

## شركة Sitel تتفاعل ضد التصريحات التشهيرية الموجهة ضدها بخصوص حالات الطرد التعسفي المزعومة في حقها

الدار البيضاء، 13 أكتوبر 2021،

في أعقاب الخرجات الإعلامية التشهيرية الصادرة عن مجموعة نقابية متحالفة ضد شركة Sitel، نود أن نلفت انتباه الرأي العام إلى الحقائق التالية:

- إن التصريحات المتعلقة ب"فصل ثمانية مستخدمين" بسبب "تشكيل مكتب نقابي" ما هي إلا ادعاءات زائفة، لا أساس لها من الصحة. وهو ما أتبعه اجتماع تم تنظيمه مع اللجنة الإقليمية للبحث والمصالحة في ولاية الرباط، يوم 5 أكتوبر 2021، بحضور المكتب الإداري لشركة Sitel.
  - ونتيجة لهذا الاجتماع، الذي جرت أطواره في ظروف جيدة بين المشاركين، تبين بوضوح أن الأمر لا يتعلق بأي حال من الأحوال بفصل ثمانية أشخاص، إنما ثلاثة أشخاص وذلك وفق أسباب قانونية بالكامل أدت إلى إنهاء عقد العمل الخاص بهم، مرتبطة أساسا بعدم الامتثال لقواعد الانضباط المعمول بها إداريا وقانونيا.
  - كما تم توضيح أنه لحدود اليوم، لم نتلق أي إشعار بتأسيس مكتب نقابي، سواء من النقابة المعنية أو من السلطات أو من مفتشية العمل. كما نسعى دائما إلى إيلاء الأهمية القصوى للحوار الاجتماعي مع الأعضاء المنتخبين من طرف الموظفين خلال العملية الانتخابية التي جرت في يونيو 2021.
  - ولا تضم لائحة المترشحين أي انتماء نقابي، فيما لم ينتخب الموظفون قط الأشخاص الثلاثة الذين فصلوا عن عملهم لخرقهم قواعد الانضباط المعمول بها.
  - وتجدر الإشارة أيضا إلى أنه خلال الاجتماع الذي عقد مع اللجنة الإقليمية للبحث والمصالحة، تم الإشادة بمجموعة Sitel لجودة ممارساتها الاجتماعية والتزامها الدائم كمشغل مسؤول اجتماعيا.
- ونود أن نذكر بأن تنظيم الانتخابات المهنية قد تم وفق امتثال صارم للأحكام القانونية وتحت إشراف وموافقة مفتشية العمل ومراكز الاقتراع التنظيمية. وتم بالفعل إقامة حوار اجتماعي مع الممثلين المنتخبين من قبل موظفينا.

وتم تشكيل اللجان المنصوص عليها في قانون العمل حسب المتعارف عليه، ونحن اليوم في اجتماعنا الشهري الثالث مع ممثلي الموظفين.

وتعمل شركتنا وفق احترام تام لقوانين العمل السارية والاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها المملكة المغربية، والتي تدعو إلى حرية تشكيل الجمعيات. وعلى هذا النحو، فإن شركتنا تنخرط بشكل طبيعي في احترام الحوار الاجتماعي المستدام مع ممثلي الموظفين.

ونود أن نحيطكم علما بأن نشاط شركتنا ينطوي بشكل كامل على الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية.

ومن الجدير بالذكر أن شركة Sitel حصلت، عام 2016، على علامة Human For Client، وكذلك جائزة المساواة المهنية، سنة 2020، التي أنشأتها وزارة الشغل والإدماج المهني. كما حصلنا كذلك على جائزة "المجتمع الشامل"، سنة 2019، حسب معايير الإدماج والإعاقة، بالإضافة إلى شهادة Short List من Zéro Project، وغيره من الاعترافات الوطنية والدولية.

كما شاركنا في التدريب الأول والثاني لأكاديمية الحوار الاجتماعي، الذي أطلقه الاتحاد العام لمقاولات المغرب CGEM والعديد من المنظمات النقابية التمثيلية في البلاد.

وتعد شركة Sitel مشغلا رئيسيا بالمغرب منذ عدة سنوات، حيث تضم ضمن فريقها أكثر من 8000 مستخدم يشتغلون في ظروف عمل جد مناسبة ووفق سياسة اجتماعية ناجحة. وتبلغ نسبة انخراط موظفي Sitel بالمغرب حوالي 97%، حسب آخر استطلاع رأي تم إجراؤه في السنة الماضية.

### نبذة عن مجموعة Sitel:

تقدم مجموعة Sitel، الرائدة عالميا في مجال خدمة الزبناء، تجارب مبتكرة ومتعددة القنوات، من صوت ودردشة وشبكات تواصل اجتماعي وغيره من وسائل التواصل الممكنة، وذلك لتلبية مختلف طلبات الزبناء النهائيين لما يقرب 400 جهة مانحة.

وتمثل محفظة زبائننا مختلف القطاعات والشركات، سواء ذات الحسابات الكبيرة CAC 40 أو الشركات الناشئة محليا. كما تضم مجموعة Sitel قرابة 165 ألف مستخدما في مختلف أرجاء العالم، بما فيها أزيد من 8000 مستخدما في أفريقيا. ونسعى دائما إلى تحقيق أفضل تواصل بين أشهر العلامات التجارية وزبائننا، إذ نربط بينهم لما يزيد عن 4,5 مليون مرة في اليوم. وتمتلك المجموعة بفضل نظامها الإيكولوجي من الخبراء قدرات جد واسعة ومبتكرة لتحقيق أفضل تجربة زبناء ممكنة.

وتواكب Sitel العلامات التجارية في جميع مراحلها المتصلة بخدمة الزبناء من خلال منصة EXP+، التي تعد من أنجع التكنولوجيات المرنة والمتاحة في الكلود والمصممة خصيصا لتحقيق تجربة زبناء شاملة (CX)، فضلا عن تحسين الكفاءة والأداء وإرضاء الزبون.

للمزيد من المعلومات حول مجموعة Sitel، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني <http://www.sitel.com> أو الاشتراك في حساباتنا في [فيسبوك](#) و [انستغرام](#) و [لينكدن](#) أو [تويتر](#).

