

3. Juni 2026, Zurich

Gestion de la qualité



Préambule

Le soutien durable par les dons est une source importante de revenus pour les organisations d'aide. La publicité porte-à-porte associée crée chaque année plusieurs centaines d'emplois en Suisse. Lazoona AG (ci-après : Lazoona) propose des services de haute qualité dans le domaine de la publicité porte-à-porte. Afin de sécuriser cet instrument à long terme grâce à une publicité de haute qualité, une coordination efficace et un travail conjoint de relations publiques et de représentation, Lazoona s'est imposé des exigences strictes d'assurance qualité.

En Suisse, il existe un sceau d'approbation pour les organisations d'aide grâce à la ZEWO, mais aucune certification n'est délivrée par ces agences. L'Association suisse de collecte de fonds fixe des lignes directrices éthiques, mais les membres de l'association ne peuvent être que des personnes. À Lazoona, plusieurs employés de la direction sont membres de l'association. Des mesures d'assurance qualité ultérieures ont donc été élaborées dans le cadre de l'autorégulation de Lazoona, en tenant compte des directives générales de la ZEWO et de l'Association suisse de collecte de fonds.

Lazoona s'engage à respecter les exigences suivantes afin que les campagnes en face à face puissent continuer à être menées avec succès et de haute qualité pour toutes les parties concernées à l'avenir.

Mission

Lazoona est mandatée par des organisations humanitaires pour recruter de nouveaux donateurs. À cette fin, Lazoona recrute des employés qui, au nom d'une organisation humanitaire, fournissent des informations sur les préoccupations de l'organisation à la porte d'entrée et, s'ils sont intéressés, indiquent la possibilité de faire un don.

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

Amnesty International Suisse

Pro Infirmis

Pro Juventute

Pro Natura

Greenpeace

Fédération suisse des sourds

Solidar Suisse

FRAGILE Suisse

Handicap International

Helvetas

Médecins Sans Frontières

Quatre Pattes

Terre des hommes suisse

1. Comment les campagnes sont-elles menées ?

Les donateurs sont recrutés dès la porte d'entrée. En règle générale, ce sont des conversations entre deux personnes. Ces discussions sont soumises à des exigences claires d'assurance qualité, expliquées ci-dessous.

2. Mesures en un coup d'œil

2.1. Détection dégagée

Les employés (également appelés dialogers) cherchent à dialoguer avec les citoyens à la porte d'entrée. Ils représentent une organisation humanitaire et sont reconnus comme tels. Ils portent une carte d'identité avec leur nom, une veste ou un t-shirt de l'organisation dans ses couleurs principales et avec son logo.

2.2. Interaction respectueuse

La conversation avec les citoyens est respectueuse et polie. Les rejets et rejets sont traités de manière professionnelle. Les dialogueurs sont disponibles pour répondre aux questions et y répondre de manière claire. Une attention particulière est portée à une explication transparente et sans ambiguïté des modalités de paiement.

2.3. Traitement correct

Les organisations mentionnées ci-dessus s'engagent à traiter correctement les engagements de dons complétés – notamment en ce qui concerne les réglementations applicables sur la protection des données. Les annulations et ajustements de la part des donateurs sont possibles à tout moment.

2.4. Sélection de la zone

Les lieux de publicité porte-à-porte sont choisis avec un soin particulier. Lazoona accorde une grande importance au traitement efficace d'un secteur et utilise son propre logiciel de tracé à cette fin. De plus, toutes les zones seront approuvées si nécessaire. Volontairement – et dans un souci de transparence – Lazoona informe chaque municipalité des activités prévues, avec suffisamment de temps. Enfin, Lazoona a pris l'initiative et échange des idées avec toutes les agences/prestataires de services renommés et renommés dans le domaine du recrutement de membres, et aligne leur planification autant que possible afin que les zones ne soient pas trop fréquentées.

2.5. Formation

Les organisations d'aide et Lazoona assurent une formation continue pour les futurs et les acteurs actuels. L'objectif des formations est de communiquer sans faille les sujets liés à l'organisation, à ses programmes et à la possibilité d'un soutien par un don.

2.6. Assurance qualité

Les organisations d'aide et l'agence s'engagent à assurer une assurance qualité continue. Cela inclut, en particulier, la plus grande transparence possible, des évaluations continues et l'utilisation d'un système de gestion des plaintes.

