



Brochure de l'intérimaire Human Supports



Tout ce que vous devez savoir à propos de votre collaboration avec Human Supports et sur votre sécurité au travail.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

BIENVENUE CHEZ HUMAN SUPPORTS	1
REGLEMENT DE TRAVAIL	4
CHARTRE DEONTOLOGIQUE HUMAN SUPPORTS.....	12
DESCRIPTION ET FONCTIONS.....	13
SECURITE, RISQUES ET MESURES DE PREVENTION	15
En général.....	15
Signalisation particulière	17
La tenue de travail et les équipements de protection individuels	18
Consignes de sécurité	19
HYGIENE	23
Normes Hygiène	23
Se laver les mains :.....	24
CONFIDENTIALITE & PROTECTION DES DONNEES.....	26
Données collectées et délai de conservation	27
INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES.....	28
Le contrat de travail	28
Procédure signature contrat électronique.....	28
La fiche poste de travail	29
La tenue de travail.....	29
La rémunération.....	29
L'incapacité de travail.....	31
NOUS CONTACTER.....	32



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

BIENVENUE CHEZ HUMAN SUPPORTS

Cher Intérimaire,

Nous voulons avant tout vous souhaiter la bienvenue chez Human Supports!

Vous voilà inscrit et prêt à effectuer des prestations dans le secteur de l'HoReCa.

Pour que vos missions de remplacement se déroulent au mieux, nous vous accompagnons tout au long de votre parcours d'intérimaire.

Un aspect fondamental sur lequel nous insistons est la sécurité au travail.

C'est pourquoi, nous avons pris l'engagement de vous informer de la politique de prévention relative au bon déroulement de vos prestations, dans le respect du bien-être au travail.

Nous vous invitons à prendre le temps de parcourir cette brochure.

Elle vous fournit les informations que vous rencontrerez sur votre lieu de travail sécurité et les procédures en application chez Human Supports.

Nous souhaitons que chaque prestation vous apporte un sentiment de sécurité et de bien-être, dans une profession requérant un grand investissement personnel.

Human Supports - Human solutions for human People



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

REGLEMENT DE TRAVAIL

Renseignements généraux d'entreprise :

Siège social : Boulevard André Delvaux, 15 bte 2/2 – 7000 MONS

Dénomination : Human Supports

Numéro d'entreprise : BE 0889.448.329

Nature de l'activité de l'entreprise : Mise à disposition personnel intérimaire

Commission Paritaire compétente : CP 322 pour le travail intérimaire

Numéro d'immatriculation à l'ONSS : 1328095-86

Caisse d'allocations familiales :

Dénomination et adresse : SSE – Nijverheidsstraat, 8760 Meulebeek

Numéro d'affiliation : 2290 - 2291

Compagnie d'assurances contre les accidents du travail :

Dénomination et adresse : ALLIANZ – specific insurance & risk/ P&V – rue royale 153-01, 1210 Saint-Josse-Ten-Noode.

Numéro de police : employés : 01AT00293746/MG93

Caisse de vacances : Sans objet

Service externe pour la prévention et la protection au travail :

Dénomination et adresse : MENSURA – Laurentide - Rue Gaucheret 88/90 - 1030 Bruxelles (siège social).

Numéro d'affiliation : 709608.1

Fonds Social :

Fonds Social pour les Intérimaires, avenue du Port 86C, bte 302, 1000 Bruxelles

Secrétariat social :

Dénomination et adresse : SSE – Nijverheidsstraat, 8760 Meulebeek.

Numéro d'affiliation : 2290 - 2291

Sommaire :

Chapitre I : Dispositions générales

Chapitre II : Temps de travail

Chapitre III : Temps de repos

Chapitre IV : Rémunération

Chapitre V : Suspension de l'exécution du contrat de travail

Chapitre VI : Droits et obligations des parties

Chapitre VII : Anti-discrimination

Chapitre VIII : Prévention des risques psychosociaux au travail

Chapitre IX : Fin du contrat de travail

Chapitre X : Hygiène, santé et sécurité au travail

Chapitre XI : Comité, conseil d'entreprise et services d'inspection

Chapitre XII : Communication, entrée en vigueur et signature.

CHAPITRE I : dispositions générales :

Article 1 : Champ d'application du règlement de travail

Le présent règlement a été établi en application de la loi du 8 avril 1965. Les accords collectifs et les conventions collectives de travail qui sont conclus au sein de l'entreprise et qui régissent les conditions de travail sont mentionnés à l'annexe 1.

Article 2 : Nature du travail convenu

Chaque intérimaire doit exécuter le travail pour lequel il/elle a été engagé(e). Les principales tâches qui caractérisent la fonction pour laquelle il/elle a été engagé(e) sont mentionnées dans le contrat de travail intérimaire.

Article 3 : Lieu de travail

Le lieu de travail de chaque intérimaire est fixé dans le contrat de travail intérimaire.

CHAPITRE II : durée de travail :

Article 4 : Durée du travail et horaire de travail

Les intérimaires suivent les horaires de travail et les dispositions en matière de durée de travail qui sont d'application dans l'entreprise de l'utilisateur chez lequel ils sont mis à disposition et qui figurent dans le règlement de travail de cette entreprise.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

CHAPITRE III : temps de repos

Article 5 : Jours fériés légaux

Les 10 jours fériés légaux suivants sont garantis aux travailleurs intérimaires dans les conditions prévues par la législation sur les jours fériés :

- Nouvel An (1er janvier) - Lundi de Pâques - Fête du Travail (1er mai) - Ascension - Lundi de Pentecôte Fête
- Nationale (21 juillet) - Assomption (15 août) - Toussaint (1er novembre) - Armistice (11 novembre) -
- Noël (25 décembre).

En ce qui concerne les dispositions en matière de remplacement d'un jour férié qui tombe un dimanche ou un jour d'inactivité chez l'utilisateur, ce sont les dispositions de l'utilisateur qui sont d'application. Les travailleurs intérimaires à temps partiel qui travaillent selon un horaire fixe dans un régime de 5 ou de 6 jours/semaine reçoivent leur rémunération pour les 10 jours fériés légaux précités. Les travailleurs intérimaires à temps partiel qui travaillent moins de 5 ou 6 jours par semaine ont droit à leur rémunération normale pour les jours fériés précités qui coïncident pour eux avec un jour d'activité. Les travailleurs intérimaires à temps partiel qui travaillent avec un horaire variable reçoivent leur rémunération normale pour les jours fériés précités qui coïncident avec un jour d'activité. Pour les jours fériés qui ne coïncident pas avec un jour d'activité, l'intérimaire à temps partiel a droit à une rémunération forfaitaire (la rémunération que l'intérimaire a perçue pour les 4 semaines précédant le jour férié, divisée par le nombre de jours de travail dans l'entreprise au cours de cette période).

En matière de jours fériés extralégaux, ce sont les dispositions en vigueur chez l'utilisateur qui s'appliquent au travailleur intérimaire.

Article 6 : Vacances annuelles

§1. La durée des vacances annuelles est fixée conformément aux lois coordonnées du 28 juin 1971 et à leurs arrêtés d'exécution (en particulier l'Arrêté Royal du 30 mars 1967 relatif aux vacances annuelles). §2. L'intérimaire a droit aux vacances annuelles légales.

CHAPITRE IV : rémunération :

Article 7 : Fixation de la rémunération

1. La rémunération de l'intérimaire est égale à celle à laquelle il aurait droit s'il était engagé comme travailleur fixe par l'utilisateur (salaire horaire, primes). La rémunération est déterminée sur la base des barèmes nationaux, sectoriels ou d'entreprise qui sont d'application dans l'entreprise de l'utilisateur.
2. Conformément à la CCT no 19 octies ou aux CCT sectorielles ou aux accords conclus au niveau de l'entreprise, l'entreprise de travail intérimaire intervient dans les frais de déplacement entre le domicile et le lieu de l'occupation. Pour recevoir cette intervention, l'intérimaire doit transmettre les justificatifs requis à l'entreprise de travail intérimaire dans les meilleurs délais.
3. L'entreprise de travail intérimaire accordera les titres-repas et autres composantes de la rémunération conformément aux CCT sectorielles ou aux accords conclus au niveau de l'entreprise.

Article 8 : Paiement de la rémunération

La rémunération de l'intérimaire, frais de déplacement compris, est calculée et payée au plus tard le 8ème jour ouvrable qui suit la fin du contrat de travail. Pour les intérimaires dont la rémunération est en partie versée sous forme d'avances, avec règlement ultérieur du solde définitif, ce solde doit être payé dans les huit jours ouvrables qui suivent la fin de la clôture de la période de paie, à condition que les feuilles de prestations aient trait à cette période.

Les huit jours ouvrables peuvent être portés à douze lorsque les avances correspondent à au moins 98% de la rémunération nette.

La rémunération est, moyennant son consentement écrit, payé en monnaie scripturale. L'intérimaire doit à cet effet communiquer par écrit le numéro de son compte bancaire personnel sur lequel sa rémunération sera versée.

Article 9 : Rémunération des heures supplémentaires

Le dépassement de la durée du travail est rémunéré de la même manière que le dépassement de la durée du travail par un travailleur permanent de l'utilisateur.

Article 10 : Retenues sur la rémunération. Seules les retenues suivantes peuvent être imputées sur la rémunération de l'intérimaire :

1. Les retenues effectuées en application de la législation fiscale, de la législation relative à la sécurité sociale et des dispositions basées sur des conventions particulières ou collectives concernant des avantages complémentaires de sécurité sociale ;
2. Les amendes infligées en vertu du présent règlement de travail ;
3. Les indemnités et dommages-intérêts sanctionnant la responsabilité de l'intérimaire à condition que l'intérimaire ait été informé, au début de la prestation, du règlement de l'utilisateur en la matière ou qu'un accord ait été conclu après la survenance du fait dommageable, accord reconnaissant la responsabilité de l'intérimaire et fixant le montant de la retenue à effectuer, ou encore à condition qu'un jugement ait été rendu en l'espèce. La retenue ne peut excéder 1/5 de la rémunération nette, sauf si l'intérimaire a agi par dol/avec intention ou lorsque le travailleur a mis volontairement fin à son engagement.
4. Les avances en argent faites par l'entreprise de travail intérimaire sur une rémunération non encore gagnée;
5. Le cautionnement destiné à garantir l'exécution des obligations de l'intérimaire, pour autant que celui-ci soit prévu dans une CCT conclue chez l'utilisateur ou dans la Commission Paritaire dont celui-ci relève.

