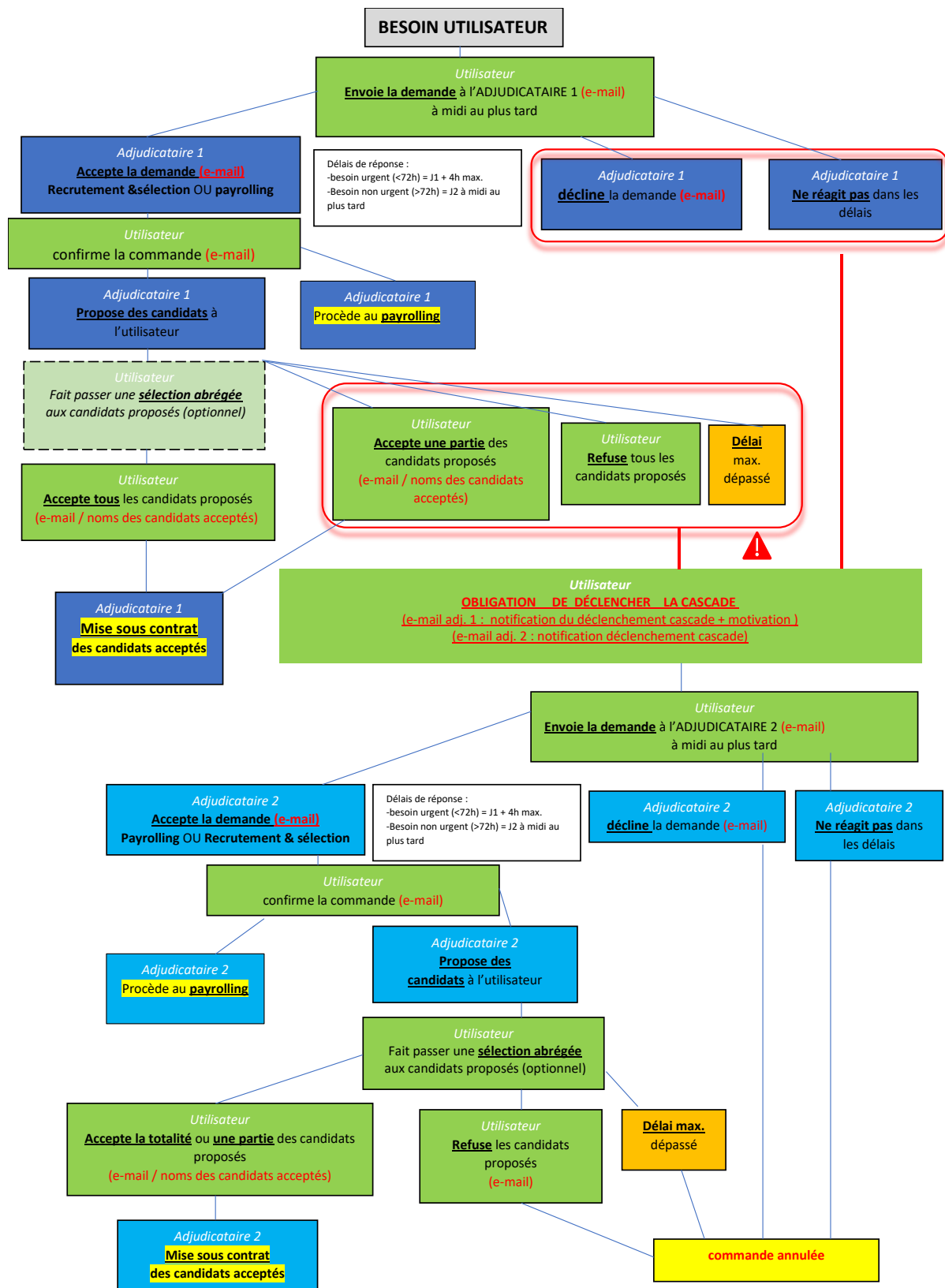


ANNEXE 1 – liste des organisations participantes

Agence fédérale de contrôle nucléaire (AFCN) ;
Agence fédérale des médicaments et des produits de santé (AFMPS) ;
Agence fédérale pour l'accueil des demandeurs d'asile (FEDASIL) ;
Archives générales du Royaume et Archives de l'Etat dans les Provinces (ARCH) ;
BELNET ;
Bibliothèque royale de Belgique - Albert 1er (KBR) ;
Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI)
Commissariat général aux réfugiés et aux apatrides (CGRA) ;
Conseil du contentieux des étrangers (CCE) ;
Défense ;
INASTI ;
Institut d'aéronomie spatiale de Belgique (IASB) ;
Institut national de criminalistique et de criminologie (INCC) ;
Institut royal des Sciences naturelles de Belgique (IRSNB) ;
Institut royal du patrimoine artistique (IRPA) ;
Musée royal de l'Afrique centrale (MRAC) ;
Musées royaux d'Art et d'Histoire (MRAH) ;
Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique (MRBAB) ;
Observatoire royal de Belgique (ORB).
Office central d'Action sociale et culturelle du Ministère de la Défense (OCASC) ;
Politique scientifique fédérale (BELSPO)
Régie des bâtiments ;
Service fédéral des Pensions (SFP).
SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au Développement ;
SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie ;
SPF Finances ;
SPF Intérieur ; y compris le cabinet du Ministre de l'Intérieur, le service administratif à comptabilité autonome e-ID, le service central de traduction allemande, les services fédéraux auprès des gouverneurs, de l'adjoint du gouverneur et du vice-gouverneur, la cellule fonds européens et la commission permanente de contrôle linguistique ;
SPF Justice ;
SPF Mobilité et Transports ;
SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement ;
SPF Sécurité sociale ;
SPF Stratégie et Appui (BOSA) ;
SPP Intégration sociale ;
War Heritage Institute.

ANNEXE 2 – schéma de la cascade



ANNEXE 3 - Procédure de commande d'un ou plusieurs travailleurs intérimaires

A. Lorsqu'un utilisateur souhaite faire appel aux services de l'entreprise de travail intérimaire, il envoie sa demande par courrier électronique, à 12h (midi) au plus tard, au SPOC (ou la personne désignée par celui-ci) de l'adjudicataire classé premier.

