

BILAN 2004-2005

AMELIORATION DE L'ACCUEIL AUX AEROPORTS :

Améliorer l'environnement général du touriste depuis son arrivée et jusqu'à son départ.

Objectifs : Elaboration d'un Plan d'Action pour pallier aux défaillances dont souffre l'accueil au niveau des aéroports et améliorer l'environnement du touriste. Cinq objectifs fondamentaux sont pris en compte:

- Réduire substantiellement le temps d'attente du touriste;
- Atténuer l'impatience du touriste lors de l'attente;
- Atténuer les chocs culturels;
- Enrayer toute forme d'harcèlement aux aéroports;
- Installer tout de suite l'image de chaleur et d'hospitalité du pays.

Tout en tenant compte du volet « sécurité ».

En 2003 : Lancement du chantier

- Création d'un comité « créatif » qui s'est chargé de dresser un état des lieux et de définir le parcours idéal du touriste à l'aéroport à son arrivée et à son départ.
- Le classement de ce parcours a permis de dégager 3 thèmes : **confort et accueil / traitement du passager / équipements et infrastructures**.
- Hiérarchisation des différentes composantes de ce parcours entre les mesures à prendre à caractère immédiat et celles à **moyen terme**.

En 2004 – 2005 : Plan d'Action

L'amélioration de l'accueil aux aéroports passe par l'élaboration d'un plan d'action pour 3 aéroports pilotes

- Validation par l'ONDA du plan d'action présenté par le comité de réflexion : déclinaison en actions par aéroport (Casablanca, Marrakech, Agadir) et par échéance (CT / MT) ;
- Visite des aéroports retenus : Casablanca, Marrakech et Agadir.

Constat des actions réalisées et celles en cours de réalisation ou budgétisées selon les 3 thèmes précités : confort et accueil / traitement du passager / équipements et infrastructures

BILAN 2004-2005

Confort et Accueil 2004 - 2005	Infrastructures et équipements 2004 - 2005	Traitement du passager 2004 - 2005
<ul style="list-style-type: none"> ● Organisation d'une première opération pilote d'accueil de fin d'année. * Aéroport Marrakech retenu (accueil, hôtesse, affichage par ONMT, éclairage, stands, gâteaux, souvenirs.) * Aéroport Mohamed V : zone transit ● Organisation d'un séminaire de formation aux techniques de l'accueil <p>ONMT : Stands d'accueil, information, réservation, Circuit affichage ONMT pub institutionnelle et produit, Panneaux de bienvenue permanents et afficheurs,</p> <p>ONDA : Installation d'écrans plasma Musique de fond à l'intérieur des aérogares. Amélioration de la décoration, plantes, drapeaux....</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aménagement d'un deuxième terminal à l'aéroport international de Marrakech - Menara, affecté à la compagnie Atlas-Blue, filiale du groupe Royal Air Maroc (RAM). - Rénovation du Mobilier Aérogare - Équipement en nombre suffisant de chariots de qualité - Banalisation des salles d'embarquement - Réaménagement de la zone commerciale au niveau de la zone d'embarquement et diversification des produits - Mise en place d'infrastructures pour les lignes ordonnées - Augmentation du nombre de bus pour embarquement/ débarquement passagers - Installation des équipements spécifiques pour les personnes handicapées. - Amélioration desserte aéroport/ville - Taxis: aménagement d'aire spécifique pour les taxis (avec responsable, affichage prix...) - Signalisation et sonorisation à l'intérieur de l'aéroport + Climatisation. - Rénovation des équipements sanitaires - Mise en place d'une signalisation adéquate facilitant l'accès aéroport / centre ville - Amélioration éclairage à l'extérieur des aéroports 	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des vols au-dessus des comptoirs - Séparation des circuits national / International - Mise en place d'infrastructures pour les objets perdus et abandonnés - Aménagement de nouveaux guichets de police - Nomination responsable des guichets de police - Renforcement des effectifs et relève plus fréquente - Intégration du personnel féminin dans guichets de police - Port de l'uniforme pour personnel guichets de police - Réaménagement des zones commerciales au niveau embarquement et diversification des produits - Aménagement zone d'attente pour passagers en transit - Guichets de contrôle/sécurité pour groupes - Simplification des procédures de l'immigration et de transit - Réduction du nombre de contrôles passagers partants - Lutte contre le harcèlement des touristes

16 décembre 2005 remise du certificat ISO 9001/2000 à l'aéroport d'Agadir Al- Massira pour les prestations rendues

