

## **Code de déontologie et normes professionnelles applicables aux Membres**

L'Association des instituts d'enquêtes mystère (*Mystery Shopping Providers Association, MSPA*) a vocation à améliorer le niveau de service et à promouvoir l'excellence des enquêtes mystère. Un des buts essentiels de l'Association est d'assurer la mise en œuvre de normes cohérentes et de porter cette information à la connaissance des professionnels et du grand public, pour accroître la valeur et la réputation des enquêtes mystère et encourager le recours à ce service, dans le respect des lois et règlements en vigueur.

MSPA attend de ses Membres qu'ils respectent les principes d'honnêteté, de professionnalisme, d'impartialité et de confidentialité afin de protéger les intérêts du public et de nos clients, et de promouvoir de bonnes pratiques professionnelles.

Le **Code des normes professionnelles** de MSPA vise à garantir que tous les Membres de MSPA observent les principes suivants :

- Adhérer, sur le principe, aux objectifs de l'association, à savoir l'amélioration du service et la promotion de l'excellence des enquêtes mystère ;
- Fournir des prestations d'enquêtes mystère de manière honnête et éthique ;
- Fournir des prestations d'enquêtes mystère conformément aux procédures et réglementations de la profession définies et acceptées par les Membres de MSPA ;
- Instaurer un climat de confiance autour des enquêtes mystère et encourager la coopération du public ;
- Donner l'assurance au milieu des affaires que les enquêtes mystère sont menées de manière professionnelle et loyale ;
- Respecter nos clients, leurs employés, nos employés, les sous-traitants, les Membres de MSPA et le grand public.
- agir avec loyauté et professionnalisme envers les autres membres, dans le respect d'une pratique éthique des affaires.
- ne pas utiliser ou violer la propriété intellectuelle de membres concurrents, ou s'inscrire en tant que client mystère non autorisé dans la base de données d'un membre concurrent pour obtenir des renseignements

En outre, les Membres approuvent les **Règles de conduite éthique** suivantes, en ce qu'ils réprouvent les agissements suivants :

- Falsifier ou déformer des rapports ;
- Tromper des candidats au rôle de Client mystère quant aux opportunités offertes par les enquêtes mystère ;
- Inviter ou encourager toute personne à rompre les accords de confidentialité passés avec d'autres entreprises pour lesquelles elle mène des enquêtes mystère ;
- Utiliser des médias de MSPA pour rendre publiques des plaintes formulées à l'encontre de Clients mystère, de vendeurs, de clients ou d'autres instituts d'enquêtes mystère ;
- Refuser de payer en tout ou partie un client mystère, en raison de l'inexécution d'une prestation qui n'était pas spécifiée de manière explicite dans les instructions écrites ;
- Demander à un client mystère de payer pour accéder aux informations relatives aux missions ;
- Utiliser la marque commerciale et/ou le logo de MSPA dans des médias sans l'autorisation explicite de MSPA et, le cas échéant, ne pas les utiliser de la façon prescrite par MSPA.

S'il s'avère, après un examen poussé, qu'un Membre a violé nos Règles de Conduite, son adhésion à notre Association peut être suspendue ou des sanctions disciplinaires prises à son encontre.

Le présent accord doit être respecté par tous les Membres de MSPA et par leurs employés.

En apposant ma signature ci-après, je reconnais avoir lu, compris et accepté les principes d'honnêteté, de professionnalisme, d'impartialité et de confidentialité exposés dans le présent accord. Je comprends en outre que le non-respect du présent accord peut entraîner la résiliation de mon affiliation à MSPA.

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

## ***Code de déontologie et des normes professionnelles – Mise en pratique***

Cette rubrique est destinée à aider les Membres à interpréter et mettre en pratique le Code. Toute question relative à l'application du Code dans une situation particulière doit être adressée au siège administratif de MSPA EUROPE.

