

CODE DE DEONTOLOGIE DES ENTREPRENEURS DE POMPES FUNEBRES DE WALLONIE

Chapitre I. - Objet et champ d'application du code.

Article 1/1 : La déontologie de la profession d'entrepreneur de pompes funèbres est l'ensemble des principes, des règles et des usages que tout professionnel doit observer et dont il doit s'inspirer dans l'exercice de sa profession.

Article 1/2 : Les dispositions du présent code sont applicables à tous les entrepreneurs de pompes funèbres membres des unions et associations faisant partie de la FWEPF Asbl. Elles sont énonciatives et non limitatives. Elles peuvent être appliquées par analogie.

Chapitre II. - Principes fondamentaux.

Article 2/1 : Le libre choix de l'entrepreneur, par la personne qualifiée pour pourvoir aux funérailles, est un principe fondamental. Tout entrepreneur doit respecter cette liberté de choix et veiller à ce qu'elle soit sauvegardée

Article 2/2 : Toute tentative de détournement direct ou indirect de clientèle, par contrat verbal ou écrit et sous toutes formes que ce soit, est interdite.

Article 2/3 : Librement choisi, l'entrepreneur agit toujours avec correction et compréhension, il s'abstient de toute intrusion dans les affaires de famille.

Article 2/4 : L'entrepreneur doit traiter avec la même conscience tous les défunts, quelles que soient leur situation sociale, leur nationalité, leurs convictions, leur réputation et les sentiments qu'il éprouve à leurs égards.

Article 2/5 : Le secret professionnel s'impose dans quelque circonstance que ce soit. Il comprend ce que la famille a pu apprendre à l'entrepreneur et s'étend à tout ce qu'il a vu, connu, appris, constaté, découvert ou surpris dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa profession.

Article 2/6 : L'entrepreneur doit être conscient de ses devoirs sociaux envers la collectivité.

Article 2/7 : L'entrepreneur doit s'abstenir, même en dehors de l'exercice de sa profession, de tout acte de nature à entacher son honneur ou la dignité de celle-ci.

Chapitre III. - La compétence professionnelle.

Article 3/1 : L'exercice de la profession d'entrepreneurs de pompes funèbres est une mission morale et de savoir-faire. Pour accomplir cette mission, l'entrepreneur doit être pleinement qualifié et demeurer toujours respectueux de la dignité humaine.

Article 3/2 : L'entrepreneur doit se tenir au courant des lois, des règlements et des us et coutumes, afin d'assurer les meilleurs services possibles à sa clientèle.

Article 3/3 : L'entrepreneur doit respecter les lois commerciales et les lois sur les pratiques du commerce.

Article 3/4 : L'entrepreneur veille à toujours fournir des prestations de qualité. Cela ne peut se faire qu'avec du matériel et des installations professionnelles répondant aux exigences minimales prévues par les diverses réglementations.

Chapitre IV. - La publicité.

Article 4/1 : La réputation d'un entrepreneur est, avant tout, fondée sur sa compétence professionnelle et son intégrité. S'il fait de la publicité directe ou indirecte, celle-ci doit être réalisée en fonction et en pleine observance des lois sur les pratiques du commerce. Toutefois, la publicité agressive, intimidante, répétitive et harcelante voire déstabilisante est interdite.

Article 4/2 : Les mentions figurant sur les factures, le papier à lettres, les bons de commande, documents publicitaires etc. seront en concordance avec les lois sur les pratiques du commerce et observerons les règles de tact et de dignité propre à la profession.

Article 4/3 : L'entrepreneur ne peut faire état d'une compétence qu'il ne possède pas.

Article 4/4 : Toute exploitation publicitaire d'un succès professionnel au profit d'une personne, d'un groupe, d'une entreprise, d'une institution ou d'une école est interdite.

Chapitre V. - La facturation et la gestion des dossiers

Article 5/1 : La facturation de prix, et/ou, d'honoraires manifestement excessifs ou systématiquement en dessous des prix normaux constitue un manquement au présent code et peut, sans préjudice d'intervention judiciaire, entraîner l'application de sanctions disciplinaires.

Article 5/2 : L'entrepreneur doit tenir un dossier par organisation de funérailles (exemple : fiche de renseignements administratifs, bon de commande, factures, etc...), faire le double de tous les documents utiles pouvant servir à répondre aux demandes de renseignements administratifs d'organismes publics, ainsi qu'en cas de litige avec la personne qualifiée pour pourvoir aux funérailles.

