



Business & Human Rights
Resource Centre

وينقطع الخط:

جائحة كوفيد ١٩ وحقوق
موظفي مراكز الاتصال في
تونس والمغرب

المحتوى

٠٣	ملخص تنفيذي
٠٤	النتائج الرئيسية
٠٥	الخلفية
٠٦	الخطر الأول: ساعات العمل الطويلة والضغط الشديد وبيئة العمل المسببة للتوتر
٠٧	الخطر الثاني: الكفاح في سبيل الحصول على الأجور الكاملة والأرباح
٠٨	الخطر الثالث: غياب التمثيل الفعال والعوائق أمام الانضمام إلى وتشكيل نقابات
٠٩	كوفيد ١٩ يفاقم المخاطر ويفرض تهديدات جديدة
٠٩	مساهمات الشركات في حل المشكلة
١٠	النتائج
١٠	خطوات لمنع الإصابة بكوفيد ١٩
١١	دعم المصابين بكوفيد ١٩
١٢	الصعوبات التي تواجه الموظفين
١٣	التوصيات
١٣	يجب على جميع مراكز الاتصال أن
١٤	يجب على العميل أن
١٤	يجب على الحكومات في تونس والمغرب أن



ملخص تنفيذي

على العمل بسبب إصابتهم بالمرض أو الحجر الصحي مهددون بفقدان جزء رئيسي من دخلهم مما يعرضهم لضائقة مالية كبيرة كنتيجة لهذه الجائحة.

وبالاستناد إلى هذه التقارير قام مرصد الأعمال وحقوق الإنسان بإجراء بحث مكثبي ومقابلات مع الموظفين ونقابات العمال في أبريل/إبريل من عام ٢٠٢٠ لتسجيل المخاطر الرئيسية لحقوق الإنسان المرتبطة بقطاع مراكز الاتصال في تونس والمغرب. وفي مايو عام ٢٠٢٠ تواصلنا مع عشرة من شركات مراكز الاتصال وستة عملاء دوليين يقومون بتعهد إدارة علاقات العملاء لمراكز اتصال في الدولتين. طرحنا على الشركات أسئلة محددة عن الخطوات التي يتخذونها لمنع انتشار كوفيد ١٩ ومساعدة الموظفين المصابين وضمان عدم تعرضهم لضائقة مالية كبيرة. تلقينا إجابات من خمس من شركات مراكز الاتصال وأربعة عملاء. تبين الإجابات التي تلقيناها أن العديد من الشركات اتخذت خطوات مهمة لمنع انتشار كوفيد ١٩. لكن بحثنا يبين أيضاً أن مراكز الاتصال والعملاء الدوليين ذوي النفوذ على مراكز الاتصال لابد لهم من التحرك في سبيل تحسين ظروف العمل، بما في ذلك المشكلات المنهجية المتعلقة بالمرتبات والضغط الناجم عن العمل وخطورة تعرض موظفيهم لضرر كبير جراء الجائحة.

حث الانتشار العالمي لكوفيد ١٩ على إيجاد تدابير مبتكرة لاستيعاب الفيروس نذكر منها الإغلاق المؤقت للأعمال التجارية وفرض قيود واسعة النطاق على التحركات. تعطلت خطط السفر وأماكن العمل حول العالم وتغيرت عادات العمل. و لكن ذلك لم يمنع بعض الشركات من ممارسة أنشطتها بطريقة عادية كما هو الشأن بالنسبة لمراكز الاتصال الخارجيين في المغرب وتونس الذين تابعوا استقبال المكالمات والاتصالات نيابة عن الشركات متعددة الجنسيات لخدمة احتياجات العملاء في الخارج. هذا الملخص يوجز بعض المخاطر التي تهدد حقوق الإنسان الأساسية للعاملين في هذا القطاع ويعرض الخطوات التي اتبعتها عشرة مراكز اتصال وستة عملاء يقومون بتعهد خدماتهم لتونس وأو الجزائر لحماية العاملين وسط الأزمة. وجدنا أن الجائحة أدت إلى تفاقم المخاطر النظامية للأعباء الاقتصادية والضغط النفسي - بسبب التعرض للمراقبة المستمرة والإساءة اللفظية والضغط لساعات طويلة- وتمهيد السبيل لأخطار جديدة مرتبطة بالمخاطر الصحية وسط انتشار الفيروس. عبرت دول أخرى حول العالم عن دواعي قلق مشابهة من بينها كوريا الشمالية والولايات المتحدة الأمريكية والبرازيل ومبرزين الطبيعة المستوطنة والعبارة للحدود لهذه المخاطر والتي أصبحت حقيقة يواجهها موظفو مراكز الاتصال لفترة طويلة. كما يعرض الملخص بعض التوصيات الموجهة للشركات للتعامل مع هذه المخاطر.

فرضت الحكومتان التونسية والمغربية حظراً شاملاً كاستجابة لانتشار كوفيد ١٩ مع منع تقديم كافة الخدمات باستثناء الضرورية منها. وعلى الرغم من ذلك فإن العديد من مراكز الاتصال استمرت في العمل وتقديم خدماتها مع انتقال البعض إلى العمل عن بعد، وحصول البعض على ترخيص بالاستمرار في التشغيل الفعلي لخدماتها بوصفها "خدمات أساسية". توفر الأماكن المكتظة بالموظفين مع محطات العمل والأدوات المشتركة بيئة خصبة لانتشار الفيروس، وعلى الفور بدأ الموظفون في التعبير عن قلقهم حيال الاستمرار في العمل في المكاتب المزدحمة دون الالتزام باحترازات الصحة والسلامة المناسبة أو تدابير التباعد الاجتماعي مما يزيد خطر الإصابة بكوفيد ١٩. يعتمد العديد من موظفي مراكز الاتصال أيضاً على مكافآت تحقيق الهدف المحدد للحصول على مرتباتهم مما يعني أن هؤلاء الذين لن يكونوا قادرين

النتائج الرئيسية:

أبلغت مراكز الاتصال الخمسة عن اتخاذها لتدابير حماية لصحة وسلامة الموظفين خاصةً من خلال تفعيل ترتيبات العمل عن بعد.

