

## Charte qualité pour Federgon

La charte qualité de Federgon constitue un document de base de la fédération et un instrument destiné à garantir la qualité des prestations des membres. Elle vise à mettre en place une éthique sectorielle qui est appelée à devenir la norme pour l'ensemble du secteur des prestataires RH.

Tous les membres de Federgon s'engagent à appliquer et à faire appliquer cette charte qualité en toutes circonstances et sans restrictions, dans la lettre comme dans l'esprit, et ce dans le cadre de leurs relations avec toutes les parties qui sont impliquées dans leurs activités économiques, en ce compris les pouvoirs publics. Cet engagement est une condition sine qua non pour devenir membre de Federgon et le rester. Les (candidats-)membres entérinent leur engagement par la signature de la charte, le pouvoir de signature revenant à un représentant de l'entreprise affiliée (ou candidate à l'affiliation) qui est habilité à engager la responsabilité de cette dernière.

### Définitions

La charte de qualité utilise la terminologie suivante :

- **Client** : le donneur d'ordre, à savoir la personne morale, la personne physique ou l'organisme qui confie une mission à un membre et qui donc finance celui-ci en tout ou en partie.
- **Membre** : celui qui exécute la mission, c'est-à-dire la personne morale ou la personne physique affiliée à Federgon, cette dernière dans la mesure où elle exerce des activités qui sont comparables à celles des personnes morales opérant dans le même secteur.
- **Candidat** :
  - la personne physique qui est disposée à conclure un contrat de travail avec un membre ;
  - la personne physique qui est disposée à conclure un contrat de travail avec un client, et/ou à être testée et/ou évaluée ;
  - la personne physique travaillant sous le statut d'indépendant, ou la personne morale qui est disposée à conclure un contrat commercial avec un membre, ou à travailler pour ou chez un client ;
  - la personne physique qui reçoit un accompagnement et/ou une formation.
- **Travailleur** : la personne physique qui a conclu un contrat de travail avec un membre en vue d'effectuer une mission chez ou pour un client.
- **Sous-traitant indépendant** : la personne morale ou la personne physique qui a conclu un contrat commercial avec un membre en vue d'effectuer une mission chez ou pour un client.

- **Collaborateur** : la personne morale ou la personne physique qui agit au nom du membre et qui collabore à l'établissement et/ou au traitement de tous les contrats entre le membre et ses clients, candidats, travailleurs ou sous-traitants indépendants, ou à toute forme d'assistance dans ce cadre.

## Les engagements qu'implique la signature de cette charte qualité

### 1. Gouvernance éthique

- a. Dans l'exercice de leurs activités, les membres font toujours preuve de professionnalisme, le seul critère étant la qualité des services fournis aux clients, candidats, travailleurs et sous-traitants indépendants. En outre, toute forme de confusion d'intérêts potentielle ou réelle est soigneusement évitée.
- b. Les membres appliquent intégralement les réglementations qui s'appliquent à leurs activités économiques, qu'elles émanent de l'Union européenne, de l'Etat fédéral, des régions ou des communautés, ainsi que celle qui résultent d'accords entre les organisations patronales et syndicales. Ceci vaut également pour d'éventuelles obligations techniques.
- c. Comme les services offerts par les membres ont toujours trait à des personnes, et comme tout ce qui touche à leur vie professionnelle est d'une importance capitale pour ces personnes, les membres accordent en outre une attention toute particulière à l'application des réglementations en matière de non-discrimination, de sécurité et de bien-être au travail, et de respect de la vie privée. Les membres sensibilisent leurs collaborateurs à ces réglementations parce qu'ils entendent participer de manière effective aux efforts visant à éliminer toute forme de discrimination, à promouvoir l'égalité des chances au travail, à accroître la sécurité au travail et à préserver la vie privée des individus.
- d. Conformément à la réglementation, les services des membres en matière de placement sont entièrement gratuits pour les candidats et les travailleurs. Il ne leur est jamais compté de frais ni réclamé une quelconque forme de rétribution.
- e. Lorsqu'une mission, ou les propos d'un client, s'avèrent être en contradiction avec la réglementation ou avec le contenu de la présente charte qualité, les membres demandent à ce client, si nécessaire par écrit, de rectifier le tir. Si le client ne le fait pas, ils refusent la mission ou renoncent à toute collaboration avec ce client dans le cadre de la mission concernée.
- f. Les membres évitent, dans leurs propos comme dans leurs actes, tout ce qui est susceptible de porter préjudice au secteur des prestataires de services RH ou à sa fédération.

