



## Communication et Relations Publiques

### Communiqué de presse n° 08/16

## Les Aéroports du Maroc se mobilisent pour la période de pointe estivale

A l'occasion de la haute saison estivale (retour des MRE, Omra du mois sacré et vacances d'été), les équipes de l'ONDA se mobilisent, en collaboration avec tous les partenaires aéroportuaires, pour accueillir les passagers dans les meilleures conditions de confort et de sûreté.

Afin de répondre au mieux à ce pic de trafic passagers et de réussir ce grand rendez-vous estival, des réunions de préparation ont été tenues à cet effet entre l'ensemble de la communauté aéroportuaire pour définir le programme d'action adéquat et les représentants permanents de chaque intervenant et ce, à travers la mise en place d'un dispositif d'accueil qui se décline comme suit :

### **Renforcement des ressources :**

Les équipes d'exploitation aéroportuaire ont été renforcées en faisant appel à des agents d'aérogare facilement identifiables par le port des brassards « ASSISTANCE », dont la mission est d'assister, orienter, informer les passagers et de les aider à identifier les différentes prestations qui leur sont proposées. Ces équipes sont également sensibilisées et formées afin d'être en mesure d'apporter l'aide particulière aux personnes aux besoins spécifiques.

- Les effectifs ont été également renforcés aux niveaux de la zone contrôle passeports et des comptoirs d'enregistrement pour optimiser la gestion des flux des passagers et diminuer les temps d'attente ;
- Le personnel de l'Unité Médicale d'Urgence « UMU » et du Contrôle Sanitaire aux Frontières a été intensifié ;
- 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.

## Accueil et information :

L'ONDA veille à garantir un accueil de qualité en l'adaptant à la diversité de ses clients et de leurs attentes.

- **Comptoirs d'accueil et d'information** : ce service est assuré depuis juin 2015 par un opérateur professionnel connu et reconnu dans ce domaine. Aujourd'hui, les agents d'information et d'accueil veillent en permanence au confort des passagers les renseignent et répondent à leurs questions. Les informations sur les vols sont disponibles également, en temps réel, via les écrans d'affichage et les messages sonores au départ et à l'arrivée.
- **Site internet [www.onda.ma](http://www.onda.ma)** : Donne toutes les informations pratiques sur les services disponibles au niveau des aéroports (boutiques, restaurants et horaires de vol...).
- **Application mobile « Maroc Aéroports »** : Disponible et téléchargeable pour les Smartphones sous Android et IOS, « Maroc Aéroports » a été conçue comme un « assistant personnel » qui accompagne le voyageur tout au long de son parcours en lui permettant de profiter de fonctionnalités utiles, pratiques et innovantes.
- **Connexion WIFI** : Déployée au niveau des principaux aéroports du Royaume notamment, les aéroports de Casablanca, Marrakech, Fès, Rabat, Agadir, Tanger et Oujda, les passagers peuvent aujourd'hui se connecter gratuitement via tous les supports connectés (Smartphones, tablettes) pour pouvoir accéder aisément aux différents services d'informations en ligne.
- **Le centre de relations clients** : Opérationnel 24h/24, il permet d'obtenir toutes les informations pratiques relatives à tous les aéroports et recueillir les réclamations des passagers.

## Services et commodités :

L'ONDA veille en permanence à ce que l'ensemble des concessionnaires (restaurants, cafés, kiosques à journaux, pharmacies, guichets de change,...) soient ouverts selon les horaires des vols et affichent d'une manière apparente les prix de leurs produits et services.

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)**