



## Royal Air Maroc : Précisions sur le traitement des bagages à Montréal

**Casablanca le 30 janvier 2024.** Suite au retard de livraison de bagages pour certains de ses clients empruntant ses vols sur Montréal, Royal Air Maroc tient à apporter les précisions suivantes sur le sujet.

La livraison tardive est due au changement du dispositif de contrôle des bagages en correspondance au niveau du terminal 1 de l'aéroport Mohammed V de Casablanca (CMN) ayant entraîné des retards significatifs dans l'acheminement des bagages en transit vers leur destination finale.

Au fil des vols quotidiens, les retards d'acheminement ont mené à un cumul important de bagages dans l'espace d'entreposage de l'Aéroport de Montréal (YUL) dont la capacité est limitée. Royal Air Maroc a dû recourir à l'utilisation temporaire d'un entrepôt externe afin de traiter les réclamations et les livraisons des bagages dans de meilleures conditions et dans les plus brefs délais.

Cet entrepôt est strictement sécurisé et des agents de la Compagnie y veillent à la livraison fiable et sécurisée des bagages selon les procédures administratives en vigueur, intégrant l'identification des références du bagage et de l'identité de son propriétaire.

Royal Air Maroc présente ses excuses à ses passagers pour les désagréments causés par cette situation. La Compagnie a mené une analyse approfondie des causes de ce dysfonctionnement, tant au niveau interne que dans le cadre des relations avec ses partenaires à Casablanca et à Montréal, pour éviter que ce type de situations ne se reproduise et pour rétablir la confiance de ses clients.

Royal Air Maroc confirme la totale mobilisation de ses équipes pour la mise en place des mesures correctives et des moyens techniques et humains nécessaires afin de permettre un retour à la normale du traitement des bagages dans les meilleurs délais.

