



***CODE PROFESSIONNEL ET D'ETHIQUE
DES CABINETS DE RECRUTEMENT, SEARCH ET
SELECTION***

PREMIERE PARTIE : PLACEMENT

I. GENERALITES

1. Introduction et objectifs

FEDERGON RECRUITMENT, SEARCH & SELECTION (ci-après dénommée FEDERGON RSS) a, en ce qui concerne les activités de placement de ses membres, rédigé le présent "Code Professionnel et d'Ethique".

Soucieux d'assurer un service de qualité et convaincus de l'efficacité de l'autorégulation, tous les membres de FEDERGON RSS s'engagent à souscrire à ce code détaillé et complet. Celui-ci fait partie intégrale des réglementations régionales concernant le placement qui s'appliquent à tous les cabinets :

- ◆ Flandre
(voir textes sur le site
http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/werk/private_kort.htm)
Décret du 13 avril 1999 sur le placement privé et son arrêté d'exécution du 8 juin 2000
- ◆ Wallonie
(voir textes sur le site
http://www.emploi.wallonie.be/THEMES/PLACEMENT/Agr_placement.htm)
Décret du 13 mars 2003 relatif à l'agrément des agences de placement et son arrêté d'exécution du 3 juin 2004
- ◆ Bruxelles
Ordonnance relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale et son arrêté d'exécution du 15 avril 2004

Federgon RSS estime que les clients ainsi que les candidats ont intérêt à ce que ses membres exécutent les missions qui leur sont confiées en se conformant aux dispositions légales et au "Code Professionnel et d'Ethique" de Federgon RSS.

2. Description du secteur d'activité

Le présent "Code Professionnel et d'Ethique" s'applique à tous les membres de Federgon RSS (ci-après dénommés "le(s) cabinet(s)").

Chaque membre est tenu d'accomplir ses activités de recrutement, search et sélection avec le plus grand soin et de s'abstenir de tout comportement susceptible de porter atteinte à la réputation du secteur.

Le terme 'recrutement' couvre toutes les formes de recrutement de candidats externes ou internes qui ont pour but de trouver le candidat idéal pour une offre d'emploi ou une mission, par le biais d'annonces, de banques de données, de candidatures spontanées, d'une approche directe, ...

La 'sélection' couvre l'ensemble des activités effectuées dans le but d'émettre un avis sur l'aptitude des solliciteurs et des candidats à une fonction vacante.

Le terme 'search' englobe l'ensemble des activités qui ont pour but de trouver le candidat idéal pour une offre d'emploi ou une mission, par le biais d'une approche directe du candidat, en utilisant la banque de données et/ou le réseau du cabinet et/ou suite à l'identification d'autres candidats par les assistant(e)s de recherche du cabinet.

Grâce à leur connaissance des méthodes de diagnostic et/ou à leur expérience du fonctionnement des êtres humains dans les organisations, les conseillers peuvent aussi rendre des avis sur différentes matières : les compétences des collaborateurs et leurs possibilités d'évolution au sein de l'entreprise, la composition et le fonctionnement des équipes, les structures organisationnelles, les besoins en matière de formation, les processus d'apprentissage et les conditions de travail.

Ces services impliquent une obligation de moyens et sont fournis dans un contexte de totale indépendance, tant par rapport aux organisations qui font appel à des services de conseil objectifs que par rapport aux personnes qui sont présentées et analysées.

II. ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DU CLIENT

1. Un traitement professionnel de l'offre d'emploi

1. Le cabinet établit une relation professionnelle avec le client et examine en concertation avec celui-ci quels sont ses besoins en matière de recrutement, search et sélection. Ensuite, les parties se mettent d'accord sur la méthode la plus efficace pour que le cabinet se familiarise au mieux avec l'organisation afin de remplir sa mission.

