

Commission paritaire pour le travail intérimaire et les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité

Convention collective de travail du 3 octobre 2011 relative au code de bonnes pratiques visant à prévenir la discrimination

Chapitre I - Champ d'application

Article 1

La présente convention collective s'applique :

- a) aux entreprises de travail intérimaire visées à l'article 7, 1° de la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs, ci-après dénommées "l'employeur";
- b) aux travailleurs intérimaires visés à l'article 7, 3° de la loi précitée du 24 juillet 1987, qui sont occupés par ces entreprises de travail intérimaire, ci-après dénommés "le travailleur".

Chapitre II - Introduction

Article 2. Dispositions du droit international et du droit belge

Au préalable, les partenaires sociaux du secteur de l'intérim souhaitent souligner l'importance de plusieurs textes déjà existants sur le sujet, à savoir :

- la convention collective de travail du 10 décembre 2001 concernant l'accueil et l'adaptation des travailleurs intérimaires dans l'entreprise ;
- la convention collective de travail n° 38 du 6 décembre 1983 concernant le recrutement et la sélection de travailleurs, modifiée à plusieurs reprises ;
- la convention collective de travail n° 95 du 10 octobre 2008 concernant l'égalité de traitement durant toutes les phases de la relation de travail ;
- la communication n° 6 du 29 octobre 1991 du CNT concernant la problématique de l'intégration des immigrés et la communication n° 7 du 25 juillet 1995 concernant la problématique de l'intégration de personnes d'origine étrangère ;
- la Convention n° 111 de l'O.I.T. concernant la discrimination dans la profession et l'exercice de la profession;
- la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie ;
- la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination ;

- la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes ;
- la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail ;
- la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique.

Article 3. La protection contre la discrimination comme droit universel

L'égalité de traitement et la protection de tout un chacun contre la discrimination sont reconnues comme un droit universel par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et par la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union européenne.

Néanmoins, la discrimination reste un problème qui touche la société dans son ensemble, et il est de la responsabilité de tous d'y mettre fin.

Si, en matière de lutte contre la discrimination, une large part des responsabilités appartient aux pouvoirs publics, les partenaires sociaux ont également un rôle important à jouer.

Etant donné la diversité qui caractérise la population intérimaire, et conformément à l'accord sectoriel du 19 mai 1995, les partenaires sociaux du secteur de l'intérim confirment l'importance qu'ils attachent à l'élimination de toutes les formes de discrimination et à la promotion de l'égalité des chances dans le travail.

En adoptant le présent code de bonnes pratiques, ils souhaitent réaffirmer ouvertement, clairement et publiquement leur engagement à participer de façon active à l'effort commun de prévention et de mise en œuvre d'actions communes contre la discrimination dans le secteur qui est le leur, à savoir celui du travail intérimaire.

Le travail est en effet considéré comme un important instrument pour l'intégration, l'émancipation et l'égalité des chances d'un certain nombre de groupes cibles dans la société.

Le secteur de l'intérim constitue souvent pour ces groupes le mécanisme d'insertion professionnelle par excellence, tant pour un emploi à durée déterminée que pour un engagement à durée indéterminée.

Par ailleurs, l'harmonie des relations de travail et l'utilisation optimale de tous les talents et aptitudes sont autant d'éléments déterminants pour l'efficacité des entreprises et des organisations.

Article 4. Prévention

Des cas de discrimination et d'inégalité des chances et de traitement sur le lieu du travail peuvent survenir dans diverses circonstances de la vie professionnelle de l'intérimaire (par exemple : inscription

en agence, sélection, tests, attribution d'une mission, accueil chez le client-utilisateur, chance d'obtenir un emploi fixe, licenciement, ...).

La promotion de l'égalité des chances et la lutte contre la discrimination à l'égard des travailleurs intérimaires passent par une action d'information et la mise en œuvre d'actions spécifiques faisant intervenir de façon active et concertée tous les *stakeholders* du secteur, à savoir les entreprises de travail intérimaire, les utilisateurs, les travailleurs intérimaires, ainsi que les syndicats et les organisations patronales. L'élaboration d'un code de bonnes pratiques fournissant des conseils à toutes les personnes concernées peut contribuer de façon positive à sensibiliser le grand public aux diverses formes de discrimination.

