A l’attention de Monsieur Driss Benhima

Président Directeur Général de la RAM

Casablanca

Casablanca, le 4 février 2013

Objet : réponse au courrier ref 2013.9881.

Monsieur le Président,

Je suis très étonnée par la teneur de la réponse en date du 29 janvier 2013, que votre compagnie a fait à mes deux lettres de réclamation, par l’intermédiaire du manager traitement réclamations clients.

1/ D’après Mr Harichi, ma première lettre ne serait pas parvenue au Siège de la Compagnie. Je vous rappelle, que je vous ai relaté personnellement « les incidents » de vive voix et montré les photos, début décembre. Suite à quoi, vous m’avez demandé expressément de faire une réclamation écrite à votre attention, lettre que je vous ai aussitôt envoyée sur votre boite mail personnelle, le 23 décembre 2012. Par ailleurs, vous n’êtes pas sans savoir que faute de réponse de votre part, celle-ci a largement circulé dans les médias et sur les réseaux sociaux… créant ainsi un large buzz médiatique.

2/ Par ailleurs, je ne comprends pas en quoi le traitement de faveur que la RAM aurait donné au Président fondateur de l’AMH est une réponse adéquate à une réclamation concernant un mauvais service rendu à une passagère, en l’occurrence handicapée.

Je ne reviendrai donc pas aujourd’hui sur mon cas personnel ni sur les circonstances dans lesquelles se sont déroulés les incidents comme l’a suggéré Mr Hariri. Ce n’est plus le propos.

Ce que je remets en cause, c’est la prise en charge, de façon générale, des personnes à mobilité réduite par la RAM. Non seulement nous ne bénéficions pas du confort et de la qualité de service à laquelle nous avons droit au même titre que les autres passagers, puisque le matériel mis à notre disposition est sale et défectueux, mais plus grave, notre sécurité n’est pas assurée. En tant que clients de la RAM nous sommes en droit, au même titre que les autres usagers, d’exiger un minimum de service qui assure, je le rappelle encore une fois, au moins notre sécurité.

Je vous demande donc par la présente, en tant que Président de la compagnie, d’engager formellement la RAM à garantir un niveau de qualité de service convenable aux personnes à mobilité réduite voyageant sur vos lignes. Le service d’assistance doit être capable de répondre aux besoins spécifiques de chaque personne handicapée avec professionnalisme, dans le respect de la dignité des personnes et sans discrimination.

La formation est à ce titre indispensable, aussi bien pour l'équipe qui assiste directement les personnes à mobilité réduite afin qu'elle sache comment venir en aide aux passagers à mobilité en fonction de leur handicap, que pour tout le personnel travaillant à l'aéroport en contact direct avec les voyageurs, afin qu'il soit sensibilisé au handicap et à l'égalité face au handicap.

A ce propos, je vous rappelle que l’AMH et le centre hospitalier Noor de rééducation avaient mis en place, il y a quelques années, avec les services concernés de la Ram, un programme de formation adapté. Celui-ci a été interrompu pour des raisons que j’ignore.

Je suis navrée de constater que depuis le premier courrier, aucune proposition sérieuse n’a émané de vos services. Je voudrai avoir l’assurance que vous allez mettre en place un programme de formation du personnel dans les meilleurs délais, que vous allez renouveler le matériel défectueux et que la logistique pour le débarquement soit améliorée. En outre, je vous suggère d’établir une charte de la qualité en coopération avec les usagers de l'aéroport et avec des représentants des associations de personnes à mobilité réduite. L’AMH est évidemment tout à fait disposée à s’y associer.

Je reste à votre disposition pour dépasser une situation qui n’a que trop duré et dans l’attente de votre réponse, je vous adresse mes salutations distinguées.

Amina Slaoui

 Présidente

Ps Copie à Mr Harichi