مجلس النواب

المجموعة النيابية للعدالة والتنميـــة الرباط في 2025/10/15

الرقم : 25073

الى السيد وزير الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

وضعية العاملين بمراكز النداء

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

عرف قطاع مراكز النداء بالمغرب خلال العقدين الأخيرين تطوراً لافتاً، باعتباره أحد محركات التنمية وخلق فرص الشغل، غير أنّ التقرير الأخير الصادر عن المجلس المدني لمناهضة جميع أشكال التمييز بشراكة مع معهد بروميثيوس للديمقراطية وحقوق الإنسان، كشف عن اختلالات عميقة تهم هذا القطاع، أبرزها:

•غياب معطيات دقيقة حول عدد المراكز والعاملين بها، حيث تتضارب الأرقام الرسمية مع التقديرات النقابية، والتي تشير إلى وجود مئات المراكز غير المصرح بها وأكثر من 150 ألف عامل بالقطاع.

•تجمّد الأجور وتراجعها مقارنة ببدايات الألفية، حيث لا يتجاوز الأجر الصافي للمبتدئين 3800 درهم حالياً مقابل 4000 إلى 7000 درهم في مطلع الألفية، مع غياب مسارات واضحة للترقي المهني.

•ارتفاع معدل دوران اليد العاملة بما يقارب 50% سنوياً نتيجة الضغط النفسي والإرهاق، ما يجعل القطاع يعيد إنتاج نفس مناصب الشغل دون إحداث فرص عمل جديدة ذات جودة.

•توسع ظاهرة "التشغيل غير المهيكل" عبر مراكز غير خاضعة للمراقبة ولا مصرح بها لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

لذا أسائلكم السيد الوزير المحترم،

-ما هي الإجراءات العاجلة التي تعتزم الوزارة القيام بها من أجل ضبط قطاع مراكز النداء وإعداد قاعدة بيانات دقيقة حوله؟

-هل تعتزم الوزارة مراجعة الإطار التشريعي المنظم لهذا النشاط بما يضمن احترام معايير العمل اللائق وحماية الحقوق الاجتماعية للعاملين؟

-ما هي التدابير المزمع اتخاذها للرفع من الأجور وتحسين شروط العمل داخل هذا القطاع، في ظل التحولات الرقمية المتسارعة؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

فاطمة الزهراء باتا