

Royaume du Maroc



Ministère de l'Economie, des Finances
et de la Réforme de l'Administration

Département de la Réforme
de l'Administration



المملكة المغربية

٢٠١٨ | ٢٠١٩



وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
٢٠١٨ | ٢٠١٩ | ٢٠٢٠ | ٢٠٢١

قطاع إصلاح الإدارة
٤٥٠ | ٦٥٥٨ | ٢٠٢٠

Guide " Télétravail " dans les Administrations Publiques

Avril 2020



SOMMAIRE

Introduction

1. Télétravail : concept, types et objectifs

1.1 Concept du télétravail

1.2 Types de télétravail

1.3 Objectifs du télétravail

2. Champ d'application

3. Règles relatives au télétravail

4. Critères de choix des fonctions adéquates au télétravail

5. Engagements de l'administration et du fonctionnaire

5.1 Engagements de l'administration

5.2 Engagements du fonctionnaire

6. Mécanismes de mise en œuvre



Introduction

Afin de veiller à la sécurité des fonctionnaires et des usagers dans les circonstances exceptionnelles liées à la propagation de l'épidémie du Corona « Covid-19 » dans notre pays, et en complément des différentes mesures préventives entreprises à ce jour, pour faire face à cette épidémie, il a été décidé d'opter pour le télétravail pour certaines catégories de fonctionnaires et employés. Et ce, conformément aux dispositions des deux circulaires du Ministre de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration respectivement N° 1/2020 et 2/2020 du 16 mars et 1^{er} avril 2020.

Aussi, afin de garantir l'application appropriée des dites dispositions ainsi que la continuité des services administratifs, le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration (Département de la Réforme de l'Administration), a élaboré un guide visant à déterminer les principales mesures à prendre par les administrations publiques, pour la mise en œuvre du télétravail, dans ces circonstances exceptionnelles.

Ce guide prend en considération la nature et les spécificités des missions imparties aux administrations concernées, tout en respectant les instructions de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information, notamment celles contenues dans la note n° 24100304/20 portant recommandations de cybersécurité liées au télétravail, ainsi que les orientations nationales relatives à la Sécurité des Systèmes d'Information objet de la circulaire du Chef du Gouvernement n° 03/2014. Il se conforme également, aux dispositions de la loi n° 09.08 relative à la protection des données à caractère personnel.

Le présent guide comprend une définition de télétravail, ses différents types et les objectifs escomptés. Il fixe également les règles et mécanismes essentiels de ce type de travail, ainsi que les engagements qui incombent aux administrations publiques et aux fonctionnaires.

1. Télétravail : concept, types et objectifs

1.1 Concept :

Le concept du télétravail consiste à offrir au fonctionnaire ou à l'employé la possibilité d'exécuter ses obligations professionnelles, de manière partielle ou complète, depuis différents endroits et en dehors de son lieu de travail habituel.

Le télétravail est donc considéré comme étant une option de travail alternative assurant la continuité des services administratifs, à travers l'exécution des missions et des tâches associées à la prestation des services publics.

Il peut être adopté par l'administration dans les cas qui prêtent à une exécution des missions et des tâches, de manière partielle ou complète, en dehors du lieu de travail, sans qu'il soit considéré comme un type de congés.



1.2 Types :

Il existe deux types de télétravail :



Le télétravail partiel :

Lorsque le fonctionnaire, sur la base des instructions de son administration, peut répartir son temps de travail entre le lieu de travail principal et le lieu de télétravail, selon des proportions égales ou différentes, qu'il s'agit d'heures par jour, de jours par semaine ou par mois.



Le télétravail complet :

Il s'agit des fonctions et des missions qui peuvent être exécutées de manière totalement hors du lieu de travail officiel.