٥/٥ مراكز الاتصال



لم يلتزم أي مركز اتصال صراحةً بدفع رواتب المرضى والواقعين تحت الحجر الصحي كاملةً والتي تضم المكافآت القائمة على تحقيق الهدف المحدد، مما يجعل الموظفين "الطرف الذي يدفع الثمن" وسط هذه الجائحة.

٠/٥ مراكز الاتصال



غياب الشفافية - لم يصرح أي مركز اتصالات خضع لاستطلاع الرأي الذي قمنا به علانيةً بالإفصاح عن قائمة عملاء كاملة ولم تفصح أي شركة من شركات العملاء صراحةً عن مراكز الاتصال المتعاقد معها.

٠/٥ مراكز الاتصال



هناك فجوة ملحوظة بين ما يدعي العملاء أنهم يرغبون في أن تكون مراكز الاتصال عليه وبين ما تعتقد مراكز الاتصال أن العملاء يرغبون به.

صرحت ثلاثة مراكز اتصال من أصل خمسة بأنهم غير قادرين على تطبيق سياسات العمل عن بعد للموظفين بسبب طلبات العملاء. لكن صرح العملاء الأربعة بدعمهم لمراكز الاتصال في تطبيق سياسة العمل من المنزل.

٣/٥ مراكز الاتصال



وشاركت شركة واحدة فقط من شركات العملاء، وهي سامسونج، توجيهات محددة أصدرتها لمراكز الاتصال عن كيفية التعامل مع كوفيد ١٩.

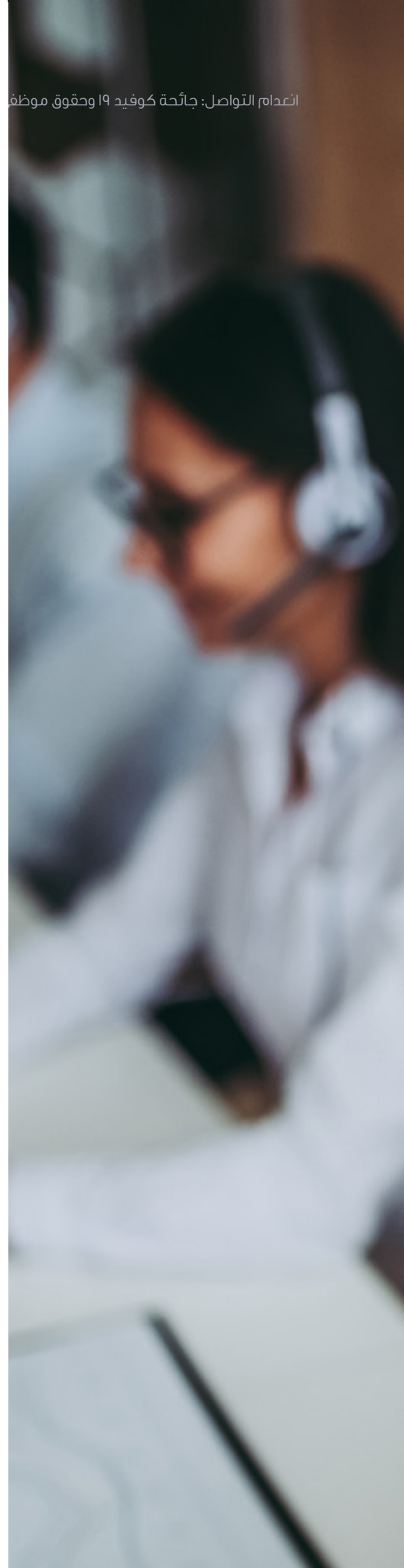
١/٦ شركات العملاء



الخلفية

تعهد الشركات متعددة الجنسيات العمل الخاص بمراكز الاتصال لدول منخفضة التكلفة عمل مزدهر. وبينما يمثل هذا الأمر إمكانية توفير خدمة إلا أن هذه الصناعة تعرضت للانتقاد اللاذع بسبب ظروف العمل السيئة والاستغلالية فأنكشف عنها الستار في خضم هذه الجائحة. في عام ٢٠٢٠ تقدم ائتلاف نقابات العمال بشكوى بموجب المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي ضد شركة مراكز الاتصال تيلي بر فور منس متهمين عملاقة التعهيد بإدارة عمليات عالمية من أوروبا إلى شمال أفريقيا وآسيا تنتهك حقوق الموظفين في العمل في مكان عمل آمن أثناء انتشار كوفيد ١٩ مع الفشل في حماية موظفيهم في البرتغال بعد الإبلاغ عن العديد من حالات الإصابة المؤكدة تاركين الموظفين الذين لم يكونوا قادرين على السفر بسبب القيود المفروضة في الفلبين ينامون على الأرض. تزعم الشكوى أيضاً أن قادة نقابة العمال قد طُردوا وتعرض الموظفون المنظمين سعياً إلى تحقيق حماية أفضل للانتقام. وُصفت مخاوف مشابهة في عشر دول أخرى مع تسليط الضوء على تغلغل المخاطر التي تهدد حقوق الإنسان في هذه القطاع.

