

21. mai 2024, Zurich

Gestion de qualité



Préambule.

Le soutien durable par des dons est une source de revenus importante pour les œuvres caritatives. Le porte-à-porte qui y est lié crée chaque année plusieurs centaines d'emplois en Suisse. Lazoona AG (ci-après: Lazoona) propose des services de qualité dans le domaine du porte-à-porte. Afin de garantir cet outil à long terme par une publicité de qualité, une coordination efficace et un travail commun de relations publiques et de représentation, Lazoona s'est imposé des critères stricts d'assurance qualité.

En Suisse, il existe bien un label de qualité pour les œuvres caritatives grâce à la ZEWO, mais il n'y a aucune certification pour les agences. L'association Swissfundraising prescrit des directives éthiques, mais seules des personnes peuvent être membres de l'association. Chez Lazoona, plusieurs cadres sont membres de l'association. Les mesures d'assurance qualité suivantes ont donc été élaborées dans le sens de l'autorégulation de Lazoona, en tenant compte des directives générales de la ZEWO et de l'association Swissfundraising pour la collecte de fonds.

Lazoona s'engage à respecter les directives suivantes, afin que les campagnes en Face-to-Face puissent continuer à être menées avec qualité et succès pour toutes les personnes concernées.

Mandat.

Lazoona est mandatée par des œuvres caritatives pour recruter des nouveaux et nouvelles donateur·rice·s. À cet effet, Lazoona recrute des employé·e·s qui, au nom d'une œuvre caritative, informent au porte-à-porte sur les préoccupations de l'organisation et, en cas d'intérêt, démontrent comment faire un don.

Lazoona mène des campagnes de porte-à-porte pour les œuvres caritatives suivantes:

Save the Children
Komitee für UNICEF Schweiz und Liechtenstein
Amnesty International Schweiz
Pro Infirmis
Pro Juventute
Greenpeace
Associazione ActionAid Switzerland
COOPI Suisse
Schweizerischer Gehörlosenbund
Fairmed
SolidarMed
Solidar Suisse
Stiftung Sozialprojekte Concordia
FRAGILE Suisse
Enfants du Monde
Handicap International
Helvetas
Swissaid
Vier Pfoten
Terre des hommes schweiz

1. Comment se déroulent les campagnes?

Le recrutement de donateur·rice·s se fait au porte-à-porte. En règle générale, il s'agit d'entretiens entre deux personnes. Ces entretiens sont soumis à des directives claires en matière d'assurance qualité, qui sont expliquées ci-dessous.

2. Aperçu des mesures

2.1. Identification claire

Les employé·e·s (également appelé·e·s dialogueur·euse·s) engagent la conversation avec les citoyen·ne·s à domicile. Ils·elles sont représentant·e·s d'une œuvre caritative et sont reconnaissables en tant que tel·le·s. Ils·elles portent à la fois une

carte d'identité avec leur nom, une veste ou un T-shirt de l'organisation aux couleurs de base et avec leur logo.

2.2. Approche respectueuse

L'entretien avec les citoyen-ne-s se déroule de manière respectueuse et courtoise. Les refus et les rejets sont traités de manière professionnelle. Les dialogueur-euse-s sont disponibles pour répondre aux questions et y répondent de manière claire. Lors de l'entretien, une attention particulière est accordée à une explication transparente et claire des modalités de paiement.

2.3. Traitement correct

Les organisations susmentionnées s'engagent à traiter correctement les promesses de dons remplies – en particulier en ce qui concerne les dispositions en vigueur sur la protection des données. Les annulations et les modifications de la part des donateur-ric-e-s sont possibles à tout moment.

2.4. Sélection des zones

Les emplacements pour le porte-à-porte sont choisis avec un soin particulier. Lazoona met l'accent sur l'efficacité du traitement d'un secteur et utilise à cet effet un logiciel de routage spécifique. De plus, toutes les zones sont approuvées si nécessaire. Volontairement – et dans un souci de transparence – Lazoona informe chaque commune où des activités sont prévues en respectant un délai suffisant. Enfin, Lazoona a pris l'initiative d'échanger avec toutes les agences/prestataires de services connus et renommés dans le domaine du recrutement de membres et d'harmoniser autant que possible leur planification, de sorte que des zones ne soient pas visitées trop souvent.