B. Dans sa demande, il précise :

- le service souhaité (« recrutement et sélection » ou « payroll ») ;
- Le profil et le nombre de travailleurs souhaités ;
- La date de commencement et la durée du contrat de travail intérimaire ;
- Le délai maximum (qui ne peut jamais dépasser 30 jours calendrier) dans lequel il souhaite que l'entreprise de travail intérimaire lui propose des candidats potentiels (pour une demande de recrutement et sélection) ou procède à la mise sous contrat (pour une demande de payroll) ;
- Les dates éventuelles (endéans ce délai maximum) auxquelles il souhaite, le cas échéant, soumettre le(s) candidat(s) proposé(s) à une sélection abrégée sous la forme d'un entretien de sélection et/ou d'un test de sélection ;
- Le délai fixé pour que l'adjudicataire confirme par courrier électronique sa réponse (acceptation de la demande OU incapacité de répondre à la demande) ;

Ce délai de réponse varie en fonction du degré d'urgence du besoin :

o Délai de réponse de l'adjudicataire en cas de besoin 'urgent' (c'est-à-dire le recrutement ou le payroll d'un travailleur intérimaire endéans 72h maximum à partir de la date et heure de la demande, telle que mentionnée sur le courrier électronique envoyé à l'adjudicataire) : 4 heures maximum ;

o Délai de réponse de l'adjudicataire en cas de besoin 'non urgent' (c'est-à-dire le recrutement ou le payroll d'un travailleur intérimaire au-delà de 72h à partir de la date et heure de la demande, telle que mentionnée sur le courrier électronique envoyé à l'adjudicataire) : le jour ouvrable suivant l'envoi de la demande (à 12h au plus tard).

C. L'adjudicataire classé premier confirme sa réponse (acceptation de la demande OU incapacité de répondre à la demande) par courrier électronique à l'utilisateur dans le délai prescrit.

C.1. Si l'adjudicateur classé premier confirme qu'il est dans l'incapacité de répondre à la demande, ou s'il ne réagit pas dans le délai prescrit, l'utilisateur lui notifie par courrier électronique qu'il déclenche le système de cascade (voir point D) et en motive la raison (incapacité de répondre à la demande ou absence de réaction).

C.2. Si l'adjudicateur classé premier accepte la demande, l'utilisateur envoie un accusé de réception par courrier électronique et confirme la commande.

