

## Standard di qualità swissstaffing

### In generale

Nell'articolo che enuncia lo scopo, swissstaffing garantisce ai suoi partner commerciali, anche mediante direttive e standard chiaramente definiti,

*trasparenza, sicurezza, qualità e professionalità*

nelle attività dei suoi membri.

swissstaffing si pone l'obiettivo di stabilire per i suoi membri requisiti di qualità superiori a quanto sancito dalla legge. L'adesione a swissstaffing garantisce ai partner commerciali il beneficio di servizi di qualità superiore. swissstaffing ha pertanto definito standard di qualità per accertarsi che i suoi membri svolgano le loro attività in modo eticamente corretto e secondo elevati standard professionali, e che in seno all'associazione regni il rispetto reciproco.

Gli standard di qualità sono vincolanti per tutti i membri, come pure per le filiali, società associate e affiliate. Le violazioni vengono gestite con una procedura interna. I membri di swissstaffing si impegnano ad accettare giudizi arbitrari con valenza giuridica e ad adottare quanto prima le misure del caso.

Le fasi della procedura e le rispettive sanzioni sono definite in un regolamento.

I membri di swissstaffing comunicano in modo adeguato l'adesione nella loro documentazione commerciale e attraverso la loro immagine verso l'esterno. Qualora contro un membro di swissstaffing venga aperta una procedura per la revoca dell'autorizzazione LC, tale membro rinuncia fino alla decisione definitiva alla comunicazione della sua adesione a swissstaffing.

Con questo provvedimento, swissstaffing contribuisce in modo determinante al miglioramento dell'immagine del settore.

## Standard professionali

Gli standard professionali disciplinano le *modalità di lavoro* dei membri e sono volti a garantire la qualità dei servizi.

### a) Adesione

I membri di swissstaffing che forniscono i servizi descritti di seguito soddisfano le condizioni legali per il collocamento e/o il prestito di personale, dispongono di un'autorizzazione LC e rispettano le direttive ai sensi del CO, della LL e dei CCL di obbligatorietà generale, in particolare del CCL Personale a prestito.

Chi ha presentato una richiesta di adesione ma non è ancora membro è autorizzato a partecipare agli eventi, tuttavia senza diritto di voto. Per il resto, dispone degli stessi diritti e doveri dei membri di swissstaffing.

L'adesione è concessa al Direttore della ditta. Per l'adesione all'associazione vengono valutati singolarmente la sede principale, un certo numero di filiali, nonché tutte le società associate e affiliate.

### b) Formazione

I membri di swissstaffing dispongono di collaboratori qualificati per la gestione del personale e per l'offerta di servizi proposta.

- Il Direttore della succursale ha concluso almeno un tirocinio e ha cinque anni di esperienza professionale e nella formazione nel settore in cui presta i suoi servizi.
- I collaboratori hanno concluso almeno un tirocinio o hanno un'esperienza professionale pluriennale nel settore in cui prestano i loro servizi.
- Il Direttore si premura che il necessario standard di formazione dei collaboratori sia raggiunto e mantenuto.

### c) Procedure

I membri di swissstaffing lavorano secondo proprie procedure chiaramente definite, comprensibili, stabili, unitarie e documentate. I requisiti minimi da adempiere sono i seguenti.

### **Mandati di ricerca**

- La vacanza è registrata, il profilo cercato è noto, come pure azienda, prodotti, stile di conduzione e particolarità.
- Il cliente è in possesso di una conferma del mandato con portata delle prestazioni e CG.
- I candidati sono registrati e hanno ricevuto una conferma di ricezione o un rifiuto.
- I punti essenziali del contenuto dei colloqui con i candidati sono messi per iscritto.
- Gli incarti rilevanti sono trasmessi ai clienti previa autorizzazione del candidato.
- Si è in possesso dell'autorizzazione del candidato alla richiesta di referenze.
- Il cliente e il candidato vengono informati regolarmente sui progressi della ricerca.
- Il mandato è gestito in modo amministrativamente chiaro e secondo la conferma e le CG. La documentazione dei candidati non presi in considerazione viene restituita oppure, d'accordo con quest'ultimi, conservata nel pieno rispetto delle condizioni della Legge sulla protezione dei dati per la conservazione di documenti confidenziali.

