

Aéroport

Marrakech- Menara

POLITIQUE QUALITE

RAK.PM01. D.001/08

Dans le cadre de la stratégie « **AÉROPORTS 2030** », l'Office National Des Aéroports s'engage à rendre nos aéroports des références en matière d'accueil, de gestion et de services offrant des standards internationaux et une expérience enrichie par l'hospitalité marocaine.

Dans cette optique, Notre Politique Qualité est alignée avec les 3 axes stratégiques à savoir: l'amélioration de l'expérience client, la modernisation des infrastructures aéroportuaires et la transformation en profondeur de l'ONDA. Cette politique s'articule autour des principaux axes suivants :

- **Écouter** et **Anticiper** les attentes des clients afin d'améliorer en continu leur expérience et garantir l'excellence opérationnelle.
- **Transformer** l'expérience client en intégrant l'innovation et l'hospitalité marocaine pour offrir une expérience unique et authentique.
- **Développer** des infrastructures modernes, des technologies et des solutions digitales adaptées aux exigences actuelles pour fluidifier le parcours des passagers et améliorer l'efficacité opérationnelle.
- **Améliorer** en continu la performance de nos processus à travers un système d'évaluation continue tout en respectant les exigences applicables notamment en matière de sûreté et de sécurité.
- **Multiplier** nos efforts afin d'établir une relation de confiance durable avec les parties prenantes de l'aéroport en les impliquant dans une démarche qualité globale et selon le référentiel de service aéroportuaire en vigueur.
- **Renforcer** les compétences, **Déployer** des ressources humaines qualifiées et **Prioriser** le développement du capital humain autour d'une culture d'excellence, d'innovation et de modernisation.
- **Communiquer** cette politique à tous les niveaux pour garantir sa mise en œuvre et la promotion de la Culture Clients en interne et en externe.

L'Aéroport s'engage ainsi pleinement dans une démarche **d'Amélioration Continue** en fédérant l'ensemble du personnel autour de ces axes et en alliant **modernisation, innovation, excellence opérationnelle et valorisation de l'hospitalité marocaine**, pour faire de chaque passage par notre aéroport, une expérience unique et exemplaire pour les passagers et les compagnies aériennes.

La Directrice de
L'Aéroport



Le Directeur du Pôle
Exploitation Aéroportuaire



Le Directeur Général
de l'ONDA



Adel El Fakih
Directeur Général
Office National Des Aéroports
المكتب الوطني للأεροports
Direction Générale
OFFICE NATIONAL DES AÉROPORTS