Le délai maximum pour exécuter la commande commence à la date et l'heure d'envoi par courrier électronique de la demande initiale de l'utilisateur. A partir de ce moment-là,

l'adjudicataire classé premier a la possibilité de présenter des candidats potentiels durant toute la durée de ce délai maximum.

C.2.1. Si au terme ou endéans le délai maximum, des candidats proposés conviennent à l'utilisateur, l'utilisateur confirme par courrier électronique le nom des candidats retenus et l'entreprise de travail intérimaire procède à leur mise sous contrat, (même si leur nombre est inférieur au nombre de travailleurs souhaités mentionnés dans la demande).

C.2.2. Si au terme du délai maximum, aucun candidat proposé ne convient, ou si le nombre de candidats qui conviennent est inférieur au nombre de candidats recherchés, et si le besoin est toujours présent chez l'utilisateur, celui-ci a l'obligation de déclencher la cascade. Il le notifie par courrier électronique à l'adjudicataire classé premier et lui confirme, le cas échéant, le nom des candidats qui ont été retenus sur base de sa proposition. L'entreprise de travail intérimaire procède à leur mise sous contrat.

D. Lors du déclenchement de la cascade, l'utilisateur informe par courrier électronique l'adjudicataire classé deuxième qu'il déclenche la cascade et lui envoie dans ce même courrier la même demande que celle adressée à l'adjudicataire classé premier.

E. Dans sa demande, il précise :

- le service souhaité (« recrutement et sélection » ou « payroll ») ;
- Le profil et le nombre de travailleurs souhaités. Le cas échéant, il adapte sa demande initiale en soustrayant le nombre de travailleurs déjà acceptés sur base de la proposition de l'adjudicataire classé premier ;
- La date de commencement et la durée du contrat de travail intérimaire ;
- Le délai maximum (qui ne peut jamais dépasser 30 jours calendrier) dans lequel il souhaite que l'entreprise de travail intérimaire lui propose des candidats potentiels (pour une demande de recrutement et sélection) ou procède à la mise sous contrat (pour une demande de payroll) ;
- Les dates éventuelles (endéans ce délai maximum) auxquelles il souhaite, le cas échéant, soumettre le(s) candidat(s) proposé(s) à une sélection abrégée sous la forme d'un entretien de sélection et/ou d'un test de sélection ;
- Le délai fixé pour que l'adjudicataire confirme par courrier électronique sa réponse (acceptation de la demande OU incapacité de répondre à la demande) ;

Ce délai de réponse varie en fonction du degré d'urgence du besoin :

o Délai de réponse de l'adjudicataire en cas de besoin 'urgent' (c'est-à-dire le recrutement ou le payroll d'un travailleur intérimaire endéans 72h maximum à partir de la date et heure de la demande, telle que mentionnée sur le courrier électronique envoyé à l'adjudicataire) : 4 heures maximum ;

o Délai de réponse de l'adjudicataire en cas de besoin 'non urgent' (c'est-à-dire le recrutement ou le payroll d'un travailleur intérimaire au-delà de 72h à partir de la date et heure de la demande, telle que mentionnée sur le courrier électronique envoyé à l'adjudicataire) : le jour ouvrable suivant l'envoi de la demande (à 12h au plus tard).

F. L'adjudicataire classé deuxième confirme sa réponse (acceptation de la demande OU incapacité de répondre à la demande) par courrier électronique à l'utilisateur dans le délai prescrit.

F.1. Si l'adjudicateur classé deuxième confirme qu'il est dans l'incapacité de répondre à la demande, ou s'il ne réagit pas dans le délai prescrit, l'utilisateur lui notifie par courrier électronique qu'il annule sa demande et motive son annulation (incapacité de répondre à la demande ou absence de réaction).

Dans ce cas, la commande est annulée avec l'adjudicateur classé deuxième.

F.2. Si l'adjudicateur classé deuxième accepte la demande, l'utilisateur envoie un accusé de réception par courrier électronique et confirme la commande.

Le délai maximum pour exécuter la commande (maximum 30 jours calendriers) commence à la date et l'heure d'envoi (= DH2) par courrier électronique de la demande initiale de l'utilisateur. A partir de ce moment-là, l'adjudicataire classé deuxième a la possibilité de présenter des candidats potentiels durant toute la durée de ce délai maximum.

