المملكة المغربية
البرلمان
مجلس المستشارين
فريق الأصالة والمعاصرة

الرباط في: 21/07/2025

سؤال شفوي رقم: 8749

إلى السيدة وزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

تحت إشراف السيد رئيس مجلس المستشارين المحترم

الموضوع: تأثير تجارب الزبناء السلبية على السمعة السياحية للمغرب وسبل معالجتها

نوع السؤال: عادي

سلام تام بوجود مولانا الإمام؛

السيدة الوزيرة المحترمة،

أضحت تجارب الزبناء المنشورة عبر الوسائط الرقمية ومنصات تقييم الوجهات والخدمات السياحية عنصرا حاسما في رسم صورة الدول داخل السوق السياحية الدولية حيث تمثل هذه التقييمات مرجعا رئيسيا يعتمد عليه الزوار بشكل كبير وتعكس مستوى جودة الخدمات السياحية وتؤثر بشكل مباشر على قرار السائح باختيار وجهة دون أخرى.

وفي هذا السياق تزايدت المؤشرات التي تعكس تراجعا في رضا الزوار عن تجربتهم السياحية بالمغرب حيث تشير العديد من التقييمات إلى اختلالات تتعلق بضعف جودة الاستقبال وتدني مستوى الخدمات وانعدام الاحترافية داخل بعض المؤسسات إضافة إلى تفاوت كبير في التجربة السياحية بين مختلف الوجهات وهو ما من شأنه أن يضر بصورة المملكة ويقوض الجهود الاستثمارية والترويجية المبذولة من طرف مختلف المتدخلين في القطاع.

وتتوزع أسباب هذه الصورة السلبية على عدة مستويات من أبرزها النقص الحاد في اليد العاملة المؤهلة خاصة في المهن السياحية الوسيطة وغياب برامج تكوين متخصصة تستجيب لمعايير الجودة المتعارف عليها دوليا فضلا عن استمرار بعض الممارسات غير النظامية التي تسيء إلى تجربة الزائر وتضعف الثقة في العرض السياحي الوطني، وهو ما يجب تداركه، لأجل الحفاظ على موقع المغرب كوجهة سياحية تنافسية، عبر تحسين ملموس وشامل لتجربة الزبون وجعلها محورا مركزيا في أي استراتيجية للنهوض بالقطاع سواء من خلال التكوين والتأطير أو عبر ضمان مراقبة صارمة لجودة الخدمات وتوحيد معاييرها.

وعليه نسائلكم، السيدة الوزيرة المحترمة، عن الاجراءات التي تعتزم وزارتكم اتخاذها لمعالجة آثار

التقييمات السلبية التي تروجها بعض تجارب الزبناء على الوسائط الرقمية والعمل على تحسين جودة الخدمات السياحية وتأهيل الموارد البشرية وتعزيز شروط الاحترافية والمهنية داخل المؤسسات السياحية بما يضمن الحفاظ على تنافسية المغرب وصورته الايجابية دوليا..

وتفضلوا بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام.

الإمضاء

وافا عبد الرحمان