



Association Suisse
pour Systèmes de Qualité
et de Management (SQS)

Règlement de produit



1. Introduction

La SQS a fixé les conditions générales ainsi que les droits et obligations en rapport avec ses prestations de service (audit, évaluation, certification et formation) dans son Règlement pour les prestations de service et les marques de garantie de la SQS.

Le présent règlement de produit de la SQS règle le déroulement spécifique de la procédure de certification et les conditions pour l'obtention et le maintien du certificat swisstaffing. Ce règlement de produit s'applique conjointement avec le règlement pour les prestations de service et les marques de garantie SQS.

2. La procédure de certification swisstaffing

2.1 Intentions et bases

La procédure de certification swisstaffing sert à consolider et à accroître la qualité de l'offre de services de tous les membres de l'union. La conclusion réussie de cette procédure est la condition pour l'admission ou le maintien dans l'union.

Le but de la procédure de certification swisstaffing est d'évaluer et d'accroître la qualité des prestations de

service. Il est présumé qu'une entreprise avec un souci élevé pour la qualité fournira également des prestations ou des produits de haute qualité. C'est pour cette raison que la qualité des prestations du personnel est évaluée par sondage.

Outre l'évaluation de l'entreprise (standard minimum réalisé: oui/non), la procédure a également pour but de donner des impulsions pour le développement ultérieur de la qualité. Ceci est réalisé d'une part à l'aide de l'audit de certification et du renouvellement périodique de la certification swisstaffing par un audit de recertification. D'autre part, les entreprises qui ne remplissent pas les standards minima doivent recevoir des indications concernant la démarche ultérieure.

La procédure – y compris la présentation et la vérification des justificatifs de correction – doit être close dans un délai de trois mois. En cas de non-réalisation, la procédure ne peut être recommencée qu'au plus tôt après douze mois.

2.2 Mandat de la SQS

Sur mandat de swisstaffing, l'Union suisse des services de l'emploi, l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) effectue les audits suivant les dispositions du présent règlement de produit.

2.3 Procédure de certification

Première certification

Audit de recertification

Information au demandeur (D), dossier de documents	swisstaffing (SS)	Rendez-vous et information à l'entreprise membre (EM)	SQS/EM
Inscription à la première certification	D/SS	Documents de préparation à l'audit	EM/SQS
Rendez-vous	SQS/D	Préparation de l'audit	SQS/EM
Préparation de l'audit	SQS/D	Réalisation de l'audit	SQS/EM
Réalisation de l'audit	SQS/D	Consigner/discuter les résultats	SQS/EM
Consigner/discuter les résultats	SQS/D	Information à l'EM	SQS
Information au D (et à SS lors de la première certification)	SQS	Impression du certificat et expédition	SQS
Impression du certificat et expédition	SQS	D = Demandeur EM = Entreprise membre SS = swisstaffing	

2.3.1 Inscription et première certification

swisstaffing transmet les demandes d'admission et d'audit, avec tous les documents joints, à l'auditeur chargé du client/responsable de projet de la SQS. Celui-ci désigne un auditeur pour l'entreprise à auditer. Celle-ci est contactée par l'auditeur en vue de convenir d'une date d'audit. L'entreprise reçoit ensuite la confirmation de la date d'audit, les check-lists qui seront utilisées lors de l'audit, le règlement de produit, le formulaire d'inscription de la SQS ainsi que le règlement pour les prestations de service de la SQS. Les documents requis pour la préparation de l'audit doivent être envoyés au complet à l'auditeur compétent. Si des documents manquent ou en cas de refus de les présenter, l'audit n'est pas effectué.

L'admission reste provisoire jusqu'à la clôture définitive de la procédure d'audit.

2.3.2 Procédure pour les entreprises membres lors de l'audit de recertification

Celle-ci se déroule selon le point 2.3.

2.3.3 Réalisation

L'auditeur de la SQS effectue l'audit sur la base des standards de qualité de swisstaffing et des check-lists conçues par swisstaffing. Il rend compte de la réalisation des exigences.

Pour les entreprises avec plus de cinq sites (y compris le siège principal), une succursale/filiale supplémentaire est auditée pour chaque groupe de cinq sites:

jusqu'à 5 sites	1 audit
6 à 10 sites	2 audits
11 à 15 sites	3 audits
etc.	

Pour les nouveaux membres, le séminaire organisé par l'union doit être visité dans un délai de six mois à compter de la date d'inscription. L'audit de certification doit avoir lieu dans l'intervalle de six mois après la demande d'admission.

Les audits durent en général un demi-jour ouvrable (préparation et réalisation de l'audit, établissement d'un rapport simple). Si des situations imprévues surviennent (par ex. préparation insuffisante de l'entreprise à l'audit), la démarche ultérieure sera définie en concertation avec les services responsables de swisstaffing et/ou avec l'entreprise auditée. En cas de refus de présenter des documents nécessaires pour l'audit, l'auditeur peut interrompre l'audit. Dans ce cas, l'entre-

prise est tenue de supporter la totalité des frais d'audit. En cas de recertification, l'audit doit impérativement être effectué avant l'expiration de la validité du certificat. La SQS contacte l'entreprise à temps (au moins trois mois avant l'expiration de la validité du certificat), afin de convenir d'un rendez-vous. Les reports de rendez-vous ne sont possibles que dans des cas exceptionnels (p. ex. maladie, accident).