Article 5. Protection de la vie privée

Dans le cadre de l'observation, de l'évaluation et du contrôle de l'application de ce code de bonnes pratiques, toutes les parties s'engagent à respecter en toutes circonstances le droit à la vie privée des personnes concernées, conformément à la loi sur la protection de la vie privée du 8 décembre 1992.

Chapitre III - Code de bonnes pratiques

Article 6. Situation du code de bonnes pratiques dans son contexte

1. Le travail temporaire correspond à un besoin, tant du côté des demandeurs d'emploi que du côté des employeurs. Les entreprises de travail intérimaire entendent répondre à ce besoin, d'une part en proposant des missions à ceux qui souhaitent effectuer un travail temporaire comme intérimaires, et d'autre part en mettant des travailleurs intérimaires à la disposition d'utilisateurs.

Cette activité ne peut et ne doit s'effectuer qu'en tenant compte des intérêts des intérimaires, des utilisateurs et du marché du travail en général, conformément aux lois, décrets et arrêtés généraux et particuliers en vigueur, en particulier les régimes d'agrément, les dispositions des conventions collectives de travail, etc.

2. Conformément aux principes énoncés dans le préambule, les entreprises de travail intérimaire refusent toute forme de discrimination fondée sur l'âge, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé passé, actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale, la race, la couleur de la peau ou le sexe.
3. Le présent code de bonnes pratiques est établi pour faire en sorte que les entreprises de travail intérimaire appliquent dans leur politique et dans leur activité le principe énoncé ci-dessus.
Un des principaux objectifs de ce code de bonnes pratiques est donc de sensibiliser les entreprises de travail intérimaire, les consultant(e)s en intérim, les travailleurs intérimaires et les utilisateurs aux moyens de prévenir la discrimination, consciente ou inconsciente.
4. En outre, chacun doit être informé des procédures à suivre pour lutter contre la discrimination, et nul ne peut être puni ou désavantagé pour avoir introduit une plainte à ce sujet.

Article 7. Terminologie

Dans le présent code de bonnes pratiques, on entend par :

- entreprise de travail intérimaire : l'entreprise dont l'activité consiste à engager des intérimaires pour les mettre à la disposition d'utilisateurs en vue de l'exécution d'un travail temporaire (cf. article 7 de la loi du 24 juillet 1987) ;
- travailleur intérimaire : toute personne physique qui est mise à la disposition d'un utilisateur par l'intermédiaire d'une entreprise de travail intérimaire ;
- utilisateur : toute personne physique ou morale qui, par l'intermédiaire d'une entreprise de travail intérimaire, fait appel à des travailleurs intérimaires pour l'exécution de prestations.

Article 8. Mise à disposition de travailleurs intérimaires

1. Lors de la sélection et de la mise à disposition d'intérimaires, les entreprises de travail intérimaire, dans le respect des dispositions légales, tiennent compte uniquement de critères pertinents dans le cadre de la fonction.

Dans ce cadre, on posera aux candidats-intérimaires uniquement des questions appartenant aux catégories suivantes :

a) **Questions directement pertinentes :**

un certain nombre de questions sont directement pertinentes (par exemple, questions relatives aux études, à l'expérience professionnelle,...) ; sans réponse concrète à ces questions, la sélection ne peut pas être effectuée ;

b) **Questions indirectement pertinentes :**

d'autres questions sont pertinentes de manière plutôt indirecte (par exemple, la question concernant une éventuelle expérience dans des associations socioculturelles) ; ces questions permettent de compléter le portrait du candidat avec ses compétences/aptitudes et ses acquis, mais les réponses à ces questions ne peuvent pas être utilisées comme critère de sélection.

