

Standards de qualité swissstaffing

Généralités

Dans son article d'objectif, swissstaffing garantit à ses partenaires

transparence, sécurité, qualité et professionnalisme

dans les activités de ses adhérents grâce à des *lignes directrices* et à des *standards* clairement formulés.

swissstaffing s'est donné pour objectif d'exiger de la part de ses adhérents un niveau de qualité supérieur à ce qui est imposé par les législations respectives. L'adhésion à swissstaffing doit apporter aux partenaires commerciaux la garantie du respect d'un niveau de qualité élevé pour les prestations fournies. swissstaffing a donc créé des standards de qualité afin de garantir le fait que les adhérents swissstaffing traitent leurs affaires de façon respectueuse de l'éthique et selon des standards professionnels de branche élevés et afin qu'il règne un rapport de respect mutuel au sein de l'association.

Les standards de qualité engagent tous les adhérents, ainsi que les filiales, les sociétés de participation et les franchisés. Les infractions sont sanctionnées dans le cadre d'une procédure interne. Les adhérents swissstaffing s'engagent à accepter les décisions d'arbitrage ayant force de chose jugée et à prendre les mesures nécessaires dans les meilleurs délais.

Les règles de procédure et les sanctions s'y rapportant sont consignées au sein d'un règlement.

Les adhérents swissstaffing communiquent leur adhésion à l'extérieur d'une façon appropriée au travers de leurs documents commerciaux et de leurs relations publiques. Au cas où une procédure de retrait de l'autorisation LSE a été ouverte contre des membres de swissstaffing, ceux-ci renoncent à communiquer leur qualité de membre de swissstaffing jusqu'à la clôture définitive de la procédure.

Grâce à ce catalogue de mesures, swissstaffing contribue de façon déterminante à améliorer l'image de la branche.

Standards de professionnalisme

Les standards de professionnalisme régissent le *mode de travail* des membres et sont destinés à garantir la qualité des prestations.

a) Adhésion

Les adhérents swissstaffing qui proposent les deux prestations de services ci-dessous remplissent les conditions légales pour le placement de personnel et/ou la location de services, disposent de l'autorisation LSE et respectent les réglementations selon CO, LTr et CCTs étendues, en particulier selon CCT Location de services.

Les intéressés qui ne disposent pas encore de la qualité de membre mais ont déposé une demande d'adhésion sont habilités à participer aux manifestations, mais sans droit de vote ni d'élection. Au demeurant, ils ont les mêmes droits et obligations que les membres de swissstaffing.

L'adhésion est octroyée au gérant de la société adhérente. L'admission au sein de l'association est par conséquent soumise à l'examen détaillé du siège principal et d'un certain nombre de filiales, ainsi que de toutes les sociétés de participation et des franchisés.

b) Formation

Les adhérents swissstaffing disposent d'employés qualifiés pour le travail dans le domaine du placement et formés en conséquence à cette gamme de prestations.

- Le directeur d'agence doit avoir au minimum à son actif un apprentissage professionnel mené à terme et 5 ans d'expérience (formation et profession) dans la branche pour laquelle il propose ses services.
- Les employés ont au minimum à leur actif un apprentissage professionnel mené à terme ou une expérience professionnelle de plusieurs années dans le domaine des services proposés.
- Le gérant est responsable de l'obtention et du maintien des standards de formation requis pour les employés.

c) Procédures

Les adhérents swissstaffing travaillent selon des procédures définies clairement par leurs propres soins. Celles-ci doivent être traçables, invariantes, non personnalisées et documentées. Les spécifications minimales suivantes doivent être respectées:

Mandats de recherche

- Le poste vacant est recensé, le profil d'exigences est connu, de même que la société, les produits, le style d'encadrement, les spécificités.
- Le client est en possession d'une confirmation de commande faisant état des prestations détaillées et des CGV.
- Les candidats sont recensés et ont soit une attestation de réception, soit un refus.
- Le contenu des entretiens avec les candidats est consigné par écrit dans ses points essentiels.
- Des dossiers informatifs sont envoyés - avec l'accord du candidat - au client.
- Le candidat est d'accord pour que des références soient demandées.
- Le client et le candidat sont régulièrement informés de l'avancement des recherches.
- Le mandat est administrativement correct et traité conformément à la confirmation de commande et aux CGV. Les dossiers des candidats non retenus doivent leur être retournés ou bien sont conservés en accord avec ces derniers. Les exigences de la loi sur la protection des données concernant la conservation des documents confidentiels sont respectées dans leur intégralité.

