

Code de déontologie Commission Projectsourcing

1. INTRODUCTION

Le projectsourcing offre de nombreuses solutions qui répondent aux besoins actuels du marché du travail et apporte ainsi une contribution importante à l'économie et à l'augmentation du taux d'emploi, conformément à l'objectif formulé par le gouvernement :

- Le projectsourcing donne une impulsion à l'apprentissage et au développement. Il soutient l'objectif de perfectionnement et requalification (*upskilling/reskilling*) et favorise à la fois l'insertion sur le marché du travail et le maintien de l'employabilité ;
- Le projectsourcing facilite les transitions et apporte une réponse aux pénuries qui affectent le marché du travail ;
- Le projectsourcing offre des opportunités à tous les groupes dans toute leur diversité ;
- ...

Au vu de la plus-value du projectsourcing pour le marché du travail, et donc pour l'économie et la société, notre secteur s'engage à jouer un rôle de pionnier en veillant à l'amélioration continue de la qualité et en visant l'excellence dans son rôle d'employeur. Pour réaliser cet objectif, nous misons sur toute une série d'actions telles que, notamment, la formation et la professionnalisation continues de nos collaborateurs, la promotion de processus de travail durables, la garantie d'un environnement de travail sûr, l'adoption d'un rôle proactif sur des questions de société actuelles telles que la diversité et l'inclusion, la stimulation de l'innovation (technologique) dans nos processus et l'échange de connaissances au sein de notre secteur. Le respect de la législation va bien entendu de pair avec cet engagement.

Chaque entreprise membre adhère à ces ambitions en souscrivant au présent code, s'engage à en respecter les dispositions et fait référence à cet engagement dans ses communications et/ou dans les contrats qu'elle conclut avec les donneurs d'ordre, les sous-traitants et les travailleurs.

Cet engagement permet à Federgon, en tant qu'organe représentatif, de défendre au mieux les intérêts du secteur auprès de toutes les parties prenantes, y compris les législateurs et les pouvoirs publics.

2. RESPECT DE LA LÉGISLATION

2.1 Compétence professionnelle

- 2.1.1. Les membres disposent de la structure et du savoir-faire nécessaires pour satisfaire aux exigences de qualité fixées par le présent code.
- 2.1.2. Ils n'acceptent que les missions pour lesquelles ils disposent des connaissances et des capacités organisationnelles requises. Les membres ont toutefois toujours la possibilité de faire appel à un partenaire extérieur.
- 2.1.3 Les membres utilisent au mieux toute la somme des connaissances, de l'expérience, de l'expertise et des capacités de leur entreprise pour mener à bien chaque mission qu'ils ont acceptée. Ils fournissent à leurs donneurs d'ordre, à leurs travailleurs et à leurs sous-traitants toutes les informations utiles et nécessaires pour que ceux-ci puissent avoir une idée exacte des services fournis par leur entreprise.

2.2 Les missions et leur exécution

2.2.1. Acceptation de la mission

Afin de garantir la qualité des services et de promouvoir l'image des entreprises du secteur, il convient que les membres se conforment au Code civil en vertu duquel ils peuvent être tenus responsables de tout comportement causant un préjudice à autrui. Plus spécifiquement, un membre s'abstiendra de tenter délibérément de rompre un contrat antérieurement conclu par un tiers, à la suite de quoi une des parties impliquées dans ce contrat ne pourrait plus honorer les engagements qu'elle avait préalablement souscrits.

2.2.2 Description de la mission

Dans les contrats pour prestation de services qu'ils établissent, les membres décrivent de manière très précise, et avec le plus de détails possible, le contenu de la mission et les tâches exactes qu'elle implique, ainsi que les ressources et outils qui seront mis à la disposition des prestataires de services.

Les membres veilleront à obtenir du donneur d'ordre toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la mission et à transmettre celles-ci à leurs travailleurs et/ou sous-traitants.

2.2.3 Exécution de la mission

- Les membres concluent un contrat écrit préalable avec leurs donneurs d'ordre et, le cas échéant, avec les sous-traitants auxquels ils font appel. Les conditions de collaboration doivent être fixées dans ce contrat écrit et comprennent au minimum les points suivants :
 - la description de la mission et les connaissances et compétences nécessaires à son exécution ;
 - les modalités d'exécution de la mission ;
 - la confidentialité des données ;
 - les conditions de résiliation du contrat ;
 - la base de la facturation ;
 - la législation qui s'applique au contrat ;
 - les tribunaux compétents en cas de litige ;
 - dans la mesure du possible, la référence au présent code de déontologie.