Article 11 : Saisies et cessions de rémunération. Les saisies ou cessions de rémunération sont effectuées aux conditions et dans les limites prévues par la loi du 12 avril 1965 et par le code judiciaire.

Article 12 : Remboursement de montants indûment perçus

L'intérimaire s'engage à restituer sans délai les sommes qui lui auraient été indûment versées.

L'entreprise de travail intérimaire s'engage à se concerter avec le travailleur intérimaire à propos des modalités de remboursement et de l'application d'une retenue raisonnable tenant compte de la rémunération de l'intérimaire.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

CHAPITRE V : suspension de l'exécution du contrat de travail :

Article 13 : Maladie ou accident autre qu'un accident du travail

1. Incapacité survenant sur le lieu de travail. L'intérimaire qui, après son arrivée sur le lieu de travail, ne peut entamer ou poursuivre son travail en raison d'une maladie subite, avertit immédiatement l'utilisateur de sa situation et informe l'entreprise de travail intérimaire qu'il/elle a quitté le travail.
2. Obligation d'information et de remise d'un certificat médical. L'intérimaire qui, à la suite d'une maladie ou d'un accident de la vie privée, ne peut pas se rendre à son travail, est tenu(e) d'avertir immédiatement l'entreprise de travail intérimaire.
3. L'absence doit être justifiée au moyen d'un certificat médical qui :
 - Est remis ou envoyé dans les 2 jours ouvrables à compter du début de l'incapacité (la date d'envoi du mail ou le cachet de la poste faisant foi) ;
 - Mentionne la date de l'examen pratiqué et la durée probable de l'incapacité de travail ;
 - Mentionne s'il s'agit d'une nouvelle incapacité ou d'une rechute ;
 - Mentionne si l'intérimaire est ou non en état de se déplacer ou de se rendre chez le médecin à désigner par l'employeur (autorisation ou non de quitter le domicile).

Si le certificat médical n'est pas remis ou pas remis en temps voulu (la date d'envoi du mail ou le cachet de la poste faisant foi), le travailleur intérimaire n'a pas droit au salaire garanti pour les jours qui précèdent la date de remise ou d'envoi du certificat, excepté si cette obligation n'a pas pu être respectée pour cause de force majeure.

4. Obligation d'information et de remise d'un certificat médical en cas de prolongation. Lorsque l'incapacité de travail initiale est prolongée, l'intérimaire doit informer immédiatement l'entreprise de travail intérimaire. La prolongation de l'incapacité doit être justifiée au moyen d'un nouveau certificat médical qui doit être remis ou envoyé dans les 2 jours ouvrables après notification de la prolongation de la maladie (la date d'envoi du mail ou le cachet de la poste faisant foi). Si le certificat médical n'est pas remis ou pas remis en temps voulu (la date d'envoi du mail ou le cachet de la poste faisant foi), le travailleur intérimaire n'a pas droit au solde éventuel du salaire garanti pour les jours d'incapacité qui précèdent la date de remise ou d'envoi du certificat, excepté si cette obligation n'a pas pu être respectée pour cause de force majeure.
5. Obligation d'information et de remise d'un certificat médical en cas de rechute. La rechute est l'incapacité qui survient, après la reprise du travail, dans les 14 jours calendrier qui suivent une période d'incapacité précédente.

L'intérimaire doit avertir - ou faire avertir - immédiatement l'entreprise de travail intérimaire de son incapacité à se rendre au travail et remettre ou envoyer dans les 2 jours ouvrables (la date d'envoi du mail ou le cachet de la poste faisant foi) un certificat médical qui mentionne si la nouvelle incapacité résulte d'une autre cause que la maladie ou l'accident (autre qu'un accident du travail) précédent(e).

Si cette mention ne figure pas sur le certificat médical, il est supposé que les deux incapacités résultent de la même maladie, et cette présomption peut être réfutée uniquement si un nouveau certificat est produit dans un délai raisonnable et confirme que l'incapacité de travail avait une autre cause.

Article 14 : Accident du travail ou accident sur le chemin du travail

En cas d'absence due à un accident de travail ou à un accident sur le chemin du travail, il faut respecter les mêmes dispositions et formalités qu'en cas d'interruption du travail consécutive à une maladie ou à un accident autre qu'un accident du travail.

Tout accident de travail doit être communiqué le plus rapidement possible à l'entreprise de travail intérimaire.

Tout accident sur le chemin du travail doit être communiqué le plus rapidement possible à l'entreprise de travail intérimaire, et en tout cas dans un délai de deux jours ouvrables, en indiquant le lieu de l'accident, l'heure, les circonstances, les témoins, etc.

L'intérimaire qui, à la suite d'un accident de travail, a besoin de soins médicaux doit s'adresser à son médecin traitant ou à un service d'urgence de l'hôpital le plus proche.

L'entreprise de travail intérimaire a contracté une assurance contre les accidents de travail et les accidents sur le chemin du travail auprès de la compagnie mentionnée à la première page du présent règlement de travail. Les intérimaires sont tenus de se conformer aux instructions et renseignements fournis par la compagnie d'assurances et par l'entreprise de travail intérimaire.

L'entreprise de travail intérimaire a l'obligation de déclarer à sa compagnie d'assurances accidents du travail tout accident pouvant donner lieu à l'application de la loi sur les accidents du travail, et ce dans les 8 jours calendrier à compter du lendemain de l'accident.

Article 15 : Congés de circonstance (petits chômages)

L'intérimaire a le droit de s'absenter du travail avec maintien de sa rémunération normale, à l'occasion d'événements familiaux particuliers, pour l'accomplissement d'obligations civiques ou de missions civiles et en cas de comparution personnelle ordonnée en justice etc., dans les mêmes conditions que celles qui s'appliquent au personnel fixe de l'utilisateur.

Article 16 : Absence pour raisons impérieuses. L'intérimaire a le droit de s'absenter du travail pour raisons impérieuses. Ces absences ne sont pas rémunérées, sauf dispositions contraires d'application dans l'entreprise utilisatrice.

La réglementation relative aux absences pour raisons impérieuses, qui est d'application dans l'entreprise de l'utilisateur ou dans le secteur de celui-ci, vaut aussi pour les intérimaires. S'il n'est pas prévu de dispositions particulières dans l'entreprise de l'utilisateur ou dans le secteur de celui-ci, ce sont les dispositions de la CCT no 45 du 19 décembre 1989 instaurant un congé pour raisons impérieuses qui s'appliquent aux intérimaires.

CHAPITRE VI : droits et obligations des parties

Article 17 : Droits et obligations du personnel de surveillance

L'utilisateur exerce la surveillance sur les intérimaires sur le lieu de travail. Les personnes chargées de cette surveillance sont responsables, chacune dans son domaine de compétence, de la bonne exécution du travail par les intérimaires qui sont placés sous leur supervision et du respect des conditions de travail en vigueur.

Article 18 : Arrivée tardive et départ anticipé ; une arrivée tardive, une interruption du travail et un départ anticipé ne sont pas autorisés pour des affaires personnelles pouvant se régler en dehors des heures de travail normales. Le travailleur intérimaire ne peut s'absenter de son travail chez l'utilisateur sans avoir préalablement demandé l'autorisation pour ce faire à l'entreprise de travail intérimaire. L'intérimaire qui s'absente de son travail sans autorisation perd le droit à sa rémunération pour les heures non prestées. Il/elle peut en outre être considéré(e) comme étant en situation d'absence illégitime.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Article 19 : Absence justifiée. L'intérimaire est tenu(e) de justifier chaque absence. Si l'intérimaire se présente avec retard ou n'arrive pas au travail pour une cause survenue sur le chemin du travail et indépendante de sa volonté, il/elle doit avertir immédiatement l'entreprise de travail intérimaire.

Il/elle ne conserve sa rémunération normale pour cette absence que s'il/elle a pu prouver les raisons de son retard ou de son absence, conformément à l'article 27 de la loi du 3 juillet 1978 sur les contrats de travail.

Article 20 : Responsabilité. Tout intérimaire répond de l'utilisation appropriée du matériel et des marchandises qui sont mis à sa disposition : à savoir :

- Bâtiments; installations; machines;
- équipements; équipements de protection individuelle;
- vêtements de travail.

L'intérimaire est tenu(e) de restituer en bon état à l'utilisateur ou à l'entreprise de travail intérimaire les matières premières non employées et le matériel (documents, etc.) qui ont été mis à sa disposition pour lui permettre d'exécuter son travail.

L'intérimaire n'est pas tenu responsable des détériorations ou de l'usure dues à l'usage normal du matériel et des marchandises ni de la perte accidentelle de ceux-ci.

En cas de détérioration ou destruction de matériel ou de marchandises, des dommages-intérêts pourront être réclamés à l'intérimaire, lorsque celui/celle-ci s'est rendu(e) coupable d'une négligence grave, d'une faute professionnelle lourde ou d'une faute légère présentant un caractère habituel, conformément à l'article 18 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Les dommages-intérêts dus en vertu de l'alinéa précédent sont fixés après les faits par accord entre les parties ou par décision de justice ; ils peuvent être retenus sur la rémunération de l'intérimaire (cf.

Article 10,3 0). La retenue ne peut excéder 1/5 de la rémunération en espèces due à chaque paie après déduction des retenues effectuées en vertu de la législation fiscale, de la législation de sécurité sociale et en vertu de conventions particulières ou collectives concernant les avantages complémentaires de sécurité sociale. Cette limite n'est pas applicable lorsque le travailleur a agi par dol ou lorsque le travailleur a mis volontairement fin à son engagement.