A côté de cela, il y a bien entendu toute une série de **questions qui ne peuvent pas être posées** parce qu'elles laissent déjà supposer, par leur formulation directe, qu'elles seront utilisées comme critères de sélection (par exemple, questions directes sur une éventuelle grossesse, sur l'affiliation à un syndicat, l'orientation sexuelle, ...).

2. Dans le prolongement du point 1 et afin de prévenir toute distinction illicite, l'utilisateur, assisté par le(la) consultant(e) en intérim, devra se demander à chaque fois, lors de la fixation des critères de sélection, si les exigences posées ne sont pas discriminatoires.

Article 9. Directives pratiques à l'intention des entreprises de travail intérimaire

Les entreprises de travail intérimaire, dans le cadre de la formation de leurs collaborateurs, consacrent suffisamment de temps à la sensibilisation au problème de la discrimination. Elles veillent à ce que leurs collaborateurs soient préparés à accompagner des candidats-intérimaires d'origines diverses et à répondre aux questions des utilisateurs. A cette fin, les entreprises de travail intérimaire édictent des directives pratiques à l'intention de leurs collaborateurs et désignent une personne de référence qui aura pour mission d'assister les collaborateurs qui seraient confrontés à des cas de discrimination. Cette personne assume le rôle d'interlocuteur de référence pour les consultant(e)s en intérim qui sont éventuellement amené(e)s à réagir à des demandes à caractère discriminatoire émanant de clients-utilisateurs (potentiels).

Toutes les personnes désignées pour cette fonction doivent disposer des qualifications, de la diplomatie et de l'assertivité requises pour assumer cette fonction importante. Le cas échéant, il est opportun de leur dispenser à bref délai la formation nécessaire afin qu'elles puissent acquérir un savoir-faire suffisant pour gérer cette matière délicate de manière appropriée.

Article 10. Attitude à l'égard des utilisateurs

§ 1. Attitude préventive

1. Les entreprises de travail intérimaire ne peuvent communiquer, ni de leur propre chef, ni à la demande de l'utilisateur, de données concernant les (candidats-)intérimaires autres que celles qui sont conformes à l'article 8.
2. Les entreprises de travail intérimaire ne peuvent pas poser de questions aux utilisateurs qui puissent donner lieu à des comportements discriminatoires de la part de ceux-ci.
3. Dans les cas précités, les entreprises de travail intérimaire doivent signaler aux utilisateurs qu'elles ne prennent pas en compte des critères ou souhaits ayant une portée discriminatoire. Dans ce cadre, elles peuvent se référer au présent code de bonnes pratiques.
4. Dans leurs conditions générales destinées aux utilisateurs, les entreprises de travail intérimaire mentionnent leur engagement en ce qui concerne l'attitude adoptée vis-à-vis d'éventuels critères discriminatoires formulés par les utilisateurs.
5. Les entreprises de travail intérimaire peuvent demander aux candidats-intérimaires un certain niveau de connaissance linguistique leur permettant de comprendre les instructions et de garantir la sécurité. Le niveau de connaissance exigé doit toutefois être proportionné à la fonction à exercer. Ainsi, pour certaines fonctions, un niveau de connaissance très poussé dans telle ou telle langue peut être demandé. L'entreprise de travail intérimaire peut examiner, en concertation avec l'utilisateur, si des mesures peuvent être prises dans ce cadre.

§ 2. Communication de comportements discriminatoires

1. Lorsqu'un(e) consultant(e) en intérim reçoit une demande à caractère discriminatoire, il/elle doit immédiatement prendre contact avec la personne qui a été désignée par la direction de l'entreprise de travail intérimaire comme personne de référence pour les problèmes de discrimination et qui est spécialisée dans la gestion de tels problèmes.