Réalisations 2006

En 2006 :

formalités « arrivée et départ »	récupération des bagages	Extérieur aéroport	Formation	Démarche qualité
<ul style="list-style-type: none"> - Réaction concrète et efficace de la DGSN qui opère au traitement des passagers en deux phases : vérification fiche/passeport devant le passager puis traitement en back office → passage rapide du passager aux filtres de police - Augmentation significative des filtres de police pendant ces périodes de grand trafic. ONDA met à la disposition de DGSN autant de guichets que nécessaires - Transformation des positions des filtres de police et augmentation de postes ONDA met à la disposition de DGSN une quantité supplémentaire d'ordinateurs pour favoriser de manière optimale le traitement des passagers et pour saisie en différé - Mise en place du système « CUDE » au niveau des comptoirs d'enregistrement pour exploitation optimale des comptoirs et éviter les embouteillages aux moments des départs - Installation de sièges supplémentaires au niveau du hall « départ » (Agadir - Marrakech) - Circulaire de la DAC à l'ensemble des compagnies aériennes pour distribution en vol des fiches de police - Sensibilisation des tours opérateurs et réceptifs d'Agadir et Marrakech pour leur implication : arrivée progressive à l'aéroport et remplir les fiches avant le débarquement ou l'embarquement 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à la disposition des passagers de chariots/bagages en nombre suffisant avec recyclage régulier - Mise en place de procédures pour gestion des bagages avec définition des responsabilités (sensibilisation du personnel pour activer la récupération des bagages et éviter encombrement des bagages) - Augmentation des tapis bagages actifs (avec signalisation de la provenance) - Mise en place local adapté pour gestion « litiges bagages » 	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien régulier des pelouses et de l'environnement général - Gestion rigoureuse des taxis avec une plus grande implication des autorités locales - Accès à l'aéroport aux seuls taxis disposant d'une autorisation (cas d'Agadir) - Gestion et régulation des taxis par vigiles superviseurs (cas de Marrakech) - Instauration d'un système d'appel taxi entre la sortie de l'aéroport et le parking taxis (action en cours de mise en place pour généralisation) - Séparation des parkings autocars / véhicules 	<p>Formation destinée à l'ensemble des acteurs opérant à l'aéroport, sur les techniques d'accueil et son importance en matière d'image et de fidélisation.</p> <p><u>Organisateurs</u> Département du Tourisme + Institut Supérieur International du Tourisme de Tanger. ONDA : Académie Internat. Mohammed VI de l'Aviation Civile.</p> <p>Formation de formateurs : 52 participants DGSN (10), Douane (10), GR (5), ONDA (17), RAM (6), Régional (3), MarHandling (1).</p> <p>Thèmes abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition de l'accueil, - Les enjeux de l'accueil, - Les spécificités d'un accueil en aéroport, - La satisfaction du client par un accueil de qualité, - Les facteurs d'échec de la communication, - L'accueil, un état d'esprit, - La dimension non verbale d'un accueil, - Techniques pour optimiser l'accueil, - Gestion des situations difficiles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête de satisfaction réalisée sur le terrain, - Traitement régulier des réclamations - Analyse des suggestions. - Généralisation de la démarche de certification aux plates-formes principale (Fès en mois de mars, Tanger, Oujda et Rabat Salé en phase finale du processus de certification)

En 2006 :

ACTION ONMT :

Objectifs

- Véhiculer une image homogène par rapport aux campagnes diffusées à l'étranger (modernité, diversité et authenticité) afin de lever les freins et les préjugés ;
- Identifier un concept global pour l'accueil des touristes : mise en place d'un circuit d'affichage dans le but de créer un environnement agréable et hospitalier ;
- Promouvoir les destinations touristiques : la région et les environs ainsi que les activités à découvrir dans la ville d'arrivée à l'aéroport.

- 6 versions linguistiques : arabe, français, anglais, espagnol, italien et allemand.

Actions réalisées :

Mise en place de trois aéroports: Agadir, Essaouira, Marrakech.

Durant la 1ère mise en place à l'aéroport d'Agadir, une conférence de presse a été organisée pour annoncer l'opération « Amélioration de l'Accueil au niveau des Aéroports ».

Un accueil « Thé – gâteau – animation musicale » a eu lieu à l'occasion du réveillon de l'année 2005 début 2006 à l'aéroport d'Agadir.

Durant l'année 2006 : Tanger / 22 mars 2006 - Fès : 17 novembre 2006

ACTIONS ONDA* 2006 – 2007

2004-2007 : Casablanca : Construction du terminal 2 à l'aéroport Mohammed V. D'une superficie de **64.000 m2** de planchers avec dix postes de stationnement avions au contact, il portera la capacité de l'aéroport Mohammed V à **10 millions de passagers**.

2006-2007 : Réaménagement et l'extension du terminal 1, portant la capacité totale des deux terminaux (1 et 2) à 3,2 M pax ce qui permettra de satisfaire les prévisions du trafic jusqu'à mi 2008.

2006-2007 : Tanger : Finition de la nouvelle aérogare.

2006 : Rabat – Salé

Restructuration et rénovation de l'aérogare et de l'environnement extérieur

Objectif du projet : *Amélioration de la qualité de service*

2006 : Aéroport Marrakech-Menera

Réaménagement et extension du terminal 1 : Planning de réalisation : 2006

Objectif du projet : Amélioration des conditions de traitement et mise à niveau des installations pour faire face à l'augmentation du trafic. **Consistance du projet** : Extension et réaménagement de terminal 1, permettant le traitement de 2.5 millions de passagers par an.

2005-2007 : Essaouira : Travaux de renforcement et d'élargissement de la piste. Construction d'une nouvelle aérogare courant 2007.

2007-2008 : Construction de l'aéroport de **Dakhla**.

2006 : Al Hoceima : Extension de l'aérogare

2007 : Oujda : extension des installations terminales de l'aéroport.

* (source ONDA)