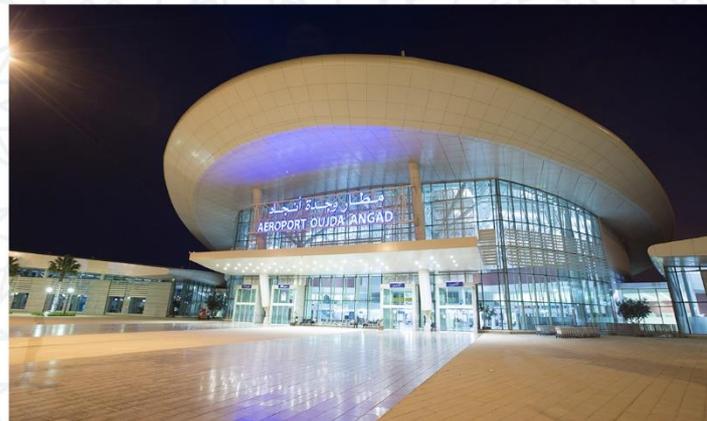




المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

ملف صحفي

موسم الحج 2023
تدابير استقبال الحجاج بالمطارات المغربية
- مرحلة الذهاب -



انطلقت مرحلة الذهاب لعملية الحج 2023 يوم الجمعة 02 يونيو 2023 وستواصل إلى غاية 24 يونيو من الشهر الجاري، في حين ستنطلق مرحلة الرجوع خلال الفترة المتراوحة بين 3 و22 يوليو. وتعتبر الرحلات الجوية للحج من أبرز وأهم الأحداث التي تعيشها المطارات المغربية المعنية بهذه العملية.

وقد تمت تعبئة مطارات المملكة اعتباراً من 02 يونيو 2023 لاستقبال حوالي 34 000 حاج الذين سيسافرون عبر قرابة 86 رحلة جوية إضافية، تنطلق من مطارات (الدار البيضاء محمد الخامس: 37 رحلة جوية والرباط سلا : 19 رحلة جوية وأكادير المسيرة : 7 رحلات جوية وفاس سايس : 7 رحلات جوية ومراكش المنارة : 6 رحلات جوية ووجدة أنكاد : 6 رحلات جوية وطنجة ابن بطوطة : 4 رحلات جوية)، وذلك إضافة إلى الرحلات الجوية المنتظمة التي تربط المغرب بالمملكة العربية السعودية.

في هذا الإطار، وتطبيقاً للإجراءات المتعلقة باستقبال الحجاج، والتي تقضي بتسهيل وتقديم المساعدة الخاصة لهذه الفئة من المسافرين، فقد وضع المكتب منظومة هامة من التدابير بالمطارات المعنية بهذه العملية.

ويبقى طموح المكتب الوطني للمطارات وشركائه هو ضمان انسيابية تدفقات الحجاج وتوفير أجود الخدمات إليهم. وقد تم لهذه الغاية اتخاذ جملة من التدابير:

الموارد البشرية الإعلام والصحة :

- الزيادة في عدد مستخدمي الاستغلال المطاري المكلفين باستقبال الحجاج بالمطارات، والذين يمكن التعرف عليهم بسهولة من خلال ملابس العمل الخاصة بهم. وتتمثل مهمتهم في رعاية وتوجيه وتزويد المسافرين بمختلف المعلومات ومساعدتهم على التعرف على مختلف الخدمات المتاحة إليهم. وقد تم تكوين هاته الفرق وتحسيسها بالاعون الذي يجب تقديمه للحالات الهشة (الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، الأشخاص المسنون أو المرضى... ؛
- تقليص آجال الانتظار عبر تعزيز فرق العمل على مستوى مكاتب التسجيل ونقط المراقبة الأمنية في الحدود.
- حضور مكثف والفرق الطبية، وتعزيز التجهيزات التي تتوفر عليها الوحدة الطبية، والمراقبة الصحية على الحدود؛
- تعزيز التدابير الأمنية في المناطق المخصصة لمعالجة الأمتعة عبر تعزيز المراقبة بواسطة الكاميرات، وطواقم دوريات المراقبة؛
- الإعلان بشكل آني عن المعلومات المتعلقة بالرحلات الجوية (شاشات العرض والإعلام الصوتي...)

- نشر فيديوهات على الحسابات الرسمية للمكتب الوطني للمطارات على مواقع التواصل الاجتماعي للإعلام وللتحسيس لتوضيح وإطلاع الحجاج على مختلف المراحل المتعلقة بالسفر، المسار داخل المطار والإجراءات الواجبة الإلتباع من مسكنهم وإلى غاية الإركاب بالطائرة؛
- استفادة مجانية من شبكة الأنترنت اللاسلكية بالمطارات الرئيسية للمملكة، حيث يمكن للحجاج الإتصال بالشبكة مجاناً بواسطة مختلف أجهزة الإتصال للتمكن من الولوج لمختلف خدمات الاستعلام؛
- وبمركز الإتصال للمكتب الوطني للمطارات، تخصيص رقم خاص بعملية الحج لهذه السنة (080 1000 123)، وتجنيد العاملين به على مدار اليوم والأسبوع للإجابة على المتصلين من الحجاج وعائلاتهم قصد الحصول على مختلف المعلومات العملية المتعلقة بالرحلات الجوية، وكذا للإجابة على تساؤلاتهم وتلقي شكاياتهم.