Les documents et renseignements mis à disposition, par la famille en toute confiance, ne peuvent être transmis aux administrations, organismes publics ou privés de sa propre initiative et dans un but commercial qu'avec leur accord. Cette transmission devra de toute façon se faire dans le respect de la loi sur la protection de la vie privée.

Chapitre VI. - La collégialité.

Article 6/1 : La collégialité est un devoir primordial. Elle doit s'exercer dans le respect des intérêts de la clientèle.

Article 6/2 : Les entrepreneurs doivent entretenir entre eux des rapports de bonne collégialité et se prêter assistance. Il est de bonne collégialité de remplacer, dans la mesure du possible, un confrère occasionnellement empêché.

Article 6/3 : Les entrepreneurs se doivent toujours une assistance morale, ils ont le devoir de prendre la défense d'un confrère injustement attaqué. Il est interdit de calomnier un confrère, de médire de lui ou de se faire l'écho de propos de nature à lui faire du tort dans l'exercice de sa profession.

Article 6/4 : Un dissentiment professionnel ne peut donner lieu à des polémiques publiques que par l'intermédiaire du porte-parole de la fédération chargé de présenter ce dossier par le conseil d'administration de la fédération.

Chapitre VII. - Communication et information vers le particulier et le professionnel.

Article 7/1 : Les entrepreneurs peuvent, au travers des médias transmettre du contenu destiné à l'éducation du public et donner des conférences, à condition d'observer les règles de tact, de dignité, de prudence propre à la profession et ne faire aucune publicité en faveur de leur activité privée ou celle d'une institution déterminée.

L'entrepreneur informera à l'avance son conseil d'administration et fournira le sujet, la date et l'heure de la diffusion. Réuni en urgence, si besoin est, le conseil d'administration de l'association locale pourra s'opposer à l'enregistrement et/ou à la diffusion.

Article 7/2 : L'entrepreneur de pompes funèbres demandera au conseil d'administration de son association de visionner son site internet personnel, afin que celui-ci vérifie la bonne concordance avec le code de déontologie. Après vérification et mise en concordance, le site pourra porter le label de la FWEPPF Asbl.

Article 7/3 : Chaque association locale peut se doter de moyens de communications propres, en parfaite harmonie avec le code de déontologie. Il sera soumis au contrôle du conseil d'administration.

Article 7/4 : La Fédération doit se doter de moyens multimédias, ceux-ci seront en parfaite harmonie avec le code de déontologie et sont sous la responsabilité du secrétaire-adjoint. Il sera soumis au contrôle du conseil d'administration.

Article 7/5 : La liberté d'accès à tous, aux informations générales devra être garantie pour tous.

Chapitre VIII. - Associations d'entrepreneurs de pompes funèbres.

Article 8/1 : Les entrepreneurs peuvent s'associer, dans le but de faciliter l'exercice de leur profession, par la mise en commun de moyens nécessaires.

Article 8/2 : Toute convention d'association entre professionnels doit être constatée par écrit.

Article 8/3 : La responsabilité personnelle de l'entrepreneur ou de sa société envers son client doit demeurer entière, quelle que soit la forme de l'association.

Article 8/4 : Dans le cadre d'une association, l'intégralité des dispositions déontologiques doit être respectée.

Chapitre IX. - Convention et relation avec d'autres professionnels.

Article 9/1 : Les entrepreneurs veilleront à avoir des rapports de par faite courtoisie avec les autres professionnels du secteur funéraire, et à éviter tous agissements injustifiés qui pourrait leur porter préjudice dans leurs relations professionnelles.

Article 9/2 : Des conventions écrites et ratifiées par les entrepreneurs de pompes funèbres et des tiers (sociétés, groupements ou assurances) peuvent être conclues si les buts sociaux sont les mêmes ou complémentaires, sans immixtion de l'une dans l'autre partie, avec la garantie de la liberté de résiliation.

Article 9/3 : Avant de s'engager les entrepreneurs s'assureront du respect fondamental du libre choix de la clientèle et du respect des principes fondamentaux régissant notre profession. Toute restriction aux principes fondamentaux du présent code, dans le cadre d'une convention de collaboration, sera sanctionné.

Chapitre X. - L'application et modification du code de déontologie.

Article 10/1 : Chaque entrepreneur est censé connaître le code de déontologie, d'application constante et pleine. Aucun manquement ne pourrait être toléré de la part des entrepreneurs.

Article 10/2 : Le conseil d'administration de la fédération dans son rôle de comité d'éthique, se réserve le droit de modifier, ajouter, supprimer tous points ou partie les articles le composant après approbation par l'assemblée générale. Tous s'engagent à respecter, diffuser, promouvoir et défendre le dit code.