ولقربهم من أوروبا وانخفاض الأجور والحوافز المالية الحكومية أصبحت كل من المغرب وتونس مركزاً عالمياً لنشاط مراكز الاتصال يتعاملون من خلاله مع خدمة العملاء لشركات متعددة جنسيات ضخمة خاصة في سوق الناطقين بالفرنسية. يُقدر عدد العاملين رسمياً في قطاع مراكز الاتصال في المغرب بـ ٨٠٠٠٠ موظف وفي تونس بـ ٢٥٠٠٠ موظف، ومع ذلك فقد يكون عدد العاملين في هذا القطاع أكثر بكثير، حيث أن هذه الأعداد لا تشمل العاملين في مراكز الاتصال غير الرسمية. تجذب مراكز الاتصال الشباب خريجي الجامعات متعددة اللغات الذين ليس أمامهم سوى هذا السبيل لتفادي معدلات البطالة المرتفعة. يمثل النساء ٨٥٪ من القوى العاملة في مجال مراكز الاتصال. يُقدر ما يرضه هذا القطاع في تونس ما يقرب من ٣٠٠ مليون يورو في العام وهو ما يُمثل ١,٢٪ من الناتج المحلي الإجمالي التونسي. وهذا هو الحال في المغرب التي صُنفت في عام ٢٠٠٤ في المركز الثالث من بين دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بعد إستونيا والصين في تزايد عدد الوظائف التي يخلقها قطاع تعهيد مراكز الاتصال.



بمجرد وصول كوفيد ١٩ لشمال أفريقيا، ظهرت مزاعم تفيد بإجبار العاملين في مراكز الاتصالات على العمل على الرغم من مخاطر الإصابة بكوفيد ١٩. ففي تونس، أطلق مجموعة من عمال النقابات ونشطاء المجتمع المدني حملة رقمية استناداً إلى شهادات تم جمعها من العاملين في مراكز الاتصالات الذين يواجهون تهديدات وخطر الفصل من العمل. وثقت وسائل الإعلام في المغرب المخاوف بين الموظفين في مراكز الاتصال المكتظة. ندد العاملون في مركز اتصال في المغرب في خطاب عام بغياب المعدات الوقائية في أماكن عملهم.

تحدث مرصد الأعمال وحقوق الإنسان مع ممثلي اتحاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تونس والمغرب بالإضافة إلى مجموعات حقوق إنسان دولية كمركز التضامن لإدراك التحديات التي تواجه الموظفين وممثليهم خاصة أثناء هذه الأزمة. كما أننا أجرينا مقابلات سكايب وافية ومفصلة مع خمس موظفين وطرحنا عليهم أسئلة متعلقة بظروف العمل قبل وأثناء الجائحة. غيرت أو حذفت أسماء الموظفين ممن أجرينا معهم المقابلات لدواعي أمنية. كما أننا أجرينا محادثات غير رسمية مع مجموعات محلية تعمل في مجال الحقوق الاجتماعية والاقتصادية ومتخصصون في السياسات الاقتصادية في تونس وتحديداً المنتدى التونسي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية (FTDES) والمرصد التونسي للاقتصاد. يتناول القسم التالي المخاطر العامة والخاصة بكوفيد ١٩ التي وثقناها مرتبطة بالعمل في مراكز الاتصال.

الخطر الأول: ساعات العمل الطويلة والضغط الشديد وبيئة العمل المسببة للتوتر

يشتهر العمل في مراكز الاتصال سلباً بساعاته الطويلة والضغط الشديد حيث أن الموظفين يعبرون عن تعرضهم لمستويات مرتفعة من الضغط والتوتر بسبب المراقبة المستمرة التي يفرضها عادةً العديد من المديرين. بينما ينظم قانون العمل جزئياً ساعات العمل التي تصل إلى ٤٤ و ٤٨ ساعة في الأسبوع على التوالي، فإن ساعات العمل في مراكز الاتصال غير منتظمة وفي بعض الأحيان تمتد طوال الليل ولا يتمتع الموظفون بتحكم مناسب في جداول عملهم.

تُراقب الاستراحات التي تتضمن تلك المخصصة لدخول المرحاض عن كثب وتحتاج إلى موافقة ويقع الموظفون تحت ضغط تحقيق الأهداف المحددة المستمر. ووفقاً لحجم العمل فإن هذا يعني تحقيق أرقام قياسية من المكالمات أو تحقيق مبيعات. يتسم معظم العمل بتكراره وبكونه مكتوب مسبقاً مما يجعله صعباً عقلياً خاصةً عند التعامل مع العملاء صعبيّ الإرضاء. يُمنح الموظفون قائمة بأسماء مختلفة ويُطلب منهم إبقاء العملاء على الهاتف بغض النظر عن الهجوم الذي قد يتعرضون له. فُرض على موظف في شركة تونسية مؤخراً عقوبة لزم أنه أغلق خط التليفون في وجه أحد العملاء..

