

ملف صحفي

لقاء حول حصيلة تطبيق منهجية "Lean Six Sigma"

بمطار الدار البيضاء محمد الخامس

وتعميمها على مطارات أخرى



فهرس

- بلاغ صحفي
- مذكرة حول منهجية "Lean Six Sigma"
- مؤشرات الأداء بالنسبة لمطار الدار البيضاء محمد الخامس
- برنامج التنزيل بمطارات مغربية أخرى



ينظم المكتب الوطني للمطارات لقاء لتقديم حصيلة 10 أشهر من تطبيق منهجية « Lean Six Si

» gma في مطار الدار البيضاء محمد الخامس وللإعلان عن البرمجة الزمنية لتعميمها على المطارات الرئيسية.

ويشارك في هذا الاجتماع، الذي يترأسه السيد محمد عبد الجليل، وزير النقل واللوجستيك، والسيدة حبيبة لقالش، المديرية العامة للمكتب الوطني للمطارات، مختلف الشركاء المطاريين المعنيين بهذه المنهجية (المديرية العامة للأمن الوطني، والدرك الملكي، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، ووزارة الصحة، والمقاولات العاملة في مجال المناولة الأرضية وشركات الطيران).

وتتبقى أهداف هذه المنهجية التي تم إطلاقها في مارس 2022 وتطبيقها بمنطقة الوصول الدولية لمطار الدار البيضاء محمد الخامس من تقليل أوقات انتظار المسافرين، وتحسين عمليات المراقبة الأمنية، وتحسين إنتاجية المساعدين.

وبفضل هذه المنهجية، تم تسجيل تحسن معدل احترام أوقات تسليم الأمتعة بالنسبة لمسافري الرحلات الدولية، كما تم تحسين الوقت الذي يقضيه المسافرون خلال مرورهم بنقط المراقبة الأمنية PAF عند الوصول بشكل ملحوظ خلال سنة 2022 مقارنة بسنة 2019 كسنة مرجعية، كما مكنت كذلك من تقليص متوسط وقت الانتظار قبل الوصول إلى مكاتب ختم الجوازات على مستوى منطقة الوصول من 21 دقيقة إلى 10 دقائق (-53%) وكذا متوسط التغير لهذه المدة بـ 40% خصوصا خلال فترة الذروة.

أما بالنسبة لعملية تسليم الأمتعة، فقد مكنت منهجية "LSS" من تقليص مدتها بنسبة 25%، وذلك بفضل العديد من الإجراءات المشتركة التي تهدف إلى تحسين هذه العملية. وهكذا، فقد انخفض متوسط وقت تسليم الأمتعة خلال فترات الذروة من 40 دقيقة إلى 30 دقيقة. وسيتم تحسين هذا الأداء بشكل أكبر ابتداء من منتصف شهر فبراير بعد تشغيل 3 أبسط جديدة لتسليم الأمتعة تم وضعها مؤخرا.

وبشكل عام، فقد مكنت هذه المنهجية من تقليص مدة مسار المسافر عبر الرحلات الدولية عند الوصول بنسبة 30% مقارنة بأداء سنة 2019.



وتنبثق أهداف هذه المنهجية عن الأهداف المسطرة في المخطط الاستراتيجي الجديد للمكتب الوطني للمطارات "Envol 2025"، الذي يضع التميز التشغيلي كأولوية استراتيجية تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة في مطارات المملكة.

ويضل المكتب الوطني للمطارات وكافة شركائه المطاريين (المديرية العامة للأمن الوطني، والدرك الملكي، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، ووزارة الصحة، وكذا شركات المناولة الأرضية) حريصين على رفع جودة الخدمات إلى أعلى مستوى وتوفير تجربة سفر مميزة، بشكل تضل فيه مطاراتنا ومطار محمد الخامس بالخصوص واجهة مشرفة لبلدنا وعامل جذب للسياح والمستثمرين.

النواصر، 1 فبراير 2023



المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

"LEAN SIX SIGMA" منهجية

ما هي منهجية "LEAN SIX SIGMA"

1. منهجية "Lean Six Sigma" :

منهجية التدبير "Lean Six Sigma" هي منهجية للتحسين المستمر، تهدف إلى تحسين أداء العمليات مع تقليل تباينها والتخلص من المهام غير الضرورية، أو المهام غير الفعالة، أو تلك المتعلقة بالعيوب التنظيمية أو العملية، حيث أن هذه المنهجية تجمع بين مفهومين أساسيين هما الإنتاجية (Lean) والجودة (Six Sigma) يتألفان فيما بينهما ويتكاملان بانسجام لتحسين جودة الخدمات وإرضاء الزبون بشكل مستمر.

