



Communiqué de presse

Dispositif d'accueil des MRE aux Aéroports Marocains Opération Transit 2009

Les Marocains Résidents à l'Etranger utilisent de plus en plus le mode de transport aérien pour revenir au pays dans la période estivale (+ 14% par rapport à 2007).

Pour répondre à cette croissance et accueillir les MRE dans les meilleures conditions de qualité, l'ONDA ne cesse de renforcer et d'améliorer le dispositif d'accueil des MRE dans les aéroports marocains.

Il s'est agi dans un premier temps, de renforcer la concertation entre les différents intervenants impliqués dans cette opération à travers la mise en place d'un comité spécifique dédié à l'opération Transit 2009 et ce, sur l'ensemble des aéroports concernés par les arrivées et départs des Marocains Résidents à l'Etranger.

Assurer une fluidité du passage de nos ressortissants à l'étranger et la mise à leur disposition des meilleures prestations possibles, telle est l'ambition de l'ONDA et de ses partenaires. Aussi, une série de mesures a été entreprise :



Mettre en place d'une cellule de coordination multidisciplinaire au niveau de chaque aéroport (Exploitation aéroportuaire, Compagnies aériennes, Concessionnaires, DGSN, Gendarmerie Royale, ...) se réunissant chaque soir pour :

- Coordonner les mesures à prendre pour le bon déroulement des opérations du jour suivant J+1 ;
- Traiter les réclamations des MRE dans des délais plus réduits et répondre à toutes les doléances justifiées des réclamants ;



Dédier un nombre important de comptoirs pour le traitement des citoyens marocains au niveau du contrôle des passeports à l'arrivée ;



Lutter contre la spoliation des bagages à travers la télésurveillance et le renforcement des brigades de contrôle (Gendarmerie Royale, Opérateurs d'assistance en escale & l'ONDA) ;



Réduire les délais d'attente de manière considérable en optimisant le déploiement des comptoirs d'enregistrement et des postes de contrôle de police ;



Garantir la disponibilité en quantité suffisante des fiches de police ;



Veiller au port des brassards « Assistance », pour que le personnel chargé de l'assistance aux passagers soit facilement reconnaissable ;



Mobiliser le personnel et les moyens de l'antenne médicale ;



Renforcer les facilités destinées aux passagers à mobilité réduite, aux personnes âgées, aux femmes enceintes et aux enfants ;



Recycler en permanence les chariots à bagages ;



Diffuser systématiquement les informations concernant les retards, les annulations et les déroutements des vols au départ et à l'arrivée aux MRE et à leurs familles (Attendants et/ou accompagnateurs) via tous les moyens de communication disponibles (Téléaffichage, Sonorisation, Affichage manuel, centre d'appels, site Internet, etc...);



Veiller à l'ouverture permanente et à l'affichage des prix de l'ensemble des commodités (restaurants, cafés, kiosques à journaux, bureaux de tabacs, pharmacie, guichets bancaires de change, etc...)



Afficher clairement la tarification des coûts des moyens de transport assurant la liaison entre l'aéroport et les autres destinations ;

Enfin, cette campagne se distinguera par l'habituelle célébration de la Journée Nationale des MRE, le 10 août 2009 au niveau de l'ensemble des aéroports du Royaume.

A travers ces démarches de facilitation d'accueil en parfaite concertation avec les organismes concernés, l'ONDA entend poursuivre sa contribution visant à encourager nos ressortissants marocains à privilégier la visite de leur pays d'origine et à resserrer leurs liens d'attachement au Maroc.

Casablanca, le 15 juin 2009

المكتب الوطني للمطارات - النواصر - المغرب - الهاتف : 05 22-43-78-63 : الفاكس : 05 22-43-79-33
Office National Des Aéroports - Nouaceur - Maroc- Tél. : 05 22-43-78-63 - Fax : 05
22-43-79-33
www.onda.ma

Call Center 080 1000 224