1.3 Objectifs :

Le télétravail présente de nombreux objectifs et avantages, aussi bien pour le fonctionnaire que pour l'administration :

Objectifs de l'Administration

Augmenter la performance et l'efficience

01

Réduire l'absentéisme

02

Augmenter la productivité et rationaliser les dépenses

03

Elargir la marge de recherche des compétences requises

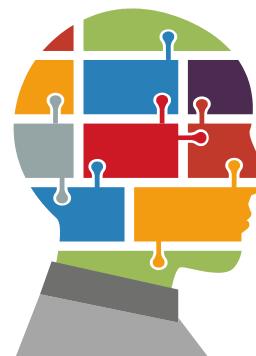
04 05 Assurer la continuité du service public



Objectifs du Fonctionnaire

Assurer l'équilibre entre sa vie professionnelle et sa vie privée

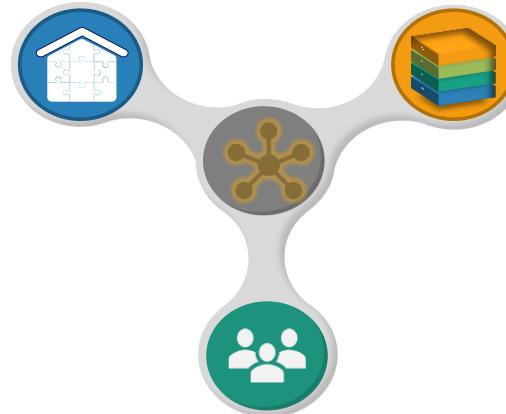
Disposer de plus de temps libre pour réaliser d'autres tâches



Réduire le coût de déplacement

2. Champ d'application

Le présent guide s'applique à toutes les administrations publiques en tenant compte de la nature des spécificités des missions de certaines administrations



Chaque administration peut, si l'intérêt du service l'exige, choisir des catégories spécifiques pour le télétravail

De par leurs natures, certains services peuvent être exemptés du système de télétravail

3. Règles relatives au télétravail

Le télétravail est soumis à un ensemble de règles principales, notamment:

- La définition des heures et des jours de télétravail par l'administration ;

- L'obligation de maintenir un nombre minimum de fonctionnaires et un service minimum dans les administrations publiques ;
- La possibilité d'adopter des horaires de télétravail différents des horaires de travail officiel, si la situation circonstancielle du service l'exige ;
- La possibilité de mettre fin au télétravail par l'administration ou à la demande du fonctionnaire ;
- L'application de toutes les dispositions en vigueur pour le fonctionnaire exerçant en télétravail ;
- La soumission du fonctionnaire qui exerce ses fonctions en télétravail à une évaluation périodique conformément aux dispositions en vigueur ;
- La nécessité pour le fonctionnaire de mettre en place un environnement de travail approprié sur son lieu de télétravail. Lequel doit garantir les facteurs de réussite nécessaires pour l'atteinte des résultats escomptés, la qualité de réalisation, et les exigences de sûreté et de sécurité professionnelles ;
- L'obligation pour le fonctionnaire exerçant en télétravail de respecter les conditions et les règles fixées par l'administration.

4. Critères de choix des fonctions adaptés au télétravail

Peuvent être réalisées en télétravail :

- 1 Les fonctions de nature divisibles ;
- 2 Les fonctions exécutables via des systèmes informatiques.



5. Engagements de l'administration et du fonctionnaire

5.1 Engagements de l'administration :

- Fournir les moyens techniques et technologiques nécessaires pour effectuer le télétravail ;
- Respecter les instructions émanant de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information et les orientations nationales relatives à la sécurité des systèmes d'information ayant fait objet de la circulaire du Chef du Gouvernement n° 03/2014, pour améliorer les capacités préventives et opérationnelles pour la protection et la sécurité des informations souveraines, et garantir le fonctionnement optimal des systèmes d'information ;
- Respecter les dispositions de la loi n° 09.08 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Respecter les recommandations contenues dans la note numéro 24100304/20 de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (Administration de la Défense Nationale) relatives à la cybersécurité liée au télétravail ;
- Elaborer le plan de continuité d'activité (PCA) ;
- Coordonner de manière continue avec les services des systèmes d'information des administrations et l'Agence de Développement Digital (ADD) pour adopter les solutions numériques ;
- Adopter la signature électronique des documents administratifs conformément à la loi n° 53.05 relative à l'échange électronique des données juridiques ;



