



## Communication et Relations Publiques

### Communiqué de presse n° 19 /15

#### Mobilisations des Aéroports du Maroc pour la période de pointe estivale

A l'occasion de la haute saison estivale, L'ONDA, en collaboration avec l'ensemble de la communauté aéroportuaire, a mis en place un important dispositif d'accueil pour accueillir les passagers dans les meilleures conditions de confort et de sûreté. En cette période de fort trafic (retour des MRE, Omra du ramadan et vacances d'été), l'ONDA mobilise toutes ses équipes et les renforce pour faire face au pic du trafic estival.

Ce dispositif se décline comme suit :

#### **Planification et gestion des ressources aéroportuaires :**

L'ONDA a développé en interne une solution informatique automatisant la planification des ressources aéroportuaires.

Cette application permet, entre autres, d'anticiper les besoins en ressources humaines sur les maillons principaux de traitement (postes aux frontières arrivée et départ, livraison des bagages) en coordination avec les partenaires, et de visualiser la répartition du flux des passagers sur les plages horaires.

#### **Accueil dans les aéroports :**

- **Accueil et information :**

L'ONDA veille à garantir un accueil physique et téléphonique de qualité en l'adaptant à la diversité des clients et de leurs attentes et ce dans le respect des normes et procédures en vigueur.

- ✓ Les comptoirs d'accueil et d'information : sont depuis le 1 juin assurés par un prestataire externe connu et reconnu dans le domaine de l'accueil en entreprise et ayant fait ses preuves dans des aéroports internationaux. Ainsi les nouveaux agents d'information et d'accueil veillent en permanence au confort des passagers les renseignent et répondent à leurs questions.

- ✓ L'information est également disponible via les écrans d'affichage et les messages sonores.

- **Renforcement des ressources :**

L'équipe d'exploitation aéroportuaires a été renforcée en faisant appel à des agents « orientateurs » identifiables à leurs tenues et dont la mission est de gérer les files d'attente et éviter tout encombrement. Ils vont à la rencontre des passagers dans les zones les plus sensibles pour fournir en temps réel les horaires de vol, les portes d'embarquement, les éventuels retards, ...

- ✓ Les effectifs ont été également renforcés aux niveaux du contrôle de police et des comptoirs d'enregistrement pour optimiser les flux des passagers et diminuer les temps d'attente.
- ✓ La signalétique a été améliorée et simplifiée pour une meilleure orientation des passagers.
- ✓ Le nombre des chariots mis à la disposition des passagers a été nettement augmenté.

- **Services et commodités :**

L'ONDA veille en permanence à ce que l'ensemble des concessionnaires soient ouverts selon les horaires de vol et affichent les prix de leurs produits et services

## **Information à distance :**

L'information est disponible à distance pour faciliter la préparation du voyage :

- **Site internet [www.onda.ma](http://www.onda.ma) :**

Donne toutes les informations pratiques sur les services à votre disposition ; boutiques, restaurants et horaires de vol.

- **Le centre de relations clients :**

Opérationnel 24h/24, il permet d'obtenir toutes les informations pratiques et recueillir les réclamations.

L'ONDA, soucieux de la qualité des services rendus à ses clients, demeure particulièrement attentif à l'amélioration de l'accueil dans les aéroports du Maroc.

L'ONDA reste à l'entière disposition de ses clients pour de plus amples informations :

**Centre de relation clients : 08 1000 224**

**Site web : [onda.ma](http://onda.ma)**