La personne de référence prend alors immédiatement contact avec l'utilisateur en question, lui rappelle la réglementation en vigueur en matière de non-discrimination et lui explique que l'entreprise d'intérim ne peut pas donner suite à cet aspect de sa demande. Elle essaie de le convaincre de manière constructive de renoncer à ses critères discriminatoires, notamment en mettant en avant le potentiel des candidats qu'il élimine d'emblée, en citant les expériences positives d'autres utilisateurs dans ce domaine, en attirant son attention sur les instruments qui sont disponibles dans le cadre de la lutte contre la discrimination dans les entreprises, etc.

- J
2. Si l'utilisateur maintient ses critères discriminatoires ou signale qu'il va s'adresser à une autre entreprise de travail intérimaire si l'on ne donne pas suite à sa demande, la personne de référence peut communiquer les données personnelles de l'utilisateur responsable à :

- a) un organisme public compétent en matière d'égalité de traitement ou à un syndicat (en vue d'assurer le suivi juridique, e.a. de porter assistance aux personnes lésées) et/ou
- b) l'inspection des lois sociales (en vue de constater la discrimination).

Dans ce cas, l'entreprise de travail intérimaire informe l'utilisateur responsable du fait qu'elle a transmis son dossier.

Article 11. Attitude vis-à-vis des (candidats-)intérimaires

1. Lors de l'inscription de (candidats-) intérimaires, les entreprises de travail intérimaire ne peuvent pas enregistrer de données concernant l'âge, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé passé, actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale, la race, la couleur de la peau ou le sexe, à moins que cela ne soit pertinent en raison de la nature et des conditions d'exercice de la fonction en question conformément à l'article 8.
L'enregistrement de telles données est certes autorisé dans le cas où le (candidat-)intérimaire peut prétendre au bénéfice d'actions positives ou d'un traitement préférentiel visant à supprimer des inégalités de fait.
2. Les entreprises de travail intérimaire peuvent enregistrer des données qui sont nécessaires pour employer des travailleurs étrangers, conformément à la législation en vigueur (permis de travail, permis de séjour, ...).
3. Lors de l'attribution d'une mission, les qualifications et l'expérience acquises dans d'autres pays seront prises en considération dans toute la mesure du possible, en tenant compte de la reconnaissance des diplômes étrangers.
4. Les tests en vue de déterminer l'aptitude à une fonction ou les périodes d'essai doivent être appliqués de manière conséquente et sans préjugés et se concentrer sur les compétences qui sont pertinentes pour la fonction.

Article 12. Traitement des plaintes

En cas de non-respect du présent code de bonnes pratiques, toute personne lésée peut introduire une plainte, soit auprès de la direction de l'entreprise de travail intérimaire - éventuellement par le biais d'une procédure prévue spécifiquement à cet effet -, soit auprès de la Commission de Bons Offices instituée par la CCT du 8 juillet 1993 (et déclarée obligatoire par un Arrêté Royal du 15 septembre 1994), soit auprès du Service de médiation pour le placement privé, soit auprès des instances mentionnées à l'article 10, §2, 2°, sans préjudice d'autres procédures de plainte.

Article 13. Communication

Les parties signataires s'engagent, chacune en ce qui concerne ses membres, à promouvoir le respect du présent code de bonnes pratiques auprès des entreprises de travail intérimaire, des utilisateurs et des travailleurs intérimaires.

Ces efforts feront l'objet d'une évaluation annuelle au sein de la Commission Paritaire.

Article 14. Durée

La présente convention collective de travail est conclue pour une durée indéterminée.

Elle entre en vigueur le 3 octobre 2011 et pourra être dénoncée par chacune des parties, moyennant un préavis de trois mois adressé par lettre recommandée au Président de la Commission paritaire pour le travail intérimaire et les entreprises agréées fournissant des travaux ou services de proximité.

Paritair Comité voor de uitzendarbeid en de erkende ondernemingen die buurtwerken of – diensten leveren

Collectieve arbeidsovereenkomst van 3 oktober 2011 betreffende de gedragscode ter preventie van discriminatie

HOOFDSTUK I - Toepassingsgebied

Artikel 1

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op:

- a) de uitzendbureaus, bedoeld bij artikel 7, 1° van de wet van 24 juli 1987 betreffende de tijdelijke arbeid, de uitzendarbeid en het ter beschikking stellen van werknemers ten behoeve van gebruikers, verder genoemd "de werkgever";
- b) de uitzendkrachten, bedoeld bij artikel 7, 3° van voornoemde wet van 24 juli 1987, die door deze uitzendbureaus worden tewerkgesteld, verder genoemd "de werknemer".