Placements

- Le poste vacant est recensé, le profil de compétences et la société sont connus.
- Le client est en possession des CGV.
- Il y a eu un entretien avec le candidat, le poste a été discuté, les termes essentiels du contenu de l'entretien sont consignés par écrit.
- Des dossiers informatifs sont envoyés - avec l'accord du candidat - au client.
- Le candidat est d'accord pour que des références soient demandées.
- Les dossiers des candidats non retenus doivent leur être retournés ou bien sont conservés en accord avec ces derniers. Les exigences de la loi sur la protection des données concernant la conservation des documents confidentiels sont respectées dans leur intégralité.

Location de personnel

- La vacance est enregistrée, le profil de compétences et la société sont connus.
- Le client est en possession d'une confirmation de commande faisant figurer le détail des prestations et les CGV.
- Il y a eu un entretien avec le candidat, le poste a été discuté, les termes essentiels du contenu de l'entretien sont consignés par écrit.
- Il existe un contrat de travail type avec l'employé, de même qu'un contrat de mission personnel. Le contrat de mission régit notamment :
 - le type de travail à effectuer
 - le lieu de travail, ainsi que le début et la fin de la mission y compris délai de préavis
 - le salaire, les prestations accessoires, les prélèvements, frais et délais de paiement
 - assurances (primes et prestations)
 - prestations en cas de conditions particulières telles que service militaire, maternité, etc.
 - temps de travail
 - accords particuliers éventuels
- Le décompte de salaire doit être effectué de façon correcte et conforme à la loi (logiciel de paiement de salaire conforme à l'INSAI), les réglementations LPP sont respectées, les charges salariales et sociales sont retenues, décomptées et versées conformément à la réglementation.
- Des dossiers informatifs sont envoyés - avec l'accord du candidat - au client.
- Le candidat est d'accord pour que des références soient demandées.
- Le mandat est administrativement correct et traité conformément à la confirmation de commande et aux CGV. Les dossiers des candidats non retenus doivent leur être retournés ou bien sont conservés en accord avec ces derniers. Les exigences de la loi sur la protection des données concernant la conservation des documents confidentiels sont respectées dans leur intégralité.

Mandats d'outplacement

- Les ordres d'outplacement sont uniquement acceptés par des sociétés ou par des candidats qui se trouvent dans une relation de travail résiliée.
- Un conseiller ne doit pas traiter de mandats d'outplacement personnels ni de mandats de recrutement.
- Le conseiller connaît l'état des faits (motif de résiliation).
- Il existe un contrat écrit avec le donneur d'ordre faisant figurer le détail des prestations (programme structuré) et les CGV.
- Des infrastructures adéquates sont à la disposition du candidat.
- Le donneur d'ordre est informé régulièrement des progrès du programme, la confidentialité des informations personnelles étant toutefois garantie.
- Des notes écrites sont établies pour relater les entretiens.
- Le mandat est administrativement correct et traité conformément à la confirmation de commande et aux CGV. Les exigences de la loi sur la protection des données concernant la conservation des documents confidentiels sont respectées dans leur intégralité.

d) Informations

Les adhérents swissstaffing soutiennent l'association dans ses efforts en vue d'établir une politique d'information transparente vis-à-vis de l'extérieur comme de l'intérieur. Ils fournissent à un service neutre les informations et données requises par l'association et qui ont été approuvées par l'AG. Les adhérents swissstaffing disposent à cet effet d'une administration et des documents nécessaires pour permettre la collecte des données par exemple à l'attention des médias intéressés, des administrations ou pour information interne.

