

Helvartis · Standards qualité, Services commerciaux

No	Critères	Indicateurs	Obligatoire ou facultatif	O	F
01	Utilisation du service postal	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'épco envoie au minimum deux fois par semaine son courrier à Helvartis <input type="checkbox"/> Le courrier est affranchi correctement <input type="checkbox"/> Le courrier réel n'est pas envoyé à Helvartis <input type="checkbox"/> Le courrier est trié selon les règles en vigueur et indiquées dans le guide technique de Helvartis. 		X	
02	Utilisation du compte de chèque postal	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Transactions réalisées à l'aide du CCP <input type="checkbox"/> Utilisation correcte de ce service <p><i>Ce service n'étant pas automatisé, il ne doit de ce fait être utilisé que pour des raisons formatives.</i></p>			X
03	Utilisation du trafic de paiement bancaire	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les paiements se font à l'aide du programme ZET <input type="checkbox"/> L'épco paie les factures qui lui sont envoyées par les épco du monde entier <input type="checkbox"/> Les paiements sont faits avec régularité <input type="checkbox"/> Ils sont corrects (références, etc.) <input type="checkbox"/> Ils sont payés dans des délais raisonnables <input type="checkbox"/> Les achats issus du compte salaire sont également payés régulièrement <p><i>Ce service doit être utilisé selon les règles en vigueur dans le guide technique mis en place par Helvartis.</i></p>		X	
04	Quantité de commandes	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Chaque stagiaire en poste dans l'entreprise réalise en moyenne au minimum une commande dans le réseau chaque jour de travail <input type="checkbox"/> Les commandes sont passées au minimum une fois par semaine. <input type="checkbox"/> Chaque Entreprise de pratique commerciale de Suisse est honorée d'au moins une commande mensuelle. Les autres commandes dépendent du travail de chaque PF et de la qualité de leurs promotions <input type="checkbox"/> Les commandes ne sont pas photocopiées ou recopiées <input type="checkbox"/> Chaque épco réalise des commandes au travers d'un webshop 		X	

05	Utilisation du compte salaire de l'epco	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Chaque mois, l'epco paie sur le compte salaire global la masse salariale pour l'ensemble de ses employés <input type="checkbox"/> Cet argent est dépensé dans le réseau avec régularité et dans son ensemble par les stagiaires <input type="checkbox"/> Le montant restant sur le compte à la fin du mois est bas, mais le solde de compte reste positif. <p><i>Selon une règle interne au réseau des epco, l'epco dispose d'un compte salaire global qui doit faire l'objet de dépenses régulières réalisées par les stagiaires en place. Les achats salariaux peuvent être effectués soit par chaque participant dans l'entreprise, soit par le département des achats.</i></p>	X	
06	Utilisation de Cargo domicile	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'epco transporte les biens vendus en Suisse par l'intermédiaire du service cargo domicile <input type="checkbox"/> Si ce n'est pas le cas, elle gère l'organisation interne d'une tournée par ses propres véhicules et sait en calculer les coûts <input type="checkbox"/> Pour chaque vente dépassant 30 kg, l'epco peut présenter le document de transport <input type="checkbox"/> Idéalement, l'epco favorise les envois groupés afin d'économiser ses frais de transport <input type="checkbox"/> Le service Cargo domicile est utilisé selon les règles fixées par Helvartis dans le guide technique <p><i>L'epco peut présenter les documents prouvant d'une logistique interne ainsi que la liste de ses frais de transports annuels.</i></p>	X	
07	Utilisation du département Swisspost International	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'epco transporte les biens vendus à l'étranger par l'intermédiaire du service Swisspost International <input type="checkbox"/> Si ce n'est pas le cas, elle gère l'organisation interne d'une tournée par ses propres véhicules et sait en calculer les coûts. L'epco utilise la douane de manière indépendante <input type="checkbox"/> Pour chaque vente, l'epco peut présenter le document de transport et de douane <input type="checkbox"/> Le Software de Swisspost International est installé dans l'epco et peut être présenté et expliqué <input type="checkbox"/> Le service Swisspost International est utilisé selon les règles fixées par Helvartis dans le guide technique <p><i>L'epco peut présenter les documents prouvant d'une logistique interne ainsi que la liste de ses frais de transports annuels.</i></p>	X	
08	Utilisation du service de la machine à affranchir	<p>Service momentanément indisponible</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'epco utilise le service de Helvartis <input type="checkbox"/> L'epco tient à jour un relevé des envois par courrier en suisse <p><i>L'epco peut présenter le relevé mensuel.</i></p>	X	

