

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال شفهي

تدني خدمات الخطوط الملكية المغربية خصوصا في الرحلات الداخلية

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

في ظل استمرار الشكايات المتكررة من مسافرين بخصوص جودة الخدمات المقدمة من طرف الخطوط الملكية المغربية (لارام)، خاصة على المحاور الداخلية مثل الربط بين كلميم وبينها وبين أكادير-الدار البيضاء والمدن الأخرى كفاس والبيضاء، رغم تزايد ارتفاع أسعار التذاكر وتأخر رحلات وأحيانا إلغاءها بدون تعويض مناسب، مازالت الشركة الوطنية غير قادرة على تحسين جودة خدماتها الأساسية للمسافرين.

في الوقت الذي سجلت الخطوط الملكية المغربية رقماً قياسياً في المداخل يقارب 20 مليار درهم خلال سنة 2024، مع توقع ارتفاع عدد المسافرين إلى حوالي 8 أو 9 ملايين مسافر في 2025 مقابل 7.4 مليون في 2024، مما يعكس تحسناً في العائدات والأرباح مع زيادة الطلب.

من جهة أخرى ورغم ارتفاع أسعار تذاكر الطيران لدى الشركة بنسبة تعتبر أعلى بكثير من عروض شركات أخرى على نفس المسارات، تبقى أسعار بعض الرحلات أعلى بمرتين إلى 3 مرات مقارنة بمنافسين في نفس اليوم ونفس الوجهة، ما يعني أن ضعف المنافسة يعطي هامش ربح دون تحسين الخدمات.

تتواتر باستمرار شكايات واسعة من المسافرين حول فقدان الأمتعة و تأخرها لأيام، فضلا عن ضعف استجابة خدمة العملاء، وضعف التواصل عند حدوث تأخيرات، ونقص المعلومات أو التعويضات المناسبة من طرف الشركة، في ظل تنامي موارد الشركة، كل هذا لم ينعكس على تقييمات عالمية التي تشير إلى انخفاض ترتيب الخطوط الملكية المغربية في تصنيف الجودة العالمي من المرتبة 55 إلى 70 في ترتيب أفضل شركات الطيران في العالم لعام 2025، مما يدعم وجود فجوة بين الأداء المالي وجودة الخدمات المقدمة للمسافرين.

يظل السؤال الذي يفرض نفسه، كيف يمكن تفسير استمرار تراكم شكايات المسافرين وتدني جودة الخدمة في الخطوط الملكية المغربية، خصوصا على الرحلات الداخلية والمحلية التي تؤثر على المواطنين بشكل مباشر، بالرغم من ارتفاع الأرباح وغياب منافسة حقيقية قادرة على دفع جودة الخدمات نحو الأفضل.

وعليه، نسالكم السيد الوزير المحترم، عن التدابير العاجلة التي ستتخذون لوضع حد للسلوكات غير المقبولة للخطوط الملكية المغربية، لاسيما ما يتعلق بخدمات المسافرين على متن الرحلات الداخلية عبر عموم التراب الوطني.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

محمود عبا