### **Collocamento**

- La vacanza è registrata, il profilo cercato e l'azienda sono noti.
- Il cliente è in possesso delle CG.
- È stato svolto un colloquio con il candidato, i punti salienti sono messi per iscritto.
- Gli incarti rilevanti sono trasmessi ai clienti previa autorizzazione del candidato.
- Si è in possesso dell'autorizzazione del candidato alla richiesta di referenze.
- La documentazione dei candidati non presi in considerazione viene restituita oppure, d'accordo con quest'ultimi, conservata nel pieno rispetto delle condizioni della Legge sulla protezione dei dati per la conservazione di documenti confidenziali.

### **Prestito di personale**

- La vacanza è registrata, il profilo cercato e l'azienda sono noti.
- Il cliente è in possesso di una conferma dell'incarico con portata delle prestazioni e CG.
- È stato svolto un colloquio con il candidato, i punti salienti sono messi per iscritto.
- Esistono una convenzione quadro con il collaboratore e un contratto individuale. Quest'ultimo disciplina
  - il tipo di lavoro da svolgere;
  - il luogo di lavoro, l'inizio e la fine dell'incarico, inclusi i termini di disdetta;
  - il salario, le prestazioni accessorie, le deduzioni, le spese, inclusi i termini di versamento;
  - le assicurazioni (premi e prestazioni);
  - le prestazioni in caso di servizio militare, maternità ecc.;
  - gli orari di lavoro;
  - eventuali convenzioni particolari.
- Il conteggio salariale è chiaro e conforme alla legge (programma conforme alla SUVA). Le disposizioni della LPP sono rispettate. Il salario e i contributi sociali vengono conteggiati e corrisposti secondo le prescrizioni.
- Gli incarti rilevanti sono trasmessi ai clienti previa autorizzazione del candidato.
- Si è in possesso dell'autorizzazione del candidato alla richiesta di referenze.
- Il mandato è gestito in modo amministrativamente chiaro e secondo la conferma e le CG. La documentazione dei candidati non presi in considerazione viene restituita oppure, d'accordo con quest'ultimi, conservata nel pieno rispetto delle condizioni della Legge sulla protezione dei dati per la conservazione di documenti confidenziali.

### **Outplacement**

- I mandati di outplacement sono accettati solo per ditte o candidati il cui rapporto di lavoro è stato disdetto.
- Un consulente non può gestire mandati di outplacement e di reclutamento individuali.
- Il consulente conosce la situazione (motivo della disdetta).
- Esiste un contratto scritto con il committente, con portata delle prestazioni (programma strutturato) e CG.
- Al candidato è messa a disposizione un'infrastruttura adeguata.
- Il committente viene informato regolarmente sui progressi nel programma. La confidenzialità delle informazioni personali è tuttavia garantita.
- Durante i colloqui, si prendono appunti.
- Il mandato è gestito in modo amministrativamente chiaro e secondo la conferma e le CG. Le condizioni della Legge sulla protezione dei dati per la conservazione di documenti confidenziali sono pienamente rispettate.

### **d) Informazioni**

I membri di swissstaffing sostengono gli sforzi dell'associazione volti a un'informazione completa verso l'esterno e l'interno. Essi inviano a un ufficio neutrale le informazioni e i dati di cui necessita l'associazione e approvati da un'assemblea generale. A tale scopo, i membri di swissstaffing dispongono di un'amministrazione e della documentazione del caso per il rilevamento di dati destinati a organi di informazione e autorità interessati oppure alla diffusione di informazioni.

### **e) Obblighi finanziari dei membri**

I membri di swissstaffing ottemperano puntualmente ai loro obblighi contrattuali, finanziari e in materia di diritto delle assicurazioni sociali. Le violazioni comportano l'esclusione dall'associazione e la notifica alle autorità competenti.