خلال عشرة سنوات قضيتها في هذا القطاع، أشعر بأنني مستهلك تماماً بفعل العمليات اليومية التي يتوجب علي القيام بها ومستوى العنف الذي أتعامل معه كل يوم. وصلت إلى حد أنني لا أمانع أن يخصم من مرتبي طالما أنني أتنفس لثانية واحدة

| أنس، موظف تونسي

الخطر الثاني: الكفاح في سبيل الحصول على الأجور الكاملة والأرباح

تعتمد الأجور في هذه الصناعة بشكل كبير على مساهمات ومكافآت متغيرة. وأحد أسباب القلق الرئيسية التي توترق الموظفين أن يجدوا أنفسهم في موقف يجعلهم في حاجة إلى تحقيق أهداف غير واقعية للحصول على كامل أجورهم.

كما أنهم محرومين من الحصول على إجازات مرضية بسبب تأثير متطلبات الحضور الصارمة على رواتبهم. يُهدد هذا الأمر أيضاً قدرتهم على الحصول على أجورهم كاملة خاصة في خضم جائحة كوفيد ١٩. وصف الموظفون الذين تحدثنا إليهم نظام الأجور بكونه مساهماً في إضافة المزيد من الضغط والتوتر وغياب الرفاه في أماكن العمل. وبالرغم من أن القانون المغربي والتونسي يُعوض العاملين عن الإجازات المرضية من اليوم الرابع والخامس للإصابة بالمرض الذي تم الإبلاغ عنه - لا يزال مرتب الموظف يتأثر بشكل كبير بأي مرض حيث أن التعويض يكون هزياً في حالة المرض ولا يتم تعويضهم عن الأيام الأولى وتضيق مكافآتهم. الأجر المنخفض للعمل الإضافي أو انعدامه يُمثل مشكلة أخرى من مشاكل هذا القطاع. يسود هذا الأمر بشكل خاص في مراكز الاتصال حيث غياب ممثلي نقابة العمال عن الساحة بشكل كبير. الموظفون المؤقتون هم من أكثر الفئات التي تتعرض للضرر في صناعة مراكز الاتصال: فهم عادةً ما يتلقون رواتبهم نقداً ويواجهون خطر الحصول على رواتبهم ناقصة أو يشوبها خطأ في الحساب ولا يحصلون على أي من مخصصات الضمان الاجتماعي ويقعون تحت طائلة الفصل من العمل بدرجة أكبر.

الخطأ في حساب ساعات العمل
الإضافية هي إحدى الممارسات
الشائعة في شركتي وهو أمر مرهق
للمغاية ويستحيل في بعض الأحيان أن
تطعن فيه

عيسى، موظف مغربي

في آخر مركز اتصال عملت فيه وصلت إلى العمل متأخرة خمس
دقائق واقتطع من مرتبي الثلث. في البداية كانت تظن أن المرتب
كاف لضمان حياة كريمة لكن سرعان ما تُدرك أنك لا تستطيع
أن تتغيب عن العمل ولو كنت مريضاً لتغطي نفقاتك.

حياة، موظفة تونسية



الخطر الثالث: غياب التمثيل الفعال والعوائق أمام الانضمام إلى وتشكيل نقابات

ففي تونس والمغرب تتمتع شركات مراكز الاتصال الأجنبية الكبيرة فقط بالتمثيل النقابي والقدرة على إنشاء تجمعات فعالة للموظفين وأرباب العمل وذلك لتسهيل إقامة حوار مستمر مجد بين الموظفين والإدارة. ووفقاً لأيوب داوود السكرتير العام للاتحاد الوطني لموظفي ومديري مراكز الاتصال التنفيذيين وصناعات التعهيد فإن أكثر من ٨٠٪ من العاملين في هذا القطاع في المغرب لا يتبعون أي اتحاد أو نقابة عمالية.

وغياب التمثيل أمر مقلق حيث أنه يحرم الموظفين من إبداء رأيهم وقدرتهم على التفاوض في سبيل الفوز بأحكام وشروط أفضل وقدرتهم على تقديم التظلمات في حالة التعرض للإساءة.

هناك العديد من العقبات التي تقف حائلاً أمام التمثيل الفعال لهذه الفئة، عقبات ضمن هذا القطاع وفي كل بلد على حد سواء. ففي المغرب ندد الاتحاد المغربي للشغل سابقاً بسجلات من محاولات إفشال الاتحادات العمالية ومن بينها الممارسات التي تقوم بها بعض الشركات مستهدفة إسكات أو تهريب أو فصل الموظفين الضالعين في تشكيل نقابات أو اتحادات. ووفقاً للمجموعات النقابية التي شملت المقابلات التي أجريناها فإن هذه مشكلة مستمرة. تواجه النقابات والاتحادات العمالية تحديات في الدخول إلى ما يسمى بـ: الحظائر التكنولوجية - مناطق ذات توجه تصديري حيث تستقر شركات مراكز الاتصال وتعتمد بشكل متزايد على العمال المهاجرين. هذه المواقع معزولة اجتماعياً مما يعيق إمكانية التنظيم. يُمنح حق الدخول إلى هذه الأماكن فقط بتصريح يصعب الحصول عليه لممثلي النقابات والاتحادات.

ففي تونس حيث يتسم تكوين النقابات بكونه أقوى ويلعب الاتحاد العام لنقابات العمال (الاتحاد العام التونسي للشغل) دوراً مهماً في ضمان الاستقرار السياسي والاجتماعي، ترتبط التحديات التي تقف في وجه التنظيم في صناعة مراكز الاتصال بالولادة الحديثة نسبياً للتنظيم الجماعي في قطاع مراكز الاتصال بالإضافة إلى التحدي المستمر المتمثل في الاحتفاظ بالوظيفة في وجود موظفين يتركون عملهم بسبب الإجهاد والضغط.