2.5. Formation

Les œuvres caritatives et Lazoona forment en permanence les dialogueur-euse-s futur-e-s et existant-e-s. Les formations mettent l'accent sur une transmission irréprochable des thèmes relatifs à l'organisation, à ses programmes ainsi qu'à la possibilité de soutenir l'organisation par un don.

2.6. Assurance qualité

Les œuvres caritatives et l'agence s'engagent à une assurance qualité permanente. Cela comprend notamment la plus grande transparence possible, des évaluations permanentes et l'utilisation d'un système de gestion des plaintes.

3. Les normes en détail.

Le dialogue avec les personnes intéressées

- Les dialogueur·euse·s s'engagent à présenter l'organisation pour laquelle ils·elles travaillent ou au nom de laquelle ils·elles agissent. Les dialogueur·euse·s peuvent fournir une preuve d'identité ou portent un badge. En tant que représentant·e·s de l'organisation, les dialogueur·euse·s doivent veiller à avoir une présentation soignée.
- Les dialogueur·euse·s s'engagent à mener chaque entretien de manière respectueuse et courtoise et à y mettre fin sur demande à tout moment.
- Les dialogueur·euse·s doivent s'assurer que les interlocuteur·rice·s soient en mesure de comprendre les explications données.
- L'organisation est toujours représentée d'une manière à ne pas discréditer l'organisation elle-même ou d'autres organisations par des informations erronées ou une mauvaise conduite.
- Les interlocuteur·rice·s ne sont pas mis·es sous pression. Un «non» catégorique est accepté poliment.
- Les personnes intéressées reçoivent du matériel d'information.

La promesse de don

- Les citoyen·ne·s intéressé·e·s ont la possibilité de soutenir l'organisation par un don régulier ou un don unique.
- Les dons réguliers sont généralement effectués par prélèvement automatique (LSV+) ou par débit direct (DD). Les donateur·rice·s ont un droit de contestation et peuvent mettre fin à leur soutien à tout moment, de manière informelle ou selon les directives de l'organisation. Il n'existe aucun délai de résiliation. Pour certaines organisations, le premier versement d'un don régulier peut également être effectué directement sur place via un terminal de paiement.

- Un don unique peut également être effectué auprès de nombreuses organisations en fournissant les coordonnées ou de manière anonyme directement sur place via un terminal de paiement.
- Une promesse de don par bulletin de versement est possible sur demande.
Des efforts sont toutefois faits pour convenir d'un système de prélèvement automatique, car les bulletins de versement entraînent des coûts et des efforts plus importants, tant pour l'organisation que pour les donateur·rice·s.
- Aucune promesse de don n'est convenue avec des personnes qui ne sont manifestement pas en possession de leurs facultés mentales ou qui sont visiblement sous l'influence de l'alcool ou de drogues. De même, aucune promesse de don ne sera acceptée de la part de personnes de moins de 18 ans ou sous tutelle.
- Les dialogueur·euse·s informent sur les objectifs et les projets de l'organisation et sur la manière dont l'organisation gère les dons. Ils·elles expliquent clairement la nature de la promesse de don. Cela comprend notamment le mode de paiement, le montant de la contribution, l'intervalle de paiement, les dates de prélèvement, la durée, la protection des données et le droit de révocation à tout moment.
- Les dialogueur·euse·s s'engagent à remettre aux donateur·rice·s une copie de la promesse de don dûment remplie.
- Les dons en espèces ne sont pas acceptés.

Communication avec les donateur·rice·s

- Lors de chaque entretien, des explications sont données quant à la manière dont l'organisation communiquera avec les donateur·rice·s.
- Les promesses de dons sont remerciées lors de l'entretien.
- Les nouveaux·elles donateur·rice·s reçoivent un reçu de don avec les coordonnées de l'organisation et du matériel d'information sur la cause de leur don.
- Certaines organisations offrent un petit cadeau promotionnel en signe de remerciement.