## 2. Affecter des collaborateurs compétents à la réalisation des missions

- a. Les membres n'acceptent que les missions pour lesquelles ils sont en mesure d'affecter l'expertise requise (compétences internes et/ou externes), au sein ou en dehors de leur propre entreprise. Tous leurs collaborateurs ont les compétences nécessaires, une expérience suffisante et une connaissance approfondie du marché de l'emploi. Ils sont attentifs aux besoins de leurs clients, candidats, travailleurs et sous-traitants indépendants.
- b. Tous les collaborateurs des membres ont suivi ou reçoivent la formation nécessaire ou utile à l'exercice de leurs activités. Ils bénéficient aussi régulièrement de formations de perfectionnement.
- c. Tous les collaborateurs des membres sont informés dans les meilleurs délais de toutes les modifications réglementaires importantes pour l'exercice de leurs activités, de manière à ce qu'ils puissent notamment offrir la sécurité juridique requise aux clients, candidats, travailleurs et sous-traitants indépendants.
- d. Les membres font usage, le cas échéant, de méthodes avancées et scientifiquement fondées, sous la responsabilité de collaborateurs compétents en la matière.
- e. Les membres et leurs collaborateurs travaillent selon une approche orientée service et flexible, en complète transparence, et font preuve d'éthique professionnelle tant envers leurs clients qu'envers leurs candidats, leurs travailleurs et leurs sous-traitants indépendants. Leur approche est toujours efficace et efficiente.

## 3. Relations avec les clients

- a. Les membres et leurs collaborateurs s'efforcent en permanence d'assurer un service optimal et adoptent toujours une attitude professionnelle, respectueuse et attentive avec tous leurs clients.
- b. Les membres et leurs collaborateurs veillent à un suivi optimal de chaque mission. Ils évaluent régulièrement l'exécution de celle-ci, apportent le cas échéant des adaptations, procèdent aux remplacements ou modifications qui s'avèreraient nécessaires, et assurent toujours un feedback, et ce aux moments les plus appropriés.

## 4. Relations avec les candidats, les travailleurs et les sous-traitants indépendants

- a. Les membres et leurs collaborateurs accordent un soin particulier à l'accueil et à l'accompagnement des candidats et des travailleurs.
- b. Les membres et leurs collaborateurs veillent à ce que toutes les informations relatives au client et à la mission, qui sont nécessaires ou utiles pour une exécution optimale de celle-ci, soient communiquées en temps voulu à toutes les personnes concernées.

- c. La collaboration des candidats et des travailleurs repose sur une démarche volontaire. Excepté s'ils sont liés par les obligations qui découlent d'un contrat de travail, ils sont toujours libres de refuser la mission ou le service proposé(e) par le membre, sans obligation de motiver ce refus vis-à-vis du membre, et sans risque de subir ultérieurement une quelconque conséquence défavorable de la part du membre.
- d. Les travailleurs des membres peuvent compter sur un accompagnement et un soutien de la part des membres et de leurs collaborateurs, s'il s'avère qu'ils ont besoin d'une formation complémentaire dans le cadre de l'exécution de leurs travaux.
- e. Les membres et leurs collaborateurs veillent à un suivi optimal de chaque mission. Ils évaluent régulièrement l'exécution de celle-ci, apportent le cas échéant des adaptations et assurent toujours un feedback, et ce aux moments les plus appropriés.