- Garantir un accès sécurisé aux données et aux plateformes ouvertes pour le télétravail ;
- Veiller aux sauvegardes des différentes bases de données et systèmes ;
- Garantir la protection et la continuité des systèmes d'information mis à la disposition des fonctionnaires travaillant à distance ;
- Fournir les moyens techniques pour la protection des données échangées électroniquement ;
- Apporter le soutien et l'assistance technique aux fonctionnaires exerçant en télétravail ;
- Définir les droits d'accès aux différents systèmes pour le télétravail ;
- Programmer et préparer les réunions à distance (Visioconférence) au préalable, via des mécanismes, applications et moyens techniques sécurisées, et ce, à travers :
 - La notification de la date et de l'heure des réunions, par les différents moyens disponibles (envoi d'un mail, information par téléphone, demande de réunion : Outlook) et l'obligation de les respecter ;
 - La préparation de la réunion conformément à l'ordre du jour envoyé précédemment ;
 - Le respect de la durée consacrée à la réunion ;
 - La vérification de la présence de tous les participants avant le début de la réunion ;
 - L'interdiction de quitter la réunion à moins qu'une autorisation ne soit donnée par le président de la réunion ;
 - L'information et la demande d'autorisation préalable des participants pour effectuer un enregistrement audio et/ou vidéo de la réunion, pour s'y référer en cas de besoin, afin de préserver la vie privée des individus.

- **Informer les fonctionnaires travaillant à distance des :**
 - Mesures et des règles juridiques mises en place par l'administration et par les autorités compétentes en matière de protection et de confidentialité des données;
 - Restrictions de l'utilisation des équipements et des outils informatiques mis à la disposition du fonctionnaire.
- **Définir un mécanisme de mesure de la performance du fonctionnaire en fixant un calendrier spécifique pour chaque activité et livrable ;**
- **Assurer le suivi des fonctionnaires exerçant en télétravail afin de garantir leur rentabilité et leur respect des horaires fixés ;**
- **Constituer une équipe de gestion et de suivi du télétravail à travers :**
 - Nomination d'un responsable de gestion et de suivi du télétravail;
 - Nomination d'une équipe multidisciplinaire pour :
 - ◆ Approbation des fonctionnaires concernés par le télétravail;
 - ◆ Désignation des technologies à adopter et identification des équipements et des outils informatiques à utiliser hors site, etc...;
 - ◆ Préparation et adoption d'une charte interne de télétravail. Celle-ci doit définir les obligations de l'administration et du fonctionnaire, ainsi que les modalités d'utilisation rationnelle et éthique des technologies de l'information et de la communication mises à la disposition des fonctionnaires travaillant à distance ;
 - ◆ Identification et adoption des indicateurs de suivi du télétravail.

- **Elaborer un plan de mise en œuvre du télétravail:**
 - Recueil des missions qui s'apprêtent au travail à distance ;
 - Préparation de la liste des fonctionnaires proposés pour le télétravail ;
 - Définition des missions attribuées aux fonctionnaires travaillant à distance ;
 - Formation des fonctionnaires désignés pour le télétravail ;
 - Identification des besoins en matière de matériels, de programmes et de logiciels pour la sécurité des systèmes d'information.
- **Lancer le programme de télétravail:**
 - Sensibilisation et formation ;
 - Communication à travers la messagerie électronique et les pages web ;
 - Organisation des réunions pour le lancement du télétravail (présentation des objectifs, plan d'action, sensibilisation...) ;
 - Soutien, accompagnement et assistance technique.
- **Evaluer le travail à distance :**
 - Désignation d'une commission pour évaluer périodiquement le télétravail et de soumettre un rapport au chef de l'administration avec identification des indicateurs ;
 - Introduction des ajustements nécessaires au plan de télétravail proposé afin d'atteindre les objectifs et indicateurs prévus.

