



# AURIS

Fachleute Kundendialog – Agents relation client  
Operatori per la comunicazione con la clientela

## Statuts

AURIS

(17 mars 2021)

## Sommaire

	Page
<b>Chapitre 1 Dénomination et siège</b> _____	<b>4</b>
Art 1 Dénomination et siège _____	4
<b>Chapitre 2 But et tâches</b> _____	<b>4</b>
Art. 2 But _____	4
Art. 3 Missions _____	4
<b>Chapitre 3 Affiliation</b> _____	<b>4</b>
Art. 4 Affiliation et admission _____	4
Art. 5 Démission et exclusion _____	5
<b>Chapitre 4 Organes</b> _____	<b>5</b>
Art. 6 Organes _____	5
<b>4.1. Assemblée générale</b> _____	<b>5</b>
Art. 7 Assemblée générale _____	5
Art. 8 Missions _____	6
Art. 9 Convocation _____	6
Art. 10 Présidence de l'assemblée _____	6
Art. 11 Résolutions _____	6
<b>4.2. Comité</b> _____	<b>7</b>
Art. 12 Composition _____	7
Art. 13 Tâches _____	7
Art. 14 Élection, durée du mandat, constitution _____	7
Art. 15 Convocation _____	8
<b>4.3. Commission des cours interentreprises</b> _____	<b>8</b>
Art. 16 Règlement _____	8
<b>4.4. Commission pour le développement professionnel et la qualité</b> _____	<b>8</b>
Art. 17 Règlement _____	8
<b>4.4. Organe de révision</b> _____	<b>8</b>
Art. 18 Nomination de l'organe de révision _____	8
Art. 19 Missions de l'organe de révision _____	8
<b>Chapitre 5 Bureau</b> _____	<b>9</b>
Art. 20 Nomination du bureau _____	9
Art. 21 Budget du bureau _____	9
Art. 22 Activité du bureau _____	9

<b>Chapitre 6 Finances et responsabilité</b>	<b>9</b>
Art. 23 Structure des recettes	9
Art. 24 Responsabilité	9
Art. 25 Exercice comptable	9
Art. 26 Indemnisation	10
<b>Chapitre 7 Dispositions finales</b>	<b>10</b>
Art. 27 Modification des statuts	10
Art. 28 Dissolution	10
Art. 29 Entrée en vigueur	10

## Chapitre 1 Dénomination et siège

### Art 1 Dénomination et siège

Une association dénommée AURIS, dont le siège est à Zurich, est constituée selon les termes de l'art. 60 et suivants du CC.

L'Association respecte la neutralité en matière politique et confessionnelle et ne poursuit pas de buts commerciaux.

## Chapitre 2 But et missions

### Art. 2 But

Le but de l'Association est la coordination et la promotion de la formation d'agent / agente relation client, d'une part avec les entreprises et, d'autre part, avec les instances publiques et privées compétentes.

L'Association ne poursuit pas de buts commerciaux et n'aspire pas à réaliser des bénéfices.

Pour atteindre son but, elle peut devenir membre d'autres associations.

### Art. 3 Missions

Les principales missions de l'Association sont :

- a. L'organisation de cours interentreprises pour la formation de base d'agent / agente relation client, conformément aux règlements, aux instructions et aux directives.
- b. Le conseil, la formation et l'information des formateurs professionnels et pratiques.
- c. L'organisation et la réalisation de procédure de qualification en entreprise, dans la mesure où ces missions auront été confiées à la direction générale de l'enseignement post obligatoire.
- d. La représentation des intéressés vis-à-vis des autorités cantonales et fédérales compétentes ainsi qu'une activité de relations publiques et de lobbying en faveur du profil professionnel d'agent / agente relation client.
- e. L'information des membres sur les évolutions en matière de formation professionnelle.
- f. La participation à la conception des profils professionnels
- g. Le soutien aux membres ou à leurs entreprises pour les questions concernant la formation professionnelle.
- h. La délégation d'experts et d'expertes aux examens à la commission d'examen cantonale.
- i. La promotion de la relève dans les profils professionnels correspondants.
- j. La promotion de la qualité et le développement de la formation professionnelle.
- k. L'organisation et la coordination d'événements d'information et de perfectionnement.
- l. La réalisation de missions qui résultent des objectifs de l'Association.