Gestion des données des donateur·rice·s

- Les promesses de dons obtenues sont soumises aux strictes directives suisses et européennes en matière de protection des données.
- Les données des donateur·rice·s appartiennent exclusivement aux organisations à but non lucratif. Lazoona ne fait pas de commerce d'adresses.
- Les données des donateur·rice·s sont cryptées sur l'iPad et sont conservées en toute sécurité dans une sandbox. La transmission au serveur est également cryptée. Les données ne peuvent pas être consultées par des tiers.
- Les donateur·rice·s ont le droit de solliciter la suppression de leurs données et peuvent le faire à tout moment et sans avoir à se justifier auprès de l'organisation concernée.
- Les dons sont toujours versés directement à l'organisation. Les terminaux pour les dons directs sont mis à disposition de Lazoona par les organisations. Lazoona n'a pas accès aux dons.

Procédure d'autorisation

Une autorisation doit être obtenue pour chaque domaine publicitaire – si aucune autorisation n'est nécessaire pour l'emplacement, le service compétent doit en être informé au préalable. Lazoona informe à l'avance par e-mail chaque commune à visiter qu'une action est prévue.

Les dialogueur·euse·s possèdent un exemplaire écrit, déposé sous forme numérique, des éventuelles autorisations nécessaires sur place et les présentent sur demande. Si une autorisation n'est pas accordée par écrit, les dialogueur·euse·s sur place savent qui est chargé de l'emplacement auprès de l'autorité ou du service chargé de l'attribution des emplacements et transmettent cette information sur demande.

Conditions

Toutes les conditions imposées par l'instance qui délivre l'autorisation (ville, commune, particuliers, etc.) sont respectées.

Formation

Formation Lazoona

Tous·tes les dialogueur·euse·s doivent participer à une formation avant leur premier entretien publicitaire, comprenant les éléments suivants:

- Formation sur toutes les normes de qualité et les codes de conduite
- Introduction à l'organisation respective, au contenu de la campagne et aux différentes possibilités de dons.
- Protection des consommateur·rice·s, conditions de retrait, gestion et procédure de réclamation et protection des données
- Introduction à la stratégie de communication et de vente
- Exercices pratiques sur le déroulement des entretiens
- Procédures visant à garantir qu'une attention particulière soit portée aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux jeunes.

Lazoona met un iPad à la disposition de ses employé·e·s.

En plus de l'application permettant de recruter de nouveaux mécènes (application Face-to-Face), l'iPad donne également accès à un système d'apprentissage en ligne complet.

Actuellement, Lazoona propose les cours en ligne suivants (état: janvier 2023)

1. Frais
Cours administratif sur les frais de déplacement avec instructions pour remplir la note de frais.
2. Saisie des temps
Cours administratif sur la saisie des temps avec instructions pour remplir la saisie des temps.
3. Préparation au premier jour de travail
Informations sur le comportement à adopter vis-à-vis de l'employeur et de l'équipe ainsi que sur le comportement à adopter lors d'un entretien avec des citoyen·ne·s. Formation à la vente sur l'établissement d'un dialogue et la conduite d'un entretien.
4. Matériel
Cours sur le comportement à adopter face au conteneur de matériel et sur la manière de gérer le matériel de travail.
5. Traitement des objections
Comment traiter les objections, de quelles connaissances ai-je besoin pour traiter les principales objections, arguments contre les objections les plus fréquentes.
6. Rhétorique et communication

Cours sur les outils stylistiques rhétoriques pour le dialogue ainsi que sur le langage corporel verbal, paraverbal et non verbal.

- **Formation de l'organisation**
L'organisation est responsable de la mise en place de formations ou de leur délégation à des prestataires de services externes.
- **Documentation et évaluation**
Les organisateurs sont tenus de documenter le contenu des formations, de les évaluer en permanence et de procéder à des formations complémentaires si nécessaire.
- **Étendue**
La formation doit se dérouler de manière complète avant le premier engagement et pendant les heures de travail. Les dialogueur·euse·s sont encadré·e·s et formé·e·s de manière intensive. Tous·tes les dialogueur·euse·s suivent le cycle de formation suivant: formation à la vente après la signature du contrat, transmission d'informations sur l'activité de l'œuvre caritative comme préparation à la formation auprès de l'œuvre caritative, formation sur place auprès de l'œuvre caritative, introduction au travail, formation continue régulière par le ou la coach.