A la fin de l'engagement, l'intérimaire restitue spontanément à l'utilisateur ou à l'entreprise de travail intérimaire tous les documents et le matériel qui ont été mis à sa disposition pendant l'exécution de son contrat de travail.

Les obligations mentionnées ci-dessus sont d'application à la fois vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire et vis-à-vis de l'utilisateur.

Article 21 : Discrétion. Il est interdit à l'intérimaire, tant au cours du contrat qu'après sa cessation, de divulguer, directement ou indirectement, les secrets de fabrication, secrets d'affaires ou secrets liés à des questions personnelles ou confidentielles, dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de sa mission. Il est également interdit à l'intérimaire de se livrer ou de coopérer à des actes de concurrence déloyale.

Les obligations et interdictions mentionnées ci-avant sont d'application à la fois vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire vis-à-vis de l'utilisateur et vis-à-vis de tiers (clients, sous-traitants,...).

Article 22 : Interdictions diverses et règles de déontologie.

1. Il est expressément interdit à l'intérimaire de se faire promettre ou d'accepter, directement ou indirectement, et à l'insu de l'entreprise de travail intérimaire ou de l'utilisateur, des rémunérations, cadeaux ou pots-de-vin.
2. Les intérimaires doivent s'abstenir de tout acte de concurrence déloyale, tant vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire que vis-à-vis de l'utilisateur.
3. Il est expressément interdit à l'intérimaire :
 - a. d'effectuer un autre travail que celui qui lui a été confié ;
 - b. de quitter son poste de travail ;
 - c. d'utiliser ou d'actionner une machine ou un appareil qui ne lui a pas été confié(e)
 - d. de fumer dans un local où c'est interdit.
 - e. de laisser entrer sans autorisation des personnes qui sont étrangères à l'entreprise.
 - f. de consommer de l'alcool ou d'apporter de l'alcool sur son lieu de travail
 - g. de consommer des drogues ou d'apporter des drogues sur son lieu de travail

Ceci est d'application à la fois vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire et vis-à-vis de l'utilisateur.

4. Les intérimaires sont tenus de se conformer aux dispositions qui sont d'application chez l'utilisateur dans le cadre de la CCT no 100 concernant la mise en œuvre d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues dans l'entreprise.

Article 23 : Renseignements personnels. Lors de son entrée en service, l'intérimaire communique le plus rapidement possible à l'entreprise de travail intérimaire tous les renseignements qui sont nécessaires à l'application de la législation sociale, et à l'obtention, la suspension ou l'annulation du droit à des allocations ou indemnités. Les intérimaires sont tenus de communiquer spontanément et le plus rapidement possible à l'entreprise de travail intérimaire toutes les modifications relatives à leur adresse, leur état civil, leur nationalité ou leurs charges familiales.

Les intérimaires qui sont soumis aux dispositions légales relatives aux travailleurs étrangers fournissent à l'entreprise de travail intérimaire une copie de leur carte d'identité et de leur permis de séjour et de travail en règle. L'intérimaire avertit aussi immédiatement l'entreprise de travail intérimaire de toute modification qui pourrait survenir. L'intérimaire est responsable en cas de négligence ou de retard dans la communication des renseignements prescrits et devra, le cas échéant, rembourser les allocations, indemnités ou interventions indûment perçues. L'entreprise de travail intérimaire peut demander à tout moment à l'intérimaire une copie de ses diplômes et/ou certificats.

Article 24 : Collecte et traitement de données à caractère personnel. Les données à caractère personnel qui sont collectées et enregistrées par l'entreprise de travail intérimaire lors de l'entrée en service de l'intérimaire et pendant la durée de son engagement sont utilisées, avec l'assistance éventuelle du secrétariat social, pour l'administration des salaires et du personnel. Il s'agit essentiellement des données qui figurent sur le compte individuel annuel.

Le traitement de ces données est soumis à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Tout intérimaire a le droit de demander à consulter les données à caractère personnel le concernant. S'il/si elle veut faire usage de ce droit, il/elle peut adresser une demande écrite au responsable du traitement, à savoir la cellule Back-Office à l'adresse mail : bo@humansupports.be. Cette demande est gratuite. L'intérimaire peut adresser une demande écrite à bo@humansupports.be en vue de faire rectifier ou supprimer des données à caractère personnel le concernant qui seraient erronées, incomplètes ou périmées.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

CHAPITRE VII : anti-discrimination

Article 25 : En application de la législation anti-discrimination et e.a. de la CCT du 3 octobre 2011 relative au code de bonnes pratiques visant à prévenir la discrimination, il est explicitement interdit de se livrer à une discrimination directe ou indirecte, d'inciter à la discrimination ou de pratiquer l'intimidation sur la base d'un des critères protégés, à savoir l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale.

Article 26: Sans préjudice du pouvoir d'appréciation du juge, le fait que l'intérimaire se livre à de la discrimination directe ou indirecte, incite à la discrimination ou pratique l'intimidation sur la base d'un des critères protégés par la législation anti-discrimination peut être considéré comme motif grave justifiant une rupture immédiate du contrat de travail par l'employeur sans préavis ni indemnité.

CHAPITRE VIII : prévention des risques psycho-sociaux au travail

Article 27: Définitions. Les risques psychosociaux au travail se définissent comme la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.

On entend par violence toute situation de fait où un travailleur ou toute autre personne à laquelle s'appliquent les dispositions concernant les risques psychosociaux au travail, est menacé(e) ou agressé(e) psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

Le harcèlement moral au travail se définit comme un ensemble de plusieurs conduites abusives similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment faire référence à l'âge, l'état civil, la naissance, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale, la nationalité, la prétendue race, la couleur de la peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, le sexe, l'orientation sexuelle, l'expression de genre et l'identité de genre.

Le harcèlement sexuel au travail se définit comme toute forme de comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Article 28 : Déclaration de principe. Tout intérimaire a le droit d'être traité avec respect et dignité. Les intérimaires doivent s'abstenir de tout acte de violence, harcèlement moral ou harcèlement sexuel au travail.

Article 29 : Procédure. Les intérimaires qui estiment subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail chez l'utilisateur, peuvent s'adresser à la personne de confiance et/ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux désigné(e) par le règlement de travail de l'utilisateur. Dans ce cas, c'est la procédure décrite dans ledit règlement qui s'applique.

Les intérimaires qui estiment subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail au sein de l'organisation de l'entreprise de travail intérimaire peuvent obtenir de l'aide ou des conseils auprès du Service externe pour la prévention et la protection au travail.

1. Mesures de prévention et information des intérimaires L'entreprise de travail intérimaire prend les mesures nécessaires pour protéger les intérimaires contre les risques psychosociaux au travail. L'entreprise de travail intérimaire fournit aux intérimaires toutes les informations nécessaires relatives à ces mesures de prévention, en particulier en ce qui concerne la procédure à suivre en cas de dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail.

2. Désignation d'un conseiller en prévention spécialisé L'entreprise utilisatrice désigne un conseiller en prévention qui est spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail et qui est chargé d'accomplir dans l'entreprise différentes missions en ce qui concerne l'ensemble des risques psychosociaux au travail. Il/elle participe notamment à l'élaboration de mesures de prévention, il/elle assiste l'entreprise dans le cadre de l'analyse générale des risques et il/elle peut intervenir aussi bien dans la phase informelle que dans la phase formelle de la procédure interne.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux a dans ce cadre essentiellement une compétence consultative.

3. Désignation d'une personne de confiance : la responsable du service RH est désigné(e) pour intervenir de manière tout à fait indépendante en qualité de personne de confiance. Il/elle est chargé(e) d'accueillir et de conseiller la personne qui déclare subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, mais uniquement pour ce qui concerne le volet informel. La personne de confiance s'efforce de réconcilier les parties. Elle intervient rapidement et de manière parfaitement impartiale.

4. Procédure interne Dans la mesure du possible, on recherche en premier lieu une solution au cours d'un entretien direct entre les parties.
 - a. Intervention psychosociale informelle. Si cette tentative n'a pas produit de résultats satisfaisants ou est impossible, la personne qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail prend contact avec la personne de confiance indiquée ci-dessus, à moins qu'elle préfère s'adresser directement au conseiller en prévention aspects psychosociaux compétent. La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux entend le travailleur dans un délai de 10 jours calendrier après le premier contact et l'informe de la possibilité de parvenir à une solution de manière informelle. La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux signe un document dans lequel est acté le type d'intervention psychosociale informelle que le demandeur a choisi. Ce document est également daté et signé par le demandeur qui en reçoit une copie. La personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux agissent uniquement avec l'accord du travailleur concerné. Le processus de conciliation requiert l'accord des deux parties. Si le travailleur ne souhaite pas qu'une solution soit recherchée de manière informelle, qu'il souhaite mettre un terme à cette procédure, que l'intervention ne débouche pas sur une solution ou que les faits ou la charge psychosociale persistent après l'intervention, le travailleur peut introduire une demande d'intervention formelle auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

