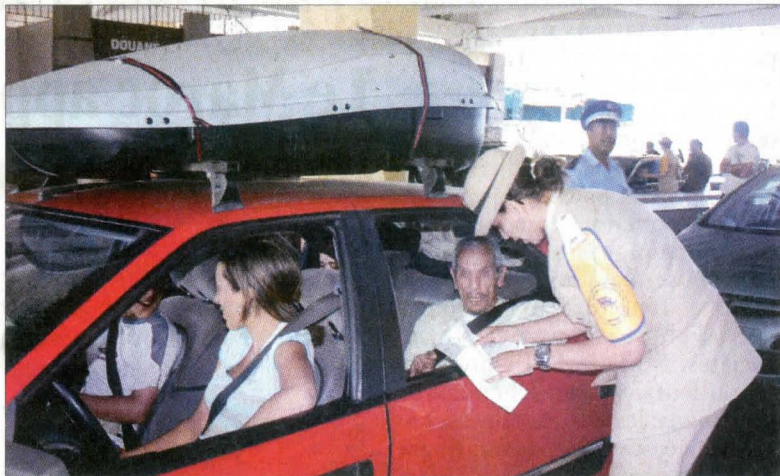


Opération Marhaba 2012 : accueillir, écouter, assister

- Placée annuellement sous la Présidence effective de S.M. le Roi Mohammed VI, l'opération d'accueil des Marocains résidant à l'étranger «Marhaba 2012» a débuté mardi 5 juin 2012. La fin du mois de juin et le début de juillet constituent le pic des arrivées des MRE.
- Récit d'une journée à l'aéroport de Casablanca en compagnie des assistantes sociales de la Fondation Mohammed V pour la solidarité. Une exclusivité «Le Matin». **P. 14 & 15**



Opération Marhaba 2012

Accueillir, écouter, assister

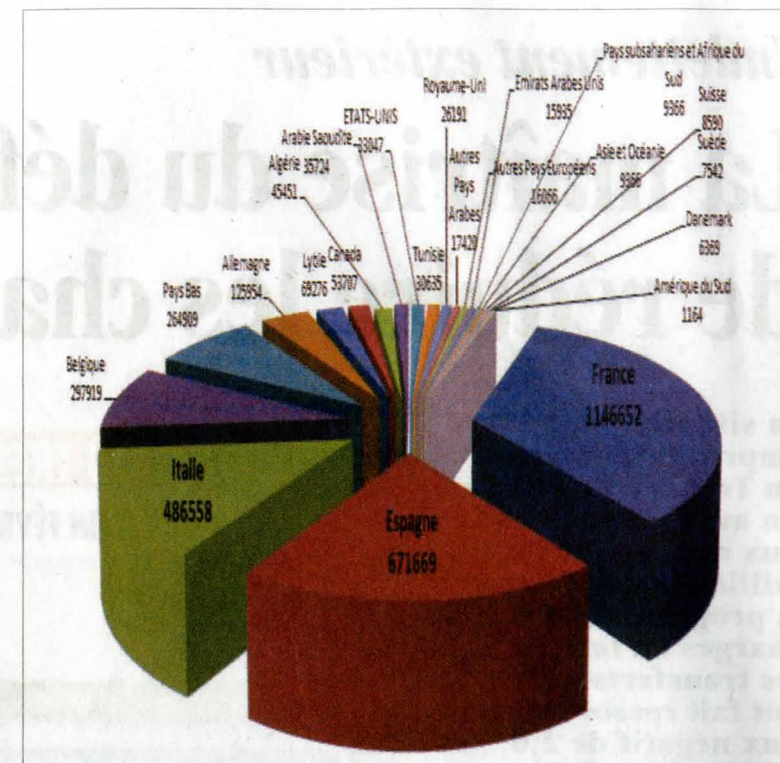
● Placée annuellement sous la Présidence effective de S.M. le Roi Mohammed VI, l'opération d'accueil des Marocains résidant à l'étranger «Marhaba 2012» a débuté mardi 5 juin 2012. La fin du mois de juin et le début de juillet constituent le pic des arrivées des MRE.

● Récit d'une journée à l'aéroport de Casablanca en compagnie des assistantes sociales de la Fondation Mohammed V pour la solidarité. Une exclusivité «Le Matin».