- Afin de garantir un climat de confiance entre le donneur d'ordre et l'entreprise membre et en vue de permettre une exécution optimale de la mission, il convient que les membres intègrent préalablement dans leurs contrats des clauses relatives aux possibilités en matière de collaboration extérieure autorisée ainsi que des clauses de non-concurrence et de non-débauchage. Les membres s'engagent également à intégrer, si nécessaire, des clauses relatives à la non-concurrence et au non-débauchage dans les contrats qu'ils concluent avec leurs collaborateurs.

- En vertu du principe de confiance mutuelle, il convient que les entreprises membres s'engagent à ne pas approcher activement les travailleurs du donneur d'ordre en vue de les recruter dans une fonction similaire, et ce tant que lesdites entreprises entretiennent une relation commerciale avec ce donneur d'ordre en particulier, à moins que le désir de changement d'emploi n'émane du travailleur lui-même.

- Les membres transmettent à leurs donneurs d'ordre des factures claires, transparentes et suffisamment détaillées.

- Les parties désignent chacune un point de contact unique (SPOC¹)/chef de projet qui veille à la bonne exécution des obligations contractuelles réciproques et qui sert d'interlocuteur pour la communication quotidienne entre les parties. Les membres évaluent périodiquement la mission, en concertation avec les SPOC/chefs de projet. Ils adaptent, le cas échéant, la mission ou les connaissances et compétences nécessaires à son exécution.

¹ Soit l'acronyme de « Single point of contact »

- Lorsque l'exécution de la mission telle que prévue par le contrat n'est plus possible en raison d'une modification des circonstances, les membres prennent contact avec le donneur d'ordre, afin d'adapter, de commun accord, les modalités d'exécution de la mission aux circonstances modifiées.
- Federgon a établi des lignes directrices² relatives au traitement des données à caractère personnel. Ces lignes directrices ont été approuvées par l'Autorité de protection des données, et les membres s'engagent à les respecter. Ce document peut être utilisé pour prouver que les entreprises de projectsourcing appliquent correctement le RGPD et satisfont aux obligations qui leur incombent.

2.3 Santé et sécurité au travail

- Les membres veillent à ce que le travail soit effectué dans des conditions propres à assurer la sécurité et la santé des travailleurs et à ce que les premiers secours puissent leur être dispensés en cas d'accident.
- Les membres agissent de façon proactive en se conformant à la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (sécurité au travail, protection de la santé des travailleurs, contraintes psychosociales, ergonomie, hygiène du travail, etc.). Afin de garantir une occupation pérenne, les membres mettent en œuvre une politique de bien-être proactive et stratégique qui tient compte, dans la mesure du possible, des besoins et des attentes du travailleur. Le bien-être des travailleurs est considéré comme une priorité au sein de l'organisation et présuppose la coopération et l'implication de la direction et des travailleurs eux-mêmes.

2.4 Confidentialité

- Les informations portées à la connaissance des membres par l'intermédiaire d'un donneur d'ordre, d'un travailleur ou d'un sous-traitant sont traitées avec la plus grande discrétion.
- Les membres s'engagent à traiter avec discrétion les informations confidentielles qui leur sont communiquées de manière explicite ou implicite par le donneur d'ordre dès la phase précontractuelle ou dans le cadre de la mission.

² [20190181 - 20181867 Lignes directrices RGPD Projectsourcing.pdf](#)

- Les membres s'engagent à préciser dans leurs contrats les clauses de confidentialité y applicables.

3. VISER L'EXCELLENCE EN TANT QU'EMPLOYEUR

En tant que secteur, nous visons une croissance et une qualité continues. Il est donc important que chaque entreprise membre se positionne en tant qu'employeur d'avenir et comme un lieu où le développement des talents, l'innovation et le bien-être des travailleurs sont au centre des préoccupations. Dans cette optique, les membres s'engagent à développer une vision d'employeur d'excellence.

3.1 Développement des talents

Les membres s'engagent à permettre aux travailleurs de développer leurs talents de manière durable par la mise en œuvre d'une stratégie en la matière. Les membres investissent à cet effet dans des processus qui encouragent l'engagement et la participation des travailleurs, notamment par le biais de l'apprentissage et du développement (formations, *training on the job*, coaching, etc.), et investissent également dans la gestion des talents, par le biais du développement des compétences managériales et de leadership.

3.2 Employeur inclusif

- Les membres s'efforcent de créer un environnement de travail inclusif où chacun est traité avec respect et dignité.
- Les membres ne tolèrent aucune forme de discrimination. Ils prennent les mesures nécessaires dans ce cadre pour prévenir la discrimination ou y mettre fin le cas échéant.
- Les membres veillent à ce que le principe de non-discrimination soit respecté à l'égard de et entre les travailleurs, ainsi que par les tiers à l'égard des travailleurs. Il est attendu des clients qu'ils se comportent conformément aux dispositions du principe de non-discrimination. Le cas échéant, les membres s'engagent à communiquer qu'ils ne prennent aucunement en considération les demandes ou souhaits de nature discriminatoire, notamment dans le cadre des relations avec les clients.
- Les membres veillent à agir en tant qu'employeur inclusif dans tous les processus d'entreprise. Un employeur inclusif offre un environnement de travail où les travailleurs et/ou sous-traitants se sentent toutes et tous à leur place et libres d'être

eux-mêmes. Les membres reconnaissent que les avantages d'une politique inclusive sont légion : elle favorise la rétention des talents, diminue l'absentéisme et est un facteur très important pour la productivité et le bonheur au travail.

