

CODE DE
DÉONTOLOGIE
DE L'INTERIM
MANAGEMENT

Ce code de déontologie constitue un cadre de qualité, d'intégrité et de déontologie aux membres qui visent à obtenir et/ou détiennent le label de qualité Interim Management. Il s'applique aux missions des entreprises d'Interim Management et complète la Charte de qualité de Federgon.

1. Généralités

Définition et positionnement de l'Interim Management

L'Interim Management est une mission temporaire, axée sur les résultats et limitée dans le temps, au cours de laquelle un interim manager expérimenté assume des responsabilités managériales afin d'atteindre des objectifs clairs (par exemple, assurer la continuité lors d'un remplacement, gestion du changement ou de crise, gestion de projets ou de programmes, intégration post-fusion, scale-up, redressement, etc.). L'interim manager agit de manière indépendante et objective, communique de manière véridique sur le contexte et les risques, et applique les principes de proportionnalité et d'approche humaine dans chacune de ses interventions.

L'Interim Management se distingue des autres formes de flexibilité : il s'agit de management et de leadership assortis d'un mandat et de pouvoirs décisionnels ; il ne peut pas être assimilé au travail intérimaire, au projectsourcing ni à une simple mise à disposition de freelances. Le recours à l'Interim Management est un instrument stratégique, visant un impact rapide et mesurable ainsi qu'un retour sur investissement (ROI), avec un équilibre entre analyse, prise de décision, exécution et transfert.

2. Engagements vis-à-vis du client

Éléments obligatoires

Un traitement professionnel de la mission

1. Le membre audité établit une relation professionnelle avec le client et procède, à chaque nouvelle demande, à une analyse approfondie des besoins.
2. Le membre audité fournit au client, en toute transparence, des informations claires sur ses services et ses méthodologies.
3. Seules sont acceptées les missions pour lesquelles le membre audité dispose de l'expertise nécessaire au regard de la mission. Le membre audité discute avec le client du degré de difficulté de la mission.
4. De même, le membre audité informe le client de tout conflit d'intérêts potentiel, et n'accepte des missions que si toutes les parties concernées consentent expressément à faire abstraction de ce conflit d'intérêts.
5. Le membre audité établit, en collaboration avec le client, une description claire de la mission précisant la durée, le tarif et les objectifs de celle-ci.
6. Le membre audité représente son client de manière professionnelle auprès des interim managers en fournissant des informations exactes sur l'entreprise et la mission.
7. Le membre audité garantit un conseil d'expert et adopte une attitude respectueuse, impartiale et non discriminatoire.
8. Bien que le membre audité garantisse un conseil d'expert lors de la proposition d'interim managers potentiels, le client est responsable du choix final du candidat.
9. Les livrables, les jalons intermédiaires et les indicateurs clés de performance (KPI) sont définis dès le début. Le donneur d'ordre et le membre audité conviennent ensemble des modalités selon lesquelles l'interim manager sera suivi après son engagement. L'avancement est évalué de manière fidèle et systématique par rapport à ces références.

10. Le membre audité définit dans le contrat les conditions dans lesquelles une garantie est offerte : en cas d'inadéquation ou de changement de contexte, le membre audité organise, en concertation avec le client, en temps utile et en toute intégrité, un remplacement ou une réévaluation de la mission, en veillant à la continuité et au traitement équitable de toutes les parties concernées.
11. À l'issue de la mission, une évaluation formelle est réalisée par le client et le membre audité.

Confidentialité et discrétion

1. Tous les collaborateurs travaillant pour un membre audité sont tenus de respecter le secret professionnel pour toute information confidentielle portée à leur connaissance dans l'exercice de leur fonction.
2. Le membre audité veille à ce que toutes les parties concernées fassent preuve de la plus grande discrétion à l'égard du client. La communication de données à caractère personnel, en dehors du cadre d'une mission, n'est pas autorisée.
3. Le membre audité fait preuve d'une discrétion et d'une prudence particulières lorsqu'il prend contact avec des interim managers.

Intelligence artificielle

1. Le membre audité applique scrupuleusement les obligations et principes prévus par le Règlement européen relatif à l'intelligence artificielle dans le cadre de ses prestations de services et de l'utilisation éventuelle de systèmes informatiques dotés d'intelligence artificielle (ci-après « systèmes d'IA »). Il fait référence aux principes de transparence, de supervision humaine, de qualité des données et de prévention des biais, de littératie en IA, de gestion des risques et de monitoring, au RGPD et à l'interdiction d'utiliser les « applications interdites ».
2. Le membre audité s'engage à prévoir les garanties nécessaires dans le cadre de ses prestations de services, mais aussi à veiller à la sensibilisation et à la formation de ses propres collaborateurs utilisant ces systèmes.

Contrat

1. Les accords entre le donneur d'ordre et le membre audité sont consignés dans un contrat écrit.
2. Ce contrat comprend notamment :
 - Les éléments garantissant le traitement professionnel de la mission (une description de la nature de la mission, des objectifs et des résultats attendus, de la durée, de l'engagement prévu (ETP/jours), de la gouvernance et du mandat de l'interim manager, une description de fonction, la méthode de travail à suivre, le nom du consultant qui dirige le projet sur le plan opérationnel, etc.).