### **f) Condizioni generali (CG)**

Le CG devono disciplinare almeno gli aspetti seguenti.

#### **Mandati di ricerca**

- Portata delle prestazioni
- Condizioni
- Costi di terzi
- Durata del mandato
- Disdetta del mandato
- Impiego dopo la scadenza del contratto (clausola di salvaguardia)
- Garanzia

#### **Collocamenti**

- Tariffe
- Garanzia

**Incarichi temporanei**

- Portata delle prestazioni
- Obbligo di sorveglianza dell'azienda acquisitrice
- Condizioni e tariffe
- Disposizioni concernenti il salario e la durata del lavoro secondo il CCL Personale a prestito, rispettivamente CCL di obbligatorietà generale (art. 20 LC)
- Registrazione delle ore
- Disdetta degli impieghi
- Try and Hire
- Responsabilità in caso di mancata presentazione
- Modifiche dell'incarico (per iscritto)

**Mandati di outplacement**

- Portata delle prestazioni
- Condizioni
- Durata del mandato

**g) Verifiche**

I membri di swissstaffing consentono un controllo esterno del rispetto degli standard professionali sia al momento dell'adesione sia in occasione delle verifiche periodiche, forniscono le informazioni necessarie e attuano le raccomandazioni dei valutatori entro la scadenza convenuta. La mancata attuazione delle raccomandazioni è considerata una violazione degli standard professionali e come tale notificata dal valutatore alla Commissione per la salvaguardia della qualità.

I membri di swissstaffing dispongono di diverse liste di controllo per prepararsi alla verifica.

- **Verifica al momento dell'*ammissione***  
Un'azienda che presenta una richiesta di adesione si sottopone alla relativa verifica, vertente in particolare su criteri di professionalità. L'adesione è ufficiale solo a verifica superata. Il team di verifica comunica a tale scopo i risultati al responsabile della salvaguardia della qualità, il quale presenta al Comitato la proposta di adesione o di rifiuto.  
Per le *aziende con fino a cinque filiali*, di solito la verifica è effettuata presso la sede principale. Per le aziende con *sei-dieci filiali* viene coinvolta anche una seconda filiale, per le aziende con *undici-quindici filiali* pure una terza e così via.
- **Ripetizione della verifica**  
La verifica viene ripetuta dopo tre anni.
- Per le aziende *certificate ISO*, viene attuata una procedura amministrativa.

## Standard etici

Gli standard etici disciplinano il *comportamento* dei membri tra loro e al cospetto dei partner commerciali. Si tratta di esigenze che l'associazione pone ai suoi membri, ma che dovrebbero essere parte integrante della quotidianità delle singole aziende e dei regolamenti interni.

### **a) Comportamento leale e comunicazione trasparente dei membri di swissstaffing**

I membri di swissstaffing si impegnano a rispettare nei contratti di lavoro le regole locali e settoriali concernenti il salario e gli orari di lavoro, come pure le disposizioni sul salario minimo ai sensi del CCL Personale a prestito, rispettivamente di CCL dichiarati di obbligatorietà generale, e a non praticare dumping salariale.

I membri di swissstaffing si astengono da metodi disonesti sul mercato e tra di loro.

I membri di swissstaffing praticano una politica di informazione trasparente e completa all'atto di assumere personale da un'altra azienda membro di swissstaffing.

- Il membro assuntore informa quanto prima l'azienda prestatrice in merito al suo intento. L'azienda prestatrice informa a sua volta il collaboratore in modo completo sulle conseguenze in materia di diritto del lavoro.
- Le parti coinvolte si attengono alle disposizioni in materia di diritto del lavoro e si impegnano a occupare il collaboratore almeno alle stesse condizioni salariali e secondo una copertura delle assicurazioni sociali per lo meno analoga.

I membri di swissstaffing non reclutano consulenti di altri membri dell'associazione con metodi sleali.