HOOFDSTUK II – Inleiding

Artikel 2. Bepalingen van internationaal en Belgisch recht

Voorafgaandelijk wensen de sociale partners uit de uitzendsector het belang van volgende, reeds bestaande teksten in dit kader, te onderstrepen:

- Collectieve arbeidsovereenkomst van 10 december 2001 met betrekking tot het onthaal en de aanpassing van uitzendkrachten in de onderneming;
- Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 38 van 6 december 1983 betreffende de werving en selectie van werknemers, zoals herhaaldelijk gewijzigd;
- Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 95 van 10 oktober 2008 betreffende de gelijke behandeling gedurende alle fasen van de arbeidsrelatie;
- de mededeling nr. 6 van 29 oktober 1991 van de Nationale Arbeidsraad betreffende de problematiek van de integratie van migranten en de mededeling nr 7 van 25 juli 1995 betreffende de problematiek van de integratie van personen van vreemde afkomst;

- het Verdrag nr. 111 van de I.A.O. betreffende de discriminatie in beroep en beroepsuitoefening;
- Wet van 30 juli 1981 tot bestraffing van bepaalde door racisme of xenofobie ingegeven daden;
- Wet 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie;
- Wet 10 mei 2007 ter bestrijding van de discriminatie tussen vrouwen en mannen,
- Richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep;
- Richtlijn 2000/43/EG van de Raad van 29 juni 2000 houdende toepassing van het beginsel van gelijke behandeling van personen ongeacht ras of etnische afstamming.

Artikel 3. Bescherming tegen discriminatie als universeel recht

Gelijke behandeling en bescherming van eenieder tegen discriminatie is als universeel recht erkend door de Universele Verklaring van de rechten van de mens en het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie.

Nochtans blijft discriminatie een probleem dat de samenleving in haar geheel treft. Iedereen heeft tot taak hieraan een eind te maken.

Hoewel de overheden, inzake de bestrijding van discriminatie, een grote verantwoordelijkheid hebben, is ook voor de sociale partners een belangrijke rol weggelegd.

Gezien de diversiteit onder de uitzendkrachten, en overeenkomstig het sectorieel akkoord van 19 mei 1995, bevestigen de sociale partners van de uitzendsector het belang dat zij hechten aan het uitbannen van alle vormen van discriminatie en de bevordering van gelijke kansen inzake werk.

Door aanvaarding van deze gedragscode bevestigen zij opnieuw openlijk, duidelijk en in het openbaar dat zij zich verplichten actief deel te nemen aan de gezamenlijke inspanningen ter voorkoming van de discriminatie en er gezamenlijk tegen op te treden binnen hun eigen sector, met name de uitzendsector.

Werk wordt immers beschouwd als een belangrijk instrument voor integratie, emancipatie en gelijke kansen van een aantal doelgroepen in de samenleving.

De uitzendsector is voor deze groepen vaak het instroommechanisme bij uitstek naar de arbeidsmarkt, zowel voor tewerkstelling voor bepaalde duur als voor aanwerving voor onbepaalde duur.

Daarnaast zijn harmonieuze arbeidsverhoudingen en het optimaal gebruik van alle talenten en vaardigheden elementen die bepalend zijn voor efficiënt werkende ondernemingen en organisaties.

Artikel 4. Preventie

Discriminatie en ongelijke kansen en behandeling op de werkplek kunnen voorkomen in verschillende omstandigheden van het beroepsleven van de uitzendkracht (bijvoorbeeld inschrijving in een agentschap, selectie, testen, toewijzing van een opdracht, onthaal bij de klant-gebruiker, kans op een vaste aanwerving, ontslag, ...).