F.2.1. Si au terme ou endéans le délai maximum, des candidats proposés conviennent à l'utilisateur, il confirme par courrier électronique le nom des candidats retenus et l'entreprise de travail intérimaire procède à leur mise sous contrat, (même si leur nombre est inférieur au nombre de travailleurs souhaités mentionnés dans la demande).

F.2.2. Si au terme du délai maximum, aucun candidat proposé ne convient, la commande adressée à l'adjudicataire classé deuxième est annulée.

La responsabilité du respect du système de cascade incombe entièrement à chaque utilisateur. Les utilisateurs sont engagés, par convention de participation définitive à ce marché, à appliquer le système de cascade.

ANNEXE 4 : Adjudicataires de l'accord - cadre

Adjudicataires du LOT 1 (cascade à deux niveaux) :

1^{ère} société de travail intérimaire à contacter :

RANDSTAD

Toute demande de travailleur intérimaire doit être envoyée à :

bosa@randstadgroup.be via le formulaire de demande en ligne_:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLDwxI0AWvcNBarNynU_etauHMltdOQ6kjhjIMik-SNw61qA/viewform

Pour toute autre question ou information, vous pouvez prendre contact via :

Tél : 02 506 63 63 ou bosa@randstadgroup.be

Modalités de contact du helpdesk (24/7):

Tel : 0800/92.576

- Du lundi au vendredi de 17h30 à 8h30
- Durant le weekend ou les jours fériés 24h/24

Demandes de contrat : en dehors des heures de bureau, l'utilisateur peut demander la mise à disposition d'un travailleur intérimaire du Groupe Randstad qu'il a déjà employé auparavant au service de permanence 24/7. Le service 24/7 établit alors un contrat pour la personne concernée.

Pour toute demande de contrat (déclarations Dimona), il est préférable d'envoyer la demande **par e-mail** aux adresses ci-dessous, ce qui permet de toujours recevoir une confirmation de la demande.

Les **deux adresses suivantes doivent être utilisées ensemble** :

dimona@tempo-team.be et dimona@randstad.be.

Modalités de contact pour la procédure de plainte :

En cas de plainte, vous pouvez contacter :

Dasha NOWAK - dascha.nowak@randstad.be - +3224728832

Back-up : Katrien CHRISTIANEN - katrien.christianen@tempo-team.be - +3224727083

La procédure se déroule en plusieurs étapes et est disponible sur : www.randstad.be/fr/plainte/

Modalités de contact pour l'outil digital d'échange d'informations :

Afin de garantir une administration sans faille, Randstad vous propose *Workaniser/E-solutions*. Il s'agit de l'application Internet permettant de gérer vos travailleurs intérimaires en ligne.

Plus d'info :

<https://www.randstad.be/fr/employeurs/nos-solutions/solutions-en-ligne/workaniser/>.

<https://www.tempo-team.be/fr/entreprises/nos-solutions/e-solutions>

Contact : bosa@randstadgroup.be ou **02 506 63 63**.

2^{ème} société de travail intérimaire à contacter :

MANPOWER GROUP

Toute demande de travailleur intérimaire doit être envoyée à :

bosa@manpower.be, en mettant les SPOC's respectifs (FR ou NL en fonction de la demande) en copie :

SPOC FR : Jonathan Penninckx – jonathan.penninckx@manpower.be

SPOC NL : Joke Monnissen – joke.monnissen@manpower.be

Back-up SPOC FR : Aude Bernaerts - aude.bernaerts@manpower.be

Back-up SPOC NL : Tinneke Truyers - tineke.truyers@manpower.be

Le rôle des SPOC's est de s'assurer que les demandes sont bien prises en charge par les recruteurs dédiés et que les CV's des candidats potentiels parviennent aux utilisateurs.