2. Le cabinet porte à la connaissance du client les principes du Code Professionnel et d'Ethique de FEDERGON RSS.
Plus largement, le cabinet présente également de manière claire le contenu des services qu'il propose, les méthodes qu'il utilise ainsi que le cadre légal dans lequel il opère.
3. Le cabinet n'accepte que les missions qui sont autorisées en vertu des réglementations en vigueur et pour lesquelles il dispose de l'expertise nécessaire. Le cabinet analyse avec le client le degré de difficulté de la mission.
Le cabinet informe également le client de l'existence d'un éventuel conflit d'intérêts et n'accepte une mission que si toutes les parties concernées sont expressément d'accord pour faire abstraction de ce conflit d'intérêts.
4. Le cabinet n'accepte une mission que pour un poste qui est réellement vacant ou qui sera vacant dans un délai prévisible.
5. Le cabinet effectue une analyse approfondie de la fonction reprenant une description de la fonction, le profil du candidat et la rémunération (en ce compris la rémunération minimum). La méthode de travail à suivre fait aussi l'objet d'un accord avec le client.
6. Le cabinet représente son client auprès des candidats avec professionnalisme. Il donne des informations en tous points conformes à la vérité sur l'entreprise et sur la fonction à pourvoir et informe les candidats de la suite réservée à leur candidature. Le cabinet présente régulièrement au client un compte rendu de l'évolution de la mission.
7. Le cabinet garantit un service professionnel et conforme à la loi et adopte une attitude respectueuse, impartiale et non discriminatoire. Ceci vaut également pour l'évaluation des candidats repérés et présentés par le client lui-même.
8. Bien que le cabinet garantisse un service de conseil professionnel lorsqu'il propose des candidats, le client est responsable du choix final du candidat; le cabinet n'est en aucun cas responsable des conséquences des actes ou négligences - en ce compris les dommages éventuels - de candidats qui sont entrés au service du client dans le cadre de la mission.
9. Le client peut charger le cabinet d'assurer un suivi de la personne finalement choisie après son engagement.
10. Le cabinet stipule dans une clause les modalités de la garantie qu'il offre.

2. Protection des collaborateurs du client

Le cabinet s'engage à ne jamais approcher pour le compte d'autres clients les candidats engagés par son intermédiaire.

Le cabinet se gardera d'approcher un collaborateur d'un client pour une fonction dans une autre entreprise, à moins que ledit collaborateur n'ait lui-même exprimé le souhait de changer d'emploi. Cette règle sera d'application pour une période et un domaine à convenir avec le client; à défaut de convention à ce sujet, la période sera fixée à un an.

3. Secret professionnel et discrétion

1. Les collaborateurs d'un cabinet se garderont de divulguer tout élément confidentiel qui est porté à leur connaissance dans l'exercice de leur fonction.
2. Le cabinet veillera à ce que la plus grande discrétion soit assurée par toutes les parties concernées vis-à-vis des personnes intéressées et des candidats. Toute divulgation de données personnelles dans un cadre autre que celui d'une mission est interdite. Les cabinets sont tenus au respect de la législation sur la protection de la vie privée.
3. Le cabinet fera particulièrement preuve de discrétion et de précaution lorsqu'il approchera des candidats dans l'exercice de leur activité professionnelle.

4. Timing

Le contrat de collaboration passé entre le client et le cabinet comporte des accords concrets sur le timing de chaque phase du processus de recrutement, de sélection ou de search.

5. Exclusivité

La procédure se déroule sur une base d'exclusivité pour une période à convenir au préalable entre le client et le cabinet. Cette condition d'exclusivité vise à assurer un déroulement aussi rapide et efficace que possible de la procédure. Ainsi, on évite que plusieurs cabinets n'approchent les mêmes candidats et ne portent de ce fait préjudice à l'image du client.

Cela signifie que, pendant cette période, le client ne fera pas appel à d'autres canaux de recrutement, de sélection ou de search pour la fonction à pourvoir. Les candidatures

internes et/ou les candidatures spontanées seront immédiatement communiquées au cabinet et intégrées dans la procédure globale.

Les collègues membres de Federgon RSS respecteront ces liens d'exclusivité pendant la durée du projet.

6. Honoraires

Federgon RSS estime que toute prestation mérite rétribution. Les honoraires font l'objet d'une convention claire entre les parties et sont consignés par écrit. Ils constituent en partie une rémunération pour le travail presté et en partie une rémunération pour le résultat. Selon les membres de Federgon RSS, le principe d'une rémunération uniquement sur base du résultat (= no-cure no-pay) ne peut s'appliquer. Les honoraires tiennent compte à la fois de la quantité et de la qualité des prestations à effectuer et permettent au cabinet d'assumer toutes ses obligations en termes de professionnalisme, de qualité et de déontologie.

