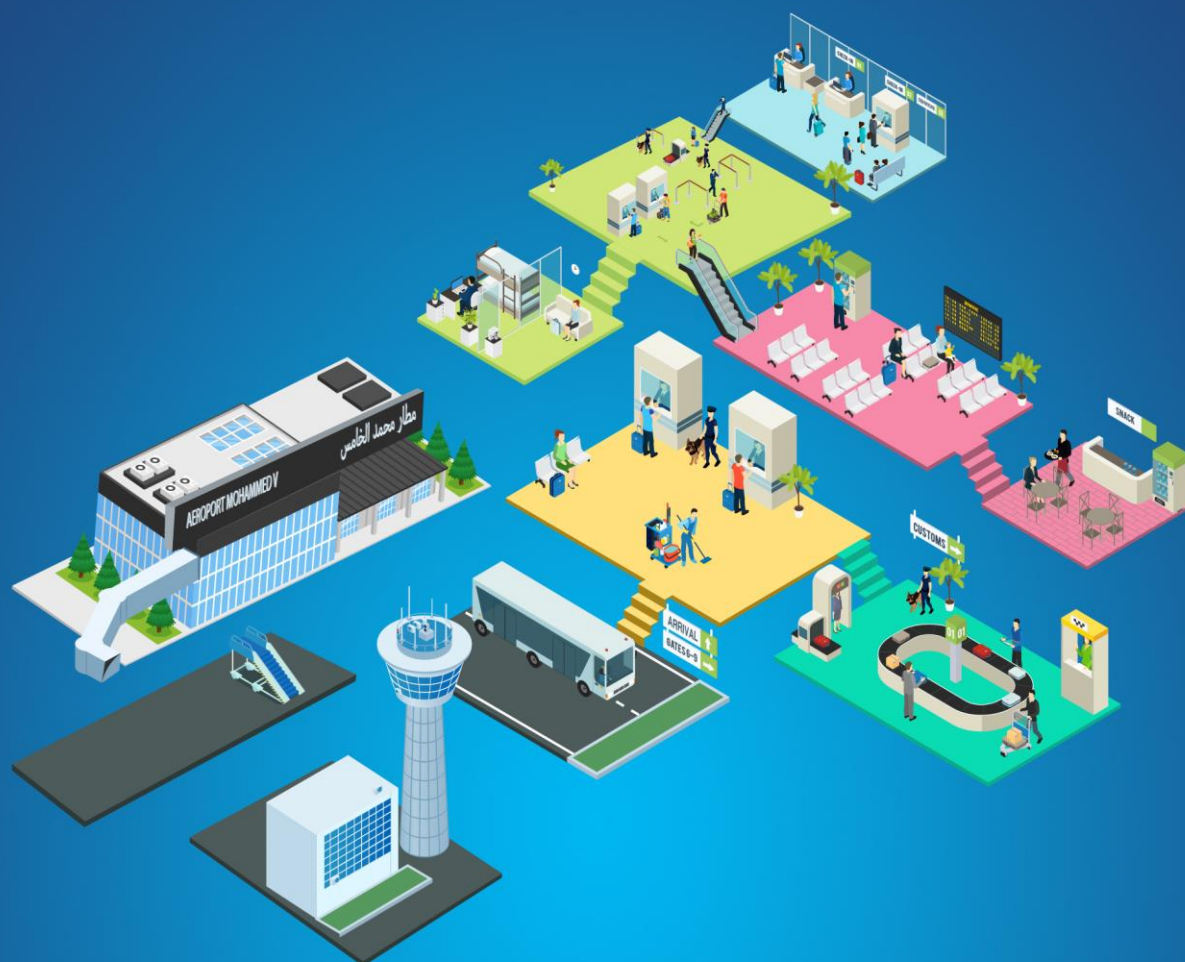




POUR UN PARCOURS FLUIDE ET NORMALISÉ



DOSSIER DE PRESSE

**Lean Six Sigma:
Bilan du déploiement
à l'aéroport Casablanca Mohammed V
et programme de généralisation sur d'autres
aéroports**



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

SOMMAIRE

- **Communiqué de presse**
- **Fiche sur la démarche LSS**
- **Indicateurs de performance :
aéroport Casablanca Mohammed V**
- **Planning de déploiement dans d'
autres Aéroports du Maroc**



COMMUNIQUE DE PRESSE

L'ONDA organise une rencontre pour présenter le bilan de 10 mois de déploiement de la démarche Lean Six Sigma (LLS) à l'aéroport Casablanca Mohammed V et pour annoncer le planning de sa généralisation sur les principaux aéroports.

