مجلس النواب

فريق الأصالة والمعاصرة الرباط في 2026/02/13

الرقم : 27667

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

تكرار حالات ضياع وتأخر أمتعة المسافرين بمطار محمد الخامس وتأثيرها على تجربة المسافر

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

يعرف مطار محمد الخامس الدولي، باعتباره البوابة الجوية الرئيسية للمملكة وأحد أهم محاور العبور، تسجيل عدد من الشكايات المتكررة من طرف مسافرين بخصوص ضياع أو تأخر تسليم أمتعتهم، سواء المرتبطة بالرحلات المباشرة أو رحلات العبور، وهي حالات تم تداولها بشكل واسع خلال الفترة الأخيرة، مما يعكس وجود اختلالات تؤثر بشكل مباشر على السير العادي لخدمات المطار.

وقد تسببت هذه الوضعية في حالة من الارتباك والقلق لدى عدد كبير من المسافرين، خاصة القادمين من رحلات طويلة أو المرتبطين بالتزامات مهنية وعائلية، حيث يجدون أنفسهم دون أمتعتهم لساعات أو أيام، في ظل ضعف التواصل وغياب معطيات دقيقة تشرح أسباب التأخر أو مساطر المعالجة، وهو ما ينعكس سلبا على تجربة المسافر، ويؤثر على صورة المطار وجودة الخدمات المقدمة به، كما أن تكرار هذه الحالات يطرح تساؤلات حقيقية حول نجاعة منظومة تدبير الأمتعة، ومدى جاهزية البنيات اللوجستيكية والتقنية، ومستوى التنسيق بين مختلف المتدخلين من شركات الطيران ومصالح المناولة والمكتب الوطني للمطارات، خصوصا خلال فترات الضغط وحركية العبور المكثفة.

وعليه، أسائلكم، السيد الوزير، عن التدابير الاستعجالية والهيكلية التي تعتزمون اتخاذها لمعالجة اختلالات ضياع وتأخر تسليم أمتعة المسافرين بمطار محمد الخامس، وتحسين منظومة تدبير الأمتعة وتعزيز التنسيق والتواصل مع المسافرين، بما يضمن حماية حقوقهم والارتقاء بتجربة السفر والحد من حالة الارتباك المتكررة التي يعيشها عدد منهم.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

عبد اللطيف الزعيم