5.2 Engagements du fonctionnaire :

Le fonctionnaire exerçant en télétravail est soumis à toutes les dispositions en vigueur, en outre il est, tenu de respecter les engagements suivants :

- Obtenir l'approbation préalable pour le télétravail auprès de l'administration concernée ;
- Remettre le travail demandé dans les délais prefixés ;
- Assurer une communication et une interaction faciles avec les responsables et l'ensemble des fonctionnaires, en répondant à tous les appels et courriels provenant de ses supérieurs ou de ses collègues ;
- Exécuter les missions et les tâches requises de manière optimale dans les meilleurs délais impartis ;
- Se rendre sur le lieu de travail en cas de convocation ;
- Répondre aux réunions à distance, à travers :
 - L'utilisation des applications sécurisées mise à sa disposition ;
 - Le respect des conditions générales de la réunion ;
 - Le respect de l'horaire de la réunion ;
 - La demande de permission auprès de l'intervenant et du président de la réunion avant d'interrompre une autre personne lors de la réunion ;
 - L'usage des outils bureautiques ou autres moyens technologiques tels qu'un fichier «Word» ou «Notepad» ou autres, pour prendre des notes ;



- La cession des conversations secondaires, ou des observations pouvant être envoyées par courrier;
 - La mise en place d'un environnement convenable pour la tenue de la réunion;
 - La fermeture du son du système utilisé pour l'organisation de la réunion à distance et ne l'activer que lors de la prise de parole.
- Prendre notes des principaux points discutés lors de la réunion pour s'y référer en cas de besoin;
 - Respecter l'éthique de travail adoptée dans son administration et exploiter le temps de télétravail pour effectuer les tâches qui lui sont attribuées:
 - S'engager à appliquer les normes de cybersécurité lors de l'utilisation des différents outils techniques dans l'exécution du télétravail: ne pas désactivez et ne tentez pas de contourner les systèmes de sécurité installés sur les ordinateurs par l'entité responsable des systèmes d'information relevant de son administration;
 - Veiller à bien choisir un mot de passe complexe dédié pour accéder aux différents services à distance et à le garder confidentielle et ne pas le divulguer aux tiers;
 - Ne pas télécharger ni installer sur l'ordinateur mis à sa disposition, des systèmes et logiciels sans autorisation et coordination avec l'unité en charge des systèmes d'information de l'administration ;
 - Veiller à ce que les sessions de son ordinateur soient verrouillées lors de l'arrêt du travail;
 - Veiller à ce que son ordinateur soit déconnecté de tous les systèmes informatiques;



- Arrêter l'ordinateur immédiatement après avoir terminé son travail ;
 - Ne pas partager des documents sensibles lors des réunions de Visioconférence ;
 - Éviter l'utilisation des clés USB personnelles, si nécessaire, procédez à une analyse anti-virus avant utilisation ;
 - Éviter de connecter les terminaux mis à sa disposition à des réseaux Wi-Fi ouverts, inconnus et non sécurisé ;
 - Ne jamais ouvrir les documents parvenus de sources non fiables et ne jamais activer les macros des documents téléchargés d'internet ;
 - Ne pas installer les applications qui concernent le thème COVID-19 sur l'ordinateur ou le téléphone mobile ;
 - Ne pas ouvrir les messages reçus par Emails ou par SMS qui peuvent inclure des informations ou des fichiers joints liés au sujet Covid-19 ;
 - Changer le mot de passe par défaut de votre équipement d'accès Internet et renforcez celui de votre réseau wi-fi, en optant pour un chiffrement WPA2-PSK, plus fiable ;
 - Faire attention aux appareils personnels connectés à votre réseau wi-fi tels que les smartphones ou autres pour qu'ils ne soient pas source probable d'attaque.
- Garder le caractère confidentiel des informations, données, et documents mis à sa disposition ;
 - Respecter les horaires de travail fixés par l'administration et confirmer l'heure de début et de fin du travail ;
 - Préserver les ressources, équipements et outils technologiques mis à sa disposition et ne pas les utiliser à d'autres fins ou usages privés ;