3.3 Durabilité

Les entreprises membres favorisent également, dans la mesure du possible, la durabilité dans leurs activités. Elles s'engagent à rendre celles-ci aussi respectueuses de l'environnement que possible et à assumer la responsabilité de leur impact.

3.4 Entrepreneuriat éthique

- Les membres appliquent les principes de bonne gouvernance. Ils s'engagent à respecter scrupuleusement la réglementation en vigueur, en accordant une attention particulière à l'article 31 de la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs, tel que modifié en dernier lieu par la loi-programme du 27 décembre 2012. Conformément à cet article, les membres conservent la responsabilité et l'autorité dont ils disposent en tant qu'employeurs vis-à-vis des travailleurs qu'ils engagent.
- Les membres s'engagent à respecter scrupuleusement la législation sociale vis-à-vis de leurs collaborateurs salariés. Ils confirment qu'en tant qu'employeurs, ils sont seuls habilités à donner des instructions aux collaborateurs avec lesquels ils sont liés par un contrat de travail dans les domaines suivants :
 - politique de recrutement (processus, interviews, critères de sélection et d'engagement) ;
 - politique relative aux conditions de rémunération et de travail, selon les règles établies au sein de la commission paritaire dont l'entreprise membre relève ;
 - contrôle de l'avancement de la mission et reporting en vue de ce contrôle ;
 - politique en matière de formations, excepté les formations qui sont nécessaires pour la réalisation de la mission et qui sont spécifiques aux donneurs d'ordre ;
 - contrôle du temps de travail et fixation des heures supplémentaires, pauses ou jours de repos compensatoire éventuels ;
 - autorisation et justification des absences (maladie, petits chômages, vacances, ...) ;
 - politique en matière de sanctions disciplinaires et de licenciement ;
 - entretiens d'évaluation et de fonctionnement ;
 - éléments constitutifs de la fonction.

Les membres accordent également une attention particulière aux dispositions fiscales, sociales, comptables et commerciales.

- Les membres adoptent des pratiques commerciales honnêtes et conformes aux usages de la profession dans leurs relations avec les donneurs d'ordre et avec leurs sous-traitants.
- La qualité de membre implique le respect mutuel entre les différents membres.
- Les membres et leur personnel s'engagent à respecter et appliquer correctement toutes les lois, règles techniques et normes agréées ainsi que le présent code de déontologie dans le cadre des missions qu'ils effectuent. Si l'attitude du donneur d'ordre ou du sous-traitant est en contradiction avec ces principes, les membres demandent à celui-ci de changer d'attitude.
- Les membres s'engagent à ne rien entreprendre qui soit susceptible de porter atteinte, de quelque manière que ce soit, à la réputation ou à la dignité du secteur.
- Concurrence loyale : les membres s'interdisent expressément toute forme, explicite ou implicite, d'entente commerciale au sens du droit de la concurrence.

4. RESPONSABILITÉ CIVILE

- 4.1** Les membres s'engagent à souscrire une assurance responsabilité civile adéquate (c'est-à-dire proportionnée aux risques liés aux activités concernées) pour couvrir les dommages directs éventuellement causés par leurs collaborateurs. Les dommages indirects qui en résulteraient ne sont pas nécessairement couverts.
- 4.2** Les membres souscrivent eux-mêmes une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages directs éventuellement causés par leurs sous-traitants, ou s'assurent que ceux-ci disposent d'une telle couverture d'assurance.

5. GESTION DES PLAINTES

- 5.1** Les membres s'engagent à informer leurs travailleurs de l'existence du service de médiation de Federgon. Le service de médiation travaille sur la base d'une procédure bien définie qui est connue et acceptée par les membres.

- 5.2** Les membres s'engagent à examiner en toutes circonstances de manière approfondie les plaintes émanant de clients /de travailleurs, à les traiter avec l'objectivité requise, à y répondre de manière motivée et à procéder aux rectifications nécessaires si celles-ci s'avèrent fondées. Les membres s'engagent également à ce que la personne qui introduit une plainte n'en subisse aucune conséquence négative.

Les membres s'engagent également à tenir à jour un registre des plaintes de travailleurs qui leur parviennent. Ils y consigneront la plainte, son auteur, ainsi que le suivi qui y a été apporté.