### **Responsabilités envers les Clients**

Tout Membre de MSPA s'engage à respecter les principes suivants :

- S'assurer que chaque projet est mené conformément aux spécifications du client. Des procédures seront mises en œuvre afin de vérifier que celles-ci ont bien été suivies.
- Observer la confidentialité la plus stricte concernant toutes les techniques ou méthodologies et les informations considérées comme confidentielles ou exclusives. Aucune information permettant d'identifier les clients ou les répondants ne sera divulguée sans leur autorisation.
- S'assurer que les entreprises participant aux enquêtes mystère, ainsi que leurs employés et sous-traitants, prennent toutes les précautions raisonnables pour protéger la confidentialité du client.
- Ne pas occasionner de gêne majeure dans l'activité normale du client.
- Présenter les résultats des enquêtes mystère avec précision et honnêteté. Le déroulement de l'enquête mystère doit être décrit avec suffisamment de détails pour qu'un chargé d'études expérimenté puisse reproduire le projet si nécessaire. Les résultats seront présentés avec clarté et impartialité, y compris ceux pouvant sembler contradictoires ou défavorables.
- Ne pas se présenter comme détenteur de qualifications, expériences, compétences ou installations qu'il ne possède pas. Seuls des diplômes universitaires, des références clients et d'autres qualifications légitimes seront mis en avant.

### **Responsabilités envers les collecteurs de données (clients-mystère)**

Tout Membre de MSPA s'engage à respecter les principes suivants :

- Ne pas enfreindre volontairement un des points du Code, ni approuver quiconque le ferait.
- Informer chaque client qu'il est responsable de l'usage approprié et respectueux de la légalité des informations issues des enquêtes mystère.
- Avertir les clients que toutes demandes doivent être en conformité avec ce Code et avec toutes lois et procédures nationales applicables.
- Avertir les clients que toutes demandes doivent être conformes à tous les règlements de sécurité.
- Recueillir des spécifications détaillées sur les projets auprès des clients afin de s'assurer que les collecteurs de données pourront mener à bien les projets avec efficacité. Ces spécifications seront fournies à ceux-ci par écrit. Leur capacité à les mettre en œuvre et leur engagement à s'y conformer seront confirmés.

### **Responsabilités envers le milieu des affaires**

Tout Membre de MSPA s'engage à :

- Ne pas abuser intentionnellement de la confiance du milieu des affaires. En aucune manière, les informations issues d'une enquête mystère ne doivent servir à induire volontairement en erreur la communauté des affaires. Les exemples d'abus ternissent la crédibilité de notre profession.

## **Code de déontologie et des normes professionnelles – Les Meilleures Pratiques**

Cette rubrique est destinée à aider les Membres à fournir des services professionnels, éthiques et fiables. Ces recommandations font partie de notre mission pour :

- Promouvoir l'excellence dans les services d'enquête mystère, et
- Valoriser l'image des enquêtes mystère

**Sécurité** - Tenir les questionnaires, produits et informations en lieu sûr.

- Obtenir les déclarations de non-divulgence de tous les employés et sous-traitants ;
- Renvoyer le matériel de référence au client dans un délai convenable ou dès que le client le demande ;
- Ne pas détruire de matériel sans l'autorisation du client.

**Communication claire** - Instaurer une communication efficace avec les clients.

- Fournir les offres par écrit ;
- Intégrer les conditions de paiement et d'annulation à la proposition ou au devis ;
- Informer immédiatement les clients en cas d'incapacité à exécuter les projets ;
- Ne pas prévoir plus de missions qu'il n'est possible d'accomplir ;
- Communiquer aux clients à l'avance la politique commerciale de la société ;
- Convenir au préalable de procédures acceptables de transmission de rapports ;
- Envoyer des spécifications de projet écrites ;
- Informer les clients de l'affiliation à MSPA et de l'engagement à respecter le Code des normes professionnelles ;
- Obtenir les déclarations de décharge des clients si leurs employés doivent être enregistrés (sur support audio ou vidéo).

