

# Bonnes pratiques

## Fortschrittliches Leitbild der Putzfrauenagentur

Das Reinigungsgewerbe arbeitet hierzulande mit vielen ausländischen Arbeitskräften. Bei weitem nicht überall sind in dieser Branche die Arbeitsbedingungen regelkonform. Die Putzfrauenagentur, ein Unternehmen, das sich auf Haushaltreinigungen spezialisiert hat und heute an insgesamt 16 Standorten tätig ist, hat sich ein fortschrittliches Leitbild gegeben. Der Text des Leitbildes enthält folgende Passage. «In unserem Unternehmen tolerieren wir keinerlei Diskriminierung. Sei dies geschlechtlicher, religiöser, politischer Natur oder bezüglich der Herkunft, Hautfarbe etc. Alle Angestellten dürfen ein korrektes und faires Verhalten erwarten. Die Führung der Mitarbeiterinnen soll in einer offenen Kommunikation und im Dialog erfolgen [...]»

Anders als bei Mitarbeitenden in einem Betrieb, sind die Angestellten der Putzfrauenagentur bei der Haushaltreinigung sehr nahe bei der Kundschaft und bewegen sich im Umfeld eines Quartiers oder auch eines Mietshauses. Wird eine Mitarbeitende oder ein Mitarbeitender von der Kundschaft nicht korrekt oder herablassend behandelt, sucht die Geschäftsleitung das direkte Gespräch. Sie ist aber auch durchaus bereit, einen Auftrag aufzulösen, und lebt so konkret ihrem Leitbild nach.

*Doris Angst, Geschäftsführerin der EKR.  
doris.angst@gs-edi.admin.ch*

[www.putzfrau.ch](http://www.putzfrau.ch)

## Une entreprise de nettoyage progressiste

Les entreprises de nettoyage emploient de nombreuses personnes étrangères. Dans cette branche, les conditions de travail sont loin d'être toujours conformes aux lois. L'Agence des femmes de ménage, une entreprise spécialisée dans le nettoyage ménager, est active dans seize localités différentes. Elle s'est donné une ligne directrice progressiste, dont voici un extrait: « Nous ne tolérons aucune discrimination dans notre entreprise, que ce soit pour le sexe, la religion, l'appartenance politique ou l'origine, la couleur de la peau, etc. Tous les employés peuvent attendre un comportement juste et correct. La gestion des collaborateurs doit se dérouler sous le signe de la communication et du dialogue. [...]»

A la différence des collaborateurs d'autres types d'entreprises, les employés de l'Agence des femmes de ménage sont très proches de la clientèle lors des travaux ménagers. Ils évoluent dans un quartier ou un immeuble locatif. Si la clientèle traite un employé ou une employée de manière inappropriée ou méprisante, la direction cherche à établir le dialogue. Mais elle est également prête à casser un contrat si nécessaire. Elle applique ainsi concrètement sa ligne directrice.

*Doris Angst, directrice de la CFR.  
doris.angst@gs-edi.admin.ch*

[www.la-femme-de-menage.ch](http://www.la-femme-de-menage.ch)

## Pulizie senza discriminazioni

In Svizzera, le imprese di pulizia impiegano molta manodopera straniera. Spesso in questo settore le condizioni di lavoro non sono conformi alle regole. Specializzata in pulizie nelle economie domestiche private, l'Agenzia donne delle pulizie conta attualmente 16 sedi locali e ha adottato principi direttori esemplari. Sul suo sito Internet dichiara quanto segue: «Nella nostra impresa non tolleriamo nessun genere di discriminazione, sia basata sul sesso, sulla religione, sulla politica, sulla provenienza, sul colore della pelle o altro. Tutti i dipendenti devono attendersi un comportamento corretto ed imparziale. La conduzione dei dipendenti deve aver luogo sulla base di una comunicazione aperta e del dialogo. [...]»

Diversamente dagli impiegati d'ufficio, per svolgere il proprio lavoro il personale dell'Agenzia deve recarsi nei quartieri e nelle abitazioni private e viene così a diretto contatto con la clientela. Se una collaboratrice o un collaboratore è trattato in modo non corretto o arrogante, la direzione cerca il dialogo con il cliente. Se necessario, è disposta anche a disdire l'incarico conformemente ai propri principi direttori.

*Doris Angst, direttrice della CFR.  
doris.angst@gs-edi.admin.ch*

[www.donna-delle-pulizie.ch](http://www.donna-delle-pulizie.ch)

## Philip Morris untersagt rassistische Beleidigungen

Gewisse Unternehmen haben einen Kodex ethischer Grundsätze eingeführt, der jegliche rassistische Diskriminierung untersagt, sei es bei der Besetzung offener Stellen, sei es im Umgang der Mitarbeitenden untereinander. Zu diesen Firmen gehört auch das Tabakunternehmen Philip Morris International (PMI). Der Verhaltenskodex von Philip Morris International, der seit 2008 durchgesetzt wird, könnte nicht klarer sein: «Beispiele weiterer untersagter Verhaltensweisen sind: Scherze oder Beleidigungen rassistischer, ethnischer, religiöser, sexueller oder altersbezogener Natur; die Verbreitung oder Anzeige beleidigender Bilder oder Karikaturen und die Verwendung von Voicemail, E-Mail oder sonstiger elektronischer Geräte zur Verbreitung herabwürdigender oder diskriminierender Informationen. PMI untersagt Verhalten dieser Art.» Verstösse können im äussersten Fall die Kündigung zur Folge haben. Ende 2010 wurden vier Angestellte der Betriebsstätte Neuenburg wegen rassistischer Beleidigungen gegenüber einem Mitarbeiter ausländischer Herkunft entlassen. Der Verhaltenskodex erstreckt sich auf alle direkt oder indirekt mit dem Konzern verbundenen Filialen. Sämtliche Angestellten sind verpflichtet, den Verhaltenskodex zu kennen und einzuhalten. Eine telefonische Helpline steht an 7 Tagen pro Woche rund um die Uhr zur Verfügung.

*Der PMI-Verhaltenskodex:  
[www.pmi.com/leng/about\\_us/how\\_we\\_operate/Documents/de\\_de\\_pmi\\_FullCode\\_external\\_Online\\_May\\_23\\_2011.pdf](http://www.pmi.com/leng/about_us/how_we_operate/Documents/de_de_pmi_FullCode_external_Online_May_23_2011.pdf)*