

Protocoles Pour Clients Mystères – COVID-19

Objectif:

En Mai 2020, la MSPA Europe/Afrique a publié des protocoles à l'intention de ses membres concernant les visites mystère en face à face pendant la période du Covid-19. Le document liste de nombreuses recommandations sanitaires et de prévention concernant la gestion des clients, des projets et des enquêteurs.

La MSPA Europe/Afrique reconnaît que les clients mystères sont une composante clé de notre industrie. Dans le but de fournir des services à nos clients et d'atténuer les risques durant la pandémie, l'association a décidé de créer et de publier un ensemble spécifique de protocoles à l'intention de nos enquêteurs sur le terrain.

L'objectif de ce document est de fournir aux enquêteurs des conseils relatifs aux protocoles à suivre durant les visites face à face pendant la période d'assouplissement et de levée du confinement, et le retour au travail dans les pays couverts par notre adhésion.

Avertissements importants aux clients mystères:

La MSPA Europe/Afrique fournit ces recommandations de bonne foi, basées sur notre compréhension générale des interventions relatives à la pandémie COVID-19 telles qu'elles sont appliquées par nos membres et leurs clients mystères ;

- En tant que tel, la MSPA Europe/Afrique ne peut en aucun cas être tenue responsable de ces recommandations et partage ses conseils afin de générer une compréhension commune parmi ses membres et leurs clients mystères ;
- Les dernières recommandations sur le Covid-19 indiquent qu'il existe certaines caractéristiques démographiques et conditions sanitaires susceptibles d'augmenter le risque d'infection, la gravité des symptômes et le taux de létalité. Il est de votre responsabilité, en tant que client mystère, d'auto-évaluer vos facteurs de risque et de prendre une décision éclairée quant à l'acceptation d'une mission. Un prestataire ne peut être tenu responsable de votre décision d'accepter une mission ;
- Avant tout, les membres de la MSPA Europe/Afrique et les clients mystères doivent toujours se conformer aux exigences législatives spécifiques de leurs autorités locales, celles-ci ayant préséance sur tout conseil donné dans le présent document ;
- De plus, les clients mystères doivent se tenir au courant des développements locaux et se tenir informés des mises à jour des gouvernements, des services de santé et des autorités connexes dans les régions où ils opèrent.

Notre objectif avec ce document est d'assurer, dans la mesure du possible, la prévention de l'infection et de la transmission de l'infection résultant de l'activité des clients mystères.

Etapas recommandées :

Avant d'accepter une mission :

Les enquêteurs doivent être renseignés sur la situation actuelle dans leur pays/région/ville et si des restrictions sont mises en place (ex: quels sont les motifs de sorties autorisés, les restrictions de mobilité qui s'appliquent, etc...)

Les enquêteurs mystères doivent faire une auto-évaluation complète de leurs facteurs de risques et décider s'il est judicieux pour eux d'accepter une mission de mystery shopping.

Les enquêteurs mystères doivent procéder à une auto-évaluation complète de leur santé et ne doivent accepter aucune mission s'ils se sentent faibles ou malades, s'ils toussent, présentent de la fièvre ou tous symptômes que les autorités locales identifient comme indicateurs d'infection. De plus les enquêteurs mystères ne doivent accepter aucune mission face à face s'ils ont été en contact durant les 14 derniers jours avec une personne diagnostiquée positive au Covid-19 et/ou toute personne ayant des symptômes d'infection (même s'ils n'ont pas encore été testés).

Avant de commencer le travail sur terrain :

Les enquêteurs mystères doivent prendre connaissance du questionnaire et des consignes de sécurité fournis par le prestataire. Les heures de pointe sont à éviter si possible pour des raisons évidentes. Les enquêteurs mystères doivent se renseigner auprès de leur prestataire si des restrictions quant aux horaires de visites sont imposées.

Il a été conseillé aux prestataires de services d'évaluation mystère de mettre à disposition un canal de communication dédié, afin de faciliter le retour d'informations sur les questions de sécurité pendant le travail sur le terrain. Les clients mystères doivent s'assurer qu'ils comprennent comment signaler tout problème le plus rapidement possible, afin que le prestataire puisse en informer le client et que des mesures correctives puissent être mises en œuvre rapidement.

Lors de la planification des visites, les clients mystères doivent tenir compte du fait que les évaluations peuvent prendre plus de temps en raison du fait que, dans de nombreux endroits, il existe des restrictions sur le nombre de personnes autorisées à entrer dans les magasins. Ils doivent également tenir compte du fait que les magasins peuvent fonctionner à des heures réduites et/ou sur rendez-vous uniquement.

Un autre point clé en matière de sécurité est que les enquêteurs mystères n'apportent que les articles absolument nécessaires lors de leurs visites. Soyez conscient des risques de contamination croisée, en particulier avec le téléphone portable, les lunettes de lecture, les clés et les lunettes de soleil. Ils ne doivent pas oublier d'apporter un stylo pour remplir les formulaires et/ou prendre des notes si nécessaire. Il est conseillé aux clients mystères de porter un masque facial lors des visites et d'utiliser un désinfectant pour les mains avant et après les évaluations (min. 70 % d'alcool). Ils doivent s'assurer qu'ils disposent de suffisamment de provisions pour couvrir leur programme de visites chaque jour.

