



Communication et relations Publiques

Communiqué de presse n° 07/2018

Une agence de voyage en ligne a publié récemment dans son site, un classement d'aéroports concernant Casablanca Mohammed V ainsi que d'autres aéroports internationaux.

A cet effet, il est important de souligner que cette agence opère à travers un site de réservation en ligne d'avions, d'hôtels et de voitures de location. Elle déduit donc ses conclusions et établit des classements à partir de commentaires écrits par des visiteurs sur son site internet.

Les conclusions ne sont donc basées sur aucune approche scientifique en vigueur pour les enquêtes d'opinion et les sondages, notamment par rapport aux normes d'échantillonnage.

Aujourd'hui et concrètement, « Airport Service Quality Survey » (ASQ) est un des rares programmes au niveau mondial, connu et reconnu, qui réalise des enquêtes auprès des passagers le jour de leur voyage, et fournit annuellement environ **600000 enquêtes individuelles dans 41 langues et 84 pays**. Il mesure les avis des passagers sur plusieurs indicateurs clés de performance. Il est particulièrement suivi dans le monde aéroportuaire au niveau international.

Ce même programme a classé l'aéroport Casablanca Mohammed V meilleur aéroport africain pour le service à la clientèle en 2017 dans la catégorie des aéroports qui accueillent annuellement plus de 2 millions de passagers.

Ces enquêtes portent sur une multitude d'indicateurs clés relatifs notamment aux services fournis, aux délais d'attente, à la courtoisie, la propreté et le confort. Et justement les enquêtes ASQ menées en 2017 viennent contredire le classement de ce site de réservation en ligne.

Afin de défendre l'image et la réputation des aéroports nationaux, l'ONDA se réserve le droit de prendre toutes les mesures légales et juridiques vis-à-vis de ce site en recherche de « buzz », qui traite avec légèreté, désinvolture et amateurisme un sujet nécessitant une approche rigoureuse et scientifique.

Ainsi, il est nécessaire de rappeler que dans une démarche volontaire d'amélioration de qualité, les aéroports marocains sont inscrits dans le programme ASQ depuis 2012.

Les résultats de ce programme pour l'aéroport Casablanca Mohammed V ont abouti à des actions d'amélioration concrètes de l'expérience passager :

- L'enrichissement et la diversification de l'offre de services marchands adaptée à tous les types de clients et achalandée selon le concept de « walkthrough » commercial dans la zone d'embarquement ;
- L'aménagement d'un food court ; un espace gourmand qui propose aux voyageurs des enseignes marocaines et internationales ;
- L'optimisation des espaces de traitement et gestion intelligente des files d'attente pour maximiser le temps libre des passagers au sein de l'aéroport ;
- L'amélioration de la signalétique ;
- La professionnalisation des services d'information et d'orientation des passagers au sein de l'aéroport, en recourant à une entreprise reconnue dans le domaine de l'accueil. Les agents d'informations ou d'orientation sont reconnaissables à leurs tenues, ils renseignent les passagers et vont à leur rencontre pour les aider et les orienter ;
- Le renforcement de l'accueil en périodes de pointe ;

- La connexion gratuite au wifi haut débit et illimité ;
- L'aménagement de lieux de culte et d'espaces de jeux pour les enfants ;
- L'accroissement de 50% de la capacité du parking véhicules ;
- L'aménagement d'un circuit dépose minute aux niveaux du terminal 1 et terminal 2 ;
- La construction de nouveaux sanitaires et la réhabilitation complète de ceux existants ;

Et c'est suite à cette dynamique et ce chantier d'amélioration concret réalisé en 2016, et malgré certains points qui restent encore à améliorer et sur lesquels travaillent actuellement tous les acteurs présents à l'aéroport, que les résultats du sondage ASQ 2017 ont donné à l'aéroport Casablanca Mohammed V la première position en Afrique.

À propos de ACI et ASQ

Le Conseil International des Aéroports (ACI) est une organisation internationale qui regroupe plus de 1.800 aéroports internationaux dans plus de 177 pays, incluant 74% des aéroports du top 100 mondial en termes de trafic. L'ACI permet à ses membres de mesurer la qualité des services et leur performance grâce au programme **Airport Service Quality Survey (ASQ)**. Chaque aéroport utilise exactement la même enquête, ce qui crée une base de données de l'industrie qui permet aux aéroports de se comparer à d'autres aéroports dans le monde entier.

Nouasseur, le 06 avril 2018