

الى السيد وزير النقل واللوجيستيك المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

سوء خدمات الخطوط الملكية المغربية على الرحلات الداخلية، خاصة خط الدار البيضاء - وجدة

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

يتوصل عدد من المسؤولين والفاعلين، كما تتواتر شكايات المواطنين، بخصوص تدهور جودة الخدمات التي تقدمها الخطوط الملكية المغربية على مستوى الرحلات الداخلية، وخاصة على الخط الرابط بين الدار البيضاء ووجدة، الذي يعد من أهم خطوط الربط الجوي بين جهة الشرق وباقي جهات المملكة.

وفي هذا السياق، تم تسجيل حالات متعددة لسوء التعامل مع المسافرين من طرف بعض مضيفات ومضيفي الطائرات، من خلال أساليب خطاب غير لائقة أو تعامل يفتقر إلى الحد الأدنى من اللباقة المهنية والاحترام الواجب لكرامة المواطنين. وهي سلوكات لا تسيء فقط إلى المسافرين، بل تمس أيضا بصورة الناقل الوطني وبصورة المغرب الذي يفترض أن تعكس خدماته العمومية قيم الجودة والاحترام.

كما يسجل المسافرون بشكل متكرر تأخر الرحلات عن مواعيدها المحددة، في غياب تواصل واضح أو تفسيرات مقنعة، وهو ما يتسبب في ارتباك كبير للمسافرين ويؤثر سلبا على التزاماتهم المهنية والشخصية. كما يشتكي عدد من المسافرين من تردّي بعض الخدمات المقدمة على متن هذه الرحلات، بما لا ينسجم مع مستوى الخدمة الذي يفترض أن يقدمه الناقل الوطني، ولا مع التطلعات المشروعة للمواطنين في خدمة عمومية تحترم معايير الجودة والاحترافية.

كما أن استمرار هذه الاختلالات، خاصة على الخطوط التي تربط جهة الشرق بباقي جهات المملكة، قد يعمق لدى المواطنين الإحساس بوجود تفاوت في جودة الخدمات العمومية، بما قد يكرس مرة أخرى فكرة "المغرب غير النافع" التي يفترض أن تعمل السياسات العمومية على تجاوزها لا إعادة إنتاجها.

لذلك، أسألكم السيد الوزير المحترم:

- ما هي الإجراءات التي تعتمدها الخطوط الملكية المغربية لمعالجة شكايات المسافرين المتعلقة بسوء تعامل بعض مضيفات ومضيفي الطائرات مع المسافرين؟

- وما هي التدابير التي تعتمزم وزارتك اتخاذها للحد من ظاهرة التأخر المتكرر للرحلات وتحسين جودة الخدمات على الخطوط الداخلية، خاصة على خط الدار البيضاء - وجدة؟

- وما هي آليات المراقبة والتتبع والإجراءات التأديبية المعتمدة داخل الشركة لضمان احترام كرامة المسافرين والارتقاء بجودة التعامل والخدمات المقدمة على متن الرحلات الجوية الداخلية؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

عمر اعنان