- b. Intervention psychosociale formelle Le travailleur ne peut introduire une demande d'intervention formelle qu'auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Un entretien personnel doit avoir eu lieu au préalable. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux a ainsi que le travailleur qui souhaite introduire la demande veillent à ce que l'entretien personnel ait lieu dans un délai de 10 jours calendrier à partir du moment où le travailleur exprime sa volonté d'introduire la demande. La demande d'intervention psychosociale formelle est actée dans un document daté et signé par le demandeur. Ce document contient la description de la situation de travail problématique ainsi que la demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées, et est transmis au conseiller en prévention aspects psychosociaux. Celui-ci signe une copie de la demande et la transmet au demandeur. Cette copie a valeur d'accusé de réception. Si la demande est envoyée par lettre recommandée à la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux a le pouvoir de refuser l'introduction de la demande lorsque la situation décrite par le demandeur ne concerne pas des risques psychosociaux au travail. La notification du refus de la demande doit avoir lieu dans les 10 jours calendrier qui suivent la réception de la demande.
- c. Demande à caractère collectif. Si la demande a trait à des risques qui présentent principalement un caractère collectif, il appartient au conseiller en prévention aspects psychosociaux d'avertir l'employeur et de l'informer qu'il doit réagir à cette demande dans un délai de 3 mois. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe le demandeur qu'il s'agit d'une demande à caractère collectif et que l'employeur doit réagir dans un délai de 3 mois. L'employeur est tenu d'avoir une concertation avec le comité pour la prévention et la protection au travail ou la délégation syndicale, après quoi il prend une décision sur la suite qu'il compte réserver à la demande. En fonction de cette décision, le conseiller en prévention aspects psychosociaux effectue, à la demande de l'employeur et dans un délai de 6 mois à partir du moment où la demande a été introduite, une analyse des risques relative à la situation de travail du demandeur et rend à l'employeur un avis contenant notamment les résultats de cette analyse ainsi que des propositions sur les mesures collectives et individuelles à prendre. Lorsque la santé du demandeur risque de subir une atteinte grave, le conseiller en prévention aspects psychosociaux, lors du traitement de la demande par l'employeur, propose des mesures de prévention à caractère conservatoire. Si le problème de nature psychosociale est résolu par les mesures que l'employeur a prises, cela met fin au traitement de la demande par le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Si l'employeur ne donne pas suite à la demande, s'il décide de ne pas prendre de mesures ou si le demandeur estime que les mesures de prévention ne sont pas adaptées à sa situation individuelle, le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit reprendre le traitement de la demande, à condition de ne pas avoir été impliqué dans le traitement de la demande par l'employeur et sous réserve de l'accord du travailleur.
- d. Demande à caractère individuel Si la demande a trait à des risques présentant principalement un caractère individuel, le conseiller en prévention aspects psychosociaux avertit l'employeur par écrit dans les meilleurs délais et lui communique l'identité du demandeur. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux examine la situation en toute impartialité et entend les personnes qu'il juge utile. Le conseiller en prévention clôture son travail en rédigeant un avis à l'intention de l'employeur. Cet avis doit être rendu à l'employeur dans un délai de 3 mois. Le délai peut être prolongé de 3 mois maximum, moyennant justification écrite adressée à l'employeur, au demandeur et aux personnes directement impliquées. Moyennant l'accord du demandeur, la personne de confiance qui était impliquée dans la phase informelle peut recevoir une copie du rapport. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe par écrit le demandeur et les autres personnes directement impliquées de la date de remise de son avis à l'employeur, des mesures de prévention proposées et de la justification de ces mesures. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique les propositions de mesures de prévention et leurs justifications au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail. Dans un délai d'un mois, l'employeur qui a l'intention de prendre des mesures individuelles avertit le demandeur par écrit. Si ces mesures modifient les conditions de travail du demandeur, l'employeur est tenu d'entendre le demandeur et lui fournir une copie de l'avis. Le demandeur peut se faire assister par une personne de son choix. Dans un délai de deux mois après réception de l'avis, l'employeur informe par écrit le conseiller en prévention aspects psychosociaux, le demandeur, les autres personnes directement impliquées et le conseiller en prévention interne quant aux suites qu'il donne à l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux.
- e. Intervention psychosociale formelle pour faits de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail. Lorsque la demande d'intervention psychosociale formelle a trait, selon le travailleur, à des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, on applique les mêmes dispositions que pour une demande d'intervention psychosociale formelle avec quelques particularités :
 - i. Le document daté et signé comprend les données suivantes :
 - ii. La description précise des faits constitutifs, selon le travailleur, de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail
 - iii. Le moment et l'endroit où ces faits se sont déroulés L'identité de la personne mise en cause.
 - iv. La demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre un terme aux faits dénoncés.
 - v. Cette demande peut être refusée par le conseiller en prévention aspects psychosociaux lorsque la situation décrite par le demandeur n'implique manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. La notification du refus ou de l'acceptation de la demande a lieu au plus tard dans les 10 jours calendrier après réception de la demande.
 - vi. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux, après réception de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail, informe immédiatement l'employeur du fait que le travailleur qui a introduit cette demande bénéficie d'une protection contre d'éventuelles représailles. Cette protection ne s'applique que si le conseiller en prévention aspects psychosociaux accepte la demande.
 - vii. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique le plus rapidement possible à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés.
 - viii. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux entend les personnes, témoins ou autres qu'il juge utile d'entendre.
 - ix. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe l'employeur du fait que les témoins directs bénéficient d'une protection contre d'éventuelles représailles et communique l'identité des témoins. Le cas échéant, l'employeur veille à la réaffectation professionnelle de la personne qui déclare subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, et prend les mesures nécessaires pour accompagner cette personne dans le cadre de sa réaffectation. Sans préjudice de la procédure interne décrite ci-dessus, les premières personnes de contact du travailleur restent l'employeur ou les membres de la ligne hiérarchique qui sont directement compétents pour apporter une solution au problème posé.

5. Procédure externe. Lorsque l'employeur ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu de la réglementation concernant les risques psychosociaux au travail, le travailleur peut s'adresser au Contrôle du Bien-être au travail, et il peut intenter une action auprès des cours et tribunaux. Les parties doivent toutefois donner priorité à un règlement à l'amiable du conflit.
6. Sanctions. Il ne peut être pris de sanctions à l'encontre de l'intérimaire qui a introduit une plainte, sauf en cas de dénonciation injurieuse ou calomnieuse. Compte tenu de la gravité des faits, l'intérimaire qui s'est rendu coupable de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ou qui a recouru abusivement à la procédure de plainte est passible d'une des sanctions prévues à l'article 32.

CHAPITRE IX : fin du contrat de travail

Article 30 : Clause d'essai. La durée de la période d'essai de chaque intérimaire est mentionnée sur le contrat de travail. Sauf mention contraire, les trois premiers jours ouvrables sont considérés comme période d'essai. Jusqu'à l'expiration de cette période, chacune des parties peut mettre fin au contrat, sans préavis ni indemnité.

En cas de contrats successifs dans la même fonction chez le même utilisateur, la période d'essai s'applique uniquement pour le premier contrat de travail.

Article 31 : Dispositions générales concernant la fin du contrat de travail intérimaire. En cas de rupture d'un contrat conclu pour une durée déterminée ou pour un travail nettement défini avant l'échéance convenue ou avant l'achèvement du travail, la partie qui prend l'initiative de la rupture est tenue de payer à l'autre partie une indemnité égale à la rémunération restant à échoir jusqu'au terme, sans que cette indemnité puisse toutefois excéder le double de celle qui aurait dû être payée si le contrat avait été conclu pour une durée indéterminée.

En ce qui concerne les contrats de travail intérimaire, l'entreprise de travail intérimaire est dispensée de payer l'indemnité prévue à l'alinéa précédent, quand c'est l'utilisateur qui a pris l'initiative de la rupture et dans la mesure où l'entreprise de travail intérimaire propose à l'intérimaire pour la période restant à courir une mission de remplacement équivalente pour ce qui est de la rémunération et des conditions de travail.

Article 32 : Motifs graves et sanctions

1. Motifs graves. Sans préjudice du jugement du Tribunal du travail qui est souverain, peuvent entre autres être considérés comme motifs graves les faits suivants :
 - a. des absences injustifiées répétées en dépit des avertissements de l'entreprise d'intérim,
 - b. le refus d'exécuter le travail confié et tout acte manifeste d'insubordination,
 - c. le non-respect des règles élémentaires de sécurité ;
 - d. la négligence grave et volontaire ;
 - e. le vol ;
 - f. la falsification de feuilles de prestations ;
 - g. la consommation d'alcool ou de drogues sur le lieu de travail. Cette disposition est d'application à la fois vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire et vis-à-vis de l'utilisateur.
2. Sanctions. Les manquements du travailleur intérimaire aux obligations de son contrat et au présent règlement de travail qui ne constituent pas des motifs graves justifiant une rupture du contrat, peuvent être sanctionnés de la façon suivante :
 - a. recevoir un rappel à l'ordre verbal ou écrit ;
 - b. recevoir une mise en demeure écrite ;
 - c. recevoir une amende de 10 euros à 500 euros se limitant à un cinquième du salaire net journalier ;
 - d. être licencié.

Lorsque la peine appliquée est une amende, celle-ci est inscrite avant la prochaine date de paiement des salaires dans le registre des amendes et le produit des amendes retenues sera utilisé pour les cadeaux au personnel, y compris par exemple un cadeau de mariage, un cadeau de naissance, un cadeau de Saint Nicolas,.... Le travailleur peut interjeter appel d'une sanction qui lui est imposée. A cet effet, il doit présenter une objection motivée à la SA Human Supports, dans les trois jours après avoir pris connaissance de la peine. Il peut se faire assister en tout temps par un représentant syndical ou d'un avocat. Human Supports fournira une réponse définitive dans les trois jours ouvrables suivant ladite notification.

CHAPITRE X : hygiène, santé et sécurité au travail

Article 33 : Pour leur propre sécurité, les intérimaires sont tenus de se conformer aux directives générales données en la matière par l'entreprise de travail intérimaire ou par les personnes chargées de la surveillance. Cette disposition est d'application à la fois vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire et vis-à-vis de l'utilisateur. Les intérimaires sont tenus de respecter toutes les prescriptions particulières en matière d'hygiène qui leur ont été communiquées individuellement ou au moyen d'un avis à l'ensemble du personnel.

Cette disposition est d'application à la fois vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire et vis-à-vis de l'utilisateur.