I membri di swissstaffing non inseriscono nei loro contratti di lavoro clausole di divieto di concorrenza troppo restrittive.

I membri di swissstaffing si scambiano informazioni su candidati o collaboratori in modo completo e veritiero.

### **b) Promozione dell'immagine del settore agli occhi dell'opinione pubblica**

L'associazione si premura di curare l'immagine del settore al cospetto dell'opinione pubblica.

I membri di swissstaffing si impegnano ad astenersi da qualsiasi iniziativa che possa ledere l'immagine del settore.

I membri di swissstaffing notificano alla Commissione per la salvaguardia della qualità violazioni dimostrabili degli standard di qualità da parte di membri e di non membri.

Le decisioni della Commissione per la salvaguardia della qualità in seguito a violazioni degli standard di qualità vengono rese note in forma anonima. Le esclusioni vengono invece pubblicate con il nome del membro in questione nell'organo ufficiale dell'associazione.

## Processo e sanzioni

### a) Processo

- **Diritto di azione**  
Godono del diritto di azione i membri e l'associazione attraverso i suoi organi.
- **Commissione per la salvaguardia della qualità**  
Per le azioni è competente la Commissione per la salvaguardia della qualità. Le azioni vanno promosse all'attenzione di tale Commissione, presso il Segretariato di swissstaffing.
- **Querelante**  
L'azione va promossa per iscritto e motivata a fondo, inoltrando la documentazione e i mezzi probatori che vi sono menzionati.
- **Querelato**  
La Commissione per la salvaguardia della qualità invia entro trenta giorni al querelato l'atto di citazione con tutta la documentazione e i mezzi probatori. Dal momento in cui viene a conoscenza dell'azione, il querelato ha trenta giorni di tempo per prendere posizione per iscritto e allegare la documentazione e i mezzi probatori.
- **Prima audizione delle parti**  
La Commissione per la salvaguardia della qualità può convocare le due parti per un colloquio volto a trovare una soluzione consensuale.
- **Seconda audizione delle parti**  
Se la prima audizione non è sufficiente per prendere una decisione, le due parti hanno dieci giorni per presentare altri documenti e mezzi probatori in vista della seconda audizione.
- **Assenza ingiustificata**  
In caso di assenza ingiustificata di una parte al processo o di mancata presa di posizione scritta del querelato, la Commissione per la salvaguardia della qualità decide in base agli atti disponibili.
- **Decisione**  
La Commissione per la salvaguardia della qualità decide entro trenta giorni e presenta la motivazione scritta alle parti.

- **Ricorso**  
Contro la decisione della Commissione per la salvaguardia della qualità è possibile appellarsi all'arbitro competente entro trenta giorni. Ai sensi degli statuti, la decisione dell'arbitro è definitiva. Contro di essa non è possibile presentare ricorso.
- **Costi**  
La parte soccombente assume tutti i costi.

## **b) Sanzioni**

- Le violazioni degli standard di qualità possono comportare pene pecuniarie fino a CHF 20'000.-.
- Le violazioni di minore entità degli standard di qualità possono comportare un ammonimento scritto o una pena pecuniaria fino a CHF 1000.-.
- Se un membro di swissstaffing viola più volte e/o in modo grave gli standard di qualità, la Commissione per la salvaguardia della qualità può decretarne l'esclusione dall'associazione.
- Se un membro di swissstaffing ignora una decisione conforme alla procedura della Commissione per la salvaguardia della qualità, quest'ultima può decretarne l'esclusione dall'associazione.
- Un membro di swissstaffing può presentare una richiesta di riadesione all'associazione al più presto due anni dopo l'esclusione. La Commissione per la salvaguardia della qualità valuta la richiesta in base a eventuali pene pecuniarie scoperte e alle sanzioni decretate al momento dell'esclusione, e presenta al Comitato una domanda motivata di adesione o di rifiuto.

## **c) Entrata in vigore**

Gli standard di qualità entrano in vigore con la loro approvazione da parte dell'Assemblea generale di swissstaffing.

30 ottobre 2018