Voor de bevordering van de gelijke kansen en de bestrijding van discriminatie ten opzichte van uitzendkrachten zijn voorlichting en uitvoering van specifieke acties noodzakelijk, waarbij alle stakeholders van de sector, dit wil zeggen uitzendbureaus, gebruikers, uitzendkrachten, vakbonden en werkgeversorganisaties, actief en gezamenlijk moeten worden betrokken. Het opstellen van een gedragscode, met raadgevingen aan alle betrokkenen, kan een positieve bijdrage leveren tot de verhoging van het bewustzijn van het grote publiek over de verschillende vormen van discriminatie.

Artikel 5. Privacy

Bij de naleving, evaluatie en handhaving van deze gedragscode, eerbiedigen alle partijen steeds het recht van de betrokken personen op de persoonlijke levenssfeer, overeenkomstig de Privacywet van 8 december 1992.

HOOFDSTUK III - Gedragscode

Artikel 6. Situering van de gedragscode

1. Er bestaat een behoefte aan tijdelijke arbeid zowel bij werkzoekenden als bij werkgevers. Uitzendbureaus willen in deze behoefte voorzien door het aanbieden van opdrachten aan diegenen, die als uitzendkrachten tijdelijke arbeid wensen te verrichten en door het ter beschikking stellen van uitzendkrachten aan gebruikers.

Deze activiteit kan en mag alleen geschieden met inachtneming van de belangen van uitzendkrachten, gebruikers en de arbeidsmarkt in het algemeen overeenkomstig de geldende algemene en bijzondere wetten, decreten en besluiten, in het bijzonder de erkenningsreglementeringen, de bepalingen van collectieve arbeidsovereenkomsten, enz.

2. Uitgaande van de beginselen in de inleiding, wijzen uitzendbureaus discriminatie af op grond van leeftijd, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke of syndicale overtuiging, taal, verleden of huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, ras, huidskleur of geslacht.
3. Deze gedragscode is opgesteld om te bevorderen dat uitzendbureaus in hun beleid en activiteit het vorige uitgangspunt ten uitvoer brengen.
Een belangrijke doelstelling van deze gedragscode is dus uitzendbureaus, uitzendconsulenten, uitzendkrachten, gebruikers duidelijkheid te verschaffen hoe het bewust of onbewust discrimineren kan en dient te worden voorkomen.

4. Daarnaast dient iedereen op de hoogte te zijn van de procedures ter bestrijding van discriminatie en mag niemand bestraft of benadeeld worden omdat hij terzake een klacht heeft ingediend.

Artikel 7. Begrippen

Deze gedragscode verstaat onder:

- uitzendbureau: de onderneming waarvan de activiteit erin bestaat uitzendkrachten in dienst te nemen om hen ter beschikking te stellen van gebruikers met het oog op de uitvoering van tijdelijke arbeid (cf. artikel 7 van de wet van 24 juli 1987);
- uitzendkracht: iedere natuurlijke persoon, die door tussenkomst van een uitzendbureau ter beschikking gesteld wordt aan een gebruiker;
- gebruiker: iedere natuurlijke of rechtspersoon, die via een uitzendbureau, beroep doet op uitzendkrachten voor het verrichten van prestaties.

Artikel 8. Ter beschikking stellen van uitzendkrachten.

1. Bij het selecteren van uitzendkrachten en ter beschikking stellen van dezen aan gebruikers, laten uitzendbureaus, met inachtneming van de wettelijke bepalingen, zich enkel leiden door de vereisten van de functie.