Durant le travail sur le terrain :

Le jour de la visite, les clients mystères doivent vérifier leur température corporelle et évaluer s'ils présentent des symptômes d'infection. En outre, ils ne doivent pas se rendre sur le terrain s'ils ont été en contact, au cours des 14 derniers jours, avec une personne infectée ou présentant des symptômes. Les fournisseurs de services d'évaluation mystère doivent être informés immédiatement s'ils perçoivent un risque sur la base de ce qui précède. En cette période difficile et stressante, il n'est ni raisonnable ni logique de supposer qu'il s'agit "peut-être juste d'une grippe" ou que cela est dû à la saison des allergies.

La sécurité sanitaire, une absolue priorité:

En règle générale, la MSPA Europe/Afrique a établi des protocoles pour les prestataires de services d'achats mystère qui indiquent clairement que les clients mystères peuvent cesser leurs visites à tout moment s'ils se sentent en danger. Lorsqu'il est prouvé que le lieu ne respecte aucune des législations locales ou des exigences spécifiques du client relatives au COVID-19 :

- Les clients mystères ne doivent pas être invités à effectuer une mission si cela peut représenter un risque important. Par exemple, si un client mystère entre dans un magasin et que les employés ne portent pas de masque facial (dans les pays où il est obligatoire) ou que le nombre de clients est clairement supérieur à la limite maximale autorisée en raison de la nécessité d'une distanciation physique, le client mystère doit considérer la visite comme terminée (si possible en prenant une photo comme preuve) et rapporter les résultats tels qu'établis à ce moment ;
- Les clients mystères ne doivent pas être pénalisés (financièrement et/ou par leur notation [visite/score du magasin]) s'ils ne terminent pas la visite dans son intégralité pour des raisons qu'ils ne peuvent pas contrôler ;
- Toutefois, les fournisseurs de services d'évaluation mystère peuvent convenir, à l'avance, d'une réduction de la rémunération lorsque la durée de la visite et, la quantité de travail sont considérablement réduites si l'évaluation n'est pas achevée dans son intégralité.
- Il ne faut jamais demander aux clients mystères d'agir d'une manière qui contrevienne à la réglementation des autorités locales afin de tester une action corrective dans un point de vente, par exemple en demandant aux clients de ne pas porter de masque facial et en vérifiant si le personnel du magasin leur demande d'en porter un.

Les clients mystères doivent être vigilants quant à leur comportement, afin de minimiser le risque d'infection tout au long du processus de bout en bout. Voici quelques exemples :

- Dans la mesure du possible éviter d'emprunter les transports en commun
- Les clients mystères doivent mettre leur masque avant d'entrer dans le magasin. L'hygiène des mains doit être une priorité, MSPA Europe/Afrique recommande d'utiliser

un désinfectant pour les mains, au moins, avant d'entrer dans un magasin et dès qu'ils quittent les lieux ;

- Maintenir une distance sociale conforme à la législation locale (par exemple 1, 1,5 ou 2 mètres) ;
- Dans la mesure du possible, les ascenseurs doivent être évités ;
- Lorsqu'ils interagissent avec les employés, les clients mystères doivent être conscients de la manière dont leur propre comportement peut déclencher des comportements dangereux, par exemple, ils ne doivent pas initier une poignée de main et doivent être attentifs à une distance de sécurité lorsqu'ils s'approchent du personnel ;
- Pendant la visite, évitez autant que possible de manipuler des produits et de toucher des surfaces. Une attention particulière doit être apportée lors de la visite des toilettes (ne posez jamais vos sacs sur le sol, par exemple ; si vous devez toucher la poignée de porte, faites-le avec un mouchoir en papier jetable ou aseptisez vos mains immédiatement) ;

Selon le type d'entreprise, il y a plusieurs surfaces dont le client mystère doit tenir compte, telles que les portes, les chaises, les menus ou les brochures, les écrans tactiles, les téléphones, les échantillonneurs, les cartes de visite, les bouteilles d'eau, les paniers et les chariots, etc.

- Les clients mystères doivent limiter la visite au temps nécessaire pour effectuer l'évaluation. Les contacts avec les employés doivent être brefs et axés sur l'objet de la visite ;
- Dans la mesure du possible, les clients mystères doivent éviter d'utiliser de l'argent liquide : il est recommandé d'utiliser une carte de débit ou de crédit, de préférence avec des paiements sans contact ;
- Les clients mystères doivent respecter les règles de sécurité en vigueur dans le magasin, par exemple ils doivent coopérer si les entreprises vérifient la température ou s'ils demandent aux clients de se désinfecter les mains sur place, avant d'entrer dans les locaux.
- Le virus peut rester pendant de nombreuses heures sur les sacs de courses, les vêtements, les chaussures, etc., selon les matériaux avec lesquels il entre en contact. En arrivant chez eux, il est conseillé aux clients mystères d'enlever leurs chaussures avant d'entrer dans la maison, puis de changer de vêtements et de prendre une douche le plus rapidement possible
- Lorsqu'ils acceptent des missions multiples, les clients mystères doivent être particulièrement conscients des risques de contamination croisée d'un magasin à l'autre.

Après le travail de terrain :

Lorsqu'ils rendent compte des résultats, les clients mystères doivent détailler les problèmes qu'ils ont pu rencontrer en rapport avec le Covid-19 lors des visites. Vérifiez le questionnaire pour voir s'il existe un domaine spécifique pour la communication de ces informations.

Enfin, si un client mystère est testé positif Covid-19 ou développe des symptômes d'infection dans les 14 jours suivant la fin du travail sur le terrain, il doit en informer son fournisseur de services et ne pas accepter de visites sur le terrain.