المملكة المغربية
وزارة التجهيز
والنقل واللوجستيك
الوزارة المنتدبة المكلفة بالنقل

ROYAUME DU MAROC
MINISTERE DE L'EQUIPEMENT, DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE
MINISTERE DELEGUE CHARGE DU TRANSPORT

الموضوع: جواب على سؤال شفهي صادر عن فريق التجمع الوطني للأحرار حول تأخر الرحلات الجوية للخطوط الملكية المغربية

شكرا السيد الرئيس،

السادة المستشارون المحترمون،

يشرفني أن أحيطكم علما أن شركة الخطوط الملكية المغربية تبذل مجهودات هامة لضمان نقل المسافرين في أفضل الظروف من حيث السلامة والراحة والجودة، كما تعمل كل ما في وسعها على احترام مواعيد إقلاع الطائرات داخل أو خارج المغرب.

ومن أجل هذا يتم تعبئة كل الوسائل البشرية والمادية من أجل تفادي بعض التأخيرات في رحلاتها الدولية والوطنية خاصة في فصل الصيف وأوقات الذروة وكذا في فترة العمرة في شهر رمضان المعظم.

وفي هذا الصدد فان شركة الخطوط الملكية المغربية تقوم بتنسيق مع المكتب الوطني للمطارات بعدة تدابير لمواجهة كل أسباب تأخير الرحلات من بينها:

- ✓ وضع فرق ولجن مشتركة بين الشركة والمكتب في جميع المطارات للسهر على احترام مواقيت إقلاع الطائرات؛
- ✓ تواجد فريق من أطر الشركة يتوفر على الخبرة الضرورية لتقديم المساعدات للمسافرين 24 س/ 24س؛
- ✓ توفير فريق من الأطر مخصص فقط لمعالجة اضطرابات المواقيت؛
- ✓ الزيادة في عدد الطائرات في هذه الفترة.

وتجدر الإشارة، أن هناك عدة عوامل تسبب في اضطراب مواقيت الرحلات الجوية نذكر من بينها:

- ✓ أسباب تقنية طارئة؛

- ✓ الإقلاع المتأخر للطائرات من المطارات الأجنبية؛
- ✓ التأخير الناتج عن عملية تفتيش الطائرات والتي تدخل في إطار أمن وسلامة المسافرين؛
- ✓ رداءة أحوال الطقس؛
- ✓ انتظار مسافري العبور.

رغم ذلك، ونتيجة للمجهودات المبذولة من طرف الناقلة الوطنية فقد تم تسجيل مؤشرات ايجابية تتجلى في:

- ✓ ارتفاع نسبة احترام المواعيد إلى 81% مع نهاية غشت2014%
- ✓ انخفاض في معدل الحوادث المرتبطة بالأمتعة من 15 من الألف في عام 2011 إلى 10,3 من الألف في عام 2013، و مع نهاية شهر غشت عام 2014، أصبح يساوي 12,6 ‰ ويعود هذا الارتفاع بشكل رئيسي إلى العطب المتكرر في البنية التحتية للمطارات الخاصة بالفحص الأمني للأمتعة , و بالخصوص في باحة رحلات المتابعة حيث ارتفع النشاط بنسبة 30٪ منذ مارس 2014.
- ✓ انخفاض كبير في نسبة ضياع الأمتعة: عام 2014 بسبب تغطية باحات " رحلات المتابعة"و "الفرز قبل الذهاب" بواسطة كاميرات (100٪ في منطقة " رحلات المتابعة" و 80٪ في منطقة الفرز).

إلا أنه رغم تسجيل هذه المؤشرات فان ضرورة مضاعفة الجهود بين كافة المتدخلين تبقى ضرورية لتفادي تأخر الرحلات الجوية.

ويتم حاليا، تهييئ مشروع قانون تحت رقم 13-40 بمثابة مدونة الطيران المدني من طرف وزارة التجهيز والنقل والذي سيناقش خلال هذه الدورة التشريعية بالبرلمان، والذي يهدف بالخصوص إلى ملائمة القوانين الوطنية في هذا المجال مع التطورات التي يعرفها قطاع النقل الجوي الدولي ويوافق كذلك أحكام الاتفاقيات الدولية (فارسوفيا ومونتريال).

وللإشارة فان القسم الثامن **(التعويض الممنوح للمسافرين ومساعدتهم في حالة رفض الركوب أو إلغاء الرحلة أو تأخير مهم فيه)** من مشروع القانون السالف الذكر ، ينص على عدة إجراءات لصالح المسافرين تتمثل حسب الحالات التي تتعلق بمدة التأخير ومسافة الرحلة الجوية، في تقديم بصفة مجانية مرطبات وأكل ووسائل اتصال للمسافرين (الهاتف والرسائل الالكترونية والفاكس) وكذا ضمان التنقل من المطار إلى الفندق والإيواء في الحالات التي تقتضي ذلك. ويمكن للمسافرين الاستفادة كذلك من استرجاع ثمن التذكرة أو منحهم تذكرة إياب إلى نقطة انطلاقهم أو إعادة نقلهم إلى الوجهة النهائية في أقرب الآجال.

ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا القانون من شأنه أن يحث كل الشركات الجوية المنطلقة من المطارات الوطنية على احترام مواعيد الرحلات الجوية بما فيهم شركة الخطوط الملكية المغربية.