



مرحبا

عملية إنسانية فريدة من نوعها، تستقبل أكثر من 2,5 مليون شخص

أطلقت مؤسسة محمد الخامس للتضامن، منذ السنة الأولى لاشتغالها، مبادرة إنسانية كبيرة و فريدة من نوعها تتمثل بمواكبة العبور المتزايد لأفراد الجالية المغربية المقيمة في الخارج، أثناء تنقلهم بين بلدان الإقامة و الوطن الأم خلال الفترة الصيفية. هذه العملية تترجم بوضع جهاز فريد للاستقبال من طرف المؤسسة و شركائها من القطاعين العام و الخاص، الذي ينظم على امتداد أكثر ثلاثة أشهر (من 5 يونيو إلى 15 شتنبر).

و تهدف هذه العملية، تطبيقا للتعليمات السامية لجلالة الملك محمد السادس، نصره الله، إلى ضمان راحة أفراد الجالية المغربية المقيمة في الخارج و تجميعهم كل المشاكل المحتملة و المرتبطة بظروف السفر.

بنية للاستقبال فريدة لمواكبة شاملة

باعتبارها الواجهة الأساسية تتواجد عند الدخول كما عند مغادرة المغرب، تساهم مؤسسة محمد الخامس للتضامن في هذه العملية عبر توفير بيئة للاستقبال موجهة تجيب على حاجيات المغاربة المقيمين في الخارج من حيث المساعدة الإدارية أو الطبية، خدمات المساعدة و المواكبة تتواجد بعشرين موقعا للاستقبال الموجودة في الموانئ، النقاط الحدودية، المطارات، و باحات الاستراحة التي صممتها و جهزتها مؤسسة محمد الخامس لأداء هذه المهمة.

كل موقع يسيره رئيس للموقع يسهر على التنسيق بين مختلف المتدخلين في عين المكان و يضمن للمؤسسة بأن تلعب دورها باعتبارها حلقة وصل بين مختلف الشركاء و المتدخلين حسب نوعية كل مساعدة مطلوبة.

المرافقة الاجتماعية

تتضمن هذه الخدمة الاستقبال، إدارة مشاكل العائلات و الأفراد عبر توجيههم و المصاحبة الإدارية لدى المتدخلين و شركاء المؤسسة الذين يضمون هذه الخدمة من قبيل : السلطات بالموانئ و المطارات، الشرطة، الجمارك، شركات النقل الملاحي، الوزارة المنتدبة المكلفة بالمغاربة المقيمين في الخارج و شؤون الهجرة، القضاء، النقل و الصحة... هذه الخدمة تسهر عليها فرقا للمساعدة الاجتماعية المتواجدة بالمغرب و بالخارج.



المساعدة الصحية

تتضمن هذه الخدمة التدخل في عين المكان، توفير العلاجات الأولية، النقل إلى المركبات الجامعية الاستشفائية القريبة. هذه الخدمات يشرف على تسييرها قطب الأعمال الإنسانية للمؤسسة و يقدمها الأطباء و المرضى المتطوعين و كذلك الموارد البشرية الطبية و شبه الطبية التي توفرها وزارة الصحة.

هذه المساعدة مضمونة بشكل مستمر على امتداد الفترة ما بين 5 يونيو و 15 شتنبر، طيلة أيام الأسبوع، و في كل ساعة وحين (7 أيام على 7 أيام، و 24 ساعة على 24 ساعة). و تترجم عبر التكفل بالحالات المرتبطة بالطوارئ أو الحوادث التي يمكن أن تقع أثناء السفر و خلال العبور مثل : حالات التخلي عن ركاب الحافلات في المواقع الحدودية، حالات فقدان وثائق شخصية، حالات السرقة أو التعرض للإعتداء، حالات ووثائق ناقصة و حالات حوادث السير.

و أغلبية الحالات المسجلة بالمواقع بالخارج، خلال فترة العودة إلى أرض الوطن ترتبط بالمشاكل الصحية و فقدان ووثائق الهوية نتيجة حالات السرقة في محطات الوقود و باحات الاستراحة او عن طريق الاعتداء في المناطق الغير الآمنة. في هذه الحالات يتبعاً قسم المراقبة الاجتماعية سواء عن طريق تقديم المساعدة الطبية أو الإجتماعية و التي يسهر على معالجتها المساعدات الاجتماعية بالتنسيق مع الصليب الأحمر الإسباني و شركات التأمين أو عن طريق التنسيق مع الشرطة الإسبانية فيما يتعلق بالتبليغ بحالات السرقة و إيداع تقرير السرقة أو الضياع و كذلك المصالح القنصلية التي تسلم شهادة تسمح بالعبور.