Un cabinet ne peut accepter ou exiger aucune rétribution, sous quelque forme que ce soit, d'une personne autre que le client. Un cabinet n'acceptera sous aucun prétexte un paiement d'une personne qui souhaite qu'on lui trouve un emploi. Ce principe vaut exclusivement pour les activités de placement du cabinet.

7. Confirmation de la mission

1. Les accords passés entre le client et le cabinet sont consignés dans un contrat écrit.
2. La confirmation de la mission doit comporter entre autres :
 - Des éléments qui garantissent le traitement professionnel de l'offre d'emploi (cf. point II.1 : une description de la nature de la mission, une description de la fonction (en ce compris la rémunération minimum), la méthode de travail à suivre, le nom du conseiller qui dirige le projet, ...).
 - Des accords concernant la condition d'exclusivité (cf. point II.5).
 - La durée de la protection des collaborateurs du client (cf. point II.2).
 - Un engagement de respecter le secret professionnel et la discrétion (cf. point II.3).
 - Un engagement sur le timing (cf. point II.4).
 - Des accords clairs sur les honoraires, les frais et le mode de paiement (cf. point II.6).

III. ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DU CANDIDAT

1. Les candidats potentiels reçoivent l'information la plus complète et la plus objective possible sur la fonction vacante et le profil recherché de manière à ce qu'ils puissent décider s'ils participent à la procédure de sélection.
2. Le cabinet fait particulièrement preuve de discrétion et de précaution lorsqu'il approche des candidats dans l'exercice de leur activité professionnelle.
3. En cours de procédure, le candidat a droit à toutes les informations utiles sur l'organisation et l'entreprise, le contenu de la fonction, les conditions de travail et les étapes ultérieures de la procédure.
4. Le candidat est informé de l'état d'avancement de la procédure et de la décision prise à son égard. Il/elle reçoit le nom et les coordonnées du consultant qui traite sa candidature.
5. Tout au long de la procédure, le candidat doit être traité avec respect.
6. Le candidat a, sur demande, un droit de regard sur les données personnelles enregistrées à son sujet. Dans le cadre de ce droit de regard, le candidat peut également demander une copie de son dossier (*).
7. Aucune référence ne peut être demandée sans l'autorisation écrite du candidat. La mention explicite sur le CV de personnes pouvant donner des références aura valeur d'autorisation implicite.
8. Le cabinet respecte la vie privée des candidats ainsi que les données y afférentes. Il s'engage à ne demander de telles données et à ne les utiliser que dans le cadre d'une mission et avec l'autorisation du candidat. Il respecte à cet égard les dispositions des lois du 8 décembre 1992 et du 11 décembre 1998 sur la protection de la vie privée et de l'A.R. du 13 février 2002 sur le même sujet (dispositions relatives à l'obligation de déclaration, au droit de regard, de correction et de retrait), dans l'intérêt du candidat et des données qui relèvent de sa vie privée.
9. Les questions posées et les tests proposés seront choisis en fonction de leur pertinence, tant sur le plan de la durée que sur le plan du contenu, par rapport à la mission concernée.
10. Les collaborateurs du cabinet doivent se comporter de manière respectueuse, impartiale et non discriminatoire (par rapport à des caractéristiques tels que le sexe, le handicap, la race, l'âge,...) et ne doivent se laisser guider que par leur

professionnalisme et leur souci de satisfaire le client et le candidat. Une distinction peut toutefois être faite si cela est pertinent pour le poste à pourvoir ou si cela est légalement requis ou autorisé.

11. Les collaborateurs du cabinet conservent, dans le cadre de la préservation des intérêts du candidat, une certaine 'distance professionnelle', c'est-à-dire qu'ils ne mélangent pas rôle professionnel et non-professionnel. Si une telle confusion des rôles existe, elle sera communiquée.
12. Dans le cadre des activités de placement, on ne peut sous aucun prétexte réclamer des frais au candidat.
Tous les frais liés à la mission sont entièrement à la charge du client, sauf convention contraire avec ce dernier.