Outre l'examen médical qui peut être imposé avant l'engagement de l'intérimaire ou les examens médicaux qui sont obligatoires en vertu du Règlement Général pour la Protection du Travail et du Code du Bien-être, l'entreprise de travail intérimaire peut demander au médecin du travail d'examiner un intérimaire (par exemple, après une maladie ou une épidémie). Dans ce cas, le médecin du travail décide de manière autonome s'il donne suite ou non à cette demande.

1. Soins médicaux d'urgence. Une trousse de secours pour les premiers soins est à la disposition du personnel à (indiquer l'endroit) auprès de l'utilisateur/du client.
Le travailleur est obligé :
 - d'exécuter son travail avec soin, probité et conscience, au temps, au lieu et dans les conditions convenues ;
 - d'agir conformément aux ordres et aux instructions qui lui sont donnés par l'employeur, ses mandataires, ses préposés et l'entreprise utilisatrice, en vue de l'exécution du contrat ;
 - de s'abstenir, tant au cours du contrat qu'après sa cessation, de divulguer les secrets de fabrication ou d'affaires, ainsi que le secret de toute affaire à caractère personnel ou confidentiel dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de son activité

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

professionnelle ou de se livrer ou de coopérer à tout acte de concurrence déloyale. Une concurrence loyale peut être menée par le travailleur après la fin du contrat, sous réserve de l'application d'une éventuelle clause de non-concurrence;

- s'abstenir de tout ce qui peut nuire soit à sa propre sécurité, celle de ses collègues, de l'employeur ou de tiers;
- de restituer en bon état à l'employeur les instruments de travail et les matières premières qui lui sont confiés.

2. Responsabilité du travailleur (=intérimaire) Au cours de l'exécution de son contrat, le travailleur peut être amené à commettre des fautes ou des erreurs qui entraînent un dommage à l'employeur ou à un tiers (autre travailleur, entreprise utilisatrice,...). Dans les deux cas, sa responsabilité civile est limitée.
3. Responsabilité du travailleur vis-à-vis de l'employeur.
 - Dol: Il s'agit d'une faute intentionnelle qui suppose toujours la volonté de nuire.
 - Faute lourde: Il s'agit d'une faute à ce point grossière et excessive qu'elle est inexcusable dans le chef de celui qui la commet.

Exemples: fumer dans un local où sont entreposées des matières inflammables malgré un panneau d'interdiction, passer en-dessous d'un pont avec un camion trop haut malgré un panneau de signalisation, ...

- Faute légère à caractère habituel: il s'agit d'une faute légère à laquelle une personne normalement attentive reste exposée. Elle doit avoir un caractère répétitif.

Exemple: par suite de distraction, un travailleur commet des erreurs répétées dans la caisse d'un magasin. Le travailleur n'est pas responsable d'un trou de caisse si cette erreur n'arrive pas fréquemment.

4. Le travailleur n'est pas responsable de l'usure due à l'usage normal des outils de travail ou du véhicule professionnel mis à sa disposition, ni de leur perte accidentelle et involontaire. Lorsque la responsabilité du travailleur est engagée, il est tenu de réparer le préjudice causé à l'employeur. Le montant des dommages et intérêts doit être fixé de commun accord (ou, à défaut, par le juge) et uniquement après les faits ayant engagé la responsabilité du travailleur. Les dommages et intérêts fixés peuvent être retenus sur la rémunération due au travailleur mais ne peuvent dépasser 1/5ème de cette rémunération. Cette limite n'est pas applicable lorsque le travailleur a agi par dol.
5. Responsabilité du travailleur vis-à-vis de tiers Le tiers est toute personne autre que l'employeur, à savoir par exemple un autre travailleur de l'entreprise ou une personne qui lui est étrangère.

La responsabilité civile du travailleur est également limitée aux cas de faute intentionnelle, de faute lourde et de faute légère habituelle. Cette règle ne vise qu'à limiter la responsabilité du travailleur lui-même. L'employeur reste civilement responsable de tout dommage causé à un tiers par une faute quelconque du travailleur. En cas d'accident, les premiers soins sont assurés par : L'intérimaire qui est victime d'un accident de travail dispose du libre choix du médecin, du pharmacien et de l'établissement de soins. L'utilisateur communique aux intérimaires l'endroit où est situé le service de secours, ainsi que le nom de la personne chargée des premiers soins en cas d'accident du travail.

CHAPITRE XI : comité conseil d'entreprise et service d'inspection

Article 34 : Conseillers en prévention, CPPT, CE, Délégation syndicale

Les noms des conseillers en prévention, les noms des membres du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail, ainsi que les noms des membres du Conseil d'Entreprise ou de la délégation syndicale sont mentionnés en annexe 2.

Article 35 : Services de contrôle et d'inspection Les fonctionnaires et agents qui sont chargés du contrôle de l'application des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des travailleurs sont joignables aux adresses suivantes :

- Contrôle des lois sociales
- Contrôle du bien-être au travail
- Inspection sociale

CHAPITRE XII : communication, entrée en vigueur et signature

Le présent règlement a été établi et soumis de manière régulière à l'avis des travailleurs, conformément aux dispositions de la loi du 8 avril 1965. Une copie de ce règlement a été transmise au Contrôle des lois sociales du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale. Numéro d'enregistrement auprès du Contrôle des lois sociales Date d'entrée en vigueur.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

CHARTRE DEONTOLOGIQUE HUMAN SUPPORTS

1. Il est expressément interdit à l'intérimaire :
 - a. de se faire promettre ou d'accepter, directement ou indirectement, et à l'insu de l'entreprise de travail intérimaire ou de l'utilisateur, des rémunérations, cadeaux ou pots-de-vin.
 - b. d'effectuer un autre travail que celui qui lui a été confié ;
 - c. de quitter son poste de travail ;
 - d. d'utiliser ou d'actionner une machine ou un appareil qui ne lui a pas été confié(e)
 - e. de fumer dans un local où c'est interdit ;
 - f. de laisser entrer sans autorisation des personnes qui sont étrangères à l'entreprise.
 - g. de consommer ou d'apporter de l'alcool sur son lieu de travail.
 - h. de consommer ou d'apporter des drogues sur son lieu de travail.
2. Les intérimaires sont tenus de se conformer aux dispositions qui sont d'application chez l'utilisateur dans le cadre de la CCT 100 concernant la mise en œuvre d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues dans l'entreprise.
3. En travaillant avec Human Supports l'intérimaire s'engage à :
 - a. se comporter dans son travail de manière professionnelle dans le strict respect des normes légales tant au niveau sécurité qu'en matière d'hygiène de travail.
 - b. se mettre au courant dans les meilleurs délais des procédures internes et de l'organisation.
 - c. se montrer courtois envers le personnel en place ainsi qu'avec les clients.
 - d. être solidaire avec le personnel par rapport aux clients.
 - e. s'abstenir d'émettre tout jugement sur le mode d'organisation.
 - f. respecter les horaires de travail prévus.
4. doivent s'abstenir de tout acte de concurrence déloyale, tant vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire que vis-à-vis de l'utilisateur.

Ceci est d'application à la fois vis-à-vis de l'entreprise de travail intérimaire et vis-à-vis de l'utilisateur.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

DESCRIPTION ET FONCTIONS

Général :

Cette documentation « personnel de restauration » fait la différence entre le personnel en cuisine, en salle et en restauration rapide.

Ces métiers s'exercent dans des restaurants, cafétérias, cantines scolaires ou collectivités (homes, hôpitaux,...), restaurant d'entreprise, traiteur... Toutes les tâches, tant en cuisine, qu'en salle doivent être effectuées en respectant :

- **L'environnement**, par ex. tri des déchets, utilisation de produits non nocifs.
- **Les normes d'ergonomie**, par ex. utilisation d'un chariot en salle, bonne méthode pour soulever les bacs de boisson.
- **Les règles de sécurité et d'hygiène (HACCP)**.

Cuisine :

En cuisine, on distingue selon leurs compétences ou qualifications en ordre décroissant, le cuisinier, le chef de partie, le commis, ... qui exécutent les différentes phases qui permettent la préparation de mets. Ces différentes phases sont :

- 1) La mise en place**
 - a) **Réunir le matériel et les matières premières nécessaires** à la réalisation des préparations chaudes et froides.
 - b) **Nettoyer**, laver, éplucher, couper, cuire les légumes.
 - c) **Préparer** les garnitures, sauces, potages, entrées, desserts, etc...
 - d) **Habiller** les viandes, volailles, gibiers, poissons.
- 2) Le service**
 - a) **Préparer et achever** les plats (chauds ou froids).
 - b) **Disposer et garnir** les aliments sur assiette ou sur plat.
- 3) La remise en ordre**
 - a) **Conserver** les denrées alimentaires : respecter la chaîne du froid et assurer la rotation du stock (first in, first out).
 - b) **Débarrasser**, nettoyer et remettre en ordre la cuisine.
- 4) Le rangement et le contrôle des produits réceptionnés** (emballage, date de péremption).

Salle :

Travailler en salle sous-entend :

- 1) L'entretien du matériel de salle et du mobilier**
- 2) La mise en place**
 - a. **Disposer les tables**, les chaises et le matériel de service.
 - b. **dresser la table**
 - c. **remplir les frigos** de boissons et rassembler les matières premières pour les apéritifs, les desserts, le café.
 - d. **organiser** l'office, disposer les tables de service.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Restauration :

- 1) **L'accueil des clients**
 - a. **Saluer** le client, s'occuper du vestiaire et attribuer les tables aux clients.
 - b. **Présenter** les menus, la carte de boissons, faire des suggestions.
 - c. **Répondre aux questions** à l'égard du menu, des boissons et prendre les commandes.
- 2) **Le service**
 - a. **Transmettre les commandes** au personnel de cuisine et du bar, adapter les couverts aux mets choisis.
 - b. **Servir** les plats et les boissons commandés
 - c. **Remettre l'addition** aux clients et percevoir le règlement.
 - d. **Débarrasser** et redresser les tables.
- 3) **La remise en ordre**
 - a. **Débarrasser** toutes les tables à la fin du service.
 - b. **Ranger le matériel** de service, les nappes et les serviettes, les décorations, les vidanges, la salle, l'office.