e) Obligations financières des membres

Les adhérents swissstaffing doivent s'acquitter dans les temps de leurs obligations financières contractuelles et en matière de droit de l'assurance sociale. Les infractions entraînent l'exclusion de l'association et les administrations compétentes en sont averties.

f) Conditions Générales de Vente (CGV)

Doivent être au minimum spécifiés :

pour les mandats de recherche

- détail des prestations
- conditions
- coûts de tiers
- durée de la commande
- résiliation de la commande
- embauche à l'issue du contrat (clause de protection)
- garantie

pour les placements

- tarifs
- garantie

pour les ordres temporaires

- détail des prestations
- obligation de surveillance de l'entreprise de mission
- conditions et tarifs
- dispositions sur le salaire et le temps de travail selon CCT Location de services, resp, selon CCTs étendues (art. 20 LSE)
- enregistrement d'horaires
- résiliation des missions
- Try and Hire
- responsabilité en cas de non-prise de fonctions
- modifications de l'ordre (par écrit)

pour les mandats d'outplacement

- détail des prestations
- conditions
- durée de l'ordre

g) Audits

Les adhérents swissstaffing sont d'accord avec un contrôle externe du respect des standards de professionnalisme - que ce soit au moment de l'adhésion ou lors d'audits périodiques - et délivrent les renseignements nécessaires. Ils appliquent les recommandations de l'auditeur dans le délai imparti. Le non-respect de ces recommandations est considéré comme une infraction aux standards de professionnalisme et signalé par l'auditeur à la commission qualité.

Plusieurs questionnaires d'audit sont à disposition des adhérents swissstaffing, selon lesquels ils peuvent préparer l'audit.

- **L'audit d'*admission* :**
Une entreprise qui formule une demande d'adhésion doit se soumettre à un audit d'admission qui contrôle notamment les critères de professionnalisme. La société candidate ne peut être admise que si l'audit a été passé avec succès. L'équipe chargée de l'audit transmet au directeur AQ les résultats de l'audit. Ce dernier transmet alors une proposition d'admission ou de refus au comité.
Pour les entreprises, qui ont *une à cinq filiales*, le siège principal est normalement contrôlé. Pour les entreprises avec *six à dix filiales*, une deuxième filiale est, en outre, soumise à l'audit ; pour les entreprises avec *onze à quinze filiales* une troisième filiale est contrôlée etc.
- **L'audit de *suivi* :**
Un audit de suivi doit être effectué après 3 ans.
- Pour les entreprises *certifiées ISO* une procédure administrative est appliquée.

Standards éthiques

Les standards éthiques régissent le *comportement* des adhérents entre eux et vis-à-vis des partenaires commerciaux. Les standards éthiques sont des exigences formulées par l'association vis-à-vis de ses adhérents, mais qui doivent être essentiellement vécus au quotidien au sein des différentes sociétés adhérentes et être consignées dans des réglementations internes.

a) Comportement fair play équitable et communication transparente des membres swissstaffing

Les membres swissstaffing s'engagent à respecter dans leurs contrats de travail les réglementations locales ainsi que celles d'usage dans la branche concernant le salaire et le temps de travail, ainsi que les dispositions en matière de salaire minimum selon la CCT Location de services, resp. des conventions collectives de travail étendues. Les membres swissstaffing ne font pas de dumping sur les salaires.

Les membres swissstaffing s'abstiennent de pratiquer des méthodes de concurrence déloyales sur le marché et entre eux.

Les membres swissstaffing mènent une politique d'information transparente et exhaustive en cas de reprise de personnel auprès d'une autre société de location swissstaffing. Cette obligation s'articule comme suit :

- Les membres swissstaffing reprenant un employé informent aussi tôt que possible la société de location de services cédante d'une reprise prévue. De son côté, la société cédante informe son personnel de toutes les conséquences qui découlent de la cession sur le plan du droit du travail.
- Les membres swissstaffing reprenant un employé respectent les dispositions du droit du travail pour la reprise et s'efforcent de continuer à employer le personnel repris à des conditions de salaire et d'assurance sociale au minimum identiques.