Cette journée est présidée par Monsieur Mohamed ABDELJALIL, Ministre du Transport et de la Logistique et Madame Habiba LAKLALECH Directrice Générale de l'ONDA, avec la participation des partenaires aéroportuaires impliqués dans cette démarche (Direction Générale de la Sûreté Nationale, Gendarmerie Royale, Administration des Douanes et Impôts Indirects, Ministère de la Santé, Handlers, Compagnies aériennes).

L'approche "**Lean Six Sigma**" lancée en mars 2022 et appliquée à la zone arrivée internationale de l'aéroport Casablanca Mohammed V, a permis de réduire les temps d'attente pour les passagers, d'optimiser les processus de sécurité, et d'améliorer la productivité des collaborateurs.

En effet, grâce à cette démarche, le taux de respect des délais de livraison des bagages à l'arrivée internationale et le temps de séjour et de traitement des passagers au PAF Arrivée se sont nettement améliorés durant l'année 2022 par rapport à l'année de référence 2019. Cette démarche a permis également à l'aéroport de réduire le délai moyen d'attente avant compostage au niveau des PAF Arrivée, de 21 minutes à **10 minutes (-53%)** et la variabilité moyenne de cette durée **de 40%**, notamment durant la période de pointe.

Quant à la livraison des bagages, la démarche LSS a permis de réduire les délais de livraison de **25%** et ce, grâce à la mise en œuvre d'actions conjuguées visant à optimiser le processus. Ainsi le délai moyen de livraison bagage en période de pointe est passé de 40 minutes à 30 minutes. Cette performance sera améliorée davantage avec la mise en service, à partir de la mi-février, de 3 nouveaux tapis à bagages récemment installés.

La démarche a globalement permis une réduction de **30%** sur le circuit international de traitement des passagers à l'arrivée et ce par rapport à la performance de l'année 2019.

Les objectifs de cette démarche, découlent de ceux du nouveau plan de développement de l'ONDA, « **Envol 2025** », qui érige l'excellence opérationnelle au rang de priorité stratégique et qui vise à améliorer la qualité des services prestés dans les aéroports du Royaume.

L'ONDA et tous ses partenaires (DGSN, GR, Douane, Santé, Handler) restent soucieux d'élever la qualité des services au plus haut niveau et d'offrir une



meilleure expérience de voyage, pour que nos aéroports et l'aéroport Mohammed V en particulier puissent être une vitrine honorable de notre pays et un facteur d'attraction tant pour les touristes que pour les investisseurs.

Nouaceur, le 1^{er} février 2023



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

DEMARCHE LEAN SIX SIGMA

C'EST QUOI LE LEAN SIX SIGMA ?

1. Démarche Lean Six Sigma :

L'approche "Lean Six Sigma" est une démarche d'amélioration continue qui vise à optimiser la performance des processus tout en réduisant leur variabilité. La démarche consiste à chasser les gaspillages dus notamment aux tâches sans valeur ajoutée, aux tâches inefficaces, ou encore celles liées aux défauts d'organisation et de procédés. Ces deux méthodes, Lean et Six Sigma, combinées ensemble, œuvrent et convergent vers l'amélioration continue et la satisfaction du client.

2. Objectifs de la démarche :

La démarche LSS a fait ses preuves dans de grandes structures de production ou de service. Elle permet, d'une manière générale, d'améliorer la compétitivité, la qualité de service fournie, ainsi que la mise en place des mesures nécessaires à la maîtrise de la variabilité des processus. En effet, elle est également adoptée dans le domaine aéroportuaire afin de fluidifier le parcours du passager notamment au niveau des grands hubs mondiaux.

3. Apports de la démarche :

Cette démarche permet de repenser les procédures de gestion de l'aéroport dans un souci d'optimisation des délais et l'amélioration de la performance.