- Les lignes de reporting et les pouvoirs de décision de l'interim manager.
- Les modalités de l'interim manager, avec une communication périodique de l'avancement (par exemple, hebdomadaire/mensuelle). Tous les entretiens d'avancement, les risques, les problèmes et les décisions sont documentés de manière complète, honnête et vérifiable, et conservés conformément aux exigences d'audit, dans le respect de la confidentialité.
- La description de la garantie.
- L'engagement de confidentialité et de discrétion.
- Les clauses relatives à la responsabilité et aux assurances.
- Des accords clairs concernant la rémunération, les frais et les modalités de paiement.
- Le lien avec le label de qualité Interim Management.

3. Engagements vis-à-vis de l'interim manager (prestataire)

1. Afin de garantir une sélection et un accompagnement rigoureux des missions d'interim management, des connaissances professionnelles et une expérience sectorielle suffisantes sont nécessaires. Chaque membre audité emploie donc au moins un consultant senior justifiant d'une expérience pertinente (minimum cinq ans).
2. Le matching s'effectue sur la base de l'expérience pertinente, de résultats démontrables, de références (avec autorisation), des compétences et de l'adéquation culturelle, et se déroule toujours dans le respect, l'objectivité et sans discrimination :
 - Le membre audité respecte la vie privée des interim managers et s'engage à ne demander et à n'utiliser des données à caractère personnel que dans le cadre d'une mission et avec leur consentement.
 - Le membre audité veille à ce que les questions posées et les tests éventuels soient pertinents tant en durée qu'en contenu au regard de la mission concernée.
 - Les collaborateurs du membre audité doivent se comporter de manière respectueuse, impartiale et non discriminatoire (notamment en matière de genre, handicap, race, âge, etc.) et se fondent uniquement les compétences professionnelles. Une distinction peut toutefois être faite si elle est pertinente pour la mission ou requise ou autorisée légalement.
 - Dans l'intérêt de l'interim manager, les collaborateurs du membre audité maintiennent une certaine « distance professionnelle » (c'est-à-dire aucune confusion entre rôles professionnels et non professionnels). Toute confusion est portée à la connaissance des parties.



3. Tout au long de la procédure, le membre audité traite l'interim manager avec respect. Dans cette optique, la présentation de l'interim manager n'a lieu qu'après :
 - L'accord explicite de l'interim manager, documenté dans le dossier de mission ; les accords de non-divulgence (NDA) et les obligations de confidentialité sont strictement respectés.
 - La transmission à l'interim manager d'un briefing concernant le client et la mission, incluant les attentes et le contexte.
4. Avant le début de la mission, un contrat juridique en bonne et due forme est établi, comprenant des clauses relatives au RGPD, à la confidentialité, à la responsabilité, aux compétences, à la résiliation et aux conditions de paiement. Le candidat est informé de la politique du membre audité concernant l'utilisation de systèmes d'IA. Cela suppose le respect de la réglementation applicable en matière de transparence et la possibilité d'informer sur l'utilisation de systèmes d'IA dans le processus de sélection.
5. Les feuilles de temps (timesheets) et les factures sont validées et payées dans les délais convenus ; la collaboration s'effectue dans le respect, le professionnalisme et la raisonnable (sans pression inappropriée ni exploitation).
6. Le membre audité assure un briefing clair (contexte, objectifs, KPI, risques), garantit l'accès aux systèmes/bâtiments et désigne un point de contact pour le début de la mission.
7. À l'issue de la mission, une évaluation finale formelle a lieu avec le client et l'interim manager ; la satisfaction et les « lessons learned » sont consignées de manière équitable et complète et, le cas échéant, partagées afin de favoriser la transparence et l'amélioration continue.
8. La documentation de transfert est fournie et le transfert de connaissances est effectué en temps utile et sous une forme exploitable.

4. Plaintes

1. Si la procédure ne se déroule pas conformément au code, le candidat ou le client peut s'adresser au Service de médiation de Federgon via Service de médiation - Federgon ou via ombuds@federgon.be. Le Service de médiation fonctionne sur la base d'une procédure établie par l'Assemblée générale de Federgon et approuvée par tous les membres de la fédération.
2. **Pour quels motifs pouvez-vous vous adresser au Service de médiation ?**
 - a. Tout (candidat-)travailleur peut s'adresser au Service de médiation pour obtenir des informations sur l'application de la réglementation sociale et sur ses droits en tant que (candidat-)travailleur.
 - b. Tout (candidat-)travailleur ayant un contact avec ou travaillant pour une entreprise membre de Federgon peut adresser sa plainte au Service de médiation pour le placement privé. Le Service de médiation intervient de manière objective et impartiale afin de régler le litige avec l'entreprise concernée.
3. **Que faire si vous avez une plainte ?**
 - a. Commencez par contacter l'agence concernée afin de discuter de votre problème avec les personnes que vous connaissez et qui vous connaissent. Si aucune solution n'est trouvée, vous pouvez solliciter l'intervention Service de médiation d'intervenir en votre faveur.
 - b. Les plaintes doivent toujours être formulées par écrit et mentionner les informations suivantes : votre nom et adresse complète, le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'agence concernée, une description claire de la plainte ainsi que la réponse obtenue auprès de l'entreprise.