التجهيزات والخدمات المطارية :

- علامات تشوير ملائمة ومبسطة لفهم جيد وتوجيه سريع سواء داخل أو خارج المطارات؛
- توفير عدد كافي من عربات نقل الأمتعة مع الحرص على إعادتها إلى نقط التجميع؛
- ضمان استمرار خدمات المرافق والمحلات التجارية خلال الأوقات المخصصة لمعالجة الرحلات الجوية المبرمجة، (المطاعم، المقاهي، أكشاك الجرائد، الصيدليات، شبابيك الصرف البنكية، تغليف الأمتعة...).
- الزيادة بالتنسيق مع أعوان شركات المناولة الأرضية من عدد الكراسي المتحركة مع توفير تسهيلات أخرى خاصة بالمسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة؛

مطار الدار البيضاء محمد الخامس: تدابير استقبال خاصة بالمحطة الجوية 3



خصص المكتب الوطني للمطارات المحطة الجوية 3 لمطار الدار البيضاء محمد الخامس لمعالجة رحلات الحج الخاصة وعددها 37 (23 لشركة الخطوط الملكية المغربية و11 لشركة الطيران *Flynas و 3 لشركة الخطوط العربية السعودية) وزودها بمختلف التجهيزات والوسائل لاستقبال الحجاج في أحسن الظروف.

وتتميز عملية الحج هذه السنة، بمطار الدار البيضاء محمد الخامس بإعمال مبادرة "طريق مكة"، وهي مبادرة أطلقتها وزارة الداخلية السعودية بالتنسيق مع السلطات المغربية ويتم إنجازها بالمحطة الجوية 3 لمطار محمد الخامس.

خصائص مبادرة طريق مكة :

- تواجد السلطات السعودية في المحطة الجوية 3 لتمكين الحجاج من استكمال إجراءات الوصول إلى الأراضي السعودية قبل التوجه إلى الأراضي المقدسة؛
- توجيه الركاب فور وصولهم إلى مطار جدة أو المدينة المنورة إلى حافلات مخصصة لنقلهم إلى فنادق الإقامة؛
- النقل المباشر للأمتعة من قبل السلطات السعودية إلى أماكن إقامة الحجاج في الأراضي المقدسة.

وبفضل هذه المبادرة، يتم تقليص أوقات الانتظار عند الوصول بشكل كبير مما يجعل الحجاج يعيشون تجربة سفر ممتعة ومريحة.

ولهذه الغاية اتخذ المكتب منظومة هامة من التدابير لاستقبال الحجاج ومرافقيهم في أحسن الظروف الممكنة :

الطريق إلى المحطة الجوية 3 :

- علامات تشوير خاصة في الطريق المؤدي إلى مطار محمد الخامس بالدار البيضاء - تشير إلى المحطة الجوية 3 المخصصة لاستقبال رحلات الحج لشركات الطيران (الخطوط الملكية المغربية، Flynas* والخطوط الجوية السعودية).

الوصول إلى المحطة الجوية 3 :

خارج المحطة الجوية :

- موقف سيارات بسعة **400** مكان للوقوف؛
- فضاء مخصص لاستقبال الحجاج ومرافقيهم؛
- وسائل الراحة: كشك (قهوة، أكلة خفيفة، ماء) دورات مياه، ولوجيات؛
- تدابير لتوجيه الحجاج نحو المحطة الجوية، بتنسيق مع الدرك الملكي.

الخدمات المتاحة داخل المحطة الجوية 3 :

- البهو العمومي : نقاط الاستعلامات، أعوان للتوجيه، الوحدة الطبية، كافيتيريا، مكتب صرف العملات، مسجد للرجال والنساء، أجهزة لوزن وتغليف الأمتعة، ولوجيات، (كراسي متحركة)؛
- ترميز وفرز الأمتعة حسب تدابير النقل والإقامة بالأراضي المقدسة؛
- 8 مكاتب للتسجيل؛
- وضع طوابير ذكية لتنظيم تدفقات المسافرين؛
- 6 نقط لمراقبة الجوازات؛

- توجيه الحجاج إلى المنطقة المخصصة لإجراءات "طريق مكة"؛
- 8 نقط لمراقبة الولوج إلى الأراضي السعودية؛
- قاعة للإركاب؛
- التوجيه نحو الطائرة.

وتتم عملية الحج بفضل التنسيق الجيد بين مختلف الفاعلين والشركاء في المطارات المغربية، وبفضل تعبئة جميع فرق عمل المكتب الوطني للمطارات. وحرصا من المكتب على توفير أعلى مستويات الاستقبال والراحة وجودة الخدمات، يبقى رهن تصرف زبائنه الكرام لتزويدهم بما يحتاجونه من معلومات.

مركز الاتصال الخاص بعملية الحج يعمل 7 أيام في الأسبوع: **080 1000 123**

موقع الإنترنت : **www.onda.ma**

موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك : **OFFICENATIONALDES@** مطارات

تويتر : **Ondaofficiel@**

لينكد إن: **Office@** المطارات الوطنية

يوتيوب: **Office@** المطارات الوطنية

إنستاجرام: **Ondaeroports@**