Pour toute information générale ou sur la collaboration future avec MANPOWER, vous pouvez contacter : jonathan.penninckx@manpower.be - **+32 477 63 64 12**

Modalités de contact du helpdesk :

Pour toute question urgente, demande, annulation ou modification de contrat en dehors des heures d'agence (entre 17h et 8h30 – 7J/7), la FLEX-TEAM peut être contactée :

Soit via le lien suivant : <https://clients.manpower.be/standby/>

Soit via le **02/639.31.75**

Modalités de contact en cas de plainte :

- **J1** : le service fédéral contacte par e-mail le SPOC FR (jonathan.penninckx@manpower.be) ou le SPOC NL (joke.monnissen@manpower.be),
En cas d'absence du SPOC de plus de 48 heures :
Contacter par e-mail les SPOC's back-up: aude.bernaerts@manpower.be (FR) ou tineke.truyers@manpower.be (NL)
- **J1+ 24 h** : le SPOC FR ou NL (ou back up en cas d'absence) accuse réception de la plainte dans les 24 h
- **J1+3** : le SPOC devra répondre et trouver une solution dans les 3 jours ouvrables de la plainte, le cas échéant poser des questions dans ce délai si la demande n'est pas claire ou si des informations supplémentaires sont nécessaires pour résoudre la question. Si la résolution

demande plus de temps que 3 jours (par exemple si une adaptation informatique est nécessaire), le SPOC devra en informer son contact du service fédéral concerné et lui donner un délai de résolution.

- **J1+3+1** : Si le SPOC (ou son back up le cas échéant) n'ont pas répondu à la plainte ou s'ils ont répondu de manière jugée non satisfaisante ou incomplète, le contact du service fédéral concerné, s'adressera au Group Business Development Manager : Mme Esther Mizrahi - esther.mizrahi@manpower.be
- **J1+3+3** : Le Group Business Development Manager dispose de 3 jours pour répondre au service fédéral concerné et de 5 jours ouvrables supplémentaires pour résoudre la question. Si la question nécessite des engagements stratégiques ou des investissements supplémentaires, le Group Business Development Manager pourra s'adresser à Mr Sébastien Delfosse, CEO de Manpower, Strategic Sponsor du programme conclu avec les services fédéraux

Modalités de contact pour l'outil digital d'échange d'informations :

Personne de contact :

Jonathan Penninckx - jonathan.penninckx@manpower.be - +32 477 63 64 12

Adjudicataires du LOT 2 (cascade à deux niveaux) :

1^{ère} société de travail intérimaire à contacter (CASCADE) :

MANPOWER Group

Toute demande de travailleur intérimaire doit être envoyée à :

bosa@manpower.be , en mettant les SPOC's respectifs (FR ou NL en fonction de la demande) en copie :

SPOC FR : Esther Mizrahi – esther.mizrahi@manpowergroup.be

SPOC NL : Roeland Martens- roeland.martens@manpower.be

Back-up SPOC FR : Aurélie Loute - aurelie.loute@manpower.be

Back-up SPOC NL : A.-C. Versprille – anne-catherine.versprille@manpower.be

Le rôle des SPOC's est de s'assurer que les demandes sont bien prises en charge par les recruteurs dédiés et que les CV's des candidats potentiels parviennent aux utilisateurs.

Pour toute information générale ou sur la collaboration future avec MANPOWER, vous pouvez contacter : jonathan.penninckx@manpower.be - **+32 477 63 64 12**

Modalités de contact du helpdesk :

Pour toute question urgente, demande, annulation ou modification de contrat en dehors des heures d'agence (entre 17h et 8h30 – 7J/7), la FLEX-TEAM peut être contactée :

Soit via le lien suivant : <https://clients.manpower.be/standby/>

Soit via le **02/639.31.75**

Modalités de contact en cas de plainte :

- **J1** : le service fédéral contacte par e-mail le SPOC FR (esther.mizrahi@manpowergroup.be) ou SPOC NL (roeland.martens@manpower.be),
En cas d'absence du SPOC de plus de 48 heures :
Contacter par e-mail les SPOC's back-up: aurelie.loute@manpower.be (FR) ou anne-catherine.versprille@manpower.be (NL)
- **J1+ 24 h** : le SPOC FR ou NL (ou back up en cas d'absence) accuse réception de la plainte dans les 24 h
- **J1+3** : le SPOC devra répondre et trouver une solution dans les 3 jours ouvrables de la plainte, le cas échéant poser des questions dans ce délai si la demande n'est pas claire ou si des informations supplémentaires sont nécessaires pour résoudre la question. Si la résolution demande plus de temps que 3 jours (par exemple si une adaptation informatique est nécessaire), le SPOC devra en informer son contact du service fédéral concerné et lui donner un délai de résolution.
- **J1+3+1** : Si le SPOC (ou son back up le cas échéant) n'ont pas répondu à la plainte ou s'ils ont répondu de manière jugée non satisfaisante ou incomplète, le contact du service fédéral concerné, s'adressera au Group Business Development Manager : Mme Esther Mizrahi -

esther.mizrahi@manpower.be ou le Director Manpower Belgium, Mr Tony Langone (tony.langone@manpower.be)