09	Utilisation du service Transitaire	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'épco transporte les biens vendus à l'étranger par l'intermédiaire du service transitaire <input type="checkbox"/> Si ce n'est pas le cas, elle gère l'organisation interne d'une tournée par ses propres véhicules et sait en calculer les coûts <input type="checkbox"/> Pour chaque vente, l'épco peut présenter le document de transport <input type="checkbox"/> Idéalement, l'épco favorise les envois groupés afin d'économiser ses frais de transport <input type="checkbox"/> Le service Transitaire est utilisé selon les règles fixées par Helvartis dans le guide technique <p><i>L'épco peut présenter les documents prouvant d'une logistique interne ainsi que la liste de ses frais de transports annuels.</i></p>		X
10	Utilisation du service de la douane	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pour les ventes à l'étranger, l'épco remplit les formulaires douaniers correspondant <input type="checkbox"/> Les formulaires sont correctement remplis <input type="checkbox"/> Le service de douane est utilisé selon les règles fixées par Helvartis dans le guide technique <p><i>L'épco peut présenter les documents douaniers réalisés.</i></p>		X
11	Utilisation des documents officiels originaux de Helvartis	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Cargo Domicile <input type="checkbox"/> Transitaire <input type="checkbox"/> Swisspost <input type="checkbox"/> Douane <input type="checkbox"/> Chèques <input type="checkbox"/> Ordre de paiement postal <input type="checkbox"/> Entrées et sorties LPP <input type="checkbox"/> Etc. <p><i>Dans le guide technique mis en place par Helvartis, les documents officiels sont mis à disposition des épco.</i></p>		X
12	Déclaration TVA	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'épco remplit trimestriellement la déclaration TVA qui lui est fournie par Helvartis <input type="checkbox"/> Le document est rempli correctement <input type="checkbox"/> Il est retourné dans les délais <input type="checkbox"/> Le paiement de la facture de TVA qui suit la déclaration est effectué <input type="checkbox"/> 		X
13	Déclaration d'impôts	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'épco remplit annuellement une déclaration d'impôt et l'envoie à Helvartis <input type="checkbox"/> Le document est rempli correctement <input type="checkbox"/> Il est transmis dans les délais <input type="checkbox"/> Le paiement de la facture d'impôts qui suit la déclaration est réalisé <p><i>L'épco utilise un modèle réel de déclaration de son canton pour faire sa déclaration d'impôts. Helvartis taxe sur la base du taux cantonal du siège central.</i></p>		X

14	Paielement des factures de transports	<input type="checkbox"/> Cargo Domicile <input type="checkbox"/> Transitaire <input type="checkbox"/> Swisspost International <input type="checkbox"/> Les paiements sont effectués dans les délais	X	
15	Paielement des frais annexes	<input type="checkbox"/> Loyer <input type="checkbox"/> Téléphone <input type="checkbox"/> Electricité <input type="checkbox"/> Concession Radio/TV <input type="checkbox"/> Les paiements sont réalisés dans les délais		X
16	Gestion des commandes des clients	<input type="checkbox"/> Les commandes réalisées par le centre d'achats de Helvartis sont honorées correctement <input type="checkbox"/> L'epco respecte les normes commerciales en vigueur <input type="checkbox"/> L'epco dispose d'une méthode de gestion de stock <input type="checkbox"/> Les commandes pour lesquelles un stock suffisant n'est pas disponible ne sont pas honorées immédiatement dans leur intégralité <input type="checkbox"/> Dans cette éventualité, une proposition est faite au client <input type="checkbox"/> Les documents réalisés par l'epco correspondent à ceux utilisés dans la réalité <i>L'epco peut présenter les documents qu'elle utilise pour la gestion des commandes de clients et du stock.</i>	X	
17	Utilisation du service assurances sociales	<input type="checkbox"/> L'epco envoie à Helvartis son décompte AVS-AI-APG chaque trimestre <input type="checkbox"/> L'epco envoie à Helvartis son décompte LAA chaque trimestre <input type="checkbox"/> L'epco envoie à Helvartis ses décomptes AC/Alfa/Maladie chaque trimestre <input type="checkbox"/> L'epco annonce toute arrivée et départ de stagiaires à la LPP <input type="checkbox"/> L'epco paie ses charges sociales dans les délais. <i>L'epco peut présenter les documents et décomptes réalisés.</i>	X	
18	Archivage des documents	<input type="checkbox"/> L'epco conserve les documents relatifs aux services de Helvartis durant une année au maximum* * (Veuillez prendre note que Helvartis ne conserve ces documents que durant 6 mois !)	X	
19	Séminaires de formation techniques organisés par Helvartis	<input type="checkbox"/> Chaque employé entrant dans le personnel d'encadrement de l'epco doit suivre la formation de base de Helvartis <input type="checkbox"/> Un employé de l'epco au moins a suivi la formation Transport <input type="checkbox"/> Un employé de l'epco au moins a suivi la formation Assurances sociales	X	

20	Site Web	<input type="checkbox"/> L'epco dispose d'un site Web de présentation <input type="checkbox"/> Le site Web est actualisé	X	
21	Magasin on-line	<input type="checkbox"/> L'epco dispose d'un magasin on-line (Smartstore ou équivalent) <input type="checkbox"/> Le site est actualisé régulièrement <i>Helvartis met à disposition des epco le site gratuit Smartstore afin de garantir la mise à jour régulière de celui-ci.</i>	X	
22	Application de la charte du réseau des entreprises de pratique commerciale	<input type="checkbox"/> L'epco signataire applique les points de la charte <input type="checkbox"/> L'epco signataire est en mesure de présenter les documents justifiant son application	X	