(* Conformément à la législation en vigueur, le cabinet accorde au candidat, à la demande de celui-ci, les droits suivants :

. Un droit de regard sur les données qui sont enregistrées à son sujet.

Ces données comprennent :

- les documents que le candidat a lui-même fournis au cabinet (CV, diplômes, formulaire de candidature,...);
- les résultats personnels des interviews, tests et épreuves pratiques.

. Dans la mesure où le candidat a fait usage de son droit de regard, le candidat peut, une fois que la mission est terminée, demander une copie de son dossier.

Ce dossier comprend :

- les documents que le candidat a lui-même fournis au cabinet;
- les résultats personnels des interviews, tests et épreuves pratiques (ou un résumé de ces résultats) et le rapport d'évaluation correspondant.

Les éléments et données qui ont plutôt une portée générale ne donnent pas lieu à un droit de regard et on ne peut obtenir une copie des documents reprenant ces éléments ou données. On entend notamment par là les directives relatives aux méthodes de testing, la manière dont le consultant concerné a appliqué ces méthodes, les réponses justes/erronées ou tout autre élément de portée générale.

IV. MÉTHODOLOGIE

1. Le cabinet n'accepte que des missions qui relèvent de son domaine d'expertise. Pour mener à bien ces missions, il s'appuie sur le savoir-faire de ses collaborateurs. Ce savoir-faire repose sur :

- la compréhension de la structure et du fonctionnement de l'entreprise;
- la connaissance de la gestion du personnel dans les organisations;
- la connaissance de la structure et du fonctionnement du marché de l'emploi;
- la compétence dans l'application des méthodes de recrutement, search et sélection;
- une attitude qui fait preuve d'objectivité, d'impartialité et de respect pour le client et pour le candidat.

2. Un dossier de recrutement est géré par un chef de projet. Celui-ci/celle-ci a de préférence une formation universitaire et/ou une expérience pratique pertinente dans le domaine du recrutement, du search et de la sélection. Il/elle assume la responsabilité de ce dossier et satisfait au moins à l'une des conditions suivantes :

- avoir une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le secteur concerné;
- avoir une expérience professionnelle d'au moins 10 ans dans le secteur de la gestion du personnel;
- avoir suivi une formation de l'enseignement supérieur (formation de base comportant deux cycles) et avoir une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le secteur concerné ou dans le secteur de la gestion du personnel, ou une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le secteur de la gestion d'entreprise.

Les personnes qui effectuent des activités de sélection doivent répondre à au moins une des conditions suivantes :

- avoir une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le secteur de la gestion du personnel ou de la gestion d'entreprise, ou dans le secteur concerné;
- avoir suivi une formation de l'enseignement supérieur (au minimum formation de base comportant un cycle).

3. En fonction de l'analyse du profil recherché, le cabinet définit la procédure de recrutement la plus efficace.

4. Si des instruments de diagnostic sont utilisés, ils doivent reposer sur un fondement scientifique suffisant. Le client peut demander des explications sur les instruments d'évaluation utilisés.
5. En cas de recours à des instruments de diagnostic psychologique, ceux-ci sont utilisés par ou sous la responsabilité d'un psychologue.
6. Les contacts éventuels avec les références ne seront pris qu'après une analyse approfondie de la candidature, ce qui permettra de cibler les questions. Cette procédure ne sera utilisée que si elle est approuvée par le candidat concerné et jamais chez l'employeur actuel, sauf autorisation expresse du candidat.
7. Les conseillers ne s'expriment que sur les domaines qui sont de leur compétence. Pour l'évaluation d'aptitudes spécifiques, il peut être fait appel à des experts, moyennant accord du client.