Son application à l'exploitation aéroportuaire, notamment au processus d'accueil des passagers permet :

- D'optimiser le temps de traitement du passager international afin de réduire au minimum son temps de séjour à l'aéroport ;
- De réduire la variabilité du temps de traitement du passager.
- D'améliorer le niveau de service rendu et la qualité de la prestation.
- D'améliorer la satisfaction du client passager ;
- De mettre en place des outils de pilotage (indicateurs et tableaux de bord) de contrôle statistique de performance afin de détecter et traiter les non-conformités. ;
- D'améliorer la performance opérationnelle ;
- D'améliorer l'efficacité des intervenants dans le processus.

En chassant les gaspillages et la mauvaise utilisation des ressources, le "Lean Six Sigma" s'intègre également dans notre démarche de développement durable.



C'est aussi une approche globale qui concerne tous les intervenants dans la chaîne de valeur du passager que sont la Direction Générale de la Sûreté Nationale, la Gendarmerie Royale, l'Administration des Douanes et Impôts Indirects, le Ministère de la Santé, sans oublier les compagnies aériennes et les Handlers. L'implication et l'adhésion de ces intervenants conditionnent la réussite de ce projet, dont l'objectif final est de fédérer les multiples intervenants autour d'un objectif unique et mesurable qu'est l'amélioration de l'expérience client.

Enfin, c'est une approche qui permet d'instaurer, au sein des aéroports marocains, la culture de la mesure : « ce qui ne peut être mesuré, ne peut pas être amélioré », l'évaluation étant l'outil nécessaire pour l'amélioration de la qualité des services offerts.



INDICATEURS DE PERFORMANCE : AEROPORT CASABLANCA MOHAMMED V (CIRCUIT ARRIVEE) :

L'ONDA accompagne le déploiement de la démarche LSS par la mise en place d'une solution de calcul automatique des délais de séjour des passagers dans les différentes étapes du processus traitement des passagers à l'arrivée de l'aéroport Mohammed V comme « **site pilote** », au niveau des zones : Zone débarquement, contrôle sanitaire à l'arrivé, PAF, livraison bagage, sortie douane

Cette solution est déclinée à travers l'utilisation des caméras de reconnaissance faciale installées à différents points de passage des passagers pour :

- Identifier et analyser les images capturées des passagers par les caméras.
- Calculer la durée de séjour entre l'entrée et la sortie de chaque zone sur la base des données caméras des passagers.

Les images exploitées sont détruites immédiatement et systématiquement après le traitement dans le respect total de la législation concernant le respect de la protection des données privées.

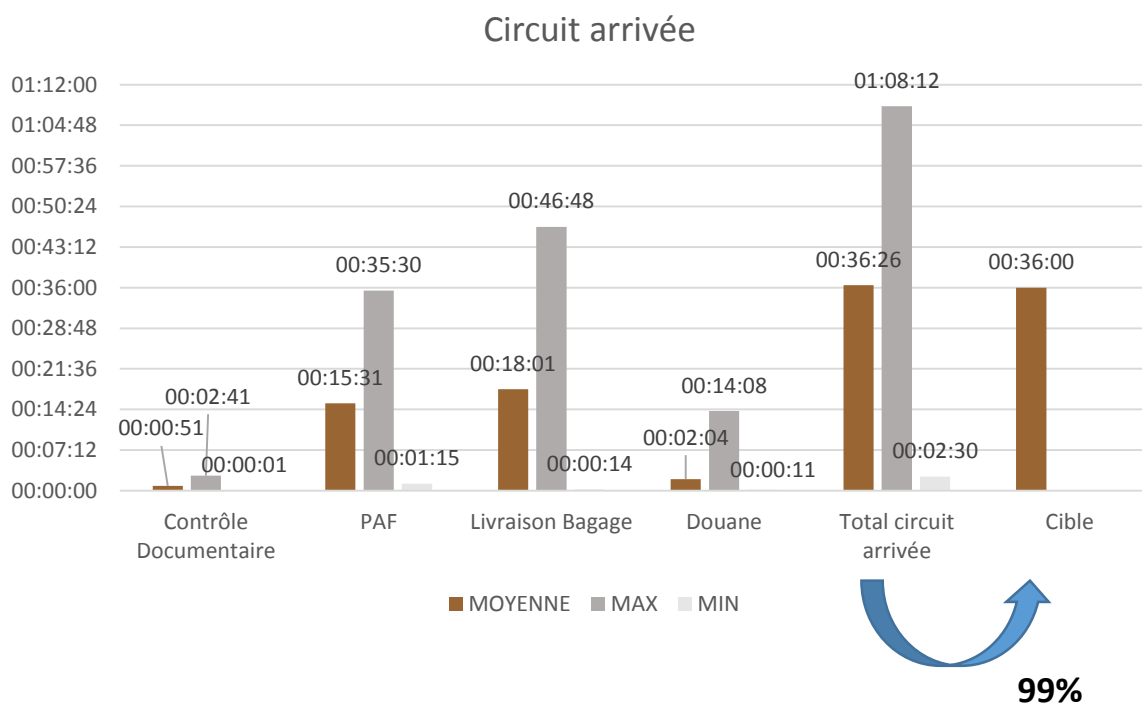
L'objectif de cette solution est de pouvoir visualiser en temps réel des informations sur les passagers, tels que le nombre de passagers traités dans la zone et le temps moyen de séjour dans une zone. Elle permet également de générer des rapports et tableaux de bords avec des graphiques concernant :

