

Marhaba,

une opération humanitaire unique en son genre qui accueille plus de 2,5 millions de personnes.



La Fondation Mohammed 5 pour la Solidarité a mis en œuvre dès ses premières années de son activité, une grande opération humanitaire unique en son genre, qui permet d'accompagner les flux croissants des membres de la communauté marocaine résidant à l'étranger, pendant leur déplacement entre leur pays de résidence et la mère patrie pendant la période estivale. Cette opération se traduit ainsi par la mise en place d'un dispositif d'accueil original, déployé par la Fondation et ses partenaires publics et privés, qui reste opérationnel pendant plus de 3 mois (du 5 juin au 15 septembre).

Son objectif, tel qu'il a été assigné par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste, est d'assurer le bien-être des membres de la communauté et de leur éviter tous les problèmes éventuels inhérents aux aléas du voyage.

Un dispositif d'accueil original, pour un accompagnement complet

Interface principale, présente aussi bien à l'arrivée qu'au départ du Maroc, la Fondation Mohammed V pour la Solidarité contribue à cette opération à travers un dispositif d'accompagnement destiné à répondre aux besoins, en matière d'assistance administrative et médicale, des Marocains résidant à l'étranger.

Cette assistance est activée au niveau de 20 sites d'accueil, déployés dans les ports, les points frontaliers, les aéroports et les aires de repos conçues et aménagées spécialement par la Fondation. Chaque site est géré par un Chef de site en charge de la coordination avec les différents intervenants in situ, la Fondation étant un relais avec les différents partenaires qui interviennent selon la nature de l'aide requise.

Prise en charge sociale : accueil, gestion des problèmes des familles et individus à travers l'orientation et l'accompagnement administratif assuré en relais auprès des autres intervenants et partenaires de la Fondation : les autorités aéroportuaires, la police, la douane, les compagnies maritimes, le ministère délégué en charge de la communauté, la justice, le transport, la santé..... Celle-ci est assurée par les équipes d'assistantes sociales déployées au Maroc et l'étranger

Prise en charge médicale : intervention in situ, premiers soins, transferts vers les CHU et les hôpitaux. Celle-ci est gérée par le Pôle Humanitaire de la Fondation et est dispensée par les médecins et infirmiers bénévoles.

Cet accompagnement est assuré de façon continue pendant toute la période qui s'étale du 5 juin au 15 septembre, tout au long de la semaine et 24h/24, et se traduit par la prise en charge des situations liées à des imprévus ou à des incidents qui peuvent survenir pendant le voyage et/ou le transit : cas d'abandon des passagers d'autocars au niveau des sites frontaliers et des ports, cas de pertes des papiers personnels, cas des vols et agressions, cas de documents manquants, cas d'accidents...



Les cas les plus fréquents rencontrés au niveau des sites à l'étranger, lors de la phase d'arrivée, sont liés à des problèmes de santé et/ou à la perte des pièces d'identité suite à des situations de vols dans les stations d'essence ou les aires de repos ou à des agressions dans des zones non sécurisées. Le service d'accompagnement social est dès lors enclenché, soit à travers une prise en charge médicale coordonnée par les assistantes sociales avec la croix rouge espagnole et les compagnies d'assurance médicale, soit avec la guardia civile espagnole pour ce qui est de la déclaration de perte ou de vol et les services consulaires pour la remise d'une attestation de passage qui permet d'effectuer le transit.

Le but de l'accompagnement est de garantir à nos concitoyens de l'étranger de bonnes conditions de transit, le moins de désagréments possible et un bon déroulement de leur séjour au Maroc.

Tout cela est coordonné par un Bureau Central de Coordination domicilié à Rabat et coordonné par la Fondation Mohammed V pour la Solidarité. Ce bureau suit l'activité de l'opération au quotidien, à travers les remontées d'information effectuées par les différents sites Marhaba. Il prend ainsi la main sur les différentes situations ou problèmes, et s'assure de leur prise en charge par les départements concernés, des représentants des ministères de l'intérieur, des affaires étrangères et de la coopération internationale et du transport étant affectées à ce même bureau.

Le BCC intervient également directement lorsqu'il est sollicité à travers le numéro vert 08000 2323, les différents numéros mis à disposition des membres de la communauté ainsi que l'assistance en ligne opérationnelle à partir de l'application mobile Marhaba.

En 2017, **20 espaces au Maroc et à l'étranger**

Pour cette 18ème édition de l'opération, la Fondation a enrichi le dispositif d'accueil en lançant trois nouveaux espaces d'accueil : un à l'étranger dans le Port de Motril au Sud de l'Espagne et deux au Maroc ; au Port de Tanger Ville et à l'aéroport de Marrakech Menara. Cela, dans un objectif de renforcer la proximité tout en accompagnant l'accroissement des flux sur certains points de transit et de voyage.

20 sont ainsi opérationnels : 15 sites au Maroc et 5 sites à l'étranger – en France, Espagne et Italie

- Au sein des Ports de Tanger Med, de Tanger Ville, Nador et d'Al Hoceima pour les voyageurs en provenance d'Algésiras, Barcelone, Livourne, Motril, Sète, Almeria et Gênes ;
 - Au niveau des postes frontaliers de Bab Sebta et Bab Mellilia ;
 - Dans les aéroports de Casablanca Mohammed V, Oujda Angad, Fès Saïss, Agadir Al Massira et, depuis cette année, l'aéroport de Marrakech Ménara ;
 - Dans les aires de repos Tanger Méditerranée, Taourirt, Jebha et Tazaghine.
- Ces espaces sont spécialement conçus et aménagés par la Fondation et offrent les services d'accompagnement, diverses prestations et des commodités pour le repos et la restauration.



Une plateforme d'information et de communication **multicanal**

L'accompagnement des voyageurs en termes de sensibilisation et d'information se fait également à travers différents outils de communication qui renseignent sur les formalités, procédures de transit et les services dédiés à la communauté, qui donnent des conseils pour bien préparer le voyage les intervenants et qui donnent accès des fonctionnalités pratiques et utiles :

- Guide Marhaba édité en 6 langues et qui est distribué gratuitement au Maroc et dans les ambassades et agences RAM à l'étranger ;
- Application mobile Marhaba téléchargeable gratuitement sur AppStore et Google play ;
- Le nouveau site dédié **www.marhaba.fm5.ma**

Un service d'écoute (Numéro vert 080000 2323) et l'assistance en ligne disponible par le biais de l'application mobile Marhaba, domiciliés au Bureau Central de Coordination à Rabat, sont opérationnels en permanence, en plus des numéros d'appels de chaque site à l'étranger.