



المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

## **Dossier de Presse**

**Hajj 2023**

**Dispositif d'accueil des pèlerins aux  
aéroports du Maroc**

**-Phase Aller-**



La phase « Aller » de l'opération Hajj 2023 a commencé ce vendredi 02 juin 2023 et elle durera jusqu'au 24 juin courant. La phase « Retour », quant à elle, se déroulera du 03 au 22 juillet.

La période Hajj constitue l'un des moments forts que vivent les aéroports du Maroc concernés par cette opération.

En effet, les aéroports du Royaume sont mobilisés à partir du 02 juin 2023 pour accueillir les 34 000 pèlerins environ, qui emprunteront environ **86 vols dédiés** (aéroport Casablanca Mohammed V : **37 vols**, Rabat Salé : **19 vols**, Agadir Al Massira : **7 vols**, Fès Saïss : **7 vols**, Marrakech Menara : **6 vols**, Oujda Angads : **6 vols** et Tanger Ibn Batouta : **4 vols**) et ce, en plus des vols réguliers liant le Maroc à l'Arabie Saoudite.

Dans ce sens, et en application de la procédure relative au traitement des pèlerins, visant la facilitation et l'assistance particulière à accorder à cette catégorie de voyageurs, l'ONDA a mis en place un important dispositif dans les aéroports concernés.

L'ambition de l'Office et ses partenaires est fondamentalement d'assurer une fluidité du passage de nos pèlerins et la mise à leur disposition des meilleures prestations possibles. Pour ce faire, une série de mesures ont été déployées :

### Ressources humaines, information et santé :

- Renforcement des équipes « assistants passagers » chargées de l'accueil des pèlerins, au niveau des aéroports, facilement reconnaissables par leur uniforme, dont la mission est d'assister, orienter, informer les passagers et 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, personnes âgées ou malades, ...)
- Réduction des délais d'attente par le renforcement des effectifs au niveau des comptoirs d'enregistrement et des formalités aux frontières ;
- Présence intensifiée du personnel médical et renforcement des moyens de l'antenne médicale et du contrôle sanitaire aux frontières ;
- Renforcement de la sécurité du traitement des bagages à travers la télésurveillance et les brigades de contrôle ;
- Diffusion systématique d'informations sur les vols (téléaffichage, annonces sonores) ;

- Diffusion, via les comptes officiels de l'ONDA sur les réseaux sociaux, d'une capsule audiovisuelle d'information et de sensibilisation pour expliquer et montrer à nos pèlerins, les différentes étapes du voyage, le circuit à l'aéroport et les démarches à effectuer et ce, depuis leurs domiciles jusqu'à l'avion ;
- Connexion WIFI : déployée au niveau des principaux aéroports du Royaume, les pèlerins peuvent s'y connecter gratuitement via tous les supports connectés pour pouvoir accéder aisément aux différents services d'information en ligne ;
- Le centre de relations clients **080 1000 123** : opérationnel 24h/24 et 7j/7. Il permet aux pèlerins et à leurs familles d'obtenir toutes les informations pratiques relatives aux vols hajj, de répondre aux sollicitations et également de recueillir leurs éventuelles doléances.

### Equipements et commodités aéroportuaires :

- Une signalétique appropriée et simplifiée pour une meilleure compréhension et orientation rapide tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des aéroports ;
- Mise à disposition d'un nombre suffisant de chariots à bagages et veille continue à leur recyclage ;
- Ouverture permanente de l'ensemble des commodités et commerces (restaurants, cafés, kiosques à journaux, pharmacie, guichets bancaires de change, plastification de bagages, etc...) lors de tous les vols programmés ;
- Augmentation, en concertation avec les assistants en escale, du nombre des chaises roulantes et autres facilitations destinées aux passagers à mobilité réduite.

## Aéroport Casablanca Mohammed V : dispositif d'accueil spécial - Terminal 3



L'ONDA a affecté le terminal 3 (T3) de l'aéroport Mohammed V au traitement des vols dédiés au hajj au nombre de **37** : (**23 de Royal Air Maroc, 11 de Flynas\* et 3 de Saudi Arabian Airlines**) et l'a aménagé en un espace alliant confort et commodités.

L'opération hajj se distingue, cette année, au niveau de l'aéroport de Casablanca par l'initiative appelée « Tarik Makka ».

Initiée par le Ministère saoudien de l'Intérieur, en coordination avec les autorités marocaines, « Tarik Makka » est déployé au T3 de cet aéroport pour les vols dédiés au Hajj.

Spécificité de « Tarik Makka » :

- Présence des autorités saoudiennes au T3 pour que les pèlerins y accomplissent les formalités d'accès au territoire Saoudien avant de prendre l'avion vers les lieux Saints.
- Acheminement direct des bagages par les autorités saoudiennes aux lieux d'hébergement des pèlerins dans les lieux saints.
- Orientation des passagers dès leur arrivée à l'aéroport de Jeddah ou Medine vers les bus dédiés pour un acheminement vers les hôtels ;

Par cette initiative, les délais d'attente à l'arrivée sont considérablement réduits et les pèlerins vivent une expérience de voyage agréable et détendue.

Dans cet esprit, l'ONDA a déployé au niveau du T3 un dispositif important pour accueillir les pèlerins et leurs accompagnateurs dans les meilleures conditions qui soient :

### Nos pèlerins sont en route vers le terminal 3 :

- Signalétique dédiée depuis l'accès routier menant à l'aéroport Casablanca Mohammed V - orientation vers le Terminal 3 de traitement des vols Hajj opérés par les compagnies aériennes ; Royal Air Maroc et Flynas\*

### Nos pèlerins arrivent au T 3 :

A l'extérieur

- Parking voitures d'une capacité de 400 places ;
- Espace dédié à l'accueil des pèlerins et leurs accompagnateurs ;
- Commodités disponibles : Kiosque (café, eau, sandwich), blocs sanitaires, accessibilités PMR;
- Un dispositif d'orientation des pèlerins vers le terminal, en coordination avec la Gendarmerie Royale ;

### Commodités à l'intérieur du T 3 :

- Hall public : Points d'information, agents d'orientation, unité médicale, cafétéria, bureau de change, Mosquée hommes/femmes, appareils de pesage et de plastification des bagages, accessibilité pour PMR (Chaises roulantes) ;
- Codage et tri des bagages en fonction des modalités de transport et d'hébergement dans les lieux saints ;
- 8 comptoirs d'enregistrement ;
- Files d'attente intelligente (serpentins) pour la régulation des flux ;
- 6 positions de contrôle des passeports ;
- Orientation des pèlerins vers le dispositif « Tarik Makka » ;
- 8 positions de contrôle d'accès au territoire saoudien ;
- Salle d'embarquement ;
- Acheminement vers l'avion

L'opération Hajj est réalisée grâce à la bonne coordination entre les différents intervenants et partenaires dans les aéroports marocains ainsi qu'à la mobilisation de toutes les équipes de l'Office National Des Aéroports.

\* Flynas est une compagnie aérienne saoudienne basée à Riyad.

Soucieux de proposer aux pèlerins un excellent niveau d'accueil et de confort et de garantir un niveau de service optimal, l'ONDA reste à l'entière disposition de son aimable clientèle pour de plus amples informations.



Call Center Numéro dédié « opération hajj » 7j/7 : **080 1000 123**



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



Facebook : @OFFICENATIONALDES AEROPORTS



Twitter : @Ondaofficiel



LinkedIn : @Office National Des Aéroports



YouTube : @Office National Des Aéroports



Instagram : @Ondaeroports