**Professionalisme** - Promouvoir le respect et la confiance.

- Respecter les contrats ;
- Fournir un budget et des délais raisonnables et réalistes ;
- Avertir le client dès que possible en cas d'annulation ou d'ajournement ;
- Fournir des instructions écrites concises et claires ;
- Avertir les collecteurs de données (clients-mystère) de toute modification apportée aux spécifications du projet le cas échéant.

**Relations publiques** - Plaider la cause de notre métier et de MSPA auprès des divers publics.

- Valoriser les bénéfices potentiels des enquêtes mystère ;
- Sensibiliser les milieux d'affaires aux enquêtes mystère ;
- Éviter les activités qui feraient du tort aux enquêtes mystère ;
- Rémunérer correctement les employés et sous-traitants ;
- Insister sur la conformité aux normes et encourager l'amélioration permanente ;
- Valoriser le bénéfice potentiel de l'affiliation à MSPA.

### **Image**

Les collecteurs de données sont les ambassadeurs de notre profession auprès de la communauté des affaires et doivent donc adopter un comportement idoine. Il convient donc de les encourager à :

- Faire preuve de professionnalisme en étant agréables et courtois ;
- Afficher une certaine confiance en soi et dans leur travail, à travers leur apparence, leurs manières et leur comportement ;
- Fournir des informations honnêtes dans tous les projets.

## **Code de déontologie et des normes professionnelles – Application : Violations par les Membres**

Il est possible de former une plainte pour comportement contraire à l'éthique à l'encontre d'un Membre de MSPA suspecté d'avoir enfreint le Code de déontologie et des normes professionnelles (le Code). Les charges doivent être consignées par écrit. Toutes les enquêtes liées à une plainte sont confidentielles, et dans chaque cas, il sera procédé à un examen pour savoir si les participants sont susceptibles de se trouver en situation de conflit d'intérêts.

Tout Membre sanctionné peut faire appel des conclusions. Les sanctions seront déterminées au cas par cas et dépendront de la gravité, de la nature et du nombre de violations. Il sera également décidé si ces violations constituent un profil indiquant que le Membre est incapable ou peu désireux de se conformer au Code. Il existe trois niveaux de sanctions en cas de violations :

1. Censure (publication d'une déclaration officielle exprimant une profonde désapprobation) ;
2. Suspension pour une période déterminée (exclusion des privilèges des Membres réguliers de MSPA, par ex. publicité dans les publications de MSPA ou participation à des programmes/événements de la MSPA) ;\*
3. Expulsion du Membre de l'Association (perte permanente du statut de membre).\*

*\*Le nom des Membres suspendus ou exclus sera publié dans les médias de MSPA pendant un an.*

### **Dépôt de plainte et procédures de recours**

1. Un formulaire de plainte circonstanciée est rempli et déposé auprès du Directeur Exécutif ou Membre du Bureau de MSPA. *La plainte doit être reçue au plus tard 60 jours après la date de la découverte des irrégularités supposées.*
2. Le Directeur Exécutif ou Membre du Bureau en accuse immédiatement réception auprès du plaignant.
3. Le Directeur Exécutif ou Membre du Bureau transmet immédiatement la plainte au Président du Comité d'Éthique (le Président) pour examen.
4. Le Président examine la plainte et apprécie si les éléments fournis constituent une preuve de violation du Code. En cas de doute, le Président convoque une réunion du Comité.
5. Le Président commence une enquête détaillée en informant la personne contre laquelle la plainte a été déposée (partie défenderesse) de la violation présumée et en lui demande de répondre à ces allégations par écrit dans les 30 jours. Une copie est envoyée au Directeur Exécutif ou Membre du Bureau.
6. Si les éléments fournis ne démontrent pas de violation, les deux parties en sont notifiées par le Président et une copie est envoyée au Directeur Exécutif ou Membre du Bureau.
7. Le Directeur Exécutif ou Membre du Bureau reçoit le mémoire de réponse de la partie défenderesse et en accuse immédiatement réception.
8. Le Directeur Exécutif ou Membre du Bureau le transmet immédiatement au Président.
9. Le Comité se réunit afin de déterminer la gravité de la plainte et de décider des mesures à prendre : soit convoquer la partie défenderesse et émettre des suggestions et propositions pour résoudre la plainte, soit censurer, suspendre ou exclure le Membre.
10. Le Comité offre à la partie défenderesse la possibilité de procéder à une audition de la plainte par un arbitre neutre si aucune résolution satisfaisante ne peut être obtenue de manière informelle.
11. Le Directeur Exécutif ou Membre du Bureau, le Président et les deux parties sont notifiés de la décision finale.
12. Les conclusions finales sont publiées dans les médias de MSPA (si les droits du Membre sont suspendus pour une période donnée ou si le Membre est exclu de l'Association).

