



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

Edition 2009

RECOMMANDATIONS DE LA PREMIÈRE ÉDITION DU FORUM « User's Day »

Les aéroports du Maroc,

là où le Maroc accueille le monde





Le User 's Day aura réussi sa première édition. L'intérêt porté à la manifestation était plus que perceptible. Présence d'un large auditoire, richesse et qualité des débats en ont fortement témoigné. Autre facteur significatif de ce succès, l'institutionnalisation souhaitée de ce rendez-vous qui devrait être reconduit annuellement.

Les principales recommandations de cette rencontre, présentées ci-après, sont scindées en deux registres :

- ❑ Recommandations liées au confort du passager
- ❑ Recommandations liés aux professionnels de l'aérien



A - Recommandations liées au confort du passager :

1. Transférer, au terminal 2, les vols traités actuellement au terminal 3. Ceci se fera à l'achèvement des travaux de rénovation du terminal 1.
2. Assurer aux passagers des vols intérieurs des espaces dédiés. Ceci se fera avant la fin de l'été.
3. Entreprendre l'extension de la desserte ferroviaire de l'aéroport Mohammed V à partir de Marrakech et de Casablanca pour faire bénéficier pleinement, les passagers de l'inter modalité des transports.
4. Rendre hommage aux partenaires dans les aéroports (DGSN, Douanes, Gendarmerie Royale) pour leurs contributions effectives dans l'amélioration de la fluidité, tout en soulignant la nécessité de soutenir les efforts consentis.



A - Recommandations liées au confort du passager (Suite) :

5. Mettre en place, avec la participation de l'ensemble des intervenants concernés, des dispositifs appropriés pour mieux gérer les périodes de pointe et ce, afin de réduire considérablement les retards et les encombrements.
6. En parfaite synergie avec la stratégie qualité de l'ONDA, les actions suivantes sont aujourd'hui à renforcer :
 - ❑ La politique de formation destinée au personnel, tout corps confondus, front office des aéroports
 - ❑ Les habituelles enquêtes de satisfaction auprès des passagers en communiquant autour de leurs résultats
 - ❑ Un benchmarking sur les indices de satisfaction des passagers : aéroports du Maroc vs aéroports concurrents



B - Recommandations liées aux professionnels :

7. Généraliser, à tous les aéroports, l'expérience des brigades touristiques soutenue, à l'aéroport Mohammed V, par l'association des loueurs des voitures et qui a permis de neutraliser les faux loueurs de voiture, les faux porteurs, ...
8. Étendre les mesures tarifaires incitatives aux aéroports de Marrakech et Agadir
9. Favoriser le tourisme haut de gamme de la ville de Marrakech en privilégiant les vols réguliers
10. Accompagner la politique touristique nationale (CAP 2009) par un dispositif tarifaire adapté aux vols charters