## 5. Confidentialité des données

- a. Les membres garantissent la confidentialité des données que le client leur communique, ainsi qu'à leurs collaborateurs, en vue d'une mission et/ou dans le cadre d'une mission. Ils traitent en outre ces données avec la plus grande discrétion possible.
- b. Les membres prennent les mesures nécessaires pour que les candidats, les travailleurs et les sous-traitants indépendants respectent la confidentialité des données du client et les traitent avec la plus grande discrétion possible.
- c. Lorsqu'ils approchent des candidats, les membres et leurs collaborateurs font preuve de la discrétion et de la précaution nécessaires. Ils veillent à ce que les démarches qu'ils entreprennent auprès des candidats ne leur causent pas de désagréments dans leur vie professionnelle.
- d. Les données qui relèvent de la vie privée des candidats et des travailleurs ne sont demandées que si elles sont directement pertinentes dans le cadre de la mission et ne sont utilisées qu'avec le consentement des intéressés. En cas de question indirectement pertinente, les membres précisent bien aux candidats et aux travailleurs qu'ils sont libres d'y répondre ou non.
- e. Conformément à la législation sur la protection de la vie privée, les membres doivent avoir l'accord des candidats pour pouvoir utiliser et/ou traiter les données les concernant.

## 6. Informations correctes

- a. Les membres et leurs collaborateurs veillent à toujours donner des informations correctes, claires et objectives dans les annonces de recrutement, quelle qu'en soit la forme ou quel que soit le canal utilisé.

- b. Les candidats et les travailleurs reçoivent, si nécessaire par écrit, des informations correctes, complètes et objectives sur le contenu, le contexte et les objectifs de la mission qui a été confiée au membre par le client.
- c. Les candidats et les travailleurs reçoivent des informations correctes, complètes et objectives sur la réglementation qui s'applique à leur cas, de manière à ce qu'ils soient au courant de leurs droits et de leurs devoirs.

## 7. Plaintes

- a. Les plaintes des candidats et des travailleurs sont toujours examinées de manière approfondie par les membres et traitées avec l'objectivité requise. Lorsqu'ils formulent une plainte, sous quelque forme que ce soit, ils peuvent compter sur une réponse motivée de la part du membre ou de ses collaborateurs. Les plaintes fondées donnent toujours lieu à une rectification. Une plainte n'entraîne jamais de conséquences défavorables pour la personne qui l'a introduite.
- b. Les candidats et les travailleurs qui, après avoir introduit une plainte, estiment ne pas avoir obtenu (suffisamment) satisfaction de la part du membre, peuvent s'adresser au service de médiation de Federgon, à condition que leur plainte ait trait à un secteur pour lequel le service de médiation est compétent. Le service de médiation travaille sur la base d'une procédure bien définie qui est connue et acceptée par tous les membres concernés.

## 8. Diffusion de la charte qualité

- a. Les membres considèrent cette charte qualité comme faisant partie intégrante de la réglementation et veillent à la diffuser de manière suffisamment large auprès de leurs clients, candidats, travailleurs et sous-traitants indépendants, afin que ceux-ci soient au courant des engagements auxquels les membres ont souscrit. Dans la mesure du possible, ils mentionnent le fait qu'ils adhèrent à cette charte dans leurs documents, sur leur site Internet et dans leurs locaux.
- b. Tous les collaborateurs des membres sont informés en permanence, et au moins une fois par an, du contenu détaillé et de la portée de la charte qualité. Dans ce cadre, les membres mettent l'accent sur le fait qu'ils souhaitent voir cette charte appliquée, dans la lettre comme dans l'esprit, dans le but d'assurer des services d'une qualité optimale à leurs clients, candidats, travailleurs et sous-traitants indépendants.

\*\*\*\*\*