 

DECLARATION D’INTENTION

POUR LA BONNE MISE EN ŒUVRE DU TELETRAVAIL

INITIATIVE DE L’ASSOCIATION MAROCAINE DE LA RELATION CLIENT

**Déclaration d’intention de l’AMRC**

**Téléphone** : +212 8 2002672 | **email** : Contact@amrc.ma | **website** : www.amrc.ma

Pour la bonne mise en œuvre du Télétravail

**Nos Ambitions**

**Proposer un ensemble d’orientations** de haut niveau visant l’accessibilité du télétravail aux collaborateurs dans le total respect des valeurs de l’AMRC.

 Le Capital Humain représente le principal atout du secteur de la Relation Client.

**Nous croyons qu’il est important d’offrir à nos collaborateurs une organisation télétravail** lorsque celle-ci est possible, où le talent et le mérite personnel sont reconnus, la diversité valorisée, la vie privée respectée et le juste **équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle** pris en compte.

**Nous croyons que le télétravail apportera une contribution positive** dans le pays et à l’ensemble de ses régions : Il contribuera à pérenniser **la compétitivité du secteur**, à renforcer sa place dans l’économie du pays et à **développer l’emploi** dans tout le territoire.

**Nous souhaitons instaurer le télétravail comme modalité de travail innovante des entreprises signataires, de manière pérenne**, lorsque celui-ci est possible, et contribuer à son développement et à l’utilisation de méthodes pour le promouvoir et lui donner toute son efficacité.

***Principe de la déclaration d’intention***

Cette déclaration d’intention n’a pas force de loi, nous l’appliquerons en l’absence d’un cadre légal régissant le télétravail, nous nous engageons à respecter les intentions de la présente déclaration dans la mise en œuvre du télétravail au niveau des entreprises adhérentes à l’AMRC.

Cette déclaration d’intention n’est pas définitive , elle est sujette à des évolutions dans le futur.



NOS 12 INTENTIONS

**Pour la bonne mise en œuvre du télétravail**

Organisation

**Le télétravail est une forme d’organisation du travail exercé en dehors des locaux de l’employeur.**

- Le lieu du télétravail peut être convenu dans un un accord individuel entre le collaborateur et l’employeur ,

- Il est exercé en utilisant les technologies de l’information et de la communication validés par l’entreprise.



Accord Mutuel

**Le respect du principe de liberté du collaborateur pour l’acceptation ou le refus du télétravail :**

-La proposition du télétravail peut émaner de l’employeur comme du collaborateur . Le télétravail est convenu d’un commun accord entre les deux parties sur la base des conditions d’éligibilité établies par l’employeur,

-Les modalités applicables au télétravail doivent être précisées par accord individuel en respectant les intentions de la présente déclaration ainsi que la réglementation en vigueur,

-Le principe de liberté du collaborateur n’est pas applicable en période de crise sanitaire ou toute autre circonstance exceptionnelle nécessitant l’application impérative du télétravail .



Non-Discrimination

**Veiller à ce que les critères d’éligibilité au télétravail ne contiennent aucune discrimination, en particulier basée sur :**

La race - La couleur – Le sexe - Le handicap - La situation conjugale - L’opinion politique - La religion - L’affiliation syndicale - L’ascendance nationale régionale ou culturelle - l’origine sociale.



**Garantir le principe d’équité interne :**

-S’assurer que le télétravailleur soit traité sur le même pied d’égalité que les autres salariés, en termes d’équité, de formation et d’évolution de carrière,

-S’assurer qu’il dispose des mêmes droits individuels et collectifs, avantages légaux et conventionnels, et est tenu aux mêmes obligations que celles applicables aux salariés placés dans une situation comparable.

Equité Interne



**Garantir l’égalité professionnelle :**

-Promouvoir l’accessibilité du télétravail aux femmes et contribuer à leur développement professionnel,

-Promouvoir l’accès à l’emploi pour les personnes en situation de handicap,

-Déconstruire les préjugés portant atteinte à l’emploi et au développement des personnes en situation de handicap.