- **J1+3+3** : Le Group Business Development Manager dispose de 3 jours pour répondre au service fédéral concerné et de 5 jours ouvrables supplémentaires pour résoudre la question. Si la question nécessite des engagements stratégiques ou des investissements supplémentaires, le Group Business Development Manager et/ou le Director Manpower Belgium pourront s'adresser à Mr Sébastien Delfosse, CEO de Manpower, Strategic Sponsor du programme conclu avec les services fédéraux

Modalités de contact pour l'outil digital d'échange d'informations :

Personne de contact : **Jonathan Penninckx**

jonathan.penninckx@manpower.be - +32 477 63 64 12

2^{ème} société de travail intérimaire à contacter (CASCADE):

STARTPEOPLE

Toute demande de travailleur intérimaire doit être envoyée à :

public@startpeople.be

03/800.44.45

Pour toute autre question ou information, vous pouvez contacter :

Valérie CREVIEAUX (FR)

Back-up : Céline ZULIANI (FR)

Sanne DELEU (NL)

Back-up : Els HEIRMAN (NL)

via public@startpeople.be ou au **03/800.44.45** :

Modalités de contact du helpdesk :

- **signaler une maladie d'un travailleur intérimaire :**

Du lundi au vendredi de 6h à 20h : **02/431.51.60**

24/24 – 7j/7 : sickness@startpeople.be

- **mise sous contrat en dehors de heures de bureau :**

Entre 6h et 22h : **070/233.224**

- **pour tout autre problème ou question pendant les heures de bureau (8h30-17h):**

public@startpeople.be ou **03/800.44.45**

Modalités de contact en cas de plainte :

Vous pouvez introduire une plainte via : <https://www.startpeople.be/fr/contact/deposer-une-plainte>

Personnes de contact :

- Valérie CREVIEAUX (FR)
- Sanne DELEU (NL)

Unit Manager : Véronique TIELEN : 03/800.40.11 – 0477/59.92.31

Veronique.tielen@startpeople.be

Modalités de contact pour l’outil digital d’échange d’informations :

public@startpeople.be

Adjudicataire du LOT 3 (pas de cascade) :

Société de travail intérimaire à contacter :

TEMPO-TEAM

Toute demande de travailleur intérimaire doit être envoyée via :

medical@randstadgroup.be

Tél: 02/250 32 45

Modalités de contact du helpdesk (24/7):

Tel : 0800/92.576

- Du lundi au vendredi de 17h30 à 8h30
- Durant le weekend ou les jours fériés 24h/24

Demandes de contrat : en dehors des heures de bureau, l'utilisateur peut demander la mise à disposition d'un travailleur intérimaire du Groupe Randstad qu'il a déjà employé auparavant au service de permanence 24/7. Le service 24/7 établit alors un contrat pour la personne concernée.

Pour toute demande de contrat (déclarations Dimona), il est préférable d'envoyer la demande **par e-mail** aux adresses ci-dessous, ce qui permet de recevoir une confirmation de la demande.

Les **deux adresses suivantes doivent être utilisées ensemble** :

dimona@tempo-team.be et dimona@randstad.be.

Modalités de contact pour la procédure de plainte :

En cas de plainte, vous pouvez contacter :

Audrey DE PLAEN - audrey.de.plaen@tempo-team.be - +3224728820

Back-up : Katrien CHRISTIANEN - katrien.christianen@tempo-team.be - +3224727083

La procédure se déroule en plusieurs étapes et est disponible sur : www.randstad.be/fr/plainte/

Modalités de contact pour l'outil digital d'échange d'informations :

Afin de garantir une administration sans faille, Tempo-Team vous propose *Workaniser/E-solutions*. Il s'agit de l'application Internet permettant de gérer vos travailleurs intérimaires en ligne.

Plus d'info :

<https://www.randstad.be/fr/employeurs/nos-solutions/solutions-en-ligne/workaniser/>

<https://www.tempo-team.be/fr/entreprises/nos-solutions/e-solutions>

Contact : bosa@randstadgroup.be ou 02 506 63 63