- Ne Nombre de personnes passées par l'entrée et sortie d'une zone.
- Durée moyenne de passage entre l'entrée et la sortie d'une zone.
- Durée minimale de passage entre l'entrée et la sortie d'une zone.
- Durée maximale de passage entre l'entrée et la sortie d'une zone



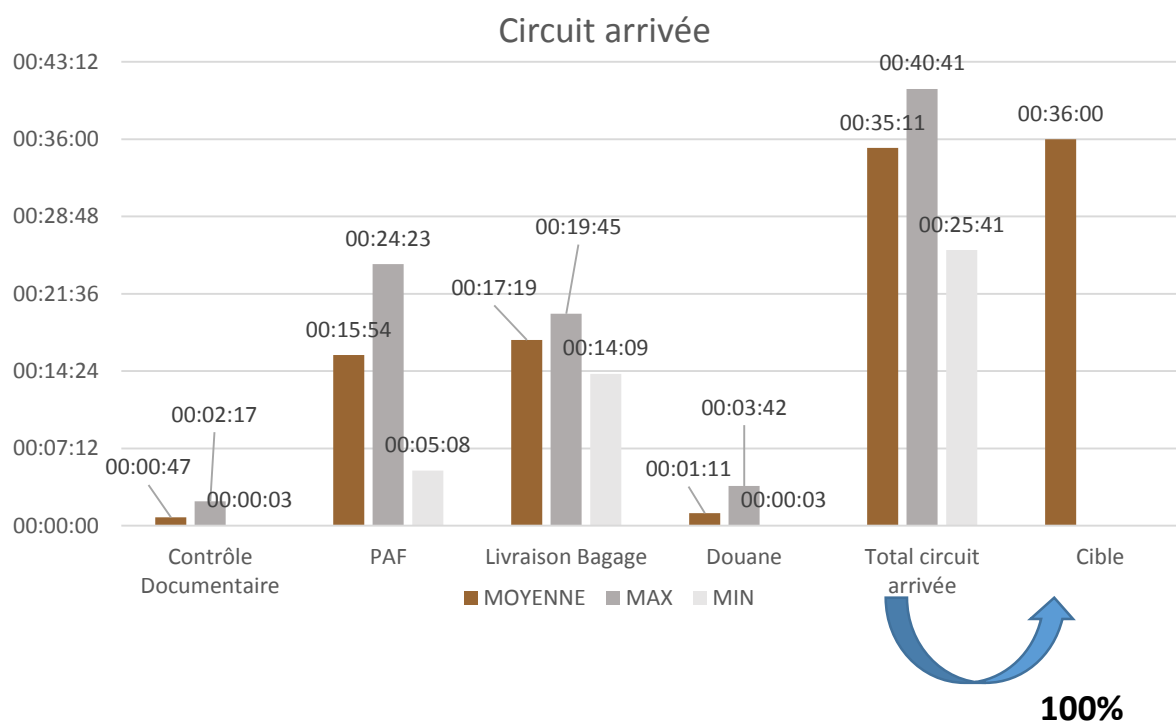
Indicateurs de performance du mois de juillet 2022

	MOYENNE	MAX	MIN
Contrôle Documentaire	00:00:51	00:02:41	00:00:01
PAF	00:15:31	00:35:30	00:01:15
Livraison Bagage	00:18:01	00:46:48	00:00:14
Douane	00:02:04	00:14:08	00:00:11
Total circuit arrivée	00:36:26	01:08:12	00:02:30
Cible	00:36:00		