2. أهداف المنهجية :

أثبتت منهجية "LSS" وجودها في الوحدات الكبرى للإنتاج أو الخدمات، حيث تسمح، بشكل عام، بتحسين القدرة التنافسية، وجودة الخدمة المقدمة، وكذا وضع التدابير اللازمة للتحكم في التقلبات التي تطرأ خلال إنجاز الأنشطة. وقد تم اعتماد هذه المنهجية أيضا في قطاع المطارات من أجل جعل مسار المسافرين أكثر مرونة، لا سيما بالمطارات الدولية المحورية.

3. فوائد المنهجية :

تمكن هذه المنهجية من إعادة تصميم مساطر التدبير المطاري بهدف تقليص فترات إنجاز الأنشطة وتحسين الأداء. ويمكن تطبيقها على مستوى عمليات المطار، خصوصا في عملية استقبال المسافرين من :

- تحسين وقت معالجة تدفقات المسافرين على مستوى الرحلات الدولية من أجل تقليص وقت مرورهم بالمطار إلى الحد الأدنى؛
- تقليل التباين في وقت معالجة تدفقات المسافرين؛
- تحسين مستوى وجودة الخدمات المقدمة؛
- تحسين مستوى رضا الزبائن؛
- وضع آليات للتعقب (مؤشرات، لوحات القيادة) لمراقبة إحصائيات الأداء من أجل كشف حالات عدم المطابقة والتعامل معها؛
- تحسين الأداء التشغيلي؛
- تحسين فعالية المتدخلين في العمليات المطارية.

من خلال القضاء على هدر الوقت وإساءة استخدام الموارد، تعتبر منهجية "Lean Six Sigma" كذلك جزءا من سياستنا للتنمية المستدامة.



منهجية "LSS" هي منهجية شاملة تهتم جميع المتدخلين في سلسلة القيمة للمسافرين؛ المديرية العامة للأمن الوطني، والدرك الملكي، وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة، ووزارة الصحة، وكذا شركات الطيران وشركات المناولة الأرضية، كما أن مشاركة هؤلاء الشركاء ودعمهم شرط لنجاح هذا المشروع، حيث أن الهدف النهائي منه هو توحيد مجهودات الجميع حول هدف واحد قابل للقياس، وهو تحسين تجربة المسافرين.

وفي النهاية، فإن منهجية "LSS" هي منهجية تمكن من تأسيس ثقافة القياس داخل المطارات المغربية "ما لا يمكن قياسه"، لا يمكن تحسينه"، كما تمكن من تقييم الأداء الذي هو الأداة الأساسية لتحسين جودة الخدمات المقدمة.



مؤشرات الأداء بالنسبة لمطار محمد الخامس (مسار الوصول) :

يواكب المكتب الوطني للمطارات تنزيل منهجية « LSS » من خلال وضع نظام يعمل بشكل تلقائي من أجل حساب مدة بقاء المسافرين في المراحل المختلفة من عملية معالجة حركة المسافرين عند وصولهم إلى مطار محمد الخامس كموقع تجريبي، وذلك على مستوى المناطق التالية : إنزال المسافرين، المراقبة الصحية عند الوصول، شرطة الحدود، تسليم الأمتعة، المراقبة الجمركية عند الخروج.

وقد تم وضع هذا النظام من خلال استخدام كاميرات التعرف على الوجه الموضوعة في عدة نقاط على مسار المسافرين من أجل:

- تحديد وتحليل الصور التي التقطتها الكاميرات للمسافرين؛
- احتساب مدة بقاء المسافرين بين الدخول والخروج من كل منطقة بناء على البيانات التي توفرها الكاميرات.

ويتم إتلاف الصور المستخدمة على الفور وبشكل أوتوماتيكي بعد معالجتها في احترام تام للقوانين المتعلقة بحماية المعطيات الشخصية.