L'Association promeut la cohésion solidaire des membres.

## Chapitre 3 Affiliation

### Art. 4 Affiliation et admission

L'Association est susceptible d'admettre les membres suivants :

- a. Les entreprises formatrices qui préparent au métier d'agent / agente relation client.
- b. Les institutions actives dans le domaine de la formation et du perfectionnement.
- c. Les personnes intéressées qui soutiennent la formation de base et les préoccupations du profil professionnel d'agent / agente relation client.

La qualité de membre selon al. 1a est acquise sur la base d'une déclaration d'adhésion écrite.

L'admission des membres selon al. 1b et 1c est sollicitée par le biais d'une demande d'admission.

Elle doit être déposée par écrit auprès du comité.

La décision d'admission de membres relève de la décision souveraine du comité. Le comité peut rejeter l'admission ou l'adhésion de membres sans avoir à en justifier.

### Art. 5 Départ et exclusion

La décision de quitter l'Association peut être communiquée par le biais d'une résiliation écrite moyennant le respect d'un délai de trois mois pour la fin d'une année civile. Le courrier de résiliation doit être adressé au comité.

Le comité est en droit d'exclure un membre qui viole les intérêts de l'Association. L'exclusion est prononcée par décision majoritaire du comité. Le membre exclu peut exercer un recours à l'encontre d'une décision d'exclusion dans le délai de 30 jours suivant la notification de celle-ci pour la prochaine assemblée générale. Le recours doit être adressé au comité. L'assemblée générale statue en dernier recours à la majorité des voix plus une de la moitié du nombre de membres présents.

Les entreprises formatrices qui n'assurent plus la formation au métier d'agent / agente relation client et/ou ne disposent plus de l'homologation correspondante délivrée par le service officiel compétent peuvent être exclues sur décision du comité.

Les membres exclus n'ont pas droit au patrimoine de l'Association. La cotisation payée au cours de l'année de départ ne sera pas remboursée.

## Chapitre 4 Organes

### Art. 6 Organes

Les organes de l'Association sont :

- a. L'assemblée générale
- b. Le comité
- c. La Commission des cours interentreprises
- d. La Commission pour le développement professionnel et la qualité
- e. L'organe de révision

#### 4.1. Assemblée des adhérents

##### Art. 7 Assemblée des adhérents

L'assemblée générale des membres constitue l'organe suprême de l'Association. Elle décide pour toutes les affaires, sauf mention contraire des statuts.

##### Art. 8 Missions

Les missions suivantes sont particulièrement dévolues à l'assemblée générale des membres :

- a. Nomination et révocation des membres du comité
- b. Nomination du président du comité
- c. Nomination de l'organe de révision
- d. Approbation des comptes de l'Association, approbation du rapport de gestion, des comptes annuels et du budget
- e. Quitus au comité
- f. Détermination des cotisations à verser par les membres (cotisation de membre)
- g. Prise de décision relative à l'adoption et à la modification des statuts
- h. Décision relative au recours à l'encontre des décisions d'exclusion du comité
- i. Décision de dissolution de l'Association
- j. Décision relative aux objets qui sont réservés par la loi ou les statuts ou soumis par le comité

##### Art. 9 Convocation

L'assemblée générale des membres se tient au moins une fois par an, généralement à l'automne.

L'assemblée générale est convoquée :

- a. Sur décision du comité ou
- b. Si au moins 1/5 des membres le demandent avec indication de l'ordre du jour.

L'invitation à l'assemblée générale des membres ordinaires doit, en principe, intervenir au moins 21 jours avant la date de l'assemblée (lettre ou e-mail) avec indication de l'ordre du jour.

##### Art. 10 Présidence de l'assemblée

L'assemblée générale est présidée par le président, le vice-président ou un président de séance désigné.

La voix du président est prise en compte. En cas d'égalité des voix, sa voix est prépondérante.

##### Art. 11 Décisions

Les décisions de l'assemblée générale sont prises à la majorité simple des voix des membres présents, sauf mention contraire des statuts.

Chaque entreprise formatrice et chaque institution dispose du nombre de voix suivant :

Nombre de places de formation	Nombre de voix
0 (si Institution, Art. 4 Abs. 1 let. b)	1
1 à 10	2
11 à 20	3
21 à 30	4
plus de 30	6

Les membres concernés communiquent sans délai les modifications au niveau de leurs places de formation, si ces modifications induisent un changement de catégorie.

Conformément à l'art. 4 al. 1 let. c, les membres peuvent formuler une demande et disposent d'une voix consultatives lors de l'assemblée générale. Pour les décisions concernant la fixation de leur propre cotisation de membre et la dissolution de l'Association, ils bénéficient d'une voix lors de l'assemblée générale. Le droit de vote ne peut être ni délégué ni transmis.

Les décisions ne peuvent concerner que les affaires portées à l'ordre du jour.

L'assemblée générale des membres fait l'objet d'un procès-verbal.

## 4.2. Comité

### Art. 12 Composition

Le comité se compose de 3 à 7 membres.

### Art. 13 Missions

Les missions du comité comprennent, en particulier :

- a. La préparation de l'assemblée générale
- b. L'exécution des décisions de l'assemblée générale
- c. La décision de l'admission et de l'éventuelle exclusion de membres de l'Association
- d. Le traitement des suggestions, demandes et plaintes des membres de l'Association
- e. L'établissement du budget et des comptes annuels
- f. La gestion du patrimoine de l'Association
- g. Les activités et les prises de décision en rapport avec la réalisation du but de l'Association
- h. La promulgation des règlements pour la Commission des cours interentreprises ainsi que pour la Commission pour le développement professionnel et la qualité
- i. La nomination des membres de la Commission des cours interentreprises ainsi que de la Commission pour le développement professionnel et la qualité pour une durée de 2 ans
- j. La nomination des personnes, la réglementation et la surveillance du bureau
- k. La représentation de l'Association vers l'extérieur
- l. L'attribution et la révocation de la compétence en matière de signatures au titre des transactions commerciales (dans le cadre de la directive relative à la signature collective à deux) [Nécessaire, car une telle réglementation est demandée par les RH]

Pour le surplus, le comité dispose de tous les pouvoirs qui ne sont pas réservés par la loi ou les statuts à un autre organe de l'Association.

Art. 14 Élection, durée du mandat, constitution

L'assemblée générale élit les membres du comité ainsi que le président.

À l'exception du président, le comité se constitue lui-même.

La durée du mandat est fixée à deux ans. Une réélection est possible. La personne qui atteint sa 65<sup>e</sup> année au moment de l'élection retire sa candidature. Les représentants des entreprises formatrices peuvent faire partie du comité tant qu'ils exercent la fonction au titre de laquelle ils siègent au comité.

Art. 15 Convocation et prise de décision du comité

Le comité se réunit sur convocation du président ou si la réunion est demandée par trois autres membres du comité.

Le quorum du comité est atteint lorsqu'au moins la moitié de ses membres sont présents. L'exigence de présence est également satisfaite lorsque certains ou tous les membres participent par téléphone ou visioconférence. Un membre du comité peut se faire représenter via une procuration écrite. En cas d'égalité des voix, la décision appartient au président. La prise de décision par voie de circulaire est admise si aucun membre ne demande une consultation orale.

La séance fait l'objet de la rédaction d'un procès-verbal.

#### 4.3. Commission des cours interentreprises

Art. 16 Règlement de la Commission des cours interentreprises

Le règlement des cours interentreprises définit

- a. La composition
- b. Les missions
- c. La convocation
- d. Les décisions

.

#### 4.4. Commission pour le développement professionnel et la qualité

Art. 17 Règlement pour la Commission pour le développement professionnel et la qualité

Le règlement de la Commission pour le développement professionnel et la qualité définit

- a. La composition
- b. Les missions
- c. La convocation
- d. Les décisions

.

#### 4.5 Organe de révision

Art. 18 Nomination de l'organe de révision

L'assemblée générale nomme en qualité d'organe de révision une société de révision qui satisfait aux dispositions relatives à l'homologation de l'autorité de surveillance en matière de révision.



La société de révision est élue tous les trois ans. Une réélection est possible.

#### Art. 19 Missions de l'organe de révision

L'organe de révision vérifie les comptes annuels conformément aux prescriptions du droit des obligations relatives au contrôle restreint. L'organe de révision soumet à l'assemblée générale ordinaire des membres un rapport sur le résultat de ses contrôles.

## Chapitre 5 Bureau

#### Art. 20 Nomination du bureau

Le comité nomme le/la responsable de la direction ainsi que du personnel supplémentaire. Le comité établit un cahier des charges.

#### Art. 21 Budget du bureau

La direction établit tous les ans le budget du bureau et le soumet au comité pour approbation.

#### Art. 22 Activité du bureau

Le bureau effectue ses tâches dans le cadre des statuts et selon le partage des compétences défini par le comité. Son rôle comporte notamment:

- a. Le recrutement de membres de l'Association et leur gestion
- b. La préparation, l'organisation et la réalisation de cours et d'événements
- c. La communication, les relations publiques et la gestion des médias
- d. L'assistance administrative et technique aux autres organes de l'Association, notamment les commissions
- e. La recherche de sponsors pour l'Association
- f. L'établissement d'un rapport d'activité annuelle à destination du comité en vue de sa présentation lors de l'assemblée générale
- g. L'établissement du budget annuel du bureau
- h. La gestion des comptes annuels du bureau
- i. La tenue de la comptabilité de l'Association

## Chapitre 6 Finances et responsabilité

#### Art. 23 Structure des recettes

Les recettes de l'Association se composent :

- a. Des cotisations des membres
- b. Des cotisations des entreprises formatrices pour les cours interentreprises
- c. Des subventions de la Confédération et du canton
- d. Des indemnités pour les prestations
- e. D'éventuelles autres recettes

Les cotisations de membre sont définies dans le cadre d'un règlement. Les cotisations de membre des entreprises formatrices sont fonction du nombre de places de formation. Les cotisations de membre sont présentées à l'assemblée générale pour approbation.

#### Art. 24 Responsabilité

Les engagements de l'Association ne peuvent être honorés que par le patrimoine de l'Association. Toute responsabilité des membres du comité, des commissions, du bureau ou de l'Association est exclue. La direction et le reste du personnel du bureau sont responsables à l'égard de l'Association dans le cadre de leurs obligations contractuelles.

Art. 25 Exercice comptable

L'année comptable de l'Association correspond à l'année scolaire, du 1.8 au 31.7 de l'année suivante.

Art. 26 Indemnisation

Les membres du comité ainsi que ceux des commissions travaillent bénévolement. Ils touchent une indemnité appropriée versée par la caisse de l'Association pour leur participation aux réunions et les travaux effectués au bénéfice de l'Association. Le comité en fixe le montant dans le cadre d'un règlement.

## Chapitre 7 Dispositions finales

Art. 27 Modification des statuts

La modification des statuts exige deux tiers plus une des voix des membres présents pour être valablement décidée.

Art. 28 Dissolution

Une dissolution de l'Association ne peut intervenir que si deux tiers plus une des voix des membres présents le décident lors de l'assemblée générale des membres.

Les fonds restants après la dissolution de l'association seront entièrement dévolus à une Institution exonérée d'impôt, domiciliée en Suisse et poursuivant le même but ou un but similaire. Une répartition entre les membres est exclue.

Art. 29 Entrée en vigueur

Les présents statuts entrent en vigueur le 17 mars 2021. 2ème édition, révisée et amendée lors de l'Assemblée Générale d'Auris du 16 mars 2021.



---

Felix Häberli  
Président



---

Markus Wenk  
Comité