In dit kader worden aan kandidaten-uitzendkrachten enkel de volgende vragen gesteld:

a) Direct relevante vragen:

een aantal vragen zijn direct relevant (bijv. vragen naar studies, beroepservaring,...); zonder een concreet antwoord op deze vragen kan er geen selectie gebeuren;

b) Indirect relevante vragen:

andere vragen zijn eerder indirect relevant (bijv. de vraag naar ervaring in socio-culturele verenigingen); dergelijke vragen helpen een totaalbeeld te schetsen van een kandidaat, zijn competenties/vaardigheden en zijn achtergrond zonder dat de antwoorden op deze vragen mogen gebruikt worden als selectie criterium;

Daarnaast zijn er uiteraard ook nog een reeks **vragen die niet kunnen gesteld worden** omdat ze door hun rechtstreekse formulering al laten vermoeden dat ze zullen gebruikt worden als selectie criterium (bijv. directe vragen naar zwangerschap, vakbondslidmaatschap, seksuele geaardheid, ...).

2. In het verlengde van punt 1 en ter voorkoming van het maken van een ongeoorloofd onderscheid zal de gebruiker bijgestaan door de uitzendconsulent(e) zich bij het vastleggen van de

functievereisten keer op keer moeten afvragen of de door hen gestelde vereisten niet discriminerend zijn.

Artikel 9. Praktische richtlijnen ten aanzien van uitzendbureaus

Uitzendbureaus besteden in de opleiding van hun medewerkers voldoende tijd aan de bewustmaking van het probleem van discriminatie. Zij zorgen ervoor dat hun medewerkers voorbereid zijn op het begeleiden van kandidaat-uitzendkrachten van diverse herkomst en op het beantwoorden van vragen van gebruikers. Hiervoor stellen de uitzendkantoren praktische richtlijnen ter beschikking van hun medewerkers en duiden een aanspreekpunt aan, die als taak heeft de medewerkers bij te staan bij (mogelijke) gevallen van discriminatie.

Deze persoon wordt aangeduid met als opdracht op te treden als aanspreekpunt voor de uitzendconsulenten in geval van discriminerende aanvragen van (potentiële) klanten/gebruikers.

Alle personen die deze functie op zich nemen moeten beschikken over de nodige kwalificatie, diplomatie en assertiviteit om deze belangrijke functie te vervullen. Zo nodig is het aangewezen hen op korte termijn de nodige opleiding te verstrekken zodat zij voldoende know-how kunnen verwerven om op een adequate manier om te gaan met deze delicate materie.

Artikel 10. Houding ter attentie van gebruikers

§ 1. Preventieve houding

1. Uitzendbureaus mogen noch spontaan, noch op vraag van de gebruiker, mededelingen doen met betrekking tot (kandidaat-)uitzendkrachten anders dan die overeenkomstig artikel 8.
2. Uitzendbureaus mogen aan de gebruikers geen vragen stellen die aanleiding kunnen geven tot discriminatoire gedragingen vanwege de gebruiker.
3. Uitzendbureaus dienen in de vorige gevallen aan de gebruikers te laten weten dat zij geen medewerking verlenen aan het inwilligen van eisen of wensen met discriminatoire strekking. Zij kunnen zich daarvoor beroepen op deze gedragscode.
4. Uitzendbureaus nemen in hun algemene voorwaarden ten aanzien van gebruikers hun houding op ten aanzien van eventuele discriminatoire functievereisten vanwege de gebruikers.
5. Uitzendbureaus mogen een bepaald taalkennisniveau vragen aan kandidaat-uitzendkrachten ten einde instructies te kunnen begrijpen en de veiligheid te garanderen. Het vereiste taalniveau moet wel in verhouding staan met de uit te oefenen functie. Zo kan er voor bepaalde functies een sterk doorgedreven niveau van een bepaalde taal gevraagd worden. Het uitzendbureau kan in overleg met de gebruiker nakijken of er maatregelen kunnen worden genomen in dit kader.

§ 2. Melding discriminerende handelingen

1. Indien een uitzendconsulent(e) een discriminerende vraag ontvangt, dient er onmiddellijk contact opgenomen te worden met de persoon die door de bedrijfsleiding van het uitzendbureau werd aangeduid als aanspreekpunt voor problemen inzake discriminatie en die gespecialiseerd is in het omgaan met dergelijke problemen.