## Allégation de violation du Code à l'encontre d'un Membre de MSPA

Veillez utiliser ce formulaire pour déposer une plainte formelle contre un Membre de MSPA. Seuls les formulaires correctement renseignés seront examinés. Le formulaire rempli doit être signé par le déposant.

*Je pense qu'une violation du Code de déontologie et des normes professionnelles de MSPA a été commise par le Membre de MSPA sous nommé :*

1. **Coordonnées :**

**Nom complet :** \_\_\_\_\_

**Nom de la société :** \_\_\_\_\_

**Titre :** \_\_\_\_\_

**Adresse :** \_\_\_\_\_

**Ville** \_\_\_\_\_

**Code postal :** \_\_\_\_\_ **Pays :** \_\_\_\_\_

**Téléphone :** \_\_\_\_\_

2. **Nature de l'activité (un seul choix possible) :**

Utilisateur final/Fabricant       Institut d'études       Collecte de données

Autre (préciser) \_\_\_\_\_

3. **Problème ou question éthique :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. **Quels faits ont une incidence sur cette question éthique ?** Indiquer les accords entre les parties, lettres écrites, appels téléphoniques, avocats/action légale, etc. si applicable. Joindre toute documentation pertinente.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. **Autres considérations** : Fournir toute information pertinente que le comité pourrait prendre en considération.

---

---

---

---

6. **Mesure à prendre** : De votre point de vue, quelle est la mesure la plus appropriée à prendre, en se basant sur les procédures d'application de MSPA ? (un seul choix possible)

Censure

Suspension

Expulsion

Autre (préciser) \_\_\_\_\_

7. **Autorisation** : En apposant ma signature sur ce document, j'atteste que les informations données sont exactes et demande au Comité de déontologie et des normes professionnelles de MSPA d'enquêter sur cette allégation de violation du Code de déontologie et des normes professionnelles.

**Nom complet** : \_\_\_\_\_

**Nom de la société** : \_\_\_\_\_

**Titre** : \_\_\_\_\_

**Adresse** : \_\_\_\_\_

**Ville** : \_\_\_\_\_

**Code postal** : \_\_\_\_\_ **Pays** : \_\_\_\_\_

**Téléphone** : \_\_\_\_\_

**Adresse électronique** : \_\_\_\_\_

**Nature de votre activité** : \_\_\_\_\_

**Signature (OBLIGATOIRE)** : \_\_\_\_\_

Veuillez imprimer ce formulaire et le signer. Pour valider cette requête, votre signature est obligatoire. Une fois ce formulaire complété, déposez la plainte :

Europe : par e-mail à [info@mspa-ea.org](mailto:info@mspa-ea.org)

Amérique du Nord : par e-mail à [contact-na@mspa-na.org](mailto:contact-na@mspa-na.org)

Asie-Pacifique : par e-mail à [contact-ap@mspa-ap.org](mailto:contact-ap@mspa-ap.org)