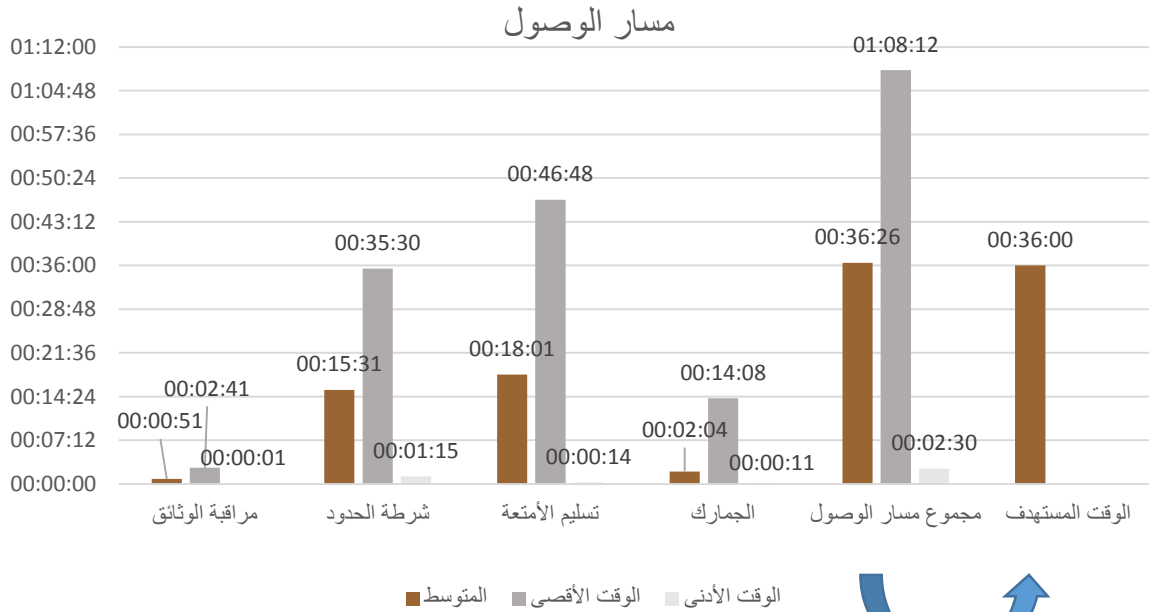
ويروم هذا النظام هو الحصول بشكل آني على المعلومات المتعلقة بالمسافرين، كعدد المسافرين ومتوسط وقت بقائهم في كل منطقة، كما يمكن من إنشاء تقارير ولوحات معلومات تحتوي على رسوم بيانية تتعلق بما يلي :

- عدد الأشخاص الذين يمرون عبر مدخل ومخرج كل منطقة؛
- متوسط الوقت الذي يقضيه المسافر بين الدخول والخروج من كل منطقة؛
- الحد الأدنى لوقت العبور بين الدخول والخروج من كل منطقة؛
- الحد الأقصى لوقت العبور بين الدخول والخروج من كل منطقة.



منهجية " LSS " - مؤشرات الأداء خلال شهر يوليو

الوقت الأدنى	الوقت الأقصى	المتوسط	
00:00:01	00:02:41	00:00:51	مراقبة الوثائق
00:01:15	00:35:30	00:15:31	شرطة الحدود
00:00:14	00:46:48	00:18:01	تسليم الأمتعة
00:00:11	00:14:08	00:02:04	الجمارك
00:02:30	01:08:12	00:36:26	مجموع مسار الوصول
		00:36:00	الوقت المستهدف

