المملكة المغربية
وزارة الداخلية
الكتابة العامة
عدد: D/455/Sghir

الرباط في:

وزير الداخلية

إلى

السيدة والسادة ولاة الجهات
وعمال عمالات وأقاليم وعمالات المقاطعات بالمملكة

الموضوع: حول تحسين جودة خدمات النقل بواسطة سيارات الأجرة.

سلام تام بوجود مولانا الإمام؛

وبعد، ففي سياق التطور الذي تعرفه منظومة النقل الطرقي ببلادنا، يبرز قطاع النقل بواسطة سيارات الأجرة كحلقة محورية ضمن هذه المنظومة وكوسيلة أساسية لتيسير حركية الأشخاص سواء بالمجالات الحضرية أو القروية، من خلال تقديمه لخدمات للنقل عن قرب وتحت الطلب وإسهامه في الربط بين المدن والمراكز ومحيطها وفي تغطية بعض الأحياء والمناطق التي لا تتوفر فيها وسائل نقل أخرى موجهة للعموم. إلا أن الاضطلاع الأمثل بهذا الدور الهام يتطلب اعتماد الإجراءات التنظيمية والتدبيرية اللازمة بهدف توفير الخدمات المطلوبة وملاءمتها مع حاجيات المواطنين ومضاعفة الجهود لتحسين جودة هذه الخدمات وضمان استدامة جاذبية وتنافسية القطاع وجاهزيته لمواكبة أوراش ومخططات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والمجالية والبيئية، وكذا للمساهمة الفعالة في إنجاح التظاهرات القارية والدولية الكبرى المبرمجة ببلادنا.

بهذا الخصوص، ورغم النتائج الإيجابية التي تم تحقيقها، بفضل الإجراءات والتدابير التي يتم تنزيلها تدريجيا سعيا لتأهيل قطاع سيارات الأجرة والرفع من جودة خدماته وبفضل الانخراط الإيجابي لمهني القطاع، إلا أن استمرار بعض المظاهر والممارسات غير المقبولة والمخالفة للقوانين والقرارات التنظيمية المعمول بها، من قبيل الاستمرار في تشغيل عدد من المركبات المتهالكة وعدم احترام عدد من سيارات الأجرة للمواصفات التقنية والعلامات المميزة، والامتناع عن تقديم خدمة النقل لبعض الاتجاهات، والانتقائية في نقل الزبناء والتعامل غير اللائق معهم في بعض الأحيان، وعدم الالتزام بالتسعيرة المحددة وباستعمال العداد، وعدم الاهتمام بالهندام، يؤثر سلبا على جودة الخدمات المقدمة ويخلف انطباعا سلبيا لدى المستعملين، مما يدفع عددا متزايدا منهم إلى العزوف عن استعمال سيارات الأجرة واللجوء اضطراريا إلى وسائل نقل بديلة من قبيل السيارات الخصوصية وبعض خدمات النقل غير المرخصة أو غير المهنية، مع ما يترتب عن ذلك من تداعيات سلبية وإضرار بمصالح مهني القطاع.

ولتجاوز هذه الوضعية واستنادا للاختصاصات المخولة لكم وللمسؤوليات التي تضطلعون بها فيما يخص تنظيم قطاع سيارات الأجرة والإشراف عليه، فإنني أؤكد على ضرورة اعتماد نهج جديد في تنظيم هذا القطاع وتدبيره، يركز على توفير خدمات النقل بواسطة سيارات الأجرة المطلوبة والارتقاء بجودتها، بما يتلاءم مع التطلعات والحاجيات المتجددة للمواطنين ويساهم في تأهيل القطاع وتحسين تنافسيته وصورته وتعزيز دوره في تطوير منظومة النقل الموجهة للعموم ومسايرة مختلف أوراش التنمية المفتوحة ببلادنا. ويتعين عليكم بهذا

- الخصوص الحرص شخصيا والعمل على تعبئة وتوجيه عمل مصالحكم المختصة والسُلطات المحلية وباقي المصالح والهيئات المعنية على مستوى مجال نفوذكم الترابي، لاتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق الأهداف المذكورة، ولاسيما من خلال الإجراءات التالية:

