

EXTRAIT DES DIRECTIVES OFFICIELLES DE MSPA **RELATIVES AUX ENQUÊTES MYSTÈRE**

Applicables à l'Europe, l'Afrique, l'Asie-Pacifique et à l'Amérique du Sud

Mise à jour : avril 2011

L'intégralité des Directives ainsi que les Codes d'Éthique de MSPA (en anglais) sont consultables sur www.mspa-eu.org/en/ethics.html.

En cas d'écart d'interprétation dû à la traduction de ce texte, la version en langue anglaise fera foi.

OBLIGATOIRE : Vérifiez toujours la réglementation relative à la protection des données, à la vie privée, aux questions d'ordre légal, social, fiscal et éthique, applicable aux enquêtes mystère dans chaque pays où vous menez des programmes d'enquête mystère, quel que soit le pays d'origine de votre société.

1 - Principes éthiques

- L'objectif d'un programme d'enquêtes mystère est de fournir des informations opérationnelles sur les processus et/ou la qualité de service afin de contribuer aux programmes de formation et à l'amélioration du service, et ainsi, d'accroître la satisfaction, la confiance et la fidélité des clients de l'entreprise.
- Les rapports d'enquête mystère ne peuvent servir d'unique justification à des blâmes et/ou licenciements.
- Tout institut d'enquêtes mystère doit s'assurer que le donneur d'ordre est informé des dispositions formulées dans les présentes directives et que les deux parties les acceptent comme base du projet.

2 - Principes techniques

Obligatoire

- Le but d'une enquête mystère est d'évaluer objectivement la délivrance d'un service à un client. C'est pourquoi le champ d'un programme doit refléter au mieux la diversité des expériences client possibles.
- Le scénario de visite doit être conçu pour évaluer la vente, le service ou le comportement opérationnel, objet de l'étude. Réaliste, il doit refléter le comportement normal d'un client et être joué par le client mystère de manière convaincante.
- Les scénarios des enquêtes mystère doivent être irréprochables, au sens où ni le personnel du donneur d'ordre ni les clients mystère ne doivent être amenés à commettre des actes illégaux ou susceptibles de les mettre en danger, ou à divulguer involontairement des informations personnelles, ou encore à être enregistrés dans des fichiers et approchés ensuite contre leur gré.
- Les membres du personnel du donneur d'ordre doivent être informés que leur prestation pourra être évaluée à tout moment au moyen d'une enquête mystère. Lorsque des organismes de contrôle ou des sous-traitants ont l'intention de recourir à ce type d'études pour évaluer les niveaux de service fournis, ils doivent s'assurer que l'entité qui fera l'objet de l'enquête comprenne bien que cette méthode d'évaluation sera utilisée et en informe son personnel.
- Les objectifs et les utilisations prévues des résultats doivent être clairement expliqués au personnel.
- Le nom ou l'identité des membres du personnel ne peuvent être divulgués via un enregistrement vidéo, audio, etc. sans que ceux-ci en aient été informés au préalable. Les membres du personnel d'un concurrent ne pouvant être informés de l'étude, leur identité ne peut être révélée.
- Si des programmes de primes reposent en tout ou partie sur des enquêtes mystère, le personnel doit en être clairement informé.

Il est également recommandé de suivre les directives relatives aux sujets suivants :

Enquêtes mystère multiples, informations factuelles, simplicité, concision et pertinence de la mission, information du personnel, test pilote, personnel cherchant à identifier des clients mystère, personnel payé sur commission, évaluations de sites Web.

3 - Publication des données dans le domaine public

L'objectif d'une telle publication est de contribuer à l'édification d'un discours positif vis-à-vis de MSPA et de présenter les enquêtes mystère comme une technique efficace. Les résultats doivent mettre l'accent sur l'amélioration au sens large plutôt que sur les entités dont la qualité de service est médiocre.

Obligatoire

- *Concernant les programmes d'enquête mystère initiés par votre entreprise,* veuillez à ce que le communiqué de presse comporte les informations suivantes :
 - Identité de l'initiateur/propriétaire du programme,
 - Confirmation que le programme a été mené par un institut membre de MSPA,
 - Confirmation que le programme a été mené selon les Codes d'Éthique de MSPA,
 - Brève explication des principes généraux d'une enquête mystère,
 - Cahier des charges détaillé du programme,
 - Présentation des résultats que vous souhaitez publier,
 - Améliorations découlant des conclusions du rapport.

- *Enquête mystère initiée par une société de médias et autres donneurs d'ordre (payants) :*
 - Définition claire avec le donneur d'ordre des objectifs de l'étude et du cahier des charges.
 - Accord sur la propriété des données et leur modalité d'utilisation.
 - Les résultats concernant les organisations qui ne sont pas sous le contrôle ou la supervision des donneurs d'ordre ne doivent pas permettre d'identifier les participants, c'est-à-dire les employés.

Il est également recommandé de suivre les directives relatives aux sujets suivants :

Actions avant le lancement du projet, actions suivant le traitement des données et avant publication, orientations lors de la rédaction des rapports et lors de la publication des résultats, exploitation optimale des résultats, ou encore comment inciter les médias à écrire ce que vous souhaitez voir écrit, etc.

4 - Contrôle de la qualité

- Les clients mystère doivent recevoir des instructions suffisantes quant à la conduite à tenir.
- Le donneur d'ordre et l'institut d'enquêtes mystère doivent convenir des points suivants : profil des clients mystère, briefing nécessaire, processus de suivi sur le terrain et contrôles de la qualité.
- La validation des données doit être assurée au moyen de vérifications informatiques et/ou logiques ou de toute autre méthode pertinente.

5 - Responsabilités des instituts envers les clients mystère

- Les clients mystère doivent obligatoirement recevoir une rémunération pour tout projet réalisé, dont le montant aura été convenu au préalable. Ils doivent être remboursés des sommes correspondant aux achats autorisés réglés dans le cadre de l'enquête mystère.
- Les clients mystère doivent obligatoirement être informés par écrit des modalités et échéances de paiement, et des conséquences de la réalisation de visites acceptées non conformes aux instructions reçues, ainsi que des conséquences en cas de visite acceptée non réalisée.