وأخيراً فإن غياب الإطار القانوني خاصة فيما يتعلق بتنظيم الأجور وساعات العمل وأحكام وشروط التوظيف في القطاع هي أحد التحديات الرئيسية المرتبطة بالتمثيل في هذا القطاع. دأبت النقابات في كلا البلدين على المطالبة باتفاقية مفاوضة جماعية على مستوى الصناعة بشأن ظروف العمل في القطاع مع منظور يتناول طريقة التعامل مع المخاطر المحددة وظروف العمل. وتمشياً مع الدراسات التي تناولت أهمية التمثيل النقابي ، أكدت المقابلات التي أجريناها مع الشركاء النقابيين أن ظروف العمل في مراكز الاتصال الواقعة في تونس والمغرب أفضل في الأماكن التي يتوفر بها تمثيل عمالي.

“

يبدو أن الشركات التي ينشأ بينها حوار اجتماعي وتتمتع بالتمثيل الفعال تعمل بشكل أفضل فيما يتعلق بمراقبة والتعامل مع المخاطر التي تهدد حقوق الإنسان. لكننا نستمر في دعوة الموظفين لمناقشات بشأن اتفاقية مفاوضة جماعية لكنهم يفشلون في الحضور إلى جلسات النقاش في كل مرة.

| علي أوراك، رئيس قطاع المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا في الاتحاد العام التونسي للشغل بتونس

مساهمات الشركات في حل المشكلة

اتصلنا بعشر شركات لمراكز اتصالات بارزة مقرها الرئيسي في أوروبا مع إقامة بعض من مشروعاتها في تونس وأو المغرب. حددنا أيضاً ست شركات عالمية تقوم بتعهيد بعض عمليات خدمة العملاء التابعة لها لمراكز اتصالات في تونس والمغرب وتواصلنا معها. استقبلنا ردوداً من خمس من أكبر مراكز الاتصالات في تونس وأو المغرب:

■ أكسا خدمات المغرب (المغرب)

■ وماجوريل (المغرب)

■ وتيلي برفورمنس (المغرب وتونس)

■ وترانسكوم (تونس)

■ وويب هيلب (المغرب).

ولم نتلقِ ردّاً على الدعوة من الشركات أرماتيس وكومداتا وإنتيلسيا وميزو ونيوكو للاتصالات.

تلقينا ردوداً من أربعة عملاء: مايكروسوفت وأورانج وباي بال وسامسونج.

ولم نتلقِ ردّاً على الدعوة من أوبر إيتس ويو بي إس (شركة خدمة الطرود المتحدة).

هناك القليل من الشفافية حول عملاء مراكز الاتصال وسلاسل التوريدات حيث أن مراكز الاتصال والعملاء لا يكشفون أي معلومات تتعلق بعلاقاتهم التجارية. حددنا عملاء من خلال المقالات الإعلامية والمقابلات التي أجريناها مع نقابات العمال. لم نستطع تتبع عملاء محددين إلى مواقع مراكز اتصال محددة في تونس والمغرب بناءً على المعلومات العامة ولكن المعلومات تُشير إلى أن العملاء يقومون بتعهيد خدمات مراكز الاتصال من تونس والمغرب.

كوفيد ١٩ يفاقم المخاطر ويفرض تهديدات جديدة

أدى انتشار كوفيد ١٩ إلى تضخم المخاطر التي تواجه حقوق الإنسان مع وقوع الموظفين في الوقت الحالي تحت مستويات أعلى من الضغط والتوتر خوفاً من فقدان رواتبهم بسبب المرض أو الحجر الصحي. كما فرض كوفيد ١٩ في الوقت ذاته مخاطر صحية جديدة على الموظفين في هذه الصناعة خاصةً مع نقص معدات الحماية الشخصية أو تدابير التباعد الاجتماعي في أماكن العمل. ربما يواجه العمال المهاجرين مخاطر إضافية بسبب عدم قدرتهم على العودة إلى بلادهم.

تُشير المقابلات التي أجريناها مع العاملين إلى أن بعض مراكز الاتصال لربما منحت العاملين بعض الحوافز المالية الإضافية لحثهم على الذهاب إلى موقع العمل عارضين أن يدفعوا ثلاثة أضعاف المرتب المعتاد. وذكر البعض الآخر أنه بينما جهزت بعض مراكز الاتصال قائمة بـ "متطوعين" مستعدين للذهاب بأنفسهم إلى مكان العمل أثناء الأزمة، إلا أنه تم إثارة عدد من التساؤلات حول الطبيعة التطوعية لهذه المبادرة.

نور الدين الطوبوي الأمين العام للاتحاد العام التونسي للشغل [أدان](#) هذا النوع من الممارسات الذي يمنح لمراكز الاتصال الحق في الإبقاء على أنشطتهم الفعلية الطبيعية قائلاً أنها: "تعرض حياة الموظفين التونسيين للخطر ليفوا باحتياجات الأعمال التجارية الأجنبية".