Depuis le lancement de l'opération Marhaba, en 2000, les Marocains résidant à l'étranger (MRE) de retour au pays pour y passer les vacances bénéficient d'une attention particulière. Car, comme lors de tout voyage de par le monde, des tracas peuvent survenir : «Nous traitons aussi bien les arrivées



L'accueil et l'assistance dans les différents sites sont assurés par plus de 400 assistantes sociales, médecins, cadres paramédicaux et volontaires.



Répartition des MRE à travers le monde.

avec les autorités aéroportuaires et portuaires. Les MRE ne sont plus livrés à eux-mêmes comme c'était le cas avant la mise en action de l'opération Marhaba au profit des 2 millions de Marocains en transit entre leur pays de résidence et leur pays d'origine, le Maroc, pendant la période estivale. «Aux premières années, c'était nous qui allions vers les voyageurs, à présent ce sont eux qui viennent vers nous.

L'autre effet de cette initiative est la souplesse des relations avec les différentes autorités : police, douane, compagnies aériennes...»

Ces prestations sont assurées, à travers les différents sites, par plus de 400 assistantes sociales, médecins, cadres paramédicaux et volontaires, dans le but d'assurer un transit des plus fluides, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Des rondes régulières

L'équipe composée de 6 à 7 assistantes sociales, reconnaissables à leur brassard Fondation Mohammed V pour la solidarité, ne se contente pas de recevoir

REPÈRES

Les sites d'accueil

- Aire de repos Tanger Med
- Bab Melilia
- Aéroports d'Agadir Al Massira et de Fès Saïss
- Port de Nador
- Bab Sebta
- Tazarine
- Ras El Ma
- Taourirt
- Aéroport de Casablanca
- Aéroport d'Oujda

les doléances des MRE dans un bureau. Régulièrement, celles-ci effectuent des rondes à travers les différentes ailes de l'aérogare casablancaise. Et dès qu'elles constatent qu'un passager semble être en difficulté, elles s'adressent à lui : «Bonjour, c'est la Fondation Mohammed V. Vous avez un problème ? Vous êtes MRE ?» Et selon les réponses, elles agissent.

.../...

DES NUMÉROS UTILES

Les sites de la Fondation peuvent être joints à travers son centre d'appel, opérationnel 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, aux numéros de téléphone :

05 37 20 55 66 /

05 37 20 66 66 et à travers le numéro vert accessible à partir du Royaume : 08 00 00 23 23.

Espagne :

• Algésiras :

00 34 662 699 141 /

00 34 662 699 577

• Almeria :

00 34 664 300 595 /

00 34 664 304 923.

France :

• Sète : 00 33 634 681 741

Italie :

• Gênes : 00 39 320 303 80 57

que les départs. Notre priorité va bien évidemment aux MRE en situation vulnérable : les personnes âgées, les handicapés, les malades...

En dehors de cela, les cas les plus fréquents sont liés aux pertes de bagages, à la santé, au surbooking que nous essayons de régler avec les compagnies aériennes. Nous pouvons également avoir à régler des problèmes liés aux documents de voyage tels que le dédouanement

des véhicules, les procurations...», assure la chef du site de l'aéroport de Casablanca, assistante sociale de la Fondation Mohammed V pour la solidarité.

Un dialogue s'est installé

Toute cette attention portée aux MRE en transit dans les différents ports et aéroports du pays et même à l'étranger (voir encadré) fait qu'un dialogue s'est installé

.../...

Comme elles l'ont fait pour cette MRE de New York, rentrée au pays après une absence de huit ans, et qui ne retrouve pas une de ses valises. Au moment où elle avait perdu tout espoir de retrouver son bien, l'assistante sociale en chef lui indique l'endroit où il faut qu'elle aille chercher et la fait accompagner par une de ses collaboratrices.

Cinq minutes plus

tard, la voyageuse revient avec le bagage retrouvé et affiche un large sourire : «Je ne sais vraiment pas comment les remercier. Elles se sont vraiment bien occupées de moi. Vous savez, cela fait long-

temps que je ne suis pas rentrée au Maroc et je tenais à faire plaisir aux miens». Voilà qui pourra être fait. «Lorsque nous ne retrouvons pas le bagage, nous prenons les coordonnées du MRE et nous restons en contact avec le service litige.

Lorsqu'il est retrouvé, nous appelons le voyageur pour qu'il vienne récupérer son bien», explique la chef du site de l'aéroport de Casablanca.