Restauration rapide :

La restauration rapide consiste en la vente d'aliments ou de boissons présentés dans des conditionnements jetables que l'on peut consommer sur place ou emporter, par exemple : sandwich bar, viennoiserie, fast-food, self-service. Le travail comprend 3 facettes :

- 1) **Le travail en cuisine :**
 - a. **Régler les appareils** de cuisine : four, grill, friteuse... et disposer les composants nécessaires à la préparation.
 - b. **Composer les assortiments** de salades, faire la pâte à pizza...
 - c. **Préparer les commandes**
 - d. **nettoyer** les installations de cuisson et les postes de travail.
- 2) **le travail au comptoir :**
 - a. **Gérer les commandes** des clients.
 - b. **Veiller à la fraîcheur** des aliments et respecter les délais de consommation.
 - c. **Assurer la caisse**
- 3) **le travail en salle :**
 - a. **Maintenir la salle propre**: débarrasser et nettoyer les tables, disposer les chaises, nettoyer la salle.
 - b. **Compléter les stocks**, changer les serviettes, les poubelles, etc...
 - c. **Surveiller la propreté** des toilettes.

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

SECURITE, RISQUES ET MESURES DE PREVENTION

En général

Risques	Conséquences sur la santé	Prévention et Protection		Conseils
		Collective	Individuelle	
Contamination des aliments	Intoxication alimentaire	     	- Formation HACCP avec e.a. hygiène personnelle - Port de la coiffe - En cas de rhume : masque nez-bouche	- Veillez à votre hygiène personnelle En salle : - Soyez propre et travaillez sans odeur perceptible - Vos vêtements, votre coiffure et vos bijoux ne peuvent pas être un danger pour les clients * Fiche d'instruction : 3 : se laver les mains 10 : hygiène personnelle en cuisine
Contact avec les nattes de nourriture et de boissons	- Contamination du personnel - Plaie - Plaie		Gants à usage unique	Veillez à votre hygiène personnelle * Fiche d'instruction : 3 : se laver les mains
- Coupures : - Couteaux - Équipements : trancheuse, malaxeuse, ... - Ustensiles - Verrerie, vaisselle - Surfaces de préparation - Manipulation de la volaille ou du gibier	- Plaies - Amputation		- Gants spécifiques - Surveillance de santé (pour la manipulation de la volaille ou du gibier) : vaccination antitétanique	- Utilisez les protections des trancheuses, malaxeuses, ... - Éliminez les verres ou la vaisselle brisés ou endommagés * Fiche d'instruction : 6 : la trancheuse 7 : les 10 commandements du couteau 9 : ramasser les morceaux de verre
- Contact avec la chaleur : - Cuisinière, four, friteuse, grill, lave-vaisselle, ... - Chauffe-plats, plats, assiettes, ... - Eclaboussure de liquides : café, eau bouillante, ... - Sucre fondu qui colle à la peau	Brûlures	- Thermostat de sécurité sur les appareils - Isolation des appareils, des conduites 	- Gants isolants, maniques - Vêtement de travail adaptés : à longues manches, en coton	Apprenez les bonnes techniques d'utilisation
- Contact avec le froid : - Chambre froide - Aliments surgelés	Gélure (brûlure)		Gants isolants	
Utilisation de produits d'entretien	- Affections cutanées - Brûlure		Gants en PVC ou en latex	Utilisez des produits non irritants

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Risques	Conséquences sur la santé	Prévention et Protection		Conseils
		Collective	Individuelle	
• Glissade et chutes - Différence de niveaux - Sol gras, humide (condensation) - Présence d'épluchures de légumes	• Entorse • Fracture • Plaie...	• Signalisation des marches et des différences de niveaux • Revêtement de sol antidérapant • Ventilation adéquate (éviter la condensation)	• Chaussures antidérapantes adaptées	• Nettoyez régulièrement le sol • Entretenez la hotte (aspiration des fumées grasses) • Ne laissez pas les portes ouvertes des armoires, fours, lave-vaisselles...
• Chute d'objets sur les pieds	• Plaie • Contusion • Fracture...		• Port de chaussures de sécurité	
• Coup de feu • Travail à temps partiel • Service interrompu	• Stress et ses effets sur la santé			• Ayez une bonne organisation du travail
• Manutention manuelle de charges (lever, soulever, s'étirer) - Réception de marchandises lourdes - Déplacement des marmites lourdes, port des plateaux de service, des assiettes	• Lomalgies • Elongation musculaire	• Mise à disposition de chariot de cuisine	• Formation à la manipulation des charges	• Limitez les déplacements de marchandises et de personnes par une disposition adaptée • Placez les objets lourds à une hauteur adéquate • Adaptez la hauteur de la surface de travail • Utilisez le chariot de cuisine *Fiches d'instruction : 2 : manutention manuelle de charges 5 : gestes et postures horaires 8 : utilisation d'un chariot de cuisine
• Nuisance due au bruit : - Verres et vaisselle qui s'entrechoquent - Lave-vaisselle en fonctionnement	• Diminution de l'audition • Ennervement, stress	• Isolation des machines	• Protection auditive si > 85 dB(A)	
• Incendie	• Brûlure	• Matériel de lutte contre l'incendie : couverture anti-feu, extincteur		• Apprenez ce que vous devez faire en cas d'incendie (voir documentation technique « Incendie »)

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Signalisation particulière

Obligation			
Se laver les mains			
			
Le lavage des mains est obligatoire après l'usage des toilettes (AR du 11/10/1985)			
Port du béret		Résille, coiffe	
 			
Tablier de protection		Port de sur-chaussures	
 			
Défense			
Fumer	Amener des animaux	Porter des objets en métal	Entrer avec des bijoux
			
Manger et boire		Utiliser un GSM	
			
Recyclage			
Verre uniquement	Plastique uniquement	Papier uniquement	Carton uniquement
			
Danger			
Haute température			
			

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

La tenue de travail et les équipements de protection individuels



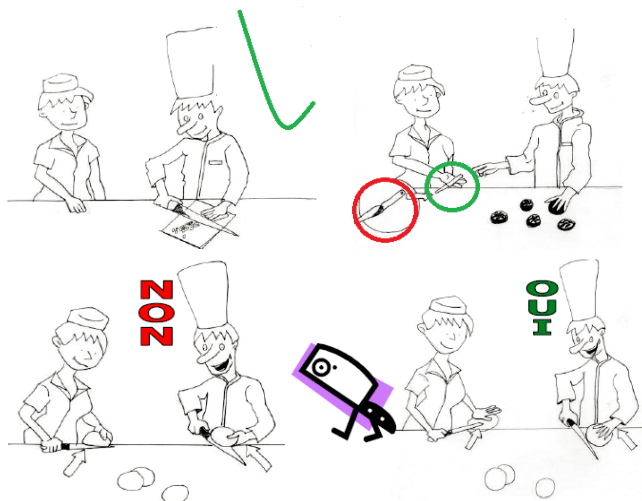
HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Consignes de sécurité

Utilisation de couteaux

- Utilisez le couteau approprié pour chaque tâche et assurez-vous qu'il est bien tranchant.
- Utilisez les planches ou blocs à hacher appropriés.
- Faites des mouvements qui écartent le couteau de soi pour couper, parer ou désosser.
- Après utilisation, nettoyez immédiatement le couteau (du dos vers le tranchant) ou mettez-le dans le lave-vaisselle.
- Ne laissez pas traîner les couteaux (par ex. dans l'évier) mais rangez-les sur les supports appropriés.
- Transportez les couteaux un à la fois et tenez-les le long de votre corps, la pointe vers le plancher.
- Portez des vêtements de protection : tablier et gants en mailles.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Utilisation d'une trancheuse

- Demandez les instructions pour utiliser et nettoyer la trancheuse.
- Montez les trancheuses sur une surface rigide.
- Utilisez les accessoires, e.a. les poussoirs.
- Assurez-vous que tous les protecteurs soient bien en place.
- Ne tranchez pas à la machine jusqu'à perdre prise de la pièce à trancher mais finissez plutôt au couteau.
- Après chaque usage, remettez la sélection d'épaisseur à zéro.
- Assurez-vous que la machine est débranchée avant de la nettoyer ou de dégager un obstacle.
- Nettoyez et essuyez les lames du dos vers le tranchant.



Important : Ne soyez pas gêné lors de l'utilisation de la trancheuse

- ☞ La machine est stable
- ☞ La trancheuse ne se trouve pas dans un passage étroit
- ☞ Il n'y a pas de passage de personnes et/ou de marchandises

Utilisation de robots culinaires

- Assurez-vous que tous les protecteurs soient bien en place pour empêcher l'accès aux lames.
- Utilisez un poussoir pour éviter le contact avec les lames.
- Eteignez et débranchez l'appareil avant de le nettoyer ou de changer les lames.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Utilisation frigidaire et surgélateur

L'utilisation correcte ainsi que l'organisation et la maintenance du frigidaire sont des éléments nécessaires afin d'assurer le respect de certaines normes d'hygiène, mais également les procédures imposées par l'utilisateur.

Etage	Température	Aliments
Tiroir du bas ou bac à légumes	6 – 10 °C	Fruits et légumes
Inférieur	2°C	Viandes et poissons
Milieu	4-5 °C	Produits laitiers, Œufs, Charcuterie
Intérieur porte	10 – 15 °C	Boissons et Beurre

La température du surgélateur doit être au minimum inférieur à -18°C.

Utilisation de cuisinières et fours

- Demandez les instructions pour utiliser et nettoyer les cuisinières et les fours.
- Vérifiez les brûleurs avant d'allumer les fours ou cuisinières à gaz (pour éviter de respirer des gaz dangereux ou de déclencher un incendie).
- Utilisez des casseroles et marmites de taille et de poids appropriés.
- Tournez les poignées des casseroles et marmites vers l'intérieur de la cuisinière (pour empêcher les gens de s'y accrocher et de les renverser).
- Eteignez les fours et les cuisinières quand ils ne servent pas.
- Mettez une étiquette interdisant l'utilisation d'un four qui doit être nettoyé ou réparé.
- Utilisez des gants secs pour manipuler les casseroles et marmites.
- Faites attention en utilisant les produits de nettoyage, surtout pour ceux sous forme de spray.