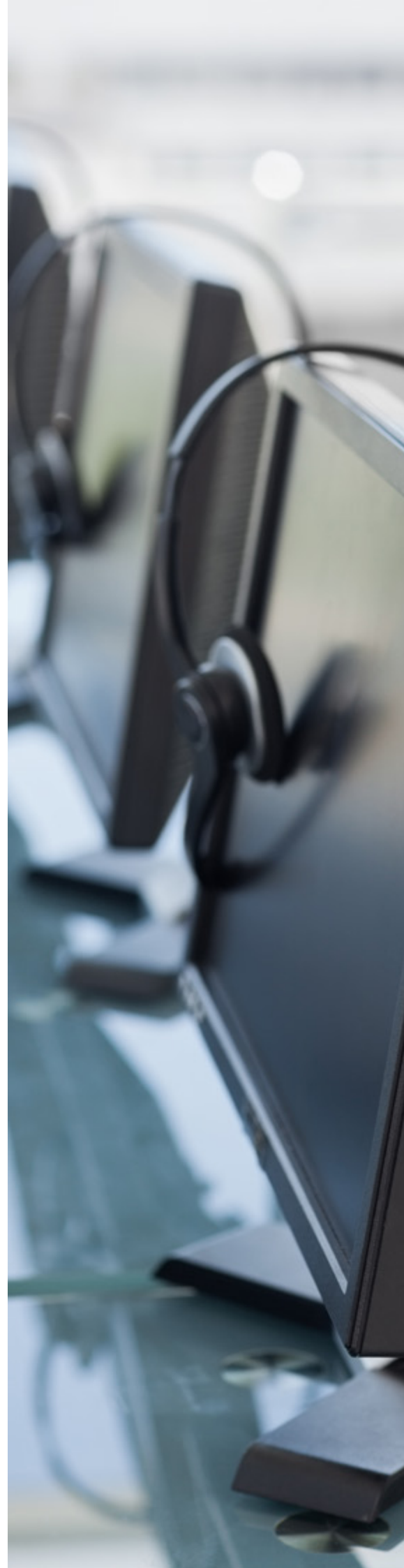
النتائج

خطوات لمنع الإصابة بكوفيد ١٩

استفسرنا من شركات خدمات العملاء عما إذا كانت مستمرة في تشغيل العمليات التي تتطلب التواجد البشري للعاملين في تونس والمغرب وإذا حدث ذلك ما هي البروتوكولات التي طبقتها مراكز الاتصال لمنع انتشار كوفيد ١٩ في أماكن العمل التابعة لهم. كما طرحنا بعض الأسئلة المتعلقة بالتدابير الخاصة التي اتخذتها الشركات لحماية العاملين المعرضين للإصابة بالفيروس وما إذا تمت استشارة العاملين ونقابات العمال في تطوير وتطبيق هذه التدابير.

أبلغت مراكز الاتصال الخمسة التي استجابت للدعوة عن انخفاض ملحوظ في العمل من مقر الشركات من خلال تقديم حلول للعمل من المنزل. ولحماية العاملين الذين اضطروا للعمل من المقر حددت الشركات بعض الخطوات التي تتضمن بروتوكولات رفع الوعي وجمع المعلومات والتدابير الصحية كالتنظيف الإضافي للمواقع وتوفير معقمات الأيدي وتوزيع الأقنعة بالإضافة إلى التأكد من تحقيق التباعد الاجتماعي عن طريق زيادة المساحات بين محطات العمل وإعادة تنظيم نظام النقل لتكون أقصى نسبة إشغال ٥٠٪. أضاف كل من مركز ماجرويل وويب هيلب و ترنسكوم أن وسائل الانتقال المجانية أصبحت متاحة لكافة الموظفين. أعلن مركزا ترانسكوم وويب هيلب إغلاق المناطق التي لا يمكن ضمان تحقيق التباعد الاجتماعي فيها كمطاعم الخدمات وغرف الصلاة ورياض الأطفال. أضافت إحدى شركات العملاء سامسونج أنها أصدرت بعض التوجيهات لمراكز الاتصال التابعة لها بتوفير علب طعام للموظفين ليتناولوا طعامهم على مكاتبهم.

حددت مراكز الاتصال الخمسة ترتيبات قاموا بها للموظفين المعرضين لمخاطر كبيرة كالحوامل والذين يعانون من أمراض مزمنة بمنحهم الأولوية للعمل من المنزل ووضعهم في إجازات مدفوعة. لكن لم تكشف أي شركة عن تفاصيل محددة تتعلق الخطوات التي اتخذتها لتحديد وحماية الموظفين المعرضين للخطر كالحوامل الواقعين تحت خطر التأثير الشديد بكوفيد ١٩. تُشجع الشركات على إجراء تقييم مفصل للمخاطر على كافة أفراد طاقم العمل لتحديد وحماية المجموعات المعرضة للخطر.



بلغت الشركات الخمس عن استشارتها للموظفين وممثلهم بشأن الاستجابة للجائحة ولكن ما عرض من تفاصيل بشأن هذه العملية كان فقط القليل. وبدون الحصول على هذه المعلومات يصعب تحديد مدى فاعلية وتمثيل هذا الحوار في التعامل مع كافة مخاوف الموظفين (المحتملة).

بالرغم من أن مراكز الاتصال الخمسة التي استجابت للدعوة أشارت إلى تقديمها لسياسات العمل من المنزل أو عن بعد، صرحت ثلاث شركات من أصل خمسة (وماجوريل وتيلي برفورمنس وويب هيلب أن العمل من المنزل أو عن بعد ليست ممكناً لكافة الموظفين لأن بيانات العملاء التي يتعاملون معها سرية أو أن العملاء الذين يعملون معهم لا يسمحون بالولوج إلى برامجهم وتطبيقاتهم عن بعد. أضافت تيلي برفورمنس أن العمل عن بعد يمكن تطبيقه فقط بوجود اتفاق خطي من عملائهم. يتفق هذا الأمر مع المقابلة التي أجريناها مع موظف تونسي أوضح أن العملاء ربما يشجعون مراكز الاتصال على الاستمرار في عملياتهم أو يرفضون السماح بتفعيل ترتيبات العمل من المنزل.

