

Check-list

Pour la certification et les renouvellements d'audit des membres de swissPRM

L'objectif de la certification et des audits d'AQ (initiaux et de renouvellement) est de contrôler les membres de swissPRM et de les aider à respecter les directives de qualité édictées par swissPRM.

Dans la mesure du possible, les réponses à la check-list doivent être documentées par des justificatifs ; certaines questions de la check-list sont de nature qualitative et il est impossible d'y répondre par des justificatifs, mais uniquement par des explications écrites ; l'auditeur évaluera les réponses données. Le certificat sera accordé à l'entreprise de location de services lorsque le nombre minimal de points 848 a été atteint. L'auditeur présente une demande d'acceptation ou de refus au comité directeur de swissPRM, qui prend la décision finale.

La présente check-list correspond à la version 11 initialement développée en 2003 avec QS Zürich AG. N'hésitez pas à faire part à swissPRM de vos remarques et critiques au sujet de cette check-list. Celles-ci pourront être prises en compte le cas échéant dans une prochaine version.

Les critères de cette check-list ne sont pas traités confidentiellement, mais résolument publiés pour promouvoir la confiance auprès de la clientèle et des spécialistes.

Sommaire

1. Critères principaux
2. Qualité de l'entreprise de location de services
3. Qualité du point de vue du client
4. Qualité du point de vue des spécialistes

1. Critères principaux (impératifs)

Conformément au règlement des cotisations et du droit de vote de swissPRM, ces critères doivent impérativement être remplis par les membres de swissPRM; le comité directeur peut qualifier de membres partiels les entreprises de location de services qui ne remplissent pas tous les critères mentionnés. Dans des cas exceptionnels, il peut décider d'une disposition spéciale.

	critères	rempli
A	L'activité de l'entreprise de location de services se limite principalement (>50% du résultat net/ du chiffre d'affaires) à la réalisation de projets dans le domaine de l'informatique et des télécommunications par l'intermédiaire de spécialistes de l'IT et/ou des télécommunications.	
B	L'entreprise de location de services est une entreprise suisse inscrite depuis au moins 5 ans au Registre du Commerce et opérant activement sur le marché dans le domaine de la location de services, ou son directeur a au moins 5 ans d'expérience attestés dans le domaine de la location de services en Suisse.	
C	L'entreprise de location de services possède l'autorisation d'exercer une activité de location de services requise conformément aux dispositions légales (LSE).	
D	L'entreprise de location de services dispose de son propre service commercial et marketing ; elle suit plusieurs clients suisses.	
E	L'entreprise de location de services recherche constamment et activement des spécialistes de l'IT et des télécommunications (p.ex. par des annonces insérées dans la presse écrite et sur l'internet, sur leur propre site internet, etc.).	
F	La société de Consulting IT conseille et assiste activement ses collaborateurs dans toutes les phases relatives à un projet (préparation, déploiement, fin du projet).	
G	Le siège central d'une société est considéré comme membre. Les succursales enregistrées ne peuvent pas devenir membres.	
H	Le membre rémunère ses spécialistes en temps utile, conformément au contrat conclu.	
I	Le membre paye intégralement et en temps utile les assurances sociales de ses collaborateurs.	
K	Le membre n'emploie pas de spécialistes de l'IT sans autorisation de travail.	
L	Le membre n'envoie aucun document de spécialistes de l'IT et des télécommunications sans avoir eu au préalable un entretien avec eux, les avoir informé au sujet de l'entreprise cliente et avoir obtenu leur accord. Il doit notamment veiller à ce que le dossier du spécialiste ne parvienne qu'une seule fois au client par l'intermédiaire de différentes sociétés de location de services. Le membre respecte le souhait du spécialiste de l'IT et/ou des télécommunications de ne pas voir certaines informations personnelles transmises à des clients.	
M	Les tarifs horaires des spécialistes sont honnêtes et conformes au marché.	
N	Les spécialistes de membres de swissPRM en intervention se soumettent au code de conduite de swissPRM (Code de conduite de swissPRM pour les spécialistes en intervention externe).	
O	Le membre ne débauche pas de spécialistes de l'IT et des télécommunications d'autres membres de swissPRM chez un client pour le même projet.	