- Ne pas sauvegarder les données sur un disque ou une clé USB, ne pas les envoyer à son adresse mail personnel, ou les divulguer à une partie quelconque;
- Informer l'unité responsable de la sécurité des systèmes d'information de toute urgence ou accident concernant la sécurité des systèmes d'information : vol de données, perte du mot de passe, installation de programmes malveillants...;
- Rendre tous les équipements et outils technologiques mis à sa disposition à l'issue de la période de télétravail;
- Respecter les directives des responsables des systèmes d'information et leur sécurité.

6. Mécanismes de mise en œuvre

Les administrations concernées doivent mettre en place les mécanismes nécessaires à la mise en œuvre du télétravail afin d'assurer la continuité de la prestation des services publics, en fournissant :

- Ordinateurs portables;
- Courriel professionnel;
- La connexion internet;
- Systèmes de sécurité et de protection, à même d'assurer la sécurité et la confidentialité des informations et le respect des normes de cybersécurité définies par la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information ;



- Logiciels et Outils de travail collaboratif;
- Outils, applications et moyens techniques sécurisés pour la tenue des réunions à distance (Visioconférence);
- Utilisation du Réseau virtuel privé (VPN) pour connecter les appareils des fonctionnaires travaillant à distance au réseau sécurisé;
- Audit des plates-formes et les systèmes d'information avant de les mettre à disposition pour le télétravail;
- Permettre aux fonctionnaires travaillant à distance d'utiliser les ordinateurs personnels, après coordination avec l'unité chargée de la sécurité des systèmes d'information de l'administration, ces ordinateurs doivent être dotés d'un ensemble de normes et de conditions pour sécuriser la connexion au réseau sécurisé afin de protéger les données:
 - Systèmes d'exploitation et antivirus originaux et mis à jour, navigateur Web mis à jour;
 - Ne pas installer des systèmes de piratage et systèmes similaires sur son ordinateur personnel;
 - Ne pas sauvegarder les données et les informations mises à la disposition du fonctionnaire sur l'ordinateur personnel.
- L'autorité responsable de la sécurité des systèmes d'information et le service technique de l'administration doivent s'assurer que toutes les conditions et les normes sont disponibles pour connecter les ordinateurs au réseau de manière fiable et sûre;



- **Fournir le soutien et l'assistance technique aux travailleurs à distance avant le lancement du télétravail, afin de s'assurer du respect des normes et conditions convenues, et pour veiller à la sécurité des systèmes d'information ;**
- **Mettre en place les mécanismes techniques nécessaires pour le suivi du télétravail afin de :**
 - Assurer la mise à jour des systèmes d'exploitation, des systèmes antivirus, des navigateurs Web, etc., pour les ordinateurs du télétravail ;
 - Suivre les journaux des bases de données et des systèmes pour vérifier les opérations effectuées par les travailleurs à distance, et leur respect des conditions et des normes convenues.
- **Adapter les exigences du télétravail à la nature des missions, des fonctions et des conditions de santé en veillant à ne pas compromettre les obligations et les responsabilités assignées à la catégorie des fonctionnaires concernés ;**
- **Inciter les usagers à bénéficier des services administratifs en ligne comme alternative aux visites physiques aux sièges des administrations ;**
- **S'assurer de la disponibilité et de l'utilisation de tous les supports techniques et de communication par les fonctionnaires concernés par le télétravail; Préparer et signer un engagement (charte de télétravail) entre l'administration et le fonctionnaire, fixant les conditions, règles et obligations auxquelles chaque partie doit se conformer.**

Publication du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration

Département de la Réforme de l'Administration

www.mmsp.gov.ma

www.emploi-public.ma

[www.service -public.ma](http://www.service-public.ma)

www.chikaya.ma

@Reformeadministration

@MEFRA_RA

Avenue haj ahmed Cherkaoui, BP.1076, quartier administratif-agdal-rabat