Chapitre XI. - Le comité d'éthique et de conciliation.

Article 11/1 : Un conseil ou comité d'éthique et de conciliation est constitué au sein de chaque Union Professionnelle ou Chambre Syndicale, affiliée à la FWEPPF Asbl. Il en sera de même au sein du conseil d'administration des différentes fédérations Régionales
A défaut de conseil ou comité d'éthique et de conciliation, c'est le conseil d'administration qui fera office.

Article 11/2 : En matière de déontologie, les entrepreneurs sont responsables en première instance devant le comité ou le conseil d'éthique et de conciliation ou à défaut le conseil d'administration de leur association locale. S'ils ne font pas partie d'une association, ils seront responsables devant les cours et tribunaux belges.

Article 11/3 : En fonction des lois, des us et coutumes, du code de déontologie et du règlement d'ordre intérieur, les conseils ou comités d'éthique et de conciliation tenteront de trouver une solution équitable à toutes demandes qui lui seraient transmises.

Article 11/4 : Toute clause ou article d'un règlement qui reconnaît, pour juger les contestations d'ordre déontologiques entre confrère d'une même association locale ou régionale, une compétence à un autre collègue, est interdite.

Article 11/5 : Une association locale peut, pour l'intérêt de tous, se dessaisir d'un dossier et le transmettre à une autre association, qui sera chargée alors de trancher le litige.

Article 11/6 : Si dans un litige, intervenant entre des membres de plu sieurs associations d'entrepreneurs de pompes funèbres, après avoir été jugé par chacune des associations concernées, il subsistait une

contestation, le conseil d'éthique et de conciliation ou à défaut le conseil d'administration de la FWEPF Asbl interviendrait en dernière instance.

Chapitre XII. - Les sanctions.

Article 12/1 : Le comité d'éthique de chaque association régionale a le pouvoir exécutif d'application, après recours auprès de l'instance fédérale, des sanctions qui sont :

- le rappel à l'ordre ;
- la mise en demeure de réparer le dommage causé ;
- la suspension d'une durée maximale d'un an ;
- le retrait de tous logos, sigles, labels utilisés au sein de la FWEPF, ou des associations locales ou fédérations régionales ;
- l'exclusion.

Article 12/2 : L'exclusion sera portée automatiquement à la connaissance des membres de la Fédération.

Article 12/3 : En cas d'exclusion, l'intéressé pourra, 12 mois après la date d'exclusion, réintroduire une candidature motivée auprès du conseil d'administration de la fédération régionale de son choix.

Chapitre XIII - Recours.

Article 13/1 : Un recours en appel d'une décision locale se fera toujours à la Fédération Régionale où est affiliée l'association locale, dans un délai de 30 jours par lettre recommandée. Passé ce délai, la décision et les éventuelles sanctions seront d'application.

Article 13/2 : Le comité d'éthique de la Fédération Régionale, hormis les membres ayant déjà jugé en première instance et les parties prenantes, peut aux deux-tiers de présence, prendre décision sur des points litigieux entre membres et non-membres, membres et particuliers, ainsi que tous points de litiges avec une administration, en donner acte par écrit recommandé aux parties.

Article 13/3 : La Fédération Régionale se réserve le droit de réduire ou augmenter ou d'appliquer les sanctions reprises au chapitre 12. Le président dirigera le débat mais n'aura pas droit de vote y compris lors d'une demande de recours éventuel, par un membre, un particulier contre une décision prise en régionale ou par la ou les régionales elles-mêmes.

Article 13/4 : Les demandes seront examinées dans les 60 jours, et ayant été traitées seront communiquées aux parties avec célérité.

Article 13/5 : Les membres du conseil doivent respecter le secret des séances.

Article 13/6 : En cas de contestations de cette décision, un dernier recours sera introduit dans les 30 jours par lettre recommandée auprès de la FWEPF Asbl qui se réunira à cet effet dans les 60 jours suivants le dépôt du recours. Les membres du conseil d'administration ayant déjà participé aux précédentes décisions ne pourront pas participer aux débats. La décision de la FWEPF Asbl sera définitive.

Chapitre XIV. - Droit d'initiative.

Article 14 : La FWEPF Asbl se réserve le droit d'entamer toutes procédures, afin de protéger les intérêts de la profession, de l'association et du plus grand nombre, auprès des différentes cours et tribunaux, ainsi que le droit d'appliquer les sanctions internes ou forces de jugements, sachant que la fédération après les dites sanctions et épuisement des différents recours, pourra procéder à leur publication, par les moyens médiatiques de son choix.