République Islamique de Mauritanie

Honneur-Fraternité-Justice

PREMIER MINISTERE

Visas : DGL-TEJO DGB CF

2016 - 62

Décret N°_____/PM fixant les conditions et les procédures d'exploitation des centres d'appel ou de contact

LE PREMIER MINISTRE,

Sur rapport conjoint du Ministre de la Fonction Publique, du Travail et de la Modernisation de l'Administration et du Ministre de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et des Technologies de l'Information et de la Communication ;

- Vu : La Constitution du 20 juillet 1991, révisée en 2006 et 2012;
- Vu : La Loi n° 2004-017 du 6 juillet 2004 portant code du travail ;
- Vu : La Loi n° 2013-025 du 15 juillet 2013 portant sur les communications électroniques
- Vu : Le Décret n° 2014-065 du 19 mai 2014 portant sur le régime des activités de communications électroniques et sur les modalités d'octroi des licences et des autorisations ;
- Vu : Le Décret n° 157-2007 du 6 septembre 2007 relatif au Conseil des Ministres et aux attributions du Premier Ministre et des Ministres ;
- Vu : Le Décret n° 183-2014 du 20 Août 2014 portant nomination du Premier Ministre ;
- Vu : Le Décret n° 184-2014 du 21 Août 2014 portant nomination des membres du Gouvernement ;
- Vu : Le Décret n° 228-2014 du 21 Novembre 2014 fixant les attributions du Ministre de la Fonction Publique, du Travail et de la Modernisation de l'Administration et l'organisation de l'administration centrale de son département ;
- Vu : décret n° 017.2015 du 16 janvier 2015 portant nomination de certains membres du gouvernement ;
- Vu : Le Décret n°193 du 29 Octobre 2013 fixant les attributions du ministre de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et des Technologies de l'Information et

de la Communication et l'organisation de l'administration centrale de son Département ;

Le Conseil des Ministres entendu le 18 février 2016.

DECRETE :

Article Premier : Un centre d'appel ou de contact est un ensemble de moyens, humains, immobiliers, mobiliers et techniques, qui permettent de prendre en charge la relation à distance entre un opérateur économique et son marché. Il est le plus souvent concrétisé par un ou plusieurs espace(s) de bureaux où sont distribués des appels téléphoniques, mais aussi des courriels, des courriers, etc. Un centre d'appel ou de contact est une entreprise à part entière fournissant des prestations de services dans le cadre d'une sous-traitance.

Article 2 : Toute personne désirant exploiter un centre d'appel ou de contact doit remplir les conditions suivantes :

- Etre constituée conformément à la législation Mauritanienne, en personne morale (société),
- Avoir un exploitant de nationalité Mauritanienne et n'ayant pas d'antécédents judiciaires,
- Avoir recrutée une équipe technique composée au moins d'un ingénieur et d'un technicien supérieur spécialisés en télécommunication ou en informatique tous Mauritaniens.

Article 3 : Pour l'exercice de l'activité de centre d'appel ou de contact, les personnes morales doivent solliciter une autorisation auprès de l'Autorité de Régulation multisectorielle (ARE), conformément aux dispositions de la Loi n° 2013-025 du 15 juillet 2013 portant sur les communications électroniques et ses textes d'application.
Toutefois et dans tous les cas le siège du centre d'appel ou de contact ne peut être situé en dehors du territoire national et la plate forme ne peut être accessible de l'extérieur.
L'exploitant doit s'engager à ne pas utiliser des informations à caractère personnel sans autorisation de son titulaire et les supprimer chaque fois qu'il le demande.

Article 4 : Après vérification, l'autorité de régulation multisectorielle fait signer l'exploitant le cahier des charges et lui attribue des ressources de numérotation nécessaires et procède à l'envoi d'une copie de ce cahier des charges dûment signé ainsi qu'une déclaration d'activité aux ministères chargés des communication électronique et du travail.

Article 5 : L'exploitant du centre d'appel ou de contact peut ainsi conclure avec les opérateurs économiques des contrats qui fixent essentiellement les conditions techniques et commerciales pour la fourniture des services, les obligations et les droits de chaque partie.
Les contrats mentionnés au présent article ne peuvent en aucune façon faire référence au nombre des employés utilisés dans l'accomplissement de la prestation pour le montant de la transaction financière.
Ces contrats doivent être approuvés par la Direction Générale du travail avant le début de leur exécution.

Article 6 : Les conditions particulières de travail dans les centres d'accueil ou de contact seront fixées par arrêté du Ministre chargé du travail.

Article 7 : Les infractions sont constatées par des procès-verbaux dressés par les agents habilités conformément aux dispositions de la loi n° 2013-025 du 15 juillet 2013 portant sur les télécommunications électroniques et de la loi n° 2004-017 du 6 juillet 2004 portant code du travail.

Les agents prévus à l'alinéa premier du présent article sont habilités à entrer à tout moment et sans préavis au centre d'appel ou de contact pour effectuer des visites d'inspection.

Article 8: Sans préjudice aux des sanctions pénales prévues par la loi, les Ministres chargés des communications électroniques et du travail peuvent, chacun en ce qui le concerne, procéder à la fermeture provisoire du centre d'appel ou de contact et en cas de non soumission à la mise en demeure ou de récidive, la fermeture définitive.

Article 9 : La fermeture provisoire du centre d'appel ou de contact ne dispense pas l'exploitant du respect de ses obligations vis-à-vis du personnel du centre.

Article 10 : Le Ministre chargé du Travail et celui des communications électroniques sont chargés chacun en ce qui le concerne de l'exécution du présent décret qui sera publié au journal officiel de la République Islamique de Mauritanie.

Fait à Nouakchott le, ...[illegible]....

YAHYA OULD HADEMINE

Le Ministre de la Fonction Publique, du Travail et de la Modernisation de l'Administration

Seyedna Ali Ould Mohamed Khouna

Le Ministre de l'Emploi de la formation professionnelle et des Technologies de l'Information et de la Communication

Moctar Malal Dia

Le Ministre

M.E.F.P.T.I.C

Ampliations :

- *PM* 2
- *MSG/PR* 2
- *Tous Dép.* 30
- *DGLTDJO* 2
- *JO* 2