2. Qualité de l'entreprise de location de services

C = coefficient (multiplicateur), A = évaluation max., B = évaluation pour l'entreprise, E = évaluation

		C	A		B		Pts
A	Situation financière						
a1	Extrait de l'Office des poursuites et des faillites	4	5	Pas d'inscription	0 .. 4	Inscriptions existantes	
a2	Extrait de registre de commerce	4	5	existant	0 .. 4	Personnes agissant dûment énumérées	
b	Lignes directrices						
b1	Stratégie d'entreprise disponible et mise en place	2	5	Oui	0 .. 4	Partiellement ou pas	
c	Position sur le marché						
c1	Positionnement sur le marché	1	5	Position claire	0 .. 4	Autres réponses	
c2	Pool de ressources	2	5	500 et plus	0 .. 4	10, 100, 200, 400	
c3	Part de location de personnel	4	5	81 .. 100%	0 .. 4	50 .. 80%	
c4	Clients actifs	3	5	7 et plus	0 .. 4	6 et moins	
c5	Depuis quand sur le marché?	2	5	Plus de 10 ans	0 .. 4	6 à 9 ans	
d	Organisation et administration						
d1	Structure organisationnelle	3	5	Structures claires	0 .. 4	Structures non claires	
d2	Actionnaires opérationnels	1	5	Oui, tous	0 .. 4	Partiellement ou pas	
d3	Qualification de la direction et de l'administration	3	5	Tous hautement qualifiés	0 .. 4	Partiellement ou pas qualifiés	
d4	Représentations	3	5	Toutes affectées	0 .. 4	Partiellement ou pas	
d5	Diagrammes du circuit de production	5	5	Tout est couvert	0 .. 4	Partiellement ou pas	
d6	Soutien informatique	5	5	CRM & système de gestion des candidats	0 .. 4	Partiellement ou pas	
d7	Processus de correspondance automatique par informatique	2	5	ou	0 .. 4	Partiellement ou pas	
d8	Procédure de résolution pour les problèmes avec les clients	5	5	Clairement réglementé	0 .. 4	Partiellement ou pas réglementé	
c9	Procédure de résolution pour les problèmes avec les spécialistes	5	5	Clairement réglementé	0 .. 4	Partiellement ou pas réglementé	
d10	Procédure progressive de résolution des problèmes définie et implémentée (clients et spécialistes)	5	5	Clairement réglementé	0 .. 4	Partiellement ou pas réglementé	
d11	Objectif lors de la résolution de problèmes	2	5	Situation où chacun est gagnant	0 .. 4	Pas très clair	
d12	Garantie de la qualité des spécialistes	5	5	Réglementé	0 .. 4	Partiellement ou pas	
d13	Autorisation d'exercer une activité de location de services pour les spécialistes étrangers	4	5	Oui, existant	0	Non, manquant	
d14	Les documents confidentiels sont détruits conformément aux dispositions sur la protection des données	4	5	Ou	0	non	
e	Gestion de la qualité						
e1	Certificat ISO	2	5	Oui, existant	0	D'autres certificats ou pas	
e2	Directive de protection de l'environnement	1	5	Oui, existant	0	non	
e3	Directives de travail et de comportement pour les collaborateurs	3	5	Oui, existant	0 .. 4	Partiellement ou pas	
f	Contrats						
f1	Contrats de travail contrôlés par le canton ou le SECO	4	5	Oui	0	non	
f2	Transparence pour les spécialistes	2	5	Oui, entière	0 .. 4	Partiellement ou pas	
f3	Respect du contrat au plan financier	2	5	Selon le client	0 .. 4	Partiellement ou pas	
						Sous-total	

3. Qualité du point de vue du client

C = coefficient (multiplicateur), A = évaluation max., B = évaluation pour l'entreprise, E = évaluation

