

Communiqué de Presse

## **SITEL réagit contre les déclarations diffamatoires dirigées à son encontre et qui sont liées à de prétendus licenciements abusifs**

**Casablanca Le 13 Octobre 2021**, Suite à plusieurs sorties médiatiques diffamatoires formulées par une centrale syndicale à l'encontre de SITEL, nous souhaitons porter à la connaissance du public les éléments de réponse suivants :

- Les allégations concernant le « licenciement de 8 collaborateurs » en raison d'une prétendue « constitution d'un bureau syndical » sont totalement fallacieuses, infondées et ont d'ailleurs donné lieu à une réunion organisée avec la Commission provinciale d'enquête et de conciliation au sein la Wilaya de Rabat le 05 Octobre 2021, en présence de la Direction de Sitel.

- Suite à cette réunion, qui s'est déroulée dans de bonnes conditions d'échange entre les participants, il a été clairement démontré qu'il ne s'agissait en aucun cas d'un licenciement de 8 personnes, mais de 3 personnes, et ce pour des raisons parfaitement légales qui avaient conduit à la rupture de leur contrat de travail et qui étaient liées à un non-respect des règles de discipline, conformément aux dispositions légales en vigueur.

- Il a été également précisé qu'à ce jour, nous n'avons reçu aucune notification de constitution d'un quelconque bureau syndical, ni de la part du syndicat en question, ni de la part des autorités, ni de la part de l'inspection de travail, et que le dialogue social demeure toujours de mise avec les délégués élus par les collaborateurs suite à l'opération électorale qui a eu lieu en juin 2021.

- Toutes les listes de candidatures déposées étaient sans appartenance syndicale, et les 3 personnes ayant fait l'objet d'un licenciement pour manquement aux règles de discipline n'avaient en aucun cas été élues par les collaborateurs.

- Il est également à préciser que, lors de la réunion tenue avec la Commission Provinciale d'Enquête et de Conciliation, Sitel Group avait été salué pour la qualité de ses pratiques sociales et de son engagement en tant qu'employeur socialement responsable.

Nous tenons à rappeler que l'organisation des élections professionnelles avait été menée dans le strict respect des dispositions légales, sous le contrôle et avec l'approbation de



l'inspection du travail et des bureaux de vote réglementaires. Le dialogue social est d'ores et déjà institué avec les représentants du personnel élus par nos collaborateurs.

Le comité prévu dans le code du travail a dûment été constitué, et nous en sommes actuellement à notre troisième réunion mensuelle avec les délégués du personnel.

Notre société agit dans le respect le plus strict de la législation du travail en vigueur et des conventions internationales ratifiées par le Royaume du Maroc et qui prônent la liberté syndicale. Dans ce cadre, notre société s'inscrit dans une tradition de conformité et de dialogue social durable avec les représentants du personnel.

Nous souhaitons de fait porter à votre connaissance que notre société inscrit son activité dans le cadre d'une démarche entièrement fondée autour de la responsabilité sociale et environnementale.

Nous tenons également à rappeler que nous avons obtenu le label Human For Client (HFC) en 2016, mais aussi le prix de l'égalité professionnelle en 2020 établi par le Ministère du Travail et de l'Insertion professionnelle. Nous avons aussi obtenu le prix de la société inclusive en 2019 mis en place par handicap et inclusion, en plus de la certification short List du Zéro Project, etc.

Nous avons en outre tenu à prendre part à la première et à la Deuxième formation de l'Académie du Dialogue Social qui avait été initiée par l'Organisation patronale marocaine (CGEM) et plusieurs syndicats représentatifs du pays.

Au Maroc, Sitel est un employeur de référence depuis plusieurs années. Il emploie aujourd'hui plus de 8000 collaborateurs et a réussi à instaurer une politique sociale, mais aussi des conditions de travail, très appréciées par ses collaborateurs. Le taux d'engagement des collaborateurs de Sitel au Maroc avoisine les 97%, selon la dernière enquête de satisfaction réalisée en 2020.

### **About Sitel Group®**

Leader mondial de la gestion de l'expérience client, le groupe Sitel propose des expériences omnicanales (voix, chat, médias sociaux...) aux clients finaux de 400 donneurs d'ordre.

Son portefeuille clients représente tous les secteurs et tailles d'entreprises : du grand compte CAC 40 à la startup locale. Nos 165 000 collaborateurs du groupe Sitel, répartis dans le monde entier, avec en Afrique + de 8 000 Collaborateurs. Nous connectent + de 4.5 millions de fois par jour, de nombreuses marques mondialement connues, à leurs clients. Les capacités étendues du groupe, alimentées par son écosystème d'experts vont au-delà de la sous-traitance et des processus opérationnels classiques.

Sitel accompagne les marques dans toutes les étapes du parcours client grâce à la plateforme EXP+, une solution flexible entièrement disponible dans le Cloud, conçue pour simplifier le déploiement d'une expérience client (CX) de bout en bout, tout en améliorant l'efficacité, la performance et la satisfaction client.



Apprenez-en plus sur <http://www.sitel.com/> et contactez-nous sur [Facebook](#), [Instagram](#), [LinkedIn](#) et [Twitter](#).