علاوة على ذلك، فإن الشركات الأربعة التي استجابت لاستفتائنا لم تُصرح بأنها طلبت من مراكز الاتصال الإبقاء على عمل الموظفين في مواقع العمل أو أنها عبرت عن قلقها إزاء كون العمل عن بُعد مُعيقاً للحفاظ على السرية. وفي الحقيقة فقد صرحت كل من ميكروسوفت وأورانج وسامسونج بأنهم عكفوا مع موفري الخدمات التابعين لهم في تونس والمغرب على تطبيق سياسات العمل عن بعد بينما صرحت باي بال بأنها كانت تدعم شركاء التعاقد التابعين لها لكن لم توضح الكيفية. بينما لا نستطيع الربط بين العملاء ومراكز الاتصال المحددة بناءً على المعلومات العامة إلا أن هناك انفصال واضح بين الإجابات التي تلقيناها من مراكز الاتصال وعمالهم..

كانت سامسونج شركة العملاء الوحيدة التي شاركت إرشاداتها التي أصدرتها إلى مراكز الاتصال التابعة لها في مارس وذلك فيما يتعلق بالإجراءات التي طلبت منها الالتزام بها لمنع انتشار كوفيد ١٩. وعلاوة على الإشارة إلى تدابير النظافة والتباعد الاجتماعي الواضحة التي يجب أن تُتخذ وتكوين هيكل إبلاغ عن الحالات المؤكدة أو المشتبه بها، فإنها أوضحت أيضاً أن العمل في البنية التحتية المنزلية يجب أن يُفحص أولاً ثم يبدأ تداوله.

دعم المصابين بكوفيد ١٩

سألنا مراكز الاتصال عن الخطوات التي يتخذونها أو سوف يتخذونها لدعم الموظفين المصابين بكوفيد ١٩.

أشارت شركتان فقط ماجوريل وتيلي برفورمنس إلى بروتوكولات إدارة محددة أو عمليات في حالة وجود حالة مؤكدة في موقع العمل. صرحت ماجوريل أيضاً بأنها تتأكد ١٠٠٪ من تغطية الرعاية الصحية لكافة الموظفين. صرحت ترانسكوم أنها قد تطبق الصناديق الاجتماعية الحكومية وبذلك يُعاني الموظفون الذين يمرضون من فجوة تشوب التعويضات عن الإجازات المرضية بأخذ التشريع الوطني في الاعتبار. كما أن ذلك يعني فقدانهم مكافآتهم. وهذا المنهج المتبع من شأنه أن يحفز الموظفين على إخفاء مرضهم بداعي الخوف ويجبروا على دفع نفقات الرعاية الصحية من مالهم الخاص ويفقدوا بعضاً من رواتبهم أيضاً. تضع ثقافة العمل هذه الموظفين تحت وطأة خطر أكبر وتهدد باستمرار عمليات تشغيل العمل المستمرة.

الصعوبات التي تواجه الموظفين

وأخيراً طرحنا على الشركات سؤالاً عن كيفية ضمانهم لعدم معاناة الموظفين من ضائقة مالية كبيرة كنتيجة للجائحة وخاصةً ما إذا كانوا يدفعون الرواتب كاملة متضمنةً المكافآت القائمة على تحقيق الهدف للموظفين المرضى أو الخاضعين للحجر الصحي والموظفين في مراكز الاتصال التي اضطرت للإغلاق المؤقت.

لم تلتزم أي شركة صراحةً بدفع كامل الرواتب متضمنةً المكافآت القائمة على تحقيق الهدف للموظفين المرضى والخاضعين للحجر الصحي. صرحت **ماجوريل** [بأنها] تضمن التغطية الصحية الكاملة لجميع موظفيها بنسبة ١٠٠٪ بالإضافة إلى خطة للتعويضات والمنافع التي تخفف من أثر أي تأثير مالي محتمل في مثل هذه الحالات. صرحت **أكسا خدمات المغرب** بأن المرتب المتغير يُدفع للذين يعملون عن بُعد على الرغم من أنه لم يكن واضحاً ما إذا كان ذلك مُطبقاً أيضاً على المرضى والمحجورين صحياً أم لا. كما صرحت أيضاً بأنها تسد ما يصل إلى ١٢٥ درهماً مغريباً (١٣ دولار أمريكي تقريباً) لاشتراكات الإنترنت عن الموظفين الذين يعملون عن بُعد.

كانت **أكسا خدمات المغرب** الشركة الوحيدة التي تُعبر صراحةً عن عدم تخطيطها للاعتماد على الدعم الحكومي لدفع رواتب الموظفين. وهذا أمر وثيق الصلة إذا وضعنا في الاعتبار **السؤال المطروح** بشأن ما إذا كانت شركات مراكز الاتصال الأجنبية - التي تستفيد من الإعفاءات والحوافز الضريبية في دول شمال إفريقيا وتدفع حصصاً ربحية - ستحصل على دعم مالي من الحكومات التي تُعاني من اقتصاد عام أكثر هشاشة. أكدت نقاشاتنا المتابعة مع ممثلين من نقابات واتحادات عمالية من المغرب وتونس أن الموظفين مستمرين في تحمل الثمن الذي فرضته جائحة كوفيد ١٩. وفقاً للممثلين النقابيين فإن الموظفين أُجبروا على أخذ إجازات غير مدفوعة أثناء الأزمة أو لاحظوا تخفيض رواتبهم بطرق مختلفة بسبب فقد مكافآتهم أو تقليل عدد ساعات العمل. ففي المغرب أوضح أيوب سعود أن المشكلات التي تدور حول انقطاع الاتصال بالإنترنت وضعف البنية التحتية أثرت على أداء الموظفين الذين يعملون عن بعد وهو ما أثر بالتالي على رواتبهم.

