

الى السيد وزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

معاناة الحجاج و المعتمرين المغاربة مع رداءة الخدمات المقدمة من طرف بعض وكالات الأسفار المغربية

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته, و بعد.

يتعرض سنويا المئات من المغاربة لشتى أنواع النصب والاحتيال من طرف مجموعة من وكالات الأسفار المغربية التي تعاقدا معها لأجل تقديم خدمات النقل الجوي والبري والإيواء والإطعام ببلاد الحرمين، مكة المكرمة والمدينة المنورة، بمناسبة أداء مناسك الحج أو العمرة. ويتجلى ذلك في العديد من الشكايات التي يتقدم بها هؤلاء الضحايا بسبب عدم التزام وكالة الأسفار بالوفاء بما تعهدت به من الخدمات المتعاقد بشأنها مقابل مبالغ مالية لا يستهان بها، حيث يتعرض الضحايا لممارسات تحط من كرامتهم الإنسانية وتسبب مضاعفات صحية ونفسية على المسنين من الرجال والنساء جراء الإهمال، سواء عند حلول موعد التنقل إلى المطار أو منه إلى مقر الإقامة أو نحو مختلف البقاع المقدسة المبرمجة سلفا لأداء المناسك، كما تتسبب الوكالة في حدوث صدمات نفسية ومفاجآت غير سارة للحجاج والمعتمرين حينما تضعهم الوكالة أمام ظروف إيواء لا تطاق، وبعيدة كل البعد عن ما تلقوه من وعود وأوصاف للمنتوج المتعاقد بشأنه لا على مستوى الإيواء ولا على مستوى الإطعام. أما من حيث التأطير بمختلف مستوياته فإن تكليف الوكالات لمؤطرين غير مؤهلين يتسبب في ضياع مصالح زبناء الوكالة، ويجعلهم يتحملون أعباء إضافية ترهقهم وتلهيهم عن أداء مناسكهم في ظروف مقبولة. السيدة الوزيرة المحترمة ، إن تكرار مثل هذه الممارسات وتكاثرها ، رغم الشكايات المتكررة ، جعل المواطنين والمواطنات في حيرة من أمرهم . مما دفعنا إلى مساءلتكن :

- 1- ما هي طبيعة دقاتر الشروط والتحملات التي على أساسها يتم الترخيص لوكالات الأسفار المغربية بالعمل في مجال عمليات الحج والعمرة بالنسبة للمغاربة ؟
- 2- ما هي الإجراءات التي تتخذها وزارتك للبحث في الشكايات التي يتقدم بها المتضررون من تملص وكالات الأسفار من الوفاء بالتزاماتها اتجاه زبائنها الحجاج أو المعتمرين ؟
- 3- ما هي طبيعة العقوبات التي تتخذونها في حق وكالات الأسفار المشتكى بها ؟
- 4- ما هي الإجراءات الاحترازية والاستباقية التي تقوم بها وزارتك لحماية المواطنين والمواطنات من عمليات النصب والاحتيال المحتملة صدورها من وكالات الأسفار ؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

النزهة اباكريم