مجلس النواب

فريق الأصالة والمعاصرة الرباط في 2026/02/24

الرقم : 27961

الى السيد وزير الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات المحترم

تحت اشراف السيد رئيس مجلس النواب المحترم

الموضوع : سؤال كتابي

انعكاسات التشريعات الأوروبية الجديدة على قطاع مراكز النداء بالمغرب وضمان استدامة مناصب الشغل

السلام عليكم و رحمة الله وبركاته، و بعد.

يعد قطاع مراكز النداء وخدمات التعهيد من القطاعات الحيوية التي راكمت خلال السنوات الأخيرة حضورا وازنا داخل النسيج الاقتصادي الوطني، وساهمت في توفير عشرات الآلاف من مناصب الشغل، خاصة لفائدة الشباب، كما شكلت رافعة حقيقية لاستقطاب الاستثمارات الأجنبية وتعزيز تموقع المغرب كوجهة تنافسية في مجال ترحيل الخدمات، مستفيدا من القرب الجغرافي والثقافي مع أوروبا، ومن الكفاءات البشرية المؤهلة.

غير أن هذا القطاع يواجه في الآونة الأخيرة مؤشرات مقلقة، على خلفية اعتماد تشريعات جديدة بعدد من الدول الأوروبية، وعلى رأسها فرنسا، تهم منع أو تقييد التسويق الهاتفي دون موافقة مسبقة من المستهلكين، وهي تشريعات يرتقب دخولها حيز التنفيذ خلال شهر غشت المقبل ، مع توسيع نطاق تطبيقها ليشمل المكالمات الصادرة من خارج التراب الأوروبي، بما في ذلك تلك المنجزة انطلاقا من المغرب.

وقد خلف هذا المستجد القانوني نقاشا واسعا في الأوساط المهنية ، وسط تخوفات متزايدة من تداعياته المحتملة على عدد من مراكز النداء التي تعتمد بشكل كبير على نشاط الاتصالات الصادرة الموجهة للسوق الأوروبية، وما قد يترتب عن ذلك من تقليص للأنشطة أو فقدان لمناصب الشغل، في غياب رؤية واضحة لمواكبة هذا التحول وضمان انتقال سلس نحو نماذج جديدة أكثر استدامة.

وانطلاقا من هذه المعطيات، واعتبارا لأهمية القطاع وحساسيته الاجتماعية والتشغيلية، فما هي الإجراءات والتدابير التي تعتزم الوزارة اتخاذها من أجل مواكبة مراكز النداء بالمغرب في التكيف مع هذه التشريعات الأوروبية الجديدة، وضمان استمرارية النشاط وحماية مناصب الشغل، وتنويع الأسواق والأنشطة داخل هذا القطاع الاستراتيجي؟

وتفضلوا بقبول فائق التقدير و الاحترام

الامضاء

طارق حنيش