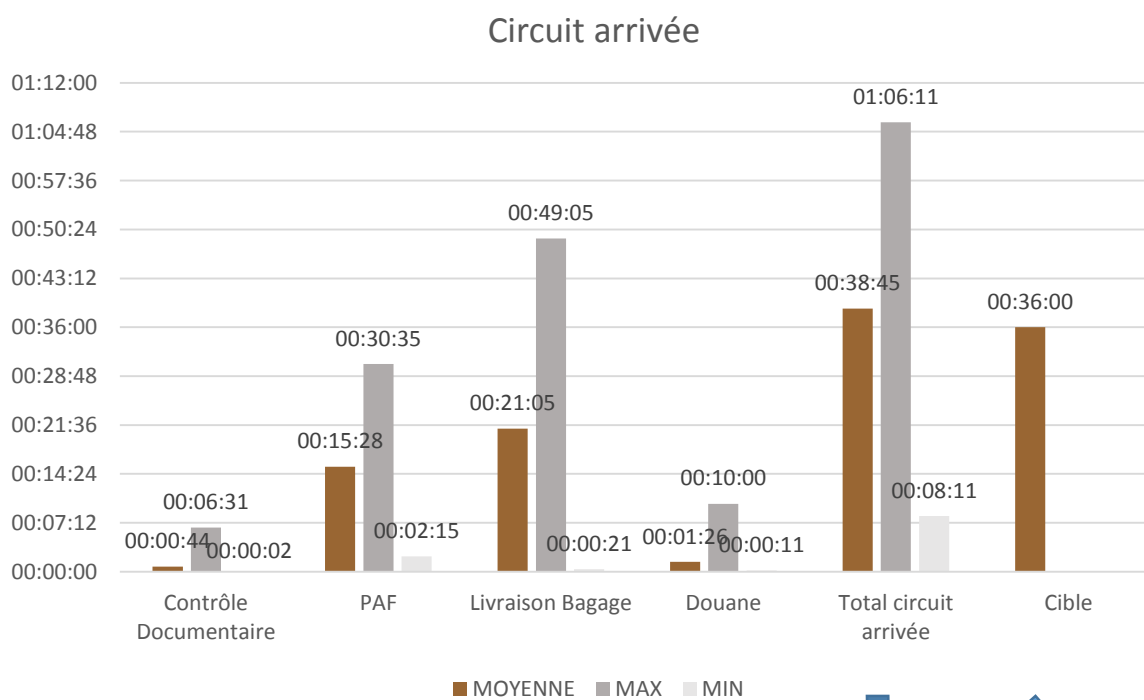
Indicateurs de performance du mois d'août 2022

	MOYENNE	MAX	MIN
Contrôle Documentaire	00:00:47	00:02:17	00:00:03
PAF	00:15:54	00:24:23	00:05:08
Livraison Bagage	00:17:19	00:19:45	00:14:09
Douane	00:01:11	00:03:42	00:00:03
Total circuit arrivée	00:35:11	00:40:41	00:25:41
Cible	00:36:00		



Indicateurs de performance du mois de décembre 2022

	MOYENNE	MAX	MIN
Contrôle Documentaire	00:00:44	00:06:31	00:00:02
PAF	00:15:28	00:30:35	00:02:15
Livraison Bagage	00:21:05	00:49:05	00:00:21
Douane	00:01:26	00:10:00	00:00:11
Total circuit arrivée	00:38:45	01:06:11	00:08:11
Cible	00:36:00		