2.3.4 Résultat et demande

L'auditeur SQS formule le résultat de l'audit en ce qui concerne l'accomplissement des exigences. Il formule une recommandation à l'attention de l'union pour l'admission ou le maintien dans l'union (rapport et résultat de la procédure de certification swisstaffing).

Si des bases légales et les bases exigées par l'union (LSE, dispositions de la CCT, déductions sociales, protection des données) ne sont pas remplies par l'entreprise auditée, aucun certificat ne peut être délivré. Un délai unique d'au maximum trois mois est accordé à l'entreprise pour remédier aux points faibles déterminés. L'auditeur décide selon les cas si la preuve de la correction des points faibles doit être fournie par voie documentaire ou dans le cadre d'audits ultérieurs payants.

Si les points faibles déterminés en rapport avec les bases légales ne sont pas corrigés, l'entreprise n'est pas admise dans l'union.

2.3.5 Décision d'admission/de confirmation/de rejet

L'auditeur formule la recommandation d'admission resp. de confirmation de l'affiliation à l'attention de l'union sur la base du résultat de l'audit. Il peut, sur la base des résultats, émettre des réserves qui devront être réglées avant la recommandation d'admission respectivement de confirmation de l'affiliation. Les standards de qualité de swisstaffing constituent la base de l'évaluation.

2.3.6 Procédure pour les entreprises certifiées ISO 9001

Celle-ci se déroule selon le formulaire spécialement établi à cette fin. La procédure s'effectue par voie documentaire.

La durée de validité du certificat swisstaffing-SQS est adaptée à celle du certificat ISO (de la date de la demande à la date d'expiration du certificat ISO).

Si la certification ISO est retirée à une entreprise pendant la durée de validité du certificat, l'entreprise concernée doit en informer swisstaffing. Dans ce cas, un audit swisstaffing doit être effectué si l'entreprise reste affiliée à swisstaffing.

3. Le certificat swisstaffing-SQS

3.1 Contenu d'un certificat swisstaffing-SQS

Le certificat swisstaffing-SQS atteste au donneur d'ordre qu'il répond aux standards minima d'une entreprise membre selon les standards de qualité de swisstaffing.

3.2 Durée de validité

La durée de validité du certificat swisstaffing-SQS est de 3 ans. Le certificat doit être renouvelé avant l'expiration de ce délai. Ce certificat expire à la sortie de swisstaffing et doit être restitué sans rappel à swisstaffing.

3.3 Utilisation de la marque de certification swisstaffing-SQS

Pendant la durée de validité du certificat swisstaffing-SQS, le titulaire peut utiliser la marque de certification swisstaffing-SQS dans le cadre de ces bases.



La marque de certification se compose des éléments 1 et 2 et ne doit pas être modifiée. La seule formulation verbale autorisée dans le cadre d'actions de marketing est la suivante:

Standards de qualité – swisstaffing – certification SQS.

Toute infraction à ces dispositions sera sanctionnée et peut entraîner le retrait du certificat. Le retrait est notifié par écrit et s'applique dès la réception de la notification.

4. Droits et obligations

4.1 Droits et obligations de l'entreprise auditée

L'entreprise à auditer s'engage à préparer et à fournir la documentation complète et exacte ainsi qu'à renseigner l'auditeur de la SQS sur tous les aspects en rapport avec la certification et d'importance pour l'évaluation.

Après l'attribution du certificat, l'entreprise auditée s'engage à informer swisstaffing des changements importants suivants:

- Reprise de l'entreprise par une autre entreprise resp. fusion avec une autre entreprise
- Un changement de nom et/ou le déménagement sur un nouveau site/dans une nouvelle commune politique requièrent l'établissement d'un nouveau certificat – le certificat doit correspondre à l'autorisation.
- La reprise d'une autre entreprise

- L'intégration d'un autre domaine de produits
- Cessation d'activité
- Faillite
- Changements importants au sein de la structure organisationnelle (p.ex. nouvelle direction, nouvelle équipe de conseillers)

Certains de ces changements importants exigent un audit supplémentaire.

Le droit d'utilisation de la marque de certification swisstaffing-SQS à des fins commerciales est réglé au point 3.3.

4.2 Droits et obligations de la SQS

Les dispositions du règlement pour les prestations de la SQS s'appliquent.

La SQS ne saurait être tenue pour responsable de la non-reconnaissance partielle ou totale du certificat swisstaffing-SQS par des tiers. Il en est de même pour d'éventuelles prétentions en dommages et intérêts de la part de tiers (notamment de la part des clients du titulaire du certificat) pour cause de non satisfaction de leurs attentes en matière de qualité ou en cas de non-reconnaissance du certificat swisstaffing-SQS comme moyen de preuve dans le cadre de litiges.

5. Règlement de différends

En cas de différends en rapport avec l'attribution du certificat, un rapport détaillé doit être transmis à la commission de qualité de swisstaffing.

6. Inscription

Elle doit être communiquée à la SQS au moyen du formulaire d'inscription.