تتمتع الشركات الكبيرة بتوفر الكثير من الموارد ويبدو أنها تقبل بخيار المعونات الحكومية أثناء الجائحة. لكن لا يزال الموظفين في صناعة مراكز الاتصال يعانون من خطر حقيقي يتمثل في المعاناة من ضائقة مالية بسبب هيكل الرواتب الخاص بالقطاع والمشكلات المنهجية النظامية الأخرى. من المهم ألا تؤثر تبعات كوفيد ١٩ بشكل مفرط على الموظفين وبالتالي فمن الضروري أن تلتزم الشركات بدفع رواتب جميع الموظفين كاملةً وتضمن ألا يجبر أي موظف على العمل عندما يكون مريضاً أو مُعرضاً لخطر الإصابة.

التوصيات

يجب على جميع مراكز الاتصال أن:

تلتزم بدفع رواتب المرضى من الموظفين كاملةً بالإضافة إلى المخصصات التي تتضمن المكافآت القائمة على تحقيق الهدف ومنح الموظفين إجازات مرضية.

تقيم باستمرار وتُحدث بروتوكولات الوقاية من كوفيد ١٩ بالاتساق مع الإرشادات الحكومية وبالتشاور مع الموظفين والنقابات والاتحادات العمالية. يجب أن يشمل ذلك الحفاظ على مسافة مناسبة بين المكاتب وتوفير معدات وقاية شخصية وعملية كافية بالإضافة إلى ترتيب الاستراحات والمناوبات بشكل متعاقب لتجنب اكتظاظ غرف الاستراحات وتطوير بروتوكول إداري في حالة وجود حالة مؤكدة داخل موقع العمل.

تتشاور مع الموظفين والممثلين لتطبيق سياسات واضحة للعمل من المنزل عندما يكون ذلك ممكناً وضمان ترتيبات الأولوية للموظفين المعرضين للخطر.

تقوي التواصل بين الموظفين والإدارة من خلال تكوين والانضمام إلى نقابات واتحادات والتشاور مع النقابات بشأن إجراءات التعامل مع المشكلات التي تؤثر على الموظفين كنتيجة لهذه الجائحة.

تُشارك بفاعلية في المفاوضات بشأن مفاوضات جماعية على مستوى الصناعة مع الاتحادات والنقابات لوضع إطار قانوني لهذا القطاع.

تزيل القيود في سبيل تحقيق حرية الاتحادات والمفاوضة الجماعية في موقع العمل بما في ذلك الدعم العلني للانضمام إلى النقابات وتكوينها والتأكيد على عدم تعرض الموظفين لأي نوع من أنواع التمييز جراء الانضمام إلى نقابة مستقلة.

تطبق بروتوكولات إدارة الأزمات لتخفيف تأثير أي أزمة مستقبلية ممكنة وذلك بالتشاور مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة كالنقابات.



يجب على العميل أن:

يُطبق حقوق العمل بشكل صارم والمثابرة المهنية في التعامل مع سلسلة القيمة بأكملها وذلك يتضمن مراكز الاتصال مع وجود رؤية في التعامل مع المخاطر التي فرضها كوفيد ١٩ بالإضافة إلى المخاطر الممنهجة. يُصرح العميل علانيةً بما يقوم به من مجهودات في هذا المضمار. يجب أن تضم العناية الواجبة بحقوق الإنسان مراجعة الطريقة التي يمكن من خلالها أن يزيد هيكل العلاقات التعاقدية من المخاطر التي يتعرض لها الموظفون وتقييم الخطوات التي يمكن اتخاذها لتقليل المخاطر كإسماح لمراكز الاتصال بقدر أكبر من المرونة في المناوبات على سبيل المثال للمساعدة في تقليل الضغط الواقع على الموظفين.

يُفصح علانيةً عن قائمة كاملة بمراكز الاتصال التي يتعهد بخدماته إليها ومواقعها حد سواء.

يُشارك مع مراكز الاتصال لدعم سياسات العمل عن بعد عندما يكون ذلك ممكناً.

يكون لديه سياسات واضحة لدعم الحقوق الأساسية من الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية ويُراقب تطبيق الغرامات على مراكز الاتصال التي لا تحترم هذه الحقوق.

يلتزم بتطبيق سياسة عدم التسامح مع أي إجراء مناهض لتنظيم العمل ويؤيد بفاعلية العلاقات التعاقدية مع مراكز الاتصال حيث تحترم الحرية النقابية وتُشجع بشكل فعال.

يضمن حصول الموظفين على العلاج وهو ما يضمن التأكد من إمكانية وصول موظفي شركات مراكز الاتصال الخارجية إلى آليات التظلم.

يجب على الحكومات في تونس والمغرب أن:

تدعم الإشراف على الالتزام بقانون العمل في الخدمات التي تقدمها مراكز الاتصال وتُعزز المجهودات في سبيل حماية حقوق الموظفين المؤقتين غير المستقرين.



Business & Human Rights Resource Centre

August 2020

Business & Human Rights Resource Centre is an international NGO that tracks the human rights impacts (positive & negative) of over 8,000 companies in over 180 countries making information available on its eight language website. We seek responses from companies when concerns are raised by civil society. The response rate is 73% globally.