V. ATTENTES DU CABINET VIS-À-VIS DU CLIENT

1. Le client donne au cabinet toutes les informations que celui-ci estime nécessaires à l'exécution d'un travail professionnel. Le client donne au cabinet la possibilité de se familiariser avec la problématique ainsi qu'avec la stratégie, l'organisation et la culture de l'entreprise contractante.
2. Le client accepte le principe selon lequel un recrutement est un processus de choix mutuel, et est prêt à donner au cabinet et au candidat toutes les informations nécessaires pour que ce dernier puisse aussi faire son choix en toute connaissance de cause.
3. À la fois dans son intérêt et dans celui des candidats, le client accorde l'exclusivité au cabinet (cf. point II.5).
4. Les candidats, tant internes qu'externes, découverts - de manière active ou passive - par le client lui-même, via ses propres canaux, sont intégrés dans le dossier de recrutement (cf. point II.5).
5. Le client accepte que le cabinet puisse prétendre à une rémunération raisonnable pour le travail accompli, même dans le cas où le résultat final n'est pas atteint (cf. point II.6).
6. Le client communique immédiatement au cabinet toute modification survenant au cours de l'exécution de la mission et susceptible d'influencer celle-ci. Les modifications qui ont des répercussions importantes sur l'exécution de la mission

peuvent faire l'objet d'une révision du contrat et donner lieu à un supplément d'honoraires.

7. Le client garantit la confidentialité des données qui lui sont transmises par le cabinet.

VI. ATTENTES DU CABINET VIS-À-VIS DES CANDIDATS

Le cabinet attend des candidats :

1. que les informations que ceux-ci lui fournissent correspondent à la réalité;
2. qu'ils tiennent le cabinet au courant de l'intérêt qu'ils continuent à porter à la fonction vacante;
3. qu'ils traitent les informations confidentielles concernant le client avec discrétion;
4. que leur candidature ait pour seul but de trouver un nouvel emploi;
5. qu'ils respectent leurs obligations contractuelles envers le client;
6. qu'ils traitent le cabinet avec respect.

DEUXIEME PARTIE : CONSULTANCE

Les membres de FEDERGON RECRUITMENT, SEARCH & SELECTION (ci-après dénommée FEDERGON RSS) se soumettent eux-mêmes à une déontologie stricte, telle qu'elle est décrite dans la première partie.

D'autre part, ces entreprises évoluent de plus en plus vers un rôle de partenaires qui fournissent à leurs clients, d'un point de vue totalement indépendant, des conseils de diverse nature dans le domaine des Ressources Humaines. Dans ce cadre également, les membres de FEDERGON RSS garantissent le respect des mêmes normes déontologiques que dans le cadre de leurs activités de placement.

C'est pourquoi FEDERGON RSS a développé (en 2004) un LABEL DE QUALITE qui peut être décerné à ses membres pour l'ensemble de leurs activités. Ce label de qualité est réservé aux entreprises qui se conforment aux principes éthiques et déontologiques dans leurs relations avec leurs clients et avec les autres parties concernées et qui en même temps respectent scrupuleusement la législation.

I. ENGAGEMENTS VIS-À-VIS DU CLIENT

1. Un traitement professionnel de la demande de conseil

1. Le cabinet établit une relation professionnelle avec le client. La demande de conseil est étudiée de manière approfondie et formulée en concertation. Ensuite, les parties se mettent d'accord sur les meilleures méthodes qui permettront au cabinet de se familiariser au mieux avec l'organisation afin de fournir des conseils de haute qualité.
2. Le cabinet porte à la connaissance du client les principes du Code Professionnel et d'Ethique de FEDERGON RSS.
Plus largement, le cabinet présente de manière claire le contenu des services qu'il propose, les méthodes qu'il utilise ainsi que le cadre légal dans lequel il opère.
3. Le cabinet n'accepte que les missions qui sont autorisées en vertu des réglementations en vigueur et pour lesquelles il dispose de l'expertise nécessaire. Le cabinet analyse avec le client le degré de difficulté de la mission.
Le cabinet informe également le client de l'existence d'un éventuel conflit d'intérêts et n'accepte une mission que si toutes les parties concernées sont expressément d'accord pour faire abstraction de ce conflit d'intérêts.

2. Secret professionnel et discrétion

Les collaborateurs d'un cabinet se garderont de divulguer tout élément confidentiel qui est porté à leur connaissance dans l'exercice de leur fonction.

3. Timing

Le contrat de collaboration passé entre le client et le cabinet comporte des accords concrets sur le timing de chaque phase de la mission de conseil.