Les membres swissstaffing ne débauchent pas de conseillers en personnel auprès d'autres membres de l'association par le biais de méthodes déloyales.

Les membres swissstaffing ne font usage de l'interdiction de concurrence dans leurs contrats de travail avec modération.

Les membres swissstaffing se donnent entre eux des renseignements relatifs aux références exhaustifs et véridique à la vérité sur les candidats / employés.

b) Promotion de l'image de la branche auprès du public

swissstaffing fait des démarches appropriées auprès du public pour promouvoir l'image de la branche.

Les membres swissstaffing s'engagent à ne rien faire qui puisse nuire à l'image de la branche.

Les membres swissstaffing signalent à la Commission qualité les infractions (pouvant être prouvées) aux standards de qualité, qu'elles soient le fait de membres ou de tiers.

Les décisions prises par la Commission qualité en cas d'infractions aux standards de qualité sont anonymes. Les exclusions sont en règle générale publiées nominalement dans l'organe de l'association.

Procédures et sanctions

a) Procédures

- **Légitimation pour le dépôt des plaintes :**
Peuvent légitimement déposer plainte les membres ou l'association par l'intermédiaire de ses organes.
- **Commission qualité compétente :**
Le traitement des plaintes est du ressort de la commission qualité. Les plaintes doivent être adressées à la commission qualité, c/o secrétariat swissstaffing.
- **Partie demanderesse :**
La plainte doit être transmise par écrit et motivée en détail. Les documents et preuves évoquées doivent être transmis en même temps.
- **Partie défenderesse :**
La commission qualité envoie à la partie défenderesse la requête ainsi que tous les documents et preuves dans un délai de 30 jours. La partie défenderesse dispose de 30 jours à partir du moment où elle en a pris connaissance pour se prononcer par écrit et joindre d'éventuels documents ou preuves.
- **Première audition des parties :**
La commission qualité peut inviter les deux parties à un entretien détaillé dans le but de trouver une solution par consentement mutuel.
- **Deuxième audition des parties :**
S'il n'est pas possible de prendre une décision lors de la première audition, les deux parties disposent d'un délai de 10 jours pour produire d'autres documents ou preuves pouvant être pris en compte lors de la deuxième audition.
- **Absence injustifiée :**
Si l'une des parties est absente de l'audience sans justification ou si l'une des parties défenderesses ne prend pas position en détail par écrit dans le délai imparti, la commission qualité statue à partir du dossier dont elle dispose.

- **Décision :**
La commission qualité statue dans les 30 jours et envoie sa décision écrite motivée aux parties.
- **Recours:**
L'arbitre compétent peut être saisi en respectant un délai de 30 jours pour faire appel à la décision de la commission qualité. Conformément aux statuts, les décisions de l'arbitre sont définitives et ne peuvent être révoquées.
- **Réglementation des coûts :**
La partie perdante prend en charge les frais occasionnés.

b) Sanctions

- Les infractions aux standards de qualité peuvent être sanctionnées d'un montant maximum de Fr. 20 000.
- Les infractions mineures aux standards de qualité peuvent être réprimées par un avertissement écrit ou une amende allant jusqu'à Fr. 1'000.
- Si un adhérent swissstaffing contrevient plusieurs fois et/ou de façon grave aux standards de qualité, la commission qualité peut demander l'exclusion de l'adhérent en question.
- Si un adhérent swissstaffing ignore une décision de la commission qualité conforme à la procédure, la commission qualité peut demander l'exclusion de l'adhérent concerné.
- Après son exclusion définitive de l'association, un adhérent swissstaffing doit attendre au moins deux ans avant de faire une demande de réadhesion. La commission qualité examine la demande de réadhesion au vu des amendes éventuellement restant à recouvrer et des sanctions prononcées au moment de l'exclusion et formule une demande d'admission ou de refus au bureau.

c) Entrée en vigueur

Les standards de qualité entrent en vigueur au moment de leur acceptation par l'Assemblée générale de swissstaffing.

30 octobre 2018