- تعزيز عمليات التواصل مع مهني القطاع، بإشراك الجمعيات والهيئات الممثلة لهم، لتحسيسهم بضرورة وأهمية تحسين جودة خدمات سيارات الأجرة وإشراكهم في الجهود المبذولة في هذا الإطار؛
- اعتماد التدابير التنظيمية اللازمة والعمل عند الاقتضاء على تحيين القرارات العاملية المحددة لشروط استغلال سيارات الأجرة وتلك المتعلقة بمنح وتدبير رخص الثقة، لضمان استجابة خدمات أسطول سيارات الأجرة على مستوى نفوذكم الترابي لحاجيات التنقل بمختلف الأحياء والمجالات الترابية ولفائدة مختلف فئات الزبناء، مع إيلاء أهمية خاصة لتحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- السهر بتنسيق مع باقي المصالح والهيئات المعنية على تنظيم وضبط شروط اشتغال سيارات الأجرة بمحطات القطارات والمحطات الطرقية والمطارات والموانئ ومحطات ومواقف سيارات الأجرة على مستوى المنشآت والمناطق ذات الاستقطاب الواسع والحرص على التدخل الصارم والناجع لوضع حد لمظاهر الفوضى والتجاوزات وتدني مستوى الخدمات المسجلة على مستوى عدد من هذه المحطات والمنشآت؛
- السهر على إشهار التعريفة المحددة للنقل بواسطة سيارات الأجرة بالمحطات والأماكن المخصصة لوقوف سيارات الأجرة وداخل سيارات الأجرة بصنفيها الأول والثاني والحرص على احترام التسعيرة المحددة وعلى استعمال العداد في الحالات المنصوص عليها والمراقبة التقنية الدورية للعدادات وعلى ضبط وزجر المخالفات المتعلقة بالزيادات غير المشروعة في أسعار خدمات سيارات الأجرة طبقا للقوانين والأنظمة المعمول بها؛
- العمل بتنسيق مع المصالح والمؤسسات المعنية، على تقييم وتجويد برامج التكوين التأهيلي الأولي والمستمر للسائقين وإدراج المجالات المرتبطة بتحسين جودة الخدمات والتواصل والتعامل مع الزبناء واستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة ضمن برامج التكوين المذكورة؛
- تثمين الممارسات الإيجابية لسائقي سيارات الأجرة، من خلال تكريم السائقين الملتزمين بأخلاقيات المهنة والمتميزين بجودة الخدمات المقدمة من قبلهم، لتحفيز باقي المهنيين على الاقتداء بهم وتحسين أدائهم؛
- التسريع باستكمال تنزيل الإجراءات المتعلقة بضبط وتتبع وضعية سائقي سيارات الأجرة وتعميم رخص الثقة وبطاقة السائق المهني وتنظيم وضبط شروط استغلال سيارات الأجرة، ولا سيما الإجراءات المضمنة بالدوريات عدد 336 بتاريخ 27 أبريل 2022، وعدد 444 بتاريخ 28 ابريل 2022 وعدد 107 بتاريخ 15 يناير 2024؛
- تسهيل عملية تقديم شكايات وملاحظات مستعملي سيارات الأجرة من خلال اعتماد أرقام هاتفية وعناوين إلكترونية توضع رهن إشارتهم والحرص على المعالجة الناجعة للشكايات المقدمة من قبل المصالح التابعة لكم؛
- تعبئة مصالحكم المختصة وباقي المصالح والهيئات المعنية من أجل التتبع المستمر لعمل سيارات الأجرة وفرض احترام شروط ومعايير الخدمة، من خلال تكثيف المراقبة على مستوى مراكز التنقيط ومحطات سيارات الأجرة والمحاور الطرقية والمنشآت والمناطق ذات الإقبال الكثيف وتعزيزها بالمراقبة المتنقلة وضبط

المخالفات المسجلة والممارسات المنافية لضوابط وأخلاقيات المهنة واتخاذ الإجراءات الإدارية والقانونية اللازمة في حق المخالفين، طبقا للقرارات العاملية التنظيمية ذات الصلة ولمقتضيات مدونة السير ولباقي القوانين المعمول بها المعهود لمصالح المراقبة التابعة لكم بضبط وإثبات المخالفات لأحكامها، ولا سيما القانون رقم 31.08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك والقانون رقم 104.12 المتعلق بحرية الأسعار والمنافسة، فيما يخص الأحكام المتعلقة بالخدمات المنظمة أسعارها؛

- مواصلة الجهود المبذولة لتجويد وعصرنة المركبات المستغلة كسيارات أجرة وسحب المركبات المتهالكة وتعويضها بأخرى جديدة وملائمة ولتشجيع اعتماد التكنولوجيات وأنظمة التدبير الحديثة لتوفير خدمات نقل بواسطة سيارات الأجرة تلائم احتياجات مختلف فئات الزبناء، لاسيما من خلال مواكبة ودعم المبادرات الهادفة لتوفير خدمات الحجز المسبق أو الفوري لسيارات الأجرة باعتماد شبابيك الحجز ومراكز النداء والمنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف النقال؛
- الحرص بالموازاة مع ذلك على تعزيز المراقبة، بتنسيق مع المصالح الأمنية المختصة، على أنشطة نقل الأشخاص الممارسة بصفة غير قانونية ودون الحصول على التراخيص الضرورية وعلى التفعيل الأمثل للتعليمات الموجهة لكم من خلال الدورية عدد 19959 بتاريخ 1 نونبر 2022 حول النشاط غير القانوني لنقل الأشخاص باعتماد التطبيقات الالكترونية.

MarocDroit

وفي الختام، ومع التأكيد على الأهمية والأولوية التي يكتسيها تفعيل هذه الإجراءات والتدابير الهادفة لتحسين جودة خدمات سيارات الأجرة والتذكير بأن المصالح المركزية لهذه الوزارة تبقى معبأة بشكل مستمر لدعم ومواكبة مصالحكم المختصة لتنزيل الإجراءات المذكورة، فإني أهيب بكم الحرص والسهر على التطبيق الناجع لمضامين هذه الدورية، بتنسيق وتعاون مع مختلف الفاعلين المعنيين على المستوى الترابي، وإخبار المصالح المركزية لوزارة الداخلية، من خلال تقرير مفصل يتعين توجيهه إلى مديرية تنسيق الشؤون الاقتصادية قبل متم شهر نونبر 2024، بما تم القيام به بهذا الخصوص وببرنامج العمل المسطر على المديين القصير والمتوسط لتحقيق الأهداف المذكورة. والسلام.

وزير الداخلية

عبد الوافي لفتيت