



## Direction Communication & Relations Extérieures

### Communiqué de presse

#### L'Office National Des Aéroports renforce son dispositif d'écoute

L'Office National Des Aéroports s'est engagé de manière irréversible dans l'ancrage d'une culture client, une culture de la performance et de la bonne gouvernance chez l'ensemble de ses 2 600 collaboratrices et collaborateurs.

Dans une approche systémique, la chaîne des services aéroportuaires dépend d'un ensemble de maillons qui en déterminent l'efficacité. Clients, partenaires, fournisseurs, autant d'acteurs qui doivent pouvoir évoluer dans un environnement sain et transparent.

Dans cette optique et en tant qu'entreprise de service, l'ONDA souhaite renforcer son dispositif d'écoute envers ses différents interlocuteurs, à travers le lancement d'une adresse mail [ecoute@onda.ma](mailto:ecoute@onda.ma).

Cet outil pratique, permettra à l'ensemble de nos partenaires, qu'ils soient fournisseurs et/ou clients, de nous faire part de leurs réclamations, interrogations ou autres, dans le cadre de leur relation avec l'ONDA.

L'ensemble de ces informations seront traitées par la Direction du Contrôle général et de l'audit et par la Direction Communication et Relations Extérieures dans l'objectif de répondre à l'ensemble des réclamations et de mener les investigations en cas de besoin et ce dans les meilleurs délais.

Il est certain que cette démarche d'écoute est fortement tributaire d'une volonté commune de partager et d'échanger toute information susceptible de contribuer de manière constructive à améliorer continuellement le fonctionnement et la performance de l'ensemble de la communauté aéroportuaire, pour mieux servir notre client final le « passager ». Une lettre sera envoyée dans ce sens à l'ensemble de nos partenaires, chambres de commerce, CGEM, clients et fournisseurs.