3. Les standards détaillés.

Parler aux parties intéressées

- Les Dialogueurs s'engagent à présenter l'organisation pour laquelle ils travaillent ou pour qui ils agissent. Les dialogueurs peuvent s'identifier ou porter un badge nominatif. En tant que représentants de l'organisation, les dialogueurs doivent garantir une apparence parfaitement soignée.
- Les Dialogueurs s'engagent à mener chaque conversation de manière respectueuse et polie, et à la terminer à tout moment sur demande.
- Les dialogueurs doivent s'assurer que les interlocuteurs peuvent suivre les explications.
- L'organisation est toujours représentée de manière à ne pas discréditer l'organisation elle-même ou d'autres organisations par de fausses informations ou de fautes conduites.
- Les interlocuteurs ne sont pas soumis à la pression. Un « non » clair est poliment accepté.
- Le matériel d'information sera distribué aux parties intéressées.

L'engagement de dons

- Les citoyens intéressés ont la possibilité de soutenir l'organisation par un don régulier ou ponctuel.
- Les dons réguliers sont généralement traités par prélèvement automatique (LSV+) ou prélèvement automatique (DD). Les donateurs ont un droit d'objection et peuvent mettre fin au financement à tout moment, de manière informelle ou conformément aux spécifications de l'organisation. Il n'y a pas de période de préavis.
Le premier versement d'un don régulier peut également être effectué directement sur place (par exemple via un terminal de paiement) dans certaines organisations.
- Un don unique peut également être fait dans de nombreuses organisations avec des coordonnées ou anonymement directement sur place (par exemple via un terminal de paiement).

- Un engagement de don par bordereau de paiement est possible sur demande. Cependant, des tentatives sont faites pour convenir d'une procédure de prélèvement automatique, car les bulletins de paiement entraînent des coûts plus élevés et plus d'efforts pour l'organisation et les donateurs.
- Aucun engagement de dons n'est convenu avec des personnes manifestement absentes de leurs facultés mentales ou manifestement sous l'influence de l'alcool ou des drogues. De même, aucune promesse de dons de la part de personnes de moins de 18 ans ou de personnes sous tutelle ne sera acceptée.
- Les intervenants fournissent des informations sur les objectifs et projets de l'organisation ainsi que sur la manière dont celle-ci gère les dons. Ils expliquent clairement et distinctement le type de promesse de don. Cela inclut notamment le mode de paiement, le montant de la contribution, l'intervalle de paiement, les dates de réservation, la durée, la protection des données et le droit de retrait à tout moment.
- Les intervenants s'engagent à remettre une copie de l'engagement de don complété aux donateurs.
- Les dons en espèces ne sont pas acceptés.

Communication avec les donateurs

- À chaque conversation, il est expliqué comment l'organisation communiquera avec les donateurs.
- Les promesses de dons sont remerciées lors d'une conversation.
- Les nouveaux donateurs recevront un reçu de don avec les coordonnées de l'organisation et des informations sur ce à quoi ils font don.
- Certaines organisations remercient légèrement sous forme de cadeau.

Gestion des données des donateurs

- Les dons collectés sont soumis aux strictes directives suisses et européennes de protection des données.
- Les données des donateurs appartiennent uniquement aux organisations à but non lucratif. Lazoona ne pratique pas le trading d'adresses.
- Les données des donateurs sont chiffrées sur l'iPad et stockées en toute sécurité dans un bac à sable. La transmission vers le serveur est également chiffrée. Les données ne peuvent pas être consultées par des tiers.
- Les donateurs ont le droit de voir leurs données supprimées et peuvent le demander à l'organisation concernée à tout moment et sans en fournir de raisons.
- Les dons sont toujours directement versés à l'organisation. Les terminaux pour les dons directs sont fournis à Lazoona par les organisations. Lazoona n'a pas accès aux dons.

Procédure d'approbation

Un permis doit être obtenu pour chaque zone de publicité – si aucun permis n'est requis pour l'emplacement, l'autorité compétente doit être informée à l'avance. Lazoona informe chaque municipalité à visiter à temps par e-mail qu'une action est imminente.

Le personnel de dialogue transportera sur place une copie écrite et stockée numériquement de tous les permis nécessaires et les présentera sur demande. Si un permis n'est pas délivré par écrit, les intervenants sur place disposent de l'information sur qui est responsable de l'emplacement auprès de l'autorité ou du bureau d'attribution des stands et transmettent ces informations sur demande.

Exigences

Toutes les exigences de l'organisme de subvention (ville, municipalité, secteur privé, etc.) sont respectées.

Formation

Lazoona d'entraînement

Avant le premier entretien publicitaire, tous les participants au dialogue doivent suivre un cours de formation avec le contenu suivant :

- o Formation de toutes les normes de qualité et codes de conduite
- o Introduction à l'organisation respective, au contenu de la campagne et aux options de dons respectives
- o Protection des consommateurs, conditions d'annulation, gestion des plaintes et procédures ainsi que protection des données
- o Introduction à la communication et à la stratégie commerciale
- o Exercices pratiques au cours de la conversation
- o Procédures pour garantir une attention particulière lors de la prise en charge des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ou des jeunes

Lazoona offre aux employés un iPad.