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Déplacement de chariots de cuisine

- Toujours ne manipuler qu'un seul chariot à la fois.
- Préférez de préférence le chariot par le côté arrière et non par les côtés latéraux. En le prenant par le côté latéral, vous risqueriez de vous cogner les mains contre toutes sortes d'obstacles : par exemple : portes, des montants de porte, des coins de table, etc ..
- Les chariots sont de préférence poussés, évitant ainsi aux objets se trouvant sur ces chariots de glisser. Par ailleurs, de cette manière, vous ne heurterez pas vos talons.
- Les Chariots qui roulent ou se manipulent difficilement ou dont les roues sont cassées. Signalez le défaut à votre responsable. Ne jouez pas au mécanicien.
- Ne chargez pas trop les chariots en hauteur ni trop lourdement ; placez toujours la charge la plus lourde en dessous.
- N'essayez pas de soulever un chariot chargé pour monter ou descendre une marche, pensez à votre dos !

Manutention

Des douleurs dorsales et des accidents sont souvent causés par une mauvaise technique de manutention. Les charges lourdes peuvent pourtant être déplacées d'une bonne manière en tenant compte du principe de base de garder le dos bien droit !





HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

HYGIENE

Normes Hygiène

- 1) Tout contact avec des denrées alimentaires est interdit en cas :
 - D'affection cutanée grave, de blessure ouverte.
 - D'affection grave des voies respiratoires.
 - De troubles digestifs graves (diarrhées).
- 2) Les ongles doivent être propres et courts. Le vernis à ongles est interdit.
- 3) Soignez votre hygiène buccale, corporelle et capillaire (les cheveux longs doivent être attachés). Evitez tout maquillage et toute odeur perceptible.
- 4) Les bijoux, piercings, montres et objets personnels sont interdits.
- 5) Portez chaque jour des vêtements de travail propres.
- 6) Séparez toujours les vêtements de travail propres des vêtements sales.
- 7) Portez toujours les équipements de protection individuelle de la manière requise (exemple : tablier, chaussures de travail, gants, filet à cheveux, etc...)
- 8) Lavez-vous et désinfectez-vous soigneusement les mains :
 - a. Avant et après tout contact avec des denrées alimentaires.
 - b. Avant et après chaque repas.
 - c. Après chaque passage aux toilettes.
 - d. Chaque fois que vous avez toussé ou éternué
- 9) Toujours faire soigner les petites blessures et couvrir d'un pansement étanche.
- 10) Evitez tout contact des mains avec la bouche et le nez. Evitez de vous gratter le visage ou le cuir chevelu.
- 11) Veillez à l'ordre et à la propreté. Conformez-vous toujours aux instructions relatives au nettoyage et à la désinfection.



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Se laver les mains :

Equipement / moyens

- Lavabo propre, équipé d'eau courante froide et chaude et à usage unique des mains.
- Robinet, qui s'actionne de préférence par le poignet, le coude, le genou, le pied ou une cellule photo-électrique.
- Savon, de préférence en distributeur.
- Si une poubelle est prévue, elle est de préférence sans couvercle, afin que les mains ne soient pas de nouveau souillées en y déposant la serviette.
- Séchage des mains : moyen propre, doux et individuel par ex. serviette en papier à usage unique ou porte-serviettes à enrouleur.
- Une installation de séchage des mains soufflante est interdite dans les locaux où les denrées alimentaires ne sont pas emballées ou protégées.

Comment ?

- Faites couler l'eau en jet moyen et à température modérée.
- Humidifiez/mouillez les mains, de préférence aussi les avant-bras jusqu'aux coudes.
- Prenez une dose minimale de savon dans la paume de la main.
- Savonnez les mains à fond (toutes les parties : dos de la main, pouces et espaces entre les doigts).
- Rincez les mains sous l'eau courante : tenez-les vers le bas afin d'éviter une contamination des avant-bras.
- Essuyez les mains à fond : en premier tamponner, puis frotter.
- Fermez le robinet à l'aide de la serviette à usage unique.

Quand ?

- Avant de commencer le travail.
- Après chaque pause.
- Après chaque passage aux toilettes.
- Après avoir nettoyé le matériel de cuisine.
- Après s'être coiffé.
- Avant et après avoir soigné une plaie.

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

COMMENT SE DÉSINFECTER LES MAINS avec une solution hydroalcoolique ?



Appliquez le produit dans le creux de la main
pour couvrir l'ensemble des mains



Frictionnez les mains paume
contre paume



Frictionnez la paume de la main droite sur le
dos de la main gauche et la paume de la main
gauche sur le dos de la main droite



Frictionnez la paume de votre main
droite sur le dos de votre main gauche
en entraînant vos doigts et vice versa



Placez la face arrière des doigts dans la paume
de la main opposée et frictionnez les doigts par
un mouvement allers-retours contre cette paume



Frictionnez bien le poignet de chaque
main avec la paume de l'autre main



Frictionnez le bout des doigts de
chaque main en tournant dans la
paume de l'autre main.



Rincez vos mains à l'eau



Séchez vos mains avec une
serviette à usage unique



Fermez le robinet avec la
serviette

20 à 30 sec



COMMENT SE LAVER LES MAINS avec du savon et de l'eau ?



Humidifiez vos mains
avec de l'eau



Prenez une quantité de
produit suffisante pour couvrir
l'ensemble des mains



40 à 60 sec



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

CONFIDENTIALITE & PROTECTION DES DONNEES

Comme vous le savez certainement, le RGPD (Règlement Général de la Protection des Données personnelles) est entré en vigueur le 25 mai 2018. RGPD est issu de la directive européenne sur la protection des données personnelles. Cette réglementation impose un contrôle strict sur l'utilisation faite des données à caractère personnelles et vise à protéger la vie privée et les données à caractère personnel.

Nous attachons une grande importance à la confidentialité de vos données à caractère personnel ! Nous entendons traiter vos données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente.

Dans le contexte du GDPR, les individus concernés ont le droit de:

- Droit d'accès
- Droit à la rectification
- Le droit d'être oublié
- Droit de limiter le traitement
- Droit à la portabilité des données
- Droit d'opposition
- Droits en cas de traitement automatisé

Pour toute demande d'information supplémentaire concernant veuillez prendre contact avec notre responsable sécurité/respect de la vie privée à l'adresse suivante privacy@humansupports.be

HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Données collectées et délai de conservation

<u>données</u>	<u>pourquoi ?</u>	<u>délai de conservation</u>
nom & prénom	donnée légale obligatoire pour établir le contrat & déclarer le travailleur	5 ans après dernière utilisation
NISS	donnée légale obligatoire pour établir le contrat & déclarer le travailleur	5 ans après dernière utilisation
n° carte d'identité - attestation de séjour/résidence - validité du document d'identification	donnée légale obligatoire pour établir le contrat & déclarer le travailleur	5 ans après dernière utilisation
N° permis de travail - validité du permis de travail	donnée légale obligatoire	5 ans après dernière utilisation
nationalité	donnée légale obligatoire	5 ans après dernière utilisation
date et lieu de naissance	donnée légale obligatoire	5 ans après dernière utilisation
adresse postale	donnée légale obligatoire	5 ans après dernière utilisation
adresse mail & N° téléphone	donnée de contact nécessaire pour envoi des contrats électroniques.	5 ans après dernière utilisation
Langue	donnée légale obligatoire pour la transmission des documents sociaux.	5 ans après dernière utilisation
Iban	donnée obligatoire dans le cadre du paiement de la rémunération.	5 ans après dernière utilisation
taux de précompte	donnée légale obligatoire	5 ans après dernière utilisation
diplôme & CV	donnée nécessaire à l'inscription.	5 ans après dernière utilisation
n° du dossier student@work	donnée légale obligatoire pour établir le contrat & déclarer le travailleur	5 ans après dernière utilisation
certificat de bonne vie & mœurs	donnée nécessaire pour la mise à disposition dans un établissement.	Pas de conservation
certificat médical d'aptitude au travail.	donnée nécessaire pour la mise à disposition dans un établissement.	5 ans après dernière utilisation



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Le contrat de travail

Le contrat de travail intérimaire se définit comme un **contrat de travail à durée déterminée**. Il s'agit d'un **travail temporaire** effectué par un **travailleur (l'intérimaire)**, pour le compte d'un **employeur (Human Supports)**, chez un **tiers (l'utilisateur)** et pour lequel l'entreprise de travail intérimaire (ETI) transmet son autorité à l'utilisateur.

Il y a donc 3 parties impliquées dans le travail intérimaire :

L'entreprise de travail intérimaire qui engage l'intérimaire pour le mettre à disposition d'un tiers (utilisateur) et qui se charge de tous les aspects administratifs.

Le travailleur intérimaire qui s'engage dans le lien d'un contrat de travail à être mis à disposition d'un utilisateur. **L'utilisateur** qui fait appel à une ETI pour répondre à un besoin temporaire de personnel. L'utilisateur exerce une autorité de fait sur les actes du travailleur intérimaire, qui lui doit se conformer aux exigences de l'utilisateur de par son contrat avec l'entreprise de travail intérimaire.

Lors de votre inscription vous avez signé une **intention de conclure** qui confirme que vous êtes bien inscrit chez HUMAN SUPPORTS. Votre contrat de travail est directement établi lorsque vous acceptez une prestation et vous est directement envoyé par mail. Vous n'avez alors plus qu'à le signer de façon électronique.

Procédure signature contrat électronique

Quelques jours avant votre journée de travail, vous recevez une notification par mail vous informant que vous avez un contrat à signer. Uniquement la 1ère fois, on va vous demander de créer un compte via adminbox où vous devrez vous inscrire et insérer votre adresse mail et valider par ok.