4. Honoraires de consultance

Les honoraires de consultance font l'objet d'une convention claire entre les parties et sont consignés par écrit. Ils tiennent compte à la fois de la quantité et de la qualité des prestations à effectuer et permettent au cabinet d'assumer toutes ses obligations en termes de professionnalisme, de qualité et de déontologie.

5. Confirmation de la mission

1. Les accords passés entre le client et le cabinet sont consignés dans un contrat écrit.
2. La confirmation de la mission doit comporter entre autres :
 - Des éléments qui garantissent le traitement professionnel de la demande de conseil (cf. point I.1 : une description de la nature de la mission, la méthode de travail à suivre, le nom du conseiller qui dirige le projet, ...).
 - Un engagement de respecter le secret professionnel et la discrétion (cf. point I.2).
 - Un engagement sur le timing (cf. point I.3).
 - Des accords clairs sur les honoraires, les frais et le mode de paiement (cf. point I.4).

II. METHODOLOGIE

1. Le cabinet n'accepte que des missions qui relèvent de son domaine d'expertise. Pour mener à bien ces missions, il s'appuie sur le savoir-faire de ses collaborateurs. Ce savoir-faire repose sur :
 - la compréhension de la structure et du fonctionnement de l'entreprise;
 - la connaissance de la gestion du personnel dans les organisations;
 - la connaissance des procédures dans le domaine des Ressources Humaines.
2. Un dossier de consultance est géré par un chef de projet. Celui-ci/celle-ci a de préférence une formation universitaire et/ou une expérience pratique pertinente. Il/elle assume la responsabilité de ce dossier et satisfait au moins à l'une des conditions suivantes :
 - avoir une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le secteur concerné;
 - avoir une expérience professionnelle d'au moins 10 ans dans le secteur de la gestion du personnel;
 - avoir suivi une formation de l'enseignement supérieur (formation de base comportant deux cycles) et avoir une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le secteur concerné ou dans le secteur de la gestion du personnel, ou une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le secteur de la gestion d'entreprise.
3. Le client peut demander des explications au sujet des instruments d'évaluation utilisés.
4. En cas de recours à des instruments de diagnostic psychologique, ceux-ci sont utilisés par ou sous la responsabilité d'un psychologue.
5. Les conseillers ne s'expriment que sur les domaines qui sont de leur compétence. Pour l'évaluation d'aptitudes spécifiques, il peut être fait appel à des experts, moyennant accord avec le client.

III. ATTENTES DU CABINET VIS-A-VIS DU CLIENT

1. Le client donne au cabinet toutes les informations que celui-ci estime nécessaires à l'exécution d'un travail professionnel. Le client donne au cabinet la possibilité de se mettre au courant et aussi de se familiariser avec l'organisation et la culture de l'entreprise contractante.

2. Le client est prêt à fournir au cabinet toutes les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter correctement de sa mission de conseil.
3. Le client communique immédiatement au cabinet toute modification survenant au cours de l'exécution de la mission et susceptible d'influencer celle-ci. Les modifications qui ont des répercussions importantes sur l'exécution de la mission peuvent faire l'objet d'une révision du contrat et donner lieu à un supplément d'honoraires.
4. Le client garantit la confidentialité des données qui lui sont transmises par le cabinet.

IV. 'ADVIESCHEQUES'

En ce qui concerne les conseils dispensés dans le cadre des 'adviescheques' ou chèques-conseil en Flandre, les membres déclarent avoir pris connaissance de la législation en vigueur et s'engagent également à la respecter.

Soucieux d'assurer un service de qualité et convaincus de l'efficacité de l'autorégulation, les membres de FEDERGON RSS s'engagent à souscrire de manière individuelle au code de déontologie concernant spécifiquement ces chèques-conseil.

De son côté, FEDERGON RSS, en tant que fédération professionnelle représentative, collaborera activement avec les autorités compétentes, notamment pour

- fournir des informations exactes aux membres;
- collaborer au contrôle de la qualité des services de consultance;
- rassembler, par le biais d'un groupe de travail, des informations de terrain et les communiquer aux autorités;
- s'efforcer de lutter contre les éventuels abus;
- préparer des mesures visant à améliorer le système.