و تهدف هذه الخدمة إلى ضمان أحسن شروط العبور للمواطنين المغاربة المقيمين في الخارج، و السهر على حسن سير إقامتهم بالمغرب. كل هذه الخدمات يسهر على تنسيقها المكتب المركزي للتنسيق المتواجد بالرباط و الذي تشرف عليه مؤسسة محمد الخامس للتضامن. هذا المكتب يتابع سير العملية بشكل يومي عبر المعلومات التي تصله من مختلف مراكز "مرحبا". وهكذا يتدخل في مختلف الحالات و المشاكل و يسهر على التكفل بها من قبل المصالح و المديريات المختصة، حيث يتم حلها من طرف ممثلي وزارة الداخلية، وزارة الشؤون الخارجية و التعاون الدولي و وزارة النقل و التجهيز المتواجدين في عين المكان بالمكتب.

و يتدخل المكتب المركزي للتنسيق كذلك بشكل مباشر عندما تطلب خدماته عن طريق الرقم الأخضر 08000 2323 أو عبر مختلف أرقام الهاتف الموضوعه رهن إشارة الجالية المغربية بالخارج أو المساعدة عن طريق الانترنت عبر التطبيق الهاتفي "مرحبا".

كما يقوم بنقل مختلف الحالات و المشاكل كما يضمن حل كل المشاكل من طرف أحسن المخاطبين و المتدخلين و التأكد من توفير شروط الراحة لأفراد الجالية المغربية بالخارج.



خلال سنة 2017، عشرون فضاء للاستقبال بالمغرب و الخارج

بالنسبة لهذه الدورة الثامنة عشرة لعملية "مرحبا"، عززت مؤسسة محمد الخامس، بينة الاستقبال عبر فتح ثلاثة فضاءات جديدة للاستقبال. واحد بالخارج، بميناء مورتيل جنوب اسبانيا، و فضائين بالمغرب بكل من ميناء طنجة المدينة و مطار مراكش المنارة. و ذلك لأجل تقوية القرب و مواكبة التزايد المستمر للجالية المغربية على بعض نقاط العبور و السفر.

هكذا فإن عشرين مركزا موزعة على 15 موقعا بالمغرب و 5 مواقع بالخارج بكل من فرنسا، اسبانيا و ايطاليا. و تتوزع على الشكل التالي :

- بموانئ طنجة المتوسط، طنجة المدينة، الناظور، و الحسيمة بالنسبة للمسافرين القادمين من الخزيرات، برشلونة، ليفورت، مورتيل، سييت، ألميريا و جنوا
- على مستوى النقط الحدودية باب سبتة و باب مليلية
- بمطارات محمد الخامس – الدار البيضاء، وجدة أنجاد، فاس سايس ، أكادير المسيرة و انطلاقا من هذه السنة مطار مراكش المنارة
- في باحات الاستراحة طنجة المتوسط، تاوريرت، الجبهة و تازاغين. هذه الفضاءات صممت و جهزت من طرف المؤسسة و توفر خدمات المساعدة و كل الوسائل الضرورية للراحة (مطاعم، فضاءات للاطفال....الخ)

قنوات متعددة للتواصل

مواكبة المسافرين على مستوى التحسيس و توفير المعلومة يتم كذلك عبر وسائل التواصل التي توفر معلومات عن المراحل و الإجراءات الإدارية المتعلقة بالعبور، الخدمات المقدمة للجالية كما توفر نصائح عن كيفية التحضير للسفر بشكل جيد، معلومات عن المتدخلين كما تسمح بالولوج إلى خدمات عملية و مفيدة. و تشمل هذه الوسائل على :

- دليل "مرحبا" المحرر بست لغات، يوزع بالمجان بالمغرب و بالسفارات المغربية ووكالات الخطوط الملكية الجوية المغربية بالخارج
- تطبيق هاتفي "مرحبا" يمكن تحميله مجانا من أب ستور AppStore أو غوغل بلاي Google play
- الموقع الإلكتروني الجديد المختص : www.marhaba.fm5.ma

بالإضافة إلى توفير خدمة للاستماع (الرقم الأخضر 2323 080000) و المواكبة عبر الانترنت من خلال تطبيق الهاتف الذكي "مرحبا". هذه الخدمات تتواجد بالمكتب المركزي للتنسيق الموجود بالرباط و تتوفر بشكل دائم بالإضافة إلى أرقام هواتف كل موقع في الخارج.