

Procédure de traitement des plaintes

Le Service de médiation pour le placement privé travaille sur la base d'une procédure qui a été approuvée par l'Assemblée Générale de Federgon, le 16 mars 1995, et à laquelle tous les membres de la fédération ont souscrit.

Le Service de médiation est compétent pour traiter, d'une part, les demandes d'information et, d'autre part, les plaintes émanant de travailleurs intérimaires/de candidats. En ce qui concerne les plaintes, il est compétent uniquement pour les personnes qui sont en contact avec des membres de Federgon.

Les autres travailleurs intérimaires/candidats (c'est-à-dire ceux qui travaillent pour ou sont en contact avec des entreprises non-membres) ne peuvent pas introduire de plainte.

La procédure relative aux plaintes est arrêtée comme suit :

1. La compétence du Service de médiation

- 1.1. Le Service de médiation est compétent pour traiter les plaintes introduites par un travailleur intérimaire/un candidat et ayant trait
 - à l'application des législations concernées;
 - aux droits des travailleurs intérimaires/candidats et aux autres obligations des membres vis-à-vis des travailleurs intérimaires/des candidats.

Une plainte ne peut être introduite que si la procédure menée au sein de l'entreprise membre est terminée et n'a pas permis de parvenir à une solution satisfaisante pour le travailleur intérimaire/le candidat.

Le Service de médiation n'est pas compétent en ce qui concerne l'interprétation de la législation concernée, ni pour traiter des plaintes qui ont déjà été déposées auprès des tribunaux compétents.

- 1.2. Le Service de médiation est compétent pour fournir des informations aux travailleurs intérimaires/candidats sur les questions mentionnées au point qui précède. Ces informations doivent toutefois rester générales. Les avis sur des cas concrets doivent être assimilés au traitement d'une plainte.
- 1.3. Le Service de médiation est compétent uniquement pour traiter les plaintes impliquant un membre de Federgon. Pour les demandes d'information émanant de travailleurs intérimaires/de candidats au sens du point qui précède, il n'est toutefois pas fait de distinction entre ceux qui sont en contact avec des membres ou avec des non-membres.

- 1.4. Le Service de médiation peut faire sur place, au siège social de l'entreprise membre, toutes les constatations et demander toutes les pièces et informations qu'il juge nécessaires.

2. La méthode de travail du Service de médiation

- 2.1. L'intérimaire/le candidat ou son mandant soumet sa plainte par écrit au Service de médiation. Il doit mentionner explicitement dans son courrier qu'il renonce à l'anonymat.
- 2.2. Le Service de médiation communique au plaignant sa décision de traiter ou non la plainte (compétence). Tout refus doit être motivé.
- 2.3. Le Service de médiation est tenu d'informer immédiatement l'entreprise membre qu'une plainte a été déposée et qu'il a l'intention de l'examiner, et il demande à l'entreprise membre si elle est en mesure de donner satisfaction au plaignant.
- 2.4. L'entreprise membre s'engage à donner une réponse sur le fond de l'affaire dans un délai de 15 jours après notification de la plainte par le Service de médiation.
- 2.5. Le Service de médiation examine la plainte sur le fond, accepte l'argumentation de l'entreprise membre ou signifie à celle-ci que sa réponse est en contradiction avec la législation et, dans ce cas, formule un avis motivé à l'intention de l'entreprise membre.
- 2.6. L'entreprise membre informe le Service de médiation de la suite réservée à l'avis qu'il a formulé. L'entreprise membre qui refuse de suivre cet avis est tenue de motiver son refus. Elle envoie une copie de ce refus motivé au secrétariat du département concerné de Federgon.
- 2.7. Le travailleur intérimaire/le candidat est informé par le Service de médiation de la suite qui est réservée à sa plainte, et ce dans un délai de 30 jours.
- 2.8. Si le travailleur intérimaire/le candidat, au cours du traitement de la plainte, fait part de son intention d'arrêter la procédure et si l'entreprise membre et le Service de médiation ne s'y opposent pas, le dossier est considéré comme clôturé. Le Service de médiation rédige un document écrit pour prendre acte de cette décision, document qui est envoyé aux parties concernées.
- 2.9. En cas de non-respect répété des avis formulés, le Conseil de Direction peut, après avoir consulté le Secrétariat de Federgon, proposer à l'Assemblée Générale de Federgon d'exclure le membre concerné.

3. Les obligations des membres de Federgon

- 3.1. Chaque entreprise membre s'engage à informer clairement les travailleurs intérimaires/les candidats de l'existence du Service de médiation et à leur communiquer l'adresse et le numéro de téléphone de ce service.
- 3.2. Chaque entreprise membre s'engage à appliquer correctement la procédure décrite ci-dessus et à collaborer activement au travail du Service de médiation.
- 3.3. Chaque entreprise membre applique le principe de non-discrimination à l'égard des travailleurs intérimaires/des candidats qui ont introduit un dossier de plainte auprès du Service de médiation.
- 3.4. Chaque entreprise membre s'engage à respecter la confidentialité vis-à-vis de ses collègues à propos des travailleurs intérimaires/des candidats qui ont introduit un dossier de plainte auprès du Service de médiation.

4. Les obligations du Service de médiation

- 4.1. Le Service de médiation garantit la confidentialité en ce qui concerne le nombre et le contenu des plaintes formulées à l'encontre d'une entreprise membre, tant vis-à-vis des autres membres de Federgon que vis-à-vis des travailleurs intérimaires/des candidats.
- 4.2. Le Service de médiation garantit la confidentialité en ce qui concerne le nombre de dossiers des entreprises membres individuelles et le contenu de ces dossiers vis-à-vis de toutes les instances de Federgon, excepté dans les cas mentionnés aux articles 2.6 et 2.9 (cf. supra).

Service de médiation pour le placement privé

Tour & Taxis, Royal Depot
Avenue du Port 86C bte 302 – 1000 Bruxelles
ombuds@federgon
www.federgon.be/fr/service-de-mediation