Egalité Professionnelle



**Veiller au maintien du lien social du télétravailleur et lutter contre l’isolement :**

-Mettre en place une organisation garantissant des liens de proximité avec les acteurs essentiels de l’entreprise,

-l’entreprise peut fixer au télétravailleur une durée de présence régulière au sein de ses locaux ,

-L’entreprise définira, le cas échéant, les hypothèses nécessitant la présence physique du collaborateur dans ses locaux.

Lien Social



Support de Travail

**S’assurer que le collaborateur dispose du matériel et des outils de communication nécessaires à la réalisation de ses missions :**

**-**L’entreprise définit les modalités applicables à ces équipements dans l’accord individuel avec le collaborateur,

-L’entreprise organise une assistance pour l’usage des outils informatiques et de communication sur lesquels s’appuie le télétravail,

-L’entreprise assure la maintenance des équipements et des systèmes d’information,

-Le collaborateur signe une charte de bon usage informatique , de cybersécurité et de protection des données personnelles.



Développement Professionnel

**Garantir l’accès à la formation du télétravailleur**

Assurer les plans de formation et la continuité du plan de développement de carrière du télétravailleur.



Régionalisation de l’emploi

**Promouvoir l’emploi dans les régions éloignées des pôles économiques**

**du pays :**

-Ne pas restreindre le télétravail à des zones géographiques,

-Contribuer activement à la stratégie de régionalisation avancée.



Vie Privée

**Veiller au respect de la vie privée :**

-Le respect de part et d’autre des plages horaires fixées pour le télétravail , le télétravailleur a le droit à la déconnexion en dehors des heures de travail,

-Nul ne peut accéder à la demeure d’ autrui sans consentement préalable express ou tacite.

-L’employeur a le droit de surveiller et de contrôler le travail de ses collaborateurs . Cette surveillance doit se faire dans le respect de la loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel. Elle doit se faire dans le respect totale de la vie privée et « le droit à l’intimité ».



Sécurité des Données

**S’assurer de la sécurité des données et des logiciels :**

-S’assurer du respect par le télétravailleur des règles de sécurité informatique en vigueur ,

-Mettre en œuvre tous les protocoles visant à assurer la protection des données de l’entreprise et leur confidentialité,

- Engager une démarche préventive de sécurité pour ne pas mettre en danger les données des clients et des tiers.



Santé & Sécurité

**Veiller au respect des règles d’hygiène de sécurité et de santé du télétravailleur :**

- Observer le respect de toutes les dispositions applicables à la santé du télétravailleur. le télétravailleur étant soumis aux examens médicaux par le médecin du travail.

-Respecter le principe d’équilibre vie professionnelle - vie personnelle, le droit à la déconnexion en dehors des heures de travail fixées par l’employeur .

**Nos engagements**

Membres de l’AMRC

**Mise en œuvre :**

Nous nous engageons à mettre en œuvre le télétravail en l’adaptant aux contraintes de l’organisation de l’entreprise et nous assurerons que sa mise en œuvre se fasse :

* En observant le total **respect de la législation** du travail et des lois en vigueur en matière de **couverture sociale et d’assurances**,
* En **alignement** avec les 12 intentions de la présente déclaration,
* En **conformité** avec les principes d’éthique et les valeurs de l’AMRC,
* En agissant de **bonne foi,** en faisant preuve d’honnêteté intellectuelle et **d’équité**,
* En assurant aux collaborateurs concernés l’exécution de leurs fonctions dans les **meilleures conditions de travail** possibles.

La présente déclaration d’intention **engage** les membres de l’AMRC qui en sont signataires à son total respect, elle est applicable dès sa signature par le Président de l’AMRC.

**Validité à partir du 22 juin 2020**