Dans la mesure du possible, Lazoona essaie de transmettre des connaissances par le biais d'un entretien personnel avec le·la coach ou le·la formateur·rice, ou alors par voie numérique.

Contrat de travail

- Les dialogueur·euse·s reçoivent un contrat de travail avec une description précise de leur activité, y compris une description du poste et un code de conduite.
Tous·tes les dialogueur·euse·s ont accès à tout moment à leur fiche de performance et à la plateforme d'apprentissage en ligne via l'application Face-To-Face.
De plus, Lazoona propose aux dialogueur·euse·s une application à télécharger afin qu'ils·elles puissent accéder à tout moment aux principaux documents tels que le contrat, le code de conduite, les fiches de salaire et les paiements de bonus de qualité.
Les organisations et les agences s'engagent à payer la plus grande partie de la rémunération de manière fixe. Les paiements

liés à la performance ne peuvent être versés que si des résultats durables ont été obtenus pour l'organisation.

- La saisie des temps est obligatoire. Les heures supplémentaires ordonnées peuvent être compensées ou rémunérées.
- Le salaire minimum fixe équitable est de CHF 210.00 par jour, plus les frais de repas de CHF 15.00. Les dialogueur·euse·s ne travaillent pas à la commission, mais en fonction de la qualité: une entrée de dons réussie et aucune annulation dans les trois premiers mois sont rémunérées en supplément. La rémunération moyenne d'un·e dialogueur·euse est de CHF 4'700.00 par mois (à 100%).
- Les employé·e·s étranger·e·s ne peuvent être engagé·e·s que s'ils·elles ont un permis de travail et de séjour valable.
- Un service de médiation est à la disposition des employé·e·s avec des conseils juridiques gratuits en cas de litiges, de harcèlement sexuel, de mobbing, etc. Dans chaque région, il y a par ailleurs un·e employé·e responsable des RH, afin que les éventuelles questions liées au personnel puissent être résolues rapidement et simplement.

Aucune provision

Ni Lazoona, en tant qu'agence de collecte de fonds, ni ses employé·e·s ne sont rémunéré·e·s à la commission, c'est-à-dire en fonction du chiffre d'affaires.

Lazoona est rémunérée par les œuvres caritatives sur la base d'un forfait par jour et par employé·e. Les employé·e·s travaillant au porte-à-porte sont en grande partie rémunéré·e·s de manière fixe et pour une bonne qualité.

Assurance qualité

Les mesures suivantes sont respectées pour assurer la qualité:

- Gestion interne de la qualité
Chaque organisation/agence doit présenter une gestion interne de la qualité (évaluation, etc.) et nommer un·e responsable de projet. Chez Lazoona, un·e responsable régional·e assume la responsabilité de garantir la qualité pour chaque région.
- Contrôle de qualité

Chez Lazoona, les responsables régionaux·ales et les coordinateur·rice·s (coachs du service externe) veillent quotidiennement au contrôle de la qualité au porte-à-porte et corrigent si possible les défauts directement sur place.

Certaines organisations font du mystery shopping sur le terrain.

Par ailleurs, la plausibilité des promesses de dons est vérifiée en temps réel par la gestion des données. Les défauts de qualité sont immédiatement corrigés et, si nécessaire, le·la mécène est contacté·e. Chaque nouveau ou nouvelle mécène est le ou la bienvenu·e.

- **Conduite inappropriée**
En cas de non-respect des normes de qualité susmentionnées et/ou de mauvaise information ou de conduite inappropriée de la part des employé·e·s, les responsables sont tenus de prendre des mesures adéquates, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat avec les employé·e·s.

Chez Lazoona, il est prévu de noter à l'avenir si un·e dialogueur·euse a enfreint plusieurs fois les règles. En fonction de la gravité des infractions, le département des ressources humaines sera impliqué et les dialogueur·euse·s seront suspendu·e·s pour une certaine période, ou d'autres mesures seront prises.

Dans un cas grave, les données seront mises à la disposition des autorités ou de la police.

Zurich, février 2024



La direction.

Roger Müller
Directeur général

Bernard Badan
Directeur administratif