Le LABEL DE QUALITE de Federgon RSS est décerné aux membres qui se conforment aux principes éthiques et déontologiques dans leurs relations avec leurs clients et avec les autres parties concernées et qui en même temps respectent scrupuleusement la législation.

De cette manière, on peut contrôler la qualité réelle des services de consultance.

TROISIEME PARTIE : PROCEDURE DE SURVEILLANCE DE LA QUALITE - PROCEDURE DE CONTENTIEUX - SANCTIONS

Les dispositions concernant la procédure de surveillance de la qualité, la procédure de contentieux et les sanctions s'appliquent aussi bien à la première partie - PLACEMENT qu'à la deuxième - CONSULTANCE.

Les remarques et les plaintes relatives au non-respect d'un des articles du présent Code détaillé et au non-respect des dispositions légales peuvent être traitées selon une procédure formellement établie.

Cette procédure d'autorégulation ne déroge bien entendu pas aux procédures de contrôles prévues par les autorités compétentes.

Les plaintes se répartissent en plusieurs catégories:

1. Plainte d'un membre contre un autre membre
2. Plainte d'une entreprise contre un membre
3. Plainte d'un candidat contre un membre (uniquement dans le cas du placement)

Federgon RSS s'engage à réprimander ses membres en cas d'abus manifeste, même en dehors de toute plainte concrète (cf. supra).

Les plaintes des catégories 1 et 2 sont traitées selon la procédure décrite en détail dans le Règlement d'ordre intérieur de Federgon RSS.

Les plaintes de la catégorie 3 sont traitées par le "Service de médiation" de Federgon RSS (Tour & Taxis, avenue du Port 86c/302, 1000 Bruxelles - 02/203 38 03).

Les membres qui enfreignent les dispositions du "Code Professionnel et d'Ethique" et/ou du "Règlement d'ordre intérieur" peuvent être exclus par l'Assemblée Générale du Département, en vertu d'une décision prise à la majorité des deux tiers des membres présents, le quorum étant fixé à la moitié des membres plus un.

Le Conseil de Département peut suspendre les membres qui se sont rendus coupables d'une infraction grave au "Code Professionnel et d'Ethique" et/ou au "Règlement d'ordre intérieur" dans l'attente de la décision de l'Assemblée Générale du Département.

Procédure de traitement des plaintes de la catégorie 1 & 2 :

Lorsque le Directeur/la Directrice est saisi(e) d'une plainte officielle, il/elle

1/ informe le membre concerné, au cours d'un entretien individuel, de l'infraction dont il est accusé;

2/ garantit l'anonymat du plaignant (interdiction formelle de transmettre des pièces justificatives);

3/ garantit l'anonymat du membre;

4/ analyse la plainte;

- 5/ rédige un compte rendu de l'entretien;
- 6/ fait un rapport confidentiel au Président, en révélant l'identité du membre.

Si le Directeur/la Directrice est saisi(e) d'une deuxième plainte "comparable", il/elle
1/ informe le membre concerné par courrier (recommandé) de l'infraction dont il est accusé, demande au membre de réagir et insiste sur les conséquences en cas de persistance de l'infraction;

2/ garantit l'anonymat du plaignant (interdiction formelle de transmettre des pièces justificatives);

3/ garantit l'anonymat du membre;

4/ fait un rapport confidentiel au Président, en révélant l'identité du membre.

Si le Directeur/la Directrice est saisi(e) d'une troisième plainte "comparable", il/elle
1/ informe le membre concerné par courrier (recommandé) de l'infraction dont il est accusé, demande une réaction et signale qu'à défaut d'une réponse satisfaisante, une demande de suspension sera introduite auprès du Conseil de Département;

2/ révèle l'identité du membre en question;

3/ introduit auprès du Conseil de Département une demande de suspension jusqu'à la prochaine Assemblée Générale du Département;

4/ garantit l'anonymat du plaignant auprès du Conseil de Département (interdiction formelle de transmettre des pièces justificatives).

5/ Lors de l'Assemblée Générale suivante du Département, la proposition d'exclusion est inscrite à l'ordre du jour.