De persoon die optreedt als aanspreekpunt neemt dadelijk contact met de gebruiker in kwestie, wijst deze op de geldende regelgeving inzake non-discriminatie en legt uit dat er geen gevolg kan worden gegeven aan dit aspect van zijn vraag. Hij tracht hem op een constructieve manier te overtuigen af te zien van zijn discriminerende eisen, onder meer door te wijzen op het potentieel van kandidaten die hij bij voorbaat afwijst, door het aanhalen van positieve ervaringen van andere gebruikers in dit verband, door te wijzen op de instrumenten die ter beschikking zijn in het kader van de bestrijding van discriminatie in bedrijven, enz.

2. Indien de gebruiker blijkt vast te houden aan zijn discriminerende eisen of meedeelt zich te wenden naar een ander uitzendbureau indien er geen gevolg wordt aan gegeven, kan de persoon die optreedt als aanspreekpunt de persoonsgegevens van de verantwoordelijke gebruiker overmaken aan:
 - a) een openbaar gelijkebehandelingsorgaan of vakbond (met het oog op verdere juridische opvolging, o.m. het verlenen van bijstand aan benadeelden) en/of
 - b) de sociaalrechtelijke inspectie (met het oog op de vaststelling van de discriminatie).

In dat geval wordt de verantwoordelijke gebruiker door het uitzendbureau in kennis gesteld van de overdracht van zijn dossier.

Artikel 11. Houding ten aanzien van de (kandidaat) uitzendkrachten.

1. Bij het inschrijven van (kandidaat) uitzendkrachten mogen geen aantekeningen gemaakt worden omtrent leeftijd, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke of syndicale overtuiging, taal, verleden of huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, ras, huidskleur of geslacht van de betrokken personen, tenzij het relevant is wegens de aard en de uitoefeningsvoorwaarden van de betreffende functie overeenkomstig artikel 8.

Het maken van aantekeningen kan wel in geval de (kandidaat-)uitzendkracht in aanmerking komt voor positieve acties of een voorkeursbehandeling om feitelijke ongelijkheden op te heffen.

2. Uitzendbureaus mogen wel gegevens registreren die nodig zijn om vreemde werknemers conform de vigerende wetgeving te werk te stellen (arbeidskaart, verblijfsvergunning, ...).

3. Bij de toewijzing van een opdracht worden de kwalificaties of de ervaringen die in andere landen verkregen zijn zoveel mogelijk meegenomen, rekening houdend met de erkenning van buitenlandse diploma's.
4. Tests in verband met de geschiktheid voor een functie of proefperiodes dienen consequent en onbevooroordeeld te worden toegepast en dienen te focussen op de relevante competenties van de werknemers.

Artikel 12. Behandeling van klachten

In geval van niet-naleving van deze gedragscode kan iedere benadeelde een klacht indienen, ofwel bij de Directie van het Uitzendbureau, ev. via een specifiek daarvoor voorziene procedure, ofwel bij de Commissie van goede diensten opgericht bij collectieve arbeidsovereenkomst van 8 juli 1993 (algemeen verbindend verklaard bij koninklijk besluit van 15 september 1994), ofwel bij de Ombudsdienst voor de private arbeidsbemiddeling, ofwel bij de in artikel 10, §2, 2° aangeduide instanties, zonder afbreuk te doen aan de andere klachtenprocedures.

Artikel 13. Bekendmaking

De ondertekenende partijen verbinden er zich toe, elk wat hun leden betreft, de naleving van deze gedragscode te promoten bij de uitzendkantoren, de gebruikers en de uitzendkrachten.

Deze inspanningen worden jaarlijks geëvalueerd binnen het paritair comité.

Artikel 14. Duur

Deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt gesloten voor een onbepaalde duur.

Zij treedt in werking op 3 oktober 2011 en kan, met een opzeggingstermijn van drie maanden, per aangetekende brief, gericht aan de Voorzitter van het Paritair Comité voor de uitzendarbeid, en de erkende ondernemingen die buurtwerken of -diensten leveren, door elk van de partijen opgezegd worden.