



اجتماع لإطلاق منهجية التدبير Lean Six Sigma لتحسين تجربة الزبون بمطار الدار البيضاء محمد الخامس

ترأست المديرية العامة للمكتب الوطني للمطارات، السيدة حبيبة لقلالش، يوم 22 مارس 2022، بمقر مطار محمد الخامس، اجتماعا لإطلاق منهجية التدبير Lean Six Sigma (LSS) لإعادة هندسة العمليات المطارية. وقد حضر هذا الاجتماع ممثلو جميع الشركاء المطاريين المتدخلين في سلسلة القيم المتعلقة باستقبال المسافرين بالمطار، ولا سيما المديرية العامة للأمن الوطني، ووزارة الصحة، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، والدرك الملكي، وشركات الطيران، والمقاولات العاملة في مجال المناولة الأرضية، ...

وقد أشارت السيدة لقلالش في كلمتها الافتتاحية إلى أن أهداف منهجية التدبير LSS، التي تم اعتمادها على مستوى عمليات استقبال المسافرين، تنبثق عن الأهداف المسطرة في النموذج التنموي الجديد لبلادنا، الذي يدعو إلى التعبئة من أجل بناء مغرب جديد تحت القيادة الرشيدة لصاحب الجلالة الملك محمد السادس، يرقى إلى مستوى تطلعات كافة المواطنين، ويهدف إلى وضع المغرب في مصاف الدول المرتبة في أفق 2035 ضمن الثلث الأول من التصنيفات العالمية.

ويمنح الموقع الجغرافي الفريد الذي يتميز به محور الدار البيضاء للنقل الجوي، إضافة إلى الكفاءات العاملة به من نساء ورجال، مطار محمد الخامس مؤهلات تسمح له بالتفوق بين أفضل المطارات في العالم.

ويتطلع مطار محمد الخامس، المطار الأول في المملكة، من خلال تبني هذه الرؤية الجديدة إلى تحسين أكبر للنتائج المشرفة التي تم الحصول عليها خلال مختلف عمليات الافتتاح المتعلقة بالجودة التي خضع لها من طرف المنظمات الدولية (ASQ¹ / ACI، Skytrax²). وأضافت السيدة لقلالش "هذه النتائج تعتبر نتاجا لتعبئة والتزام جميع المتدخلين الذين أعتتم الفرصة للإشادة بشكل خاص بمجهوداتهم".

وتابعت السيدة المديرية العامة مخاطبة الحاضرين " ... بفضل التزامكم المعناد، ستمكنا منهجية العمل LSS هذه من إدراج مطار محمد الخامس ضمن أفضل 100 مطار في العالم".

بعد هذه الكلمة، قدم مستشار مكتب الدراسات المسؤول عن المشروع عرضا مفصلا عن هذه المنهجية الجديدة وانعكاساتها الإيجابية على المدى القصير والمتوسط والطويل على تحسين تجربة الزبون.

وتعتبر منهجية العمل LSS تركيبة تتألف من طريقتين في التدبير، Lean وSix Sigma، يتكاملان بانسجام لتحسين جودة الخدمات وإرضاء الزبون بشكل مستمر، وهي بمثابة اندماج لمنهجين يجمعان بين مفهومي الإنتاجية (Lean) والجودة (Six Sigma).

ومن شأن اعتماد منهجية التدبير LSS بمطار محمد الخامس أن تقضي على الوقت الضائع والأنشطة غير الضرورية، في كل مرحلة من المراحل، لتقليص المدة المخصصة للمعالجة وتحسين جودة الخدمة مع الاستخدام الأمثل للموارد. وسيخص الأمر في البداية "الوصول الدولي"، وذلك للتقليل بنسبة 20٪ من الوقت الذي يقضيه المسافر في هذا المنطقة وكذا من اختلاف الوقت المستغرق. ويتطلب تحقيق هذا الأداء التشغيلي المستهدف عملا جماعيا يألف في الميدان بين جهود جميع الشركاء المعنيين.

وسيتم اعتماد منهجية التدبير هذه قبل موسم الصيف وخاصة عملية مرحبا 2022. وسيتم تعميمها لاحقا على جميع مسارات استقبال المسافرين، المغادرة والعبور وكذلك بباقي مطارات المغرب.

وقد تم بالفعل إنشاء فريق لإدارة هذا المشروع يتكون من عدة متدخلين من أجل تنزيله واستكمال مختلف مراحله. ومن جانبه سيتكفل المكتب الاستشاري الذي يواكب المكتب الوطني للمطارات في هذا المشروع الطموح من نقل الخبرات من خلال تقديم الاستشارات والتدريب وتكوين الموارد البشرية.

ويبقى المكتب الوطني للمطارات وكافة شركائه المطاريين حريصين على توفير تجربة سفر ممتعة ومستوى رفيع لاستقبال المسافرين.

النواصر، 22 مارس 2022

- 1 ASQ Airport Service Quality: استطلاع للجودة من إنجاز المجلس الدولي للمطارات
- 2 Skaytrax : هيئة افتحاص دولية للخدمات المقدمة من المطارات ومن شركات الطيران



Call Center opérationnel 7j/7 : 080 1000 224



Site internet : www.onda.ma



Facebook : @OFFICENATIONALDES AEROPORTS



Twitter : @Ondaofficiel



LinkedIn : @Office National Des Aéroports



YouTube : @Office National Des Aéroports



Instagram : @Ondaeroports