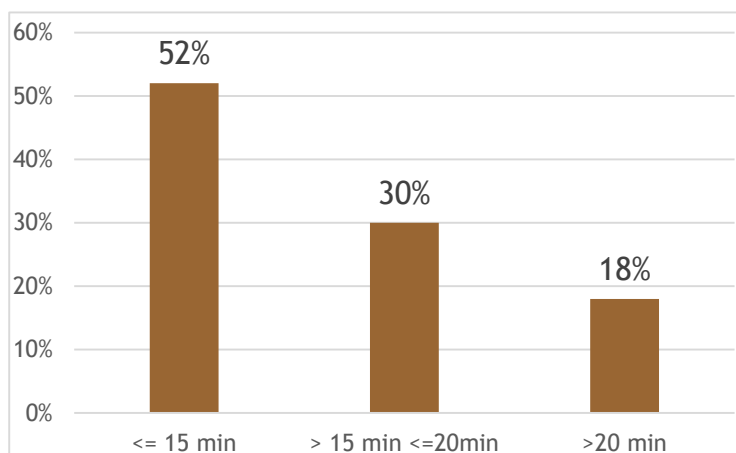


94%



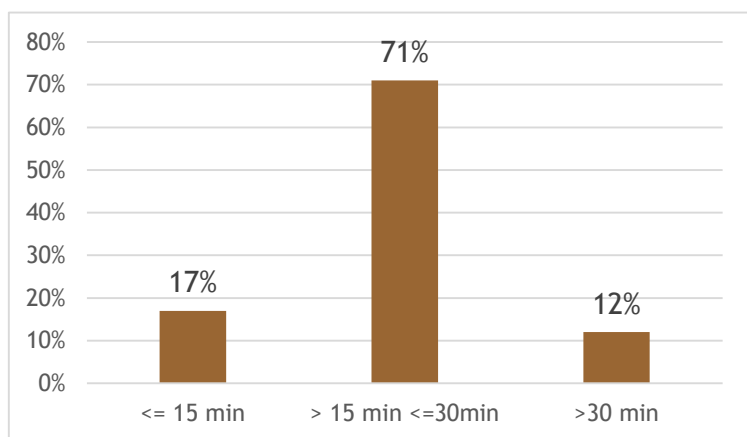
Variabilité des processus (Année 2022) :

□ Délai attente immigration



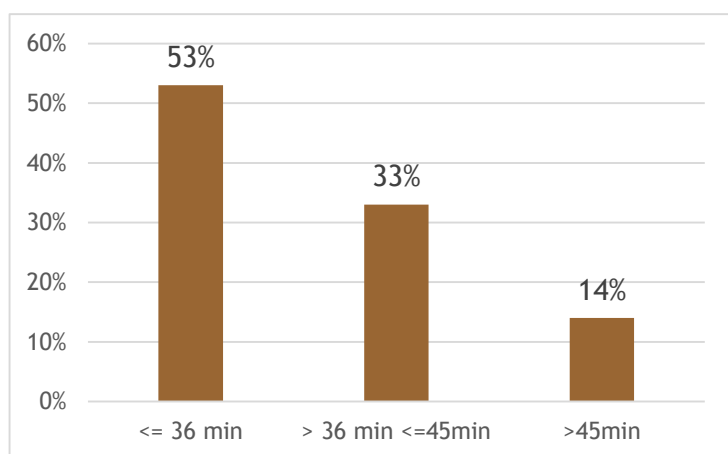
- **18%** des délais sont supérieurs à la limite supérieure
- En 2019, 44% des délais étaient supérieurs à la limite supérieure
- Réduction de la variabilité de 36%

□ Délai attente livraison bagages



- 12% des délais sont supérieurs à la limite supérieure
- En 2019, 56% des délais étaient supérieurs à la limite supérieure
- Réduction de variabilité de 42%

□ Délai de traitement circuit arrivée



- 14% des délais sont supérieurs à la limite supérieure
- En 2019, 51% des délais étaient supérieurs à la limite supérieure
- Réduction de la variabilité de 37%
- Objectif : Réduction de la variabilité de 65%

Planning de déploiement de la démarche Lean Six Sigma au niveau des autres aéroports

Le déploiement de cette démarche a été couronné de succès à l'aéroport Casablanca Mohammed V et sera étendue à d'autres aéroports et à d'autres processus.

L'ONDA est également accompagné par 3 experts sur le terrain pour apporter des améliorations rapides et peu coûteuses, avec comme principaux bénéficiaires les passagers d'un côté, et les collaborateurs d'un autre côté.

En 2023 La démarche LSS sera généralisée sur les aéroports de :

- Marrakech - Menara
- Fès Saïss
- Oujda Angad

Et à partir de 2024 sur les aéroports de :

- Agadir Al Massira
- Tanger Ibn Battouta
- Rabat Salé

Des responsables LSS ont été désignés dans ces aéroports et ont reçu une formation certifiante « **Lean Six Sigma Green Belt** » leur permettant d'améliorer leur compétence et de implémenter de manière professionnelle l'approche LSS.



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



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports