pour que les actions commandos puissent être lancées. L'appel à candidature sortira la troisième semaine de janvier.

En attendant, l'aéroport est comme même dirigé directement par le directeur du pôle exploitation aéroportuaire. Une équipe commando a été mise en place pour lancer toutes les actions à mettre en place immédiatement notamment concernant la totalité du circuit traitement bagage.

Nous avons mis en place 50% des actions et des équipements comme la vidéosurveillance. Le reste ce fera dans le budget 2015.

Où en est le programme de satisfaction client A.S Q ?

C'est un programme auquel nous avons volontairement postulé. Nous lançons régulièrement un certain nombre de sondages. Nous sommes, par exemple, entrain de certifier l'aéroport de Fès. Très peu d'aéroports ont cette certification.

Nous faisons les enquêtes ASQ et nous ressortons les points positifs et ceux moins positifs. Et nous prenons, après cela les décisions qui s'imposent avec un plan d'action correctif.

J'ai d'ailleurs mis en place dans chaque aéroport, un tableau de «reporting» sur les temps moyen d'attente.

Quelque chose qui n'est pas mesuré, ne peut être rectifiée. Nous pouvons ainsi constater l'évolution dans le temps et les améliorations enregistrés ou pas.

Quels sont les sujets d'insatisfaction récurrents ?

Le temps d'attente dans un premier temps. Nous y travaillons à travers toutes nos actions. L'idée est qu'on mette en place une gestion intelligente des fils d'attente Il y a aussi les sanitaires. Ce sont des choses que nous savions. Un marché pour le remplacement de tous les sanitaires de l'Aéroport de Casablanca à d'ailleurs été lancé pour que nous ayons un seul modèle standard.

Le modèle sera ensuite dupliqué dans tous les aéroports.

Dans le même temps, le marché d'entretien et de nettoyage a été reformulé avec des normes bien précises.

Pour le Wifi, l'appel d'offre a été lancé pour équiper la totalité de l'aéroport Mohammed V de bornes wifi. Ce sera donc opérationnel dans les prochains mois.

L'idée est qu'il soit dispo et que les 15 premières minutes soient gratuites.

Un an presque jour pour jour que vous êtes à la tête de l'ONDA, votre premier bilan ?

Je regarde l'année écoulée au travers du prisme de la Performance. Je considère que la rationalisation du schéma directeur aéroportuaire est en bonne voie. D'abord, nous avons relancé l'extension du Terminal 1 après 4 ans et demi d'arrêt...C'est vraiment un point à mettre à l'actif des équipes de l'ONDA. Nous avons deux solutions, soit raser, soit réunir autour de la table tous les acteurs concernés et relancer avec des gages de réussite cette fois-ci. Nous avons opté pour la seconde solution.

Aujourd'hui, nous avons une visibilité claire et précise sur ce dossier.

En septembre 2016 il sera prêt. Il sera majoritairement dédié aux compagnies point à point.

Le Terminal 2 qui est aujourd'hui réservé à la RAM ne sera bientôt plus suffisant. L'extension est lancée pour doubler sa capacité.

Avec la dynamique actuelle, nous arriverons bien avant 2020 aux 23 millions de passagers.

Il y a aussi les programmes d'extensions des aéroports de Fès, Marrakech et Nador qui seront livrés dans les prochaines années. Nous effectuons un suivi très rigoureux pour le respect des délais.

La restauration de la confiance est aussi un point essentiel auquel nous attachons beaucoup d'importance que ce soit celle des passagers, des parties prenantes ou de nos partenaires sociaux.

Des plans de formation continue ont été lancés depuis trois mois dans une quarantaine de modules et qui touche plus de 1500 agents et cadres d

l'Office. Il y a vraiment un effort important d'investissement dans le capital humain.

Nous avons également mis en place un code d'éthique et de bonne conduite qui donne les règles que les agents sont tenus de respecter. C'est vraiment un code auquel j'attache beaucoup d'importance.

Nous essayons également de mettre en place une culture client afin d'améliorer l'expérience du voyageur.

Bref les chantiers sont nombreux et comme je vous l'ai dit, la Performance est le maître mot.

**Entretien réalisé par
Ahlam Jebbar**