Ensuite vous allez recevoir un login sur votre boîte mail. Attention, celui-ci peut passer dans votre courrier indésirable. Quand vous l'avez reçu vous devez l'encoder dans "login" sur adminbox et confirmer votre adresse mail.

De là on va vous demander de créer un mot de passe personnel et vous devrez cliquer sur signer avec mot de passe. A partir de là votre mot de passe est enregistré et chaque fois que vous recevrez un contrat vous recevrez un mail où vous pourrez aller signer avec votre mot de passe personnel. Donc lors de chaque émission d'un contrat de travail vous recevrez une notification dans votre boîte mail.

Dès réception de celle-ci vous devrez vous connecter (soit via une application pour smartphone, soit sur le site de Unified Post) pour valider et signer votre contrat. Si le contrat n'a pas été signé vous recevrez une première notification 24h après que le contrat ait été envoyé, et une seconde 48h après l'envoi de celui-ci, tout en sachant que vous avez une semaine pour le signer.

Une fois votre contrat signé, nous recevons un PDF de celui-ci sur notre adresse mail nous informant que vous l'avez bien signé. Pour toutes questions supplémentaires, la procédure de signature des contrats est expliquée par Unified Post dont voici le lien :

<http://www.interimsign.be/fr/>



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

La fiche poste de travail

Lors de votre inscription, nous vous avons présenté un document fiche poste de travail que vous avez lu et complété. Un exemplaire vous a été remis. Il est important de bien le lire et de le conserver à vue. En effet, il vous informe des différents risques auxquels vous êtes exposé en fonction de votre qualification, du poste et de l'institution proposée.

La tenue de travail

Vos vêtements de travail doivent être propres repassés et à votre taille pour chaque prestation. Les vêtements chiffonnés ne sont pas autorisés, en cas de double shift ou de service coupé, veuillez penser à préparer une tenue de rechange.

Nous vous indiquons les établissements qui mettent à disposition les tenues de travail, ainsi que leurs procédures. Chaque utilisateur définit les mesures de prévention spécifiques. Nous vous demandons de vous y référer lors de vos prestations.

La tenue « standard » implique de porter :

- Pantalon classique noir.
- Chaussure classique noires (pour les dames - petit talon toléré)
- Chemise blanche unie
- Cheveux propres et attachés si long.
- Si en cuisine le port de la tenue de cuisine est obligatoire.

La rémunération

Le salaire :

Il est basé sur votre qualification et des barèmes de salaires et sursalaires de la commission paritaire de l'utilisateur. Ils diffèrent les uns des autres. Vous êtes rémunérés une fois semaine, le jeudi sur base des validations de prestations effectuées par l'utilisateur. Les chèques repas qui vous sont octroyés (en fonction de l'utilisateur) sont distribués par voie électronique via une carte. Les modalités de réception et de fonctionnement de la carte vous sont expliquées lors de la réception de celle-ci.

La prime de fin d'année :

La prime de fin d'année dépend du fond social pour les intérimaires, pour lequel nous cotisons. Les conditions pour l'octroi d'une prime de fin d'année sont :

- avoir travaillé un minimum de 65 jours sur une période entre le 1 juillet et le 30 juin de l'année suivante et,
- avoir presté un minimum de 520 Heures (toutes agences d'intérim confondues).

Pour information, voici leurs coordonnées :

Fonds Social pour les Intérimaires

Avenue du Port 86c/330 a 1000 Bruxelles

02 203 60 95 www.fondsinterim.be



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

Les congés payés :

Pour chaque rémunération d'une journée de prestations, un pécule de vacances est annexe à votre salaire. Cela représente approximativement 15% du montant perçu. Vous n'avez pas droit à des jours de congé en intérim. Il est donc fortement conseillé de mettre de cote l'équivalent de ce montant.

Le taux de précompte professionnel

Le précompte professionnel, qu'est-ce que c'est?

Le précompte professionnel est un acompte sur l'impôt définitivement dû, il s'agit d'un montant retenu chaque mois par l'employeur sur le salaire imposable.

Comment se calculent vos impôts ?

Vos impôts varient en fonction de plusieurs facteurs :

- Vos revenus annuels (votre salaire);
- Votre situation familiale (enfants et personnes à charges);
- Votre état civil (célibataire, marié(e), etc);
- Vos crédits et autres charges prisent en compte par l'état;
- Et bien d'autres paramètres.

Votre employeur (l'entreprise d'intérim) doit prélever un pourcentage de votre salaire pour payer cette avance aux impôts, c'est ce que l'on appelle le précompte professionnel. Cela signifie que l'agence d'intérim paye une partie de vos impôts pour vous.

A la fin de l'année, l'état calcule le montant total d'impôts que vous devez payer, ils déduisent ensuite les montants déjà payés par vos différents employeurs (en ce compris l'agence d'intérim) et vous envoie votre solde à payer ou à recevoir via ce que l'on appelle l'avertissement extrait de rôle.

Comment cela se passe-t-il en intérim ?

En intérim, le **taux de précompte standard est de 18%** de votre rémunération brute imposable. Le **pourcentage minimum autorisé est de 11,11%** de la rémunération brute imposable.

Il s'agit ici d'un forfait car pour les bureaux d'intérim, il est difficile d'évaluer les revenus d'un travailleur intérimaire puisque le temps de travail et les missions varient au fil des contrats. Vous pouvez toujours aller au-delà de ce taux et demander que l'on paye une plus grosse avance sur vos impôts.

Attention : au plus votre taux de précompte est haut, au moins vous aurez de salaire net dans votre poche, mais la probabilité que vous deviez encore payer des impôts à la fin de l'année sera plus faible.

A l'inverse, au plus bas sera votre taux de précompte, au plus élevé sera votre salaire net, mais au plus vous risquez de devoir repayer des impôts.

Ce que nous recommandons :

En moyenne entre 25% et 30% de précompte suffisent. Cependant, sur base d'une moyenne annuelle, les personnes réalisant des prestations en plus de leur travail fixe seront soumises à un taux de taxation plus élevé, puisque leur salaire brut imposable



HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

annuel sera plus élevé. Nous vous conseillons donc de choisir un précompte supérieur (jusque 45%) afin d'éviter toute mauvaise surprise en fin d'année.

Vous avez encore des questions ?

Si vous avez encore des questions, nous vous invitons à visiter le site du SPF pour plus d'informations ou à contacter votre organisme de paiement, syndicat ou employeur fixe.

Nous restons bien entendu à votre disposition au besoin.

L'incapacité de travail

En cas d'absence :

Aucune absence non justifiée n'est acceptée en intérim. Lorsque vous acceptez une prestation, celle-ci est liée à un contrat de travail qui est lié à une déclaration à l'ONSS. Ce contrat a la même valeur que tout CDD. En cas de maladie ou en cas de force majeure l'intérimaire doit toujours prévenir HUMAN SUPPORTS ; nous verrons avec vous la suite à y apporter.

En cas de maladie :

En cas de maladie, la première démarche à effectuer est de nous prévenir par téléphone. Nous sommes facilement joignables. Si cela doit arriver la nuit entre 22h00 et 07h00, veuillez svp laisser un message vocal sur le répondeur, nous y donnerons suite des 07h00 du matin. Il est également important de prévenir le service dans lequel vous deviez prester afin qu'il soit averti de votre absence en début de pause du matin. Si votre maladie est de longue durée, vous devez nous renvoyer un certificat médical, de même qu'à votre mutuelle. En fonction de votre situation, si indemnités sont dues, nous compléterons les documents nécessaires.

En cas d'accident de travail :

Pour tout accident sur le lieu de travail (avec ou sans interruption), vous devez effectuer une déclaration auprès des gestionnaires en agence, qui vous donneront toutes les informations. Entre 07h00 et 22h00, l'idéal est de nous contacter pour que l'on vous indique les directives à suivre selon le type d'accident. Notre organisme assureur est ALLIANZ. Il est primordial de le signaler lors de toute démarche effectuée CHEZ l'utilisateur ; ce dernier n'étant pas votre employeur. La déclaration doit se faire endéans les 48h en cas d'incapacité et endéans les 10 jours si pas d'incapacité. En cas d'incapacité gardez bien tous les originaux de vos attestations de soins à nous transmettre.

**Faites Attention !
Prévenez les accidents**





HUMAN SUPPORTS

HUMAN SOLUTIONS FOR HUMAN PEOPLE

NOUS CONTACTER

Nous vous remercions de l'attention accordée lors de la lecture de ces informations. Nous espérons avoir suscité votre intérêt et vous conforter vers une collaboration que nous souhaitons axée sur la sécurité et la confiance.

La porte de notre agence est ouverte tous les jours ouvrables, de 08h30- à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

Nous restons à votre écoute 7 jours sur 7, de 07h00 à 22h00, pour vous accompagner dans votre travail.

Human Supports Horeca, ce sont 4 agences à votre disposition :

HUMAN SUPPORTS BRUXELLES
Rue Bosquet 18 – 20
1060 Bruxelles

Tel: +32 (0)2 66 99 777
Fax: +32 (0)9 395 03 90
brussel.horeca@humansupports.be

HUMAN SUPPORTS GENT
Dendermondsesteenweg 258
9040 Gent

Tel: +32 (0)9 395 03 95
Fax: +32 (0)9 395 03 90
gent.horeca@humansupports.be

HUMAN SUPPORTS OOSTENDE
Van iseghemlaan 119
8400 Oostende

Tel: +32 (0)59 36 00 36
Fax: +32 (0)59 36 00 30
oostende.horeca@humansupports.be

HUMAN SUPPORTS WALLONIE:
Boulevard Joseph Tirou 203
6000 Charleroi

Tel: +32 (0)71 49 46 09
Fax: +32 (0)71 50 69 82
wallonie.horeca@humansupports.be

Bienvenue parmi nous!