Sur l'iPad, en plus de l'application pour attirer de nouveaux sponsors (application en présentiel), il y a aussi accès à d'autres contenus d'apprentissage complets liés au métier (myLazoona).

- Organisation de formation

L'organisation est responsable de la formation ou de leur délégation à des prestataires de services externes.

- Documentation et évaluation

Les personnes qui dispensent les formations sont tenues de documenter leur contenu, de les évaluer en continu et, si nécessaire, d'effectuer des formations de suivi.

- Portée

La formation doit avoir lieu de manière complète avant la première affectation et pendant les heures de travail. Les agents du dialogue sont supervisés et formés de façon intensive. Tous les intervenants du dialogue suivent le cycle de formation suivant : formation commerciale après la signature du contrat, informations sur les activités de l'organisation d'aide en préparation de la formation à l'organisation, formation sur place dans l'organisation, introduction au travail, formation complémentaire régulière par le coach.

Chaque fois que possible, Lazoona essaie de transmettre des connaissances lors d'une conversation personnelle avec l'entraîneur ou le coach, puis de manière numérique.

Contrat de travail

- Les travailleurs du dialogue reçoivent un contrat de travail avec une description précise de l'activité, incluant une description de poste et un code de conduite.
Tous les participants au dialogue ont accès à leur dossier de réussite à tout moment via l'application en présentiel.
- De plus, Lazoona propose aux dialogers une application (myLazoona) à télécharger afin qu'ils aient accès aux documents les plus importants tels que les contrats, les règles de conduite, les fiches de paie et les primes de qualité à tout moment.
Les organisations et agences s'engagent à verser la plus grande partie de la compensation à un montant fixe. Les paiements basés sur la performance ne peuvent être versés que si des résultats durables ont été obtenus pour l'organisation.
- L'enregistrement du temps est obligatoire. Les heures supplémentaires ordonnées peuvent être rémunérées ou payées.
- Le salaire minimum fixe équitable est de 210,00 CHF par jour, plus les repas de 15,00 CHF pour les frais de repas. Les Dialogers ne travaillent pas à la commission, mais sur la qualité : une réception réussie de dons et aucune annulation dans les trois premiers mois est également récompensée. Le salaire moyen d'un travailleur du dialogue est de 4 700,00 CHF par mois (à 100 %).
- Les employés étrangers ne peuvent être employés que s'ils disposent d'un permis de travail et de séjour valides.
- Un bureau du médiateur est disponible pour les employés avec des conseils juridiques gratuits en cas de litiges, de harcèlement sexuel, de harcèlement, etc. Dans chaque région, il y a également un employé responsable des RH afin que tout problème de personnel puisse être résolu rapidement et facilement.

Pas de commission

Ni Lazoona, en tant qu'agence de collecte de fonds, ni les employés ne sont rémunérés à la commission, c'est-à-dire selon le chiffre d'affaires. Lazoona est rémunérée par les organisations humanitaires à un tarif forfaitaire par employé déployé par jour. Les employés à la porte d'entrée sont pour la plupart payés à taux fixe et de bonne qualité.

Assurance qualité

Les mesures suivantes sont observées pour l'assurance qualité :

- **Gestion interne de la qualité**
Chaque organisation/agence dispose d'un système interne de gestion de la qualité (évaluation, etc.) et doit nommer un chef de projet. Chez Lazoona, le responsable du succès des campagnes et un responsable régional pour chaque région sont responsables de garantir la qualité.
- **Contrôle qualité**
Chez Lazoona, les responsables régionaux et les coordinateurs (entraîneurs sur le terrain) s'efforcent chaque jour d'assurer la qualité dès l'entrée et, si possible, corrigent les lacunes directement sur place.

Certaines organisations font des achats mystères sur le terrain.

De plus, la plausibilité des engagements de dons est vérifiée en temps réel par la gestion des données. Les défauts de qualité sont corrigés immédiatement, et si nécessaire, le sponsor est contacté. Chaque nouveau sponsor est le bienvenu.

- **Inconduite**
En cas de non-respect des normes de qualité mentionnées ci-dessus et/ou de désinformation ou de mauvaise conduite des employés, les responsables sont tenus de prendre des mesures adéquates, ce qui peut entraîner la résiliation du contrat avec les salariés.

À l'avenir, Lazoona enregistrera si Dialoger a enfreint les règlements à plusieurs reprises. Selon la gravité des infractions, le service des

ressources humaines sera impliqué et les dialoguistes seront bloqués pendant une certaine période, ou d'autres mesures seront prises.

Dans un cas grave, les données seront mises à disposition de l'autorité ou de la police.



Zurich, juin 2026

La direction.



Roger Müller
Directeur général



Bernard Badan
Directeur général de l'administration