		C	E		E		Pts.
a	Recrutement des spécialistes						
a1	Entretien personnel avant la recommandation	5	5	Oui, toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
a2	Jugement de la compétence sociale (Selbständigkeit, Ehrlichkeit, Fairness, Motivation & Zuverlässigkeit)	5	5	Par un responsable du client	0 .. 4	Partiellement ou pas	
a3	Vérification de la qualification professionnelle	2	5	Par des tests et/ou un catalogue de questions	0 .. 4	Partiellement ou pas	
a4	Vérification des références & attestations	3	5	toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
a5	Révision du CV	4	5	toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
a6	Classification des candidats selon VDF/ICT	4	5	oui	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b	Offres de spécialistes						
b1	Exigences connues en détail	3	5	Oui, toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b2	Le spécialiste connaît les exigences	3	5	Oui, toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b3	Prise en compte de la „Chimie“ avec le client lors de l'offre	3	5	Oui, toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b4	Temps de réaction à une demande de la part d'un client	4	5	Dans les 24 heures	0 .. 4	Temps de réaction plus long	
b5	Renonciation à l'offre en l'absence de spécialiste adéquat	5	5	Oui, toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b6	Attitude en cas de renonciation	3	5	Information du client	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b7	Discussion de l'offre avec le spécialiste	3	5	Oui, toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b8	Accompagnement du spécialiste lors de la candidature chez le client	4	5	Oui, toujours	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b9	Flexibilité lors de la phase de mise au courant	3	5	Oui, selon les souhaits du client	0 .. 4	Partiellement ou pas	
b10	Possibilité d'embauche chez le client après un certain temps	3	5	Ou, par des mesures régulières	0 .. 4	non	
b11	Remplacement des spécialistes	4	5	Oui, toujours possible	0 .. 4	Partiellement ou pas	
c	Suivi de la clientèle						
c1	Périodicité moyenne des contacts	3	5	Tous les 2 mois	0 .. 4	Plus rarement	
						Sous-total	

4. Qualité du point de vue des spécialistes en IT

C = coefficient (multiplicateur), A = évaluation max., B = évaluation pour l'entreprise, E = évaluation

a	Contacts	C	E		E		Pts
a1	Durée du premier entretien	3	5	Au moins 1 heure	0 .. 4	Moins d'une heure	
a2	Feedback sur la qualification	3	5	Verbalement / par écrit	0	Pas de feedback	
a3	Feedback sur la qualité du CV	3	5	On donne	0 .. 4	Partiellement ou pas donné	
a4	Informations sur les postes vacants	3	5	Toujours par écrit	0 .. 4	Partiellement ou pas	
a5	Quand le spécialiste est-il informé d'une candidature chez le client?	5	5	Avant la candidature	0 .. 4	Tôt ou tard	
b Contrats							
b1	Contrat avec le client	1	5	Le spécialiste le connaît	0 .. 4	Le spécialiste le connaît partiellement ou pas	
b2	Marges nettes maxi. du bailleur	3	5	Inférieure à 25%	0 .. 4	26% et plus	
b3	Rétribution dans les délais selon le client	3	5	Oui	0 .. 4	Partiellement ou pas	
c Protection des données							
c1	Conservation des documents de candidature	3	5	Sous clé	0 .. 4	Sécurité partielle a inexistante	
c2	Accès aux documents de candidature	3	5	Clairement réglementé en interne	0 .. 4	Réglementé partiellement à pas du	
c3	Base de données des candidats	3	5	Oui	0	non	
c4	Demande pour les références	5	5	Uniquement avec l'accord du spécialiste	0 .. 4	Partiellement ou pas du tout	
c5	Publication du profil sur l'internet	3	5	Non, ou uniquement avec l'accord du spécialiste	0 .. 4	Partiellement ou pas du tout	
d Suivi d'intervention							
d1	Contacts avec d'autres spécialistes du bailleur de services	3	5	Possibilité de contacts plus étroits	0 .. 4	Peu à pas du tout de contacts	
d2	Accompagnement au départ	2	5	Contact hebdomadaire	0 .. 4	Uniquement sur appel ou pas du tout	
d3	Accompagnement au intervention	2	5	Mensuel	0 .. 4	Plus rarement ou en cas de besoin	
d4	Formation continue pour les spécialistes en intervention	3	5	Bon programme existant	0 .. 4	Partiellement ou pas	
d5	Entretiens de qualification périodiques	5	5	Oui	0 .. 4	Partiellement ou pas	
d6	Accompagnement en fin	2	5	Oui, intensif	0 .. 4	Partiellement ou pas	
e Contact d'un point de vue général							
e1	En dehors des phases d'intervention	2	5	Tous les 6 mois	0 .. 4	Plus rarement ou jamais	
						Sous-total	
Total						Nombre de points	

L'entreprise de location de services

Confirme l'exactitude des indications susmentionnées.

Date, signature