



**USER'S DAY**  
Forum des aéroports du Maroc  
et des compagnies aériennes

Edition 2009

# LA QUALITÉ DE SERVICE, UN LEVIER STRATÉGIQUE DANS LA COMPÉTITION INTERNATIONALE

**Nadia BENZAKOUR**

**[n.benzakour@onda.ma](mailto:n.benzakour@onda.ma)**

Les aéroports du Maroc,

là où le Maroc accueille le monde





## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

Forte corrélation entre :

- La croissance
- La satisfaction de la clientèle



**Une clientèle plus en plus exigeante, versatile, exposant les prestations à une « spirale » inflationniste de la qualité**

À l'ONDA :

*Nous sommes au cœur d'un monde de services :*

Un service destiné au monde

En hôte privilégié de ce monde, nos aéroports ont pour métiers :

Offre de services

Le meilleur service



## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

Pour cela :

Satisfaction des clients  au cœur de nos missions



En s'appuyant sur un ensemble de dispositifs et d'outils autant d'écoute que de coordination pour connaître les attentes de nos clients et leurs souhaits.

La mission principale des aéroports : Accueil et services aux passagers



## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

*Pour accueillir ces passagers :*

Aménagé, animé une nouvelle génération de terminaux :

Nous avons investi pour accompagner la croissance du trafic dans les meilleures conditions de fluidité et de ponctualité →  
Essentiel pour les compagnies aériennes.

et pour améliorer :

- L'accueil
- L'information
- Le confort
- L'agrément des installations

Nouvelle génération de terminaux :

- Véritables lieux de vie et d'envies
- Favorisant la fluidité, la rapidité, le confort et le réconfort



## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

*Nous avons enrichi notre offre de services*

Transformé les moments d'attentes en temps pour soi :

- Restauration
- Hôtellerie et hébergement
- Shopping
- Coiffure, esthétique
- Espaces enfants
- Salons convives de marque
- Salon aviation d'affaires
- Commodités diverses





## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

Autant de nouveaux services pour se détendre avant de décoller :

- Connexions WIFI
- Espaces conviviaux de travail
- Services dédiés aux personnes à mobilité réduite

USER'S DAY Edition 2009

L'art s'invite également dans nos aéroports : des espaces dédiés à l'art dans les principaux aéroports **Art Aéro**





## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

En support :

*Un système de Management par la Qualité* a été mis en place avec des indicateurs de suivi de la satisfaction des passagers et des compagnies aériennes

### Corollaire :



Certification ISO 9001:

- Aéroport Agadir Al Massira
- Aéroport Oujda Angad
- Aéroport Fés Saïss
- Aéroport de Rabat Salé
- Aéroport Tanger Ibn Battouta
- Aéroport Marrakech Ménara



## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

### *Dispositif et outils d'écoute et de veille :*

Innovation, renforcement et amélioration des outils d'évaluation

Mise en place d'enquêtes de satisfaction

Mise en place d'un dispositif de mise en concurrence de nos propres aéroports

- Contrats de services
- Déclinaison homogène et cohérente du service rendu : partout pareil, en tout temps pareil



## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

- Site Internet : pour avoir l'information en temps réel
- Boîtes de suggestions et de réclamations
- Remontée d'information des aéroports
- Cahier des normes
- Charte qualité
- Comité des usagers
- Comités locaux de sûreté
- Forum des passagers
- Comité des slots

المكتب الوطني للمطارات  
Office National Des Aéroports

Plan du site | Appels d'offres | Liens utiles | Contact | Accueil

Recherche sur le site ok

English version

**PASSAGERS** **PROFESSIONNELS** **ONDA**

**BIENVENUE**  
Bienvenue sur le nouveau site de l'ONDA

**Informations sur les aéroports du MAROC**

- › Dakhla
- › Agadir
- › Al Hoceima
- › Casablanca
- › Errachidia
- › Essaouira
- › Fès
- › Laayoune
- › Marrakech
- › Nador
- › Ouarzazate
- › Dujda
- › Rabat
- › Tanger
- › Tétouan

**RECHERCHE HORAIRES**

AGADIR

Départ  Arrivée

TOUS LES AÉROPORTS

17/03/2009

à partir de 00h00 **Rechercher**

> Recherche avancée

Les Grands Projets | l'Académie | Salon convives de marque | Salon Aviateur d'Affaires

Passez votre souris sur les valises

Copyright © 2007 ONDA



**USER'S DAY**  
Forum des aéroports du Maroc  
et des compagnies aériennes

Edition 2009

**La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale**

# User's Day

USER'S DAY Edition 2009

Les aéroports du Maroc,

là où le Maroc accueille le monde





## La qualité de service, un levier stratégique dans la compétition internationale

Les aéroports du Maroc, comme partout ailleurs :

Se vivent tous les jours, sont l'objet de bien de réactions, des échanges, ils font des acquis et des révoltés.



- Renforcer les acquis
- Diminuer les révoltés

Par une politique où la démarche qualité a été érigée en priorité stratégique, portée par 2600 collaborateurs qui sont au service d'une institution, dont l'ambition est d'être au service de ses clients et du développement économique et social de notre pays