6/ L'Assemblée Générale du Département est informée par écrit de toute la correspondance qui a été échangée avec le membre à propos de l'infraction.

7/ L'Assemblée Générale du Département décide de l'exclusion, en vertu d'une décision prise à la majorité des deux tiers des membres présents, le quorum étant fixé à la moitié des membres plus un.

ANNEXE

Chèques-conseil en Flandre
Code de déontologie des instances de conseil

L'instance de conseil :

Raison sociale :

Adresse du siège social :

Représentée par :

Numéro de TVA :

s'engage à respecter la législation relative aux chèques-conseil. Ceci implique notamment qu'elle

Article 1.

n'accepte des chèques-conseil que pour des contrats conclus avec des entreprises qui sont actives dans les secteurs mentionnés dans l'annexe à l'arrêté du Gouvernement flamand du 30 avril 2004 concernant les chèques-conseil et dans les modifications ultérieures éventuelles;

Article 2.

n'accepte des chèques-conseil que pour des conseils qui entrent en ligne de compte en vertu de l'arrêté du Gouvernement flamand du 30 avril 2004 concernant les chèques-conseil et des modifications ultérieures éventuelles. Par conséquent, les services ne peuvent pas être de nature permanente ou périodique et ils ne peuvent pas non plus relever des dépenses habituelles de l'entreprise comme les conseils de routine en matière de politique de sélection, d'engagement et de gestion du personnel.

Article 3.

effectue des missions de consultance qui consistent à fournir des conseils, à réaliser des études de faisabilité et des études de praticabilité ou à fournir un accompagnement dans le cadre de l'exécution d'un projet.

Article 4.

confirme par courrier électronique, dans un délai de 10 jours calendrier maximum, l'exactitude du contrat conclu avec le client et pour lequel une demande de chèques-conseil a été introduite;

Article 5.

ne dispense pas de conseils dans des domaines où elle n'est pas compétente;

Article 6.

ne se présente sur le marché comme instance de conseil agréée pour les chèques-conseil flamands qu'après avoir effectivement obtenu son agrément;

Article 7.

ne demande pas de chèques-conseil pour l'exécution de conseils fournis par elle-même;

Article 8.

ne conclut des contrats pour lesquels des chèques-conseil seront acceptés que pendant la durée de validité de son agrément;

Article 9.

ne commence l'exécution d'une mission de conseil qu'à partir du moment où la réservation des chèques-conseil a été approuvée;

Article 10.

n'accepte des chèques-conseil qu'en paiement de factures correspondant à des prestations effectivement réalisées;

Article 11.

communique toute modification importante relative à la mission qui lui a été confiée à la section 'Economisch Ondersteuningsbeleid';

Article 12.

ne divulgue pas les données ou les faits qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de sa mission. Elle est liée par le secret professionnel;

Article 13.

donne son accord à l'administration flamande de l'Economie pour effectuer toute vérification, toute recherche ou tout contrôle qui sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de la mesure relative aux chèques-conseil;

Article 14.

déclare sur l'honneur que moins de 25% du capital ou des droits de vote de l'instance de conseil sont directement ou indirectement dans les mains des autorités publiques et/ou que l'instance de conseil n'est pas subsidiée de manière structurelle par les autorités publiques. On entend par autorité publique, l'autorité administrative telle que définie à l'article 14 des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Article 15.

s'engage à ce que l'octroi de l'aide n'entraîne pas un dépassement des plafonds en vigueur en matière d'aides suite au cumul de ladite aide avec d'autres subsides, quelle que soit leur source et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accordés pour les mêmes frais entrant en ligne de compte;

Article 16.

déclare sur l'honneur - si elle est une personne physique - qu'elle jouit de ses droits civils et politiques;

Article 17.

déclare sur l'honneur qu'elle satisfait aux obligations imposées par la législation sociale et fiscale.

Fait à (commune), le (date)

Nom et prénom ¹,
(le conseiller)

Signature :

Pour l'entreprise,
Nom et prénom,

Signature :

¹ **Attention** : si plusieurs conseillers, travaillant pour une même instance de conseil, sont agréés dans le cadre des chèques-conseil flamands, chacun d'entre eux doit signer, de manière individuelle, une copie du présent code de déontologie.