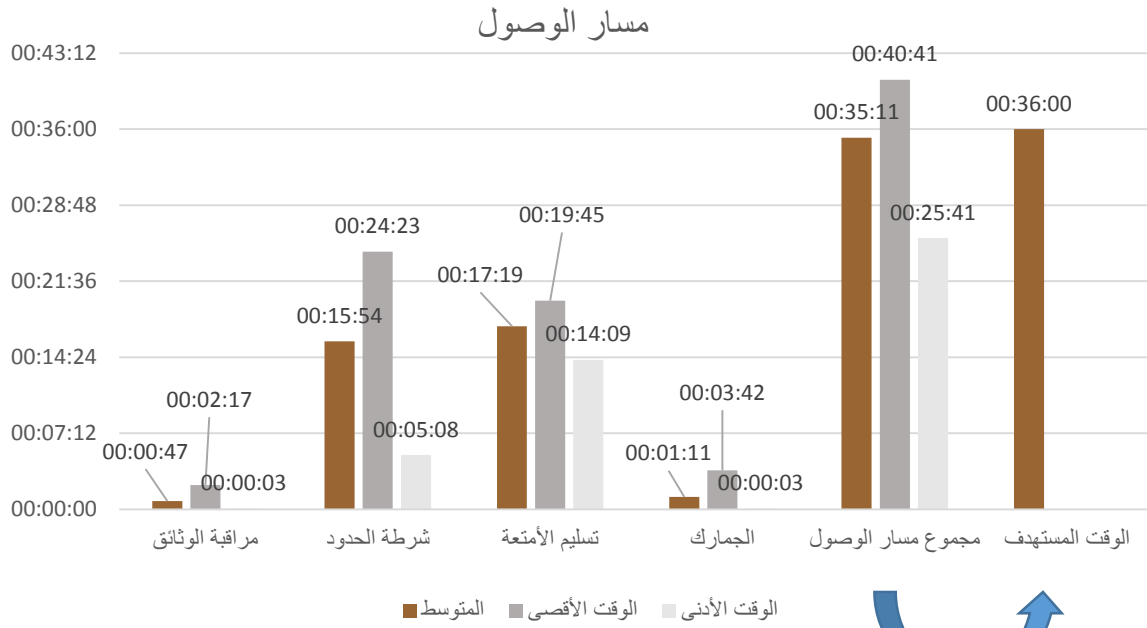


99%



مؤشرات الأداء خلال شهر عشت 2022

الوقت الأدنى	الوقت الأقصى	المتوسط	
00:00:03	00:02:17	00:00:47	مراقبة الوثائق
00:05:08	00:24:23	00:15:54	شرطة الحدود
00:14:09	00:19:45	00:17:19	تسليم الأمتعة
00:00:03	00:03:42	00:01:11	الجمارك
00:25:41	00:40:41	00:35:11	مجموع مسار الوصول
		00:36:00	الوقت المستهدف



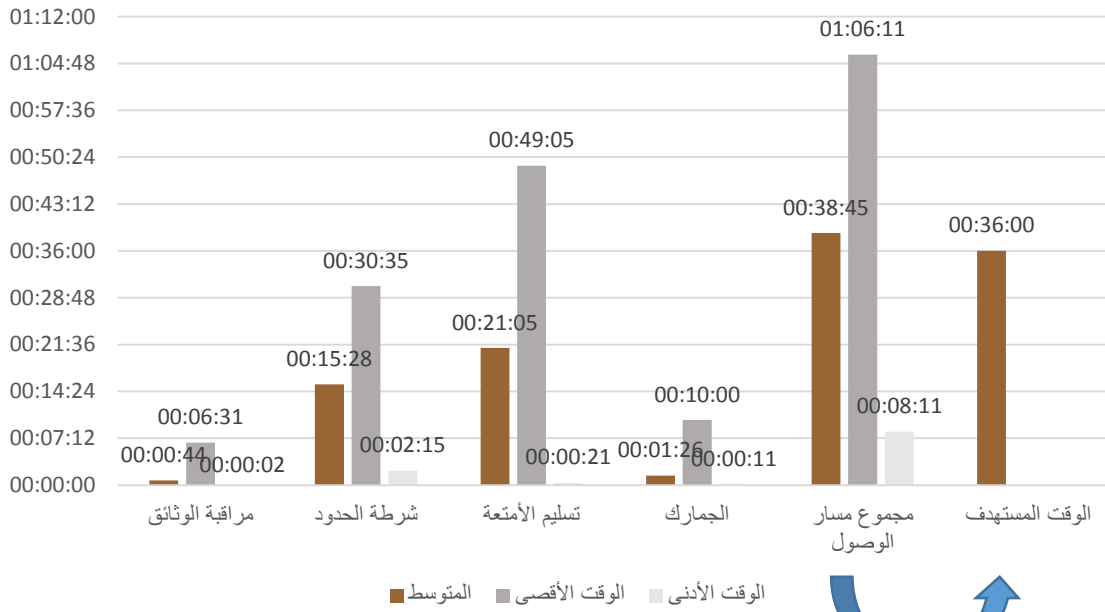
100%



مؤشرات الأداء خلال شهر دجنبر 2022:

الوقت الأدنى	الوقت الأقصى	المتوسط	
00:00:02	00:06:31	00:00:44	مراقبة الوثائق
00:02:15	00:30:35	00:15:28	شرطة الحدود
00:00:21	00:49:05	00:21:05	تسليم الأمتعة
00:00:11	00:10:00	00:01:26	الجمارك
00:08:11	01:06:11	00:38:45	مجموع مسار الوصول
		00:36:00	الوقت المستهدف