En dehors des démarches administratives et d'assistance médicale, l'opération Marhaba est également un soutien psychologique.

Une écoute bienveillante

En dehors des démarches administratives et d'assistance médicale, si le cas se présente, l'opération Marhaba est également un soutien psychologique. Dans le local de la Fondation Mohammed V pour la solidarité, un homme a du mal à comprendre la mesure que vient de prendre à son encontre la police des frontières :

au motif qu'il a un procès en cours, il est interdit de quitter le territoire national. Et même s'il n'est pas MRE, ce R'bati n'a pas hésité à s'adresser à la Fondation Mohammed V qui lui a ouvert ses portes.

Dans un flot incessant de paroles, ce quinquagénaire, qui manie avec aisance le français et l'arabe, explique qu'un litige l'oppose à son ex-femme.

En face de lui, la chef du site de l'opération Marhaba 2012, assistante sociale de la Fondation Mohammed V pour la solidarité, fait preuve d'une écoute bienveillante et d'une grande patience. Après avoir passé un coup de fil pour vérifier la véracité des dires de celui qui voulait se rendre en Tu-



Les assistantes sociales de la Fondation Mohammed V effectuent des rondes régulières.

nisie, elle tente de l'apaiser, mais tout en ne lui donnant pas de faux espoirs : «Je vais être franche avec vous, vous ne pourrez pas voyager tant que vous n'avez pas réglé ce litige. Mais ce qui est plus important qu'un voyage, c'est de régler votre problème familial. Pensez d'abord à vos enfants.

Quel âge ont-ils ? Sont-ils bons élèves ?...» L'assistante sociale prend alors la photo que lui tend le voyageur contrarié et lui dit : «Ils sont tellement jeunes... Pensez à leur avenir, quant à voyager, vous en aurez bien d'autres occasions...» Notre homme, qui avait les nerfs à fleur de peau au début de l'entretien, qui a duré près d'une demi-heure, sort du local le sourire aux lèvres, le visage apaisé !

Cette scène illustre l'esprit même de l'opération Marhaba : accueillir, écouter et assister... «Nous agissons dans les limites que nous dicte la loi. Cependant, il nous arrive, lorsqu'il s'agit d'un MRE, de contacter la personne qui a porté plainte afin d'essayer de résoudre le problème, comme il nous arrive de faire signer au voyageur un engagement», précise l'assistante sociale en chef.

Pas uniquement des transferts d'argent

Selon les chiffres fournis par l'Office des changes, les MRE ont transféré, à fin 2011, 58,3 milliards de DH vers le Maroc, contre 54,3 milliards de DH en 2010, soit une augmentation de 7,8%. Les MRE de France arrivent en tête avec 40,9%, soit 22,13 milliards de DH 2010, suivis par l'Espagne avec 5,43 milliards de DH, l'Italie 5,4 milliards et les États-Unis avec 2,95 milliards.

Les MRE ont transféré, à fin 2011, 58,3 milliards de DH vers le Maroc, contre 54,3 milliards de DH en 2010, soit une augmentation de 7,8%.

Mais nos compatriotes installés à l'étranger ne sont pas uniquement des «transfereurs» d'argent.

À ce sujet, les résultats d'une étude menée conjointement, en juin 2009, par le ministère chargé de la Communauté marocaine résidant à l'étranger et l'Organisation internationale pour les migrations parlent d'eux-mêmes. Il y est dit que : «Les migrants marocains forment une diaspora de connaissance susceptible de se mobiliser, à titre temporaire ou définitif en faveur de l'économie de leur pays ou régions d'origine. Aujourd'hui, la diaspora marocaine offre de nouvelles perspectives de coopération et de partenariat avec le Maroc, notamment à travers le transfert des compétences acquises par les diasporas à travers de l'éducation, de la formation et de l'expérience professionnelle».

Plus loin, l'étude se pose cette question : quel est le rôle (potentiel) des MRE dans ce nouveau schéma industriel ?

Parmi les réponses, celles-ci : «Ils sont les passeurs d'expertise et de bonnes pratiques de leur société dans le pays d'accueil à leur pays d'origine (...) Ils sont les lobbies auprès des administrations pour lever les contraintes non fondées (...) Ils peuvent assurer une fonction de tutorat auprès des entrepreneurs de PME au Maroc». Alors, MRE du monde entier... Marhaba ! ■

Samir Benmalek