مسار الوصول

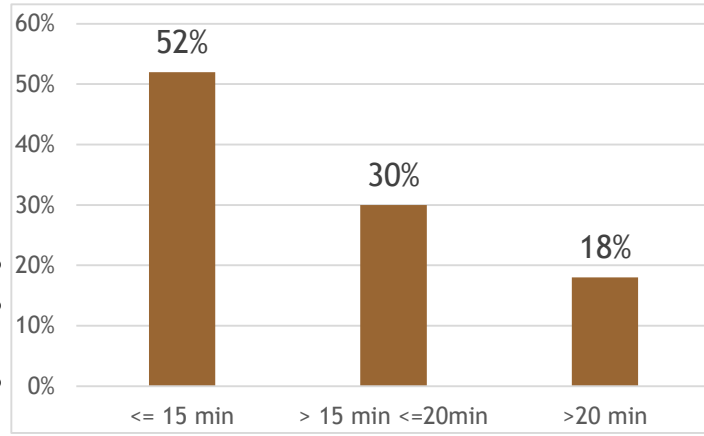


94%



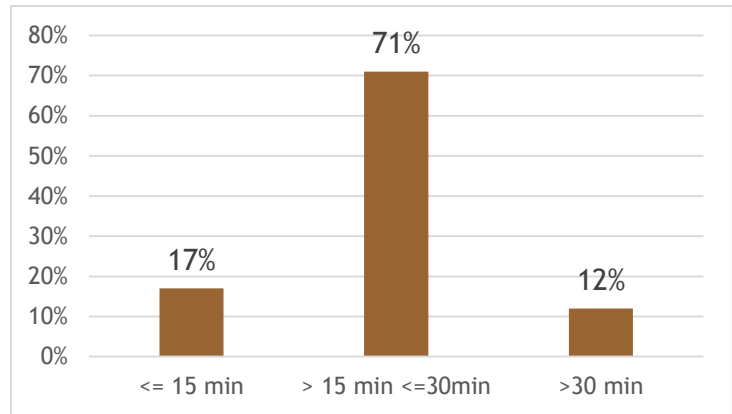
تباين مدة العمليات (سنة 2022):

• وقت الانتظار في منطقة ختم الجوازات :



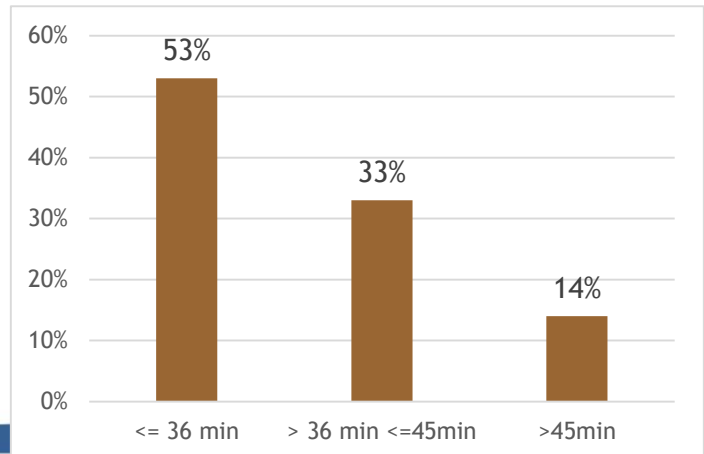
- **18%** أكثر من الحد الأقصى
- خلال سنة 2019، **44%** تجاوزت الحد الأقصى
- تقلص التباين إلى **36%**

• وقت الانتظار عند تسليم الأمتعة :



- **12%** أكثر من الحد الأقصى
- خلال سنة 2019، **56%** تجاوزت الحد الأقصى
- تقلص التباين إلى **42%**

• مدة مسار الوصول :



- **14%** أكثر من الحد الأقصى
- خلال سنة 2019، **51%** تجاوزت الحد الأقصى
- تقلص التباين إلى **37%**
- الهدف : تقلص التباين بـ **65%**



برنامج تطبيق منهجية " Lean Six Sigma " في المطارات الأخرى :

تطبيق هذه المنهجية توج بنجاح التجربة بمطار الدار البيضاء محمد الخامس كما سيتم تطبيقها بمطارات وعلى أنشطة أخرى.

ومن أجل الحصول على تحسينات سريعة وبأقل تكلفة، استعان المكتب الوطني للمطارات بثلاثة خبراء في هذا المجال، بحيث يكون المستفيدون الأساسيون من هذه التجربة هم المسافرون من جهة والمستخدمون من جهة أخرى.

وسيتم تعميم هذه التجربة خلال سنة 2023 على مطارات :

- مراكش المنارة؛
- فاس سايس؛
- وجدة أنجاد.

وابتداء من سنة 2024 بمطارات :

- أكادير المسيرة؛
- طنجة ابن بطوطة
- الرباط سلا.

وقد تم تعيين مسؤولين مكلفين بمنهجية LSS بهذه المطارات، الذين خضعوا لدورات تدريبية معتمدة "Lean Six Sigma Green Belt" ستمكنهم من تحسين مؤهلاتهم ومن التنزيل لمنهجية LSS بصورة احترافية.



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