

Code de déontologie et normes professionnelles applicables aux Clients mystère

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 des normes et de l'éthique professionnelles les plus élevées 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 et Clients mystère 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 commerciales. À cette fin, MSPA encourage les Clients mystère à obtenir la Certification MSPA.

Le **Code des normes professionnelles des Clients mystère** de MSPA a été établi afin d'assurer que tous les Clients mystère collaborant avec 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 ;
- Respecter les Membres de MSPA, les clients et le grand public.

En outre, qu'ils acceptent de respecter les Règles de conduite éthique suivantes :

- Je m'engage à accomplir toutes les missions au meilleur de mes capacités ;
- Je m'engage à accomplir toutes les missions avec honnêteté et intégrité ;
- Je m'engage à envoyer tous les rapports à la date convenue ou avant cette date ;
- Je m'engage à respecter tous les accords de confidentialité ;
- Je m'engage à prévenir immédiatement l'institut d'enquêtes mystère si je suis dans l'incapacité d'accomplir une mission pour quelque raison que ce soit ;
- Je m'engage à accomplir le travail de suivi (appels ou e-mails) en temps et en heure ;
- Je m'engage à conserver les documents dans les délais convenus avec l'institut d'enquêtes afin de répondre aux questions éventuelles du client. Je n'accomplirai aucune mission sans avoir préalablement lu attentivement chaque question de l'enquête et les Instructions fournies par l'institut d'enquêtes mystère ;
- Je ne falsifierai ou déformerai aucun rapport ;
- Je n'inviterai, ni n'encouragerai quiconque à rompre les accords de confidentialité passés avec des entreprises pour lesquelles il(elle) mène des enquêtes mystère ;
- Je n'utiliserai aucun média de MSPA pour rendre publiques des plaintes formulées à l'encontre de vendeurs, de clients, de Clients mystère ou d'instituts d'enquêtes mystère, sauf dans le cadre d'une procédure de décertification ;
- Je ne partagerai aucune information avec des tiers sur mon travail (noms d'entreprises ou de clients) ;

- Je ne partagerai aucune information avec des tiers sur les rétributions et indemnités versées par tel ou tel client ;
- Je ne divulguerai aucun résultat d'enquête à des tiers afin de protéger la confidentialité des clients ;
- Je n'accomplirai aucune mission sous l'influence de stupéfiants ou de médicaments prescrits susceptibles d'altérer mes facultés ;
- Je m'engage à ne pas être en état d'ébriété, à ne pas boire au-delà des limites légales en vigueur et ne pas adopter un comportement qui pourrait me nuire ou nuire à autrui lors d'une enquête mystère ;
- Je ne contacterai aucun client en direct sans l'approbation écrite de l'institut d'enquêtes mystère ;
- Je n'interromprai pas le cours normal de l'activité d'une entreprise lors d'une enquête mystère (et ne causerai pas de scandale) ;
- Je ne me présenterai jamais en tant que Client(e) mystère à l'organisation ou l'entreprise qui fait l'objet d'une enquête à moins d'avoir reçu des instructions spécifiques de l'institut d'enquêtes mystère ;
- Je révélerai précisément la nature de mes relations professionnelles avec les instituts d'enquêtes mystère à toute administration publique en faisant la demande ;
- Je signalerai toute relation avec un client via un ami ou membre de ma famille si l'institut d'enquête mystère le demande ;
- Je révélerai tout conflit d'intérêts potentiel présent et à venir ou lié à une mission.

Toute violation des Règles de conduite peut entraîner votre radiation de la base de données de l'institut d'enquêtes mystère. Si vous êtes un Client mystère certifié MSPA, votre certification peut vous être retirée. Si une plainte venait à être formulée contre vous de la part d'un Membre de MSPA, MSPA vous contactera et vous donnera l'occasion d'y répondre avant qu'une décision finale soit prise.

En apposant ci-après ma signature manuelle ou électronique, 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 mettre fin à ma collaboration avec les Membres de MSPA et entraîner la perte de ma certification MSPA.

Signature : _____ Date : _____

Normes professionnelles - Application : Violations par les Clients mystère

Il est possible de former une plainte pour comportement contraire à l'éthique à l'encontre d'un Client mystère suspecté d'avoir enfreint le Code de déontologie et des normes professionnelles des Clients mystère de MSPA. Les plaintes doivent être basées sur un ou plusieurs éléments du Code. Les charges doivent être consignées par écrit. Tout Client mystère sanctionné peut faire appel des conclusions.

Il existe trois sanctions possibles à l'encontre d'un Client mystère en cas de violations :

1. Avertir le Client mystère contre tout autre comportement ayant abouti à la plainte.
2. Censurer le Client mystère et en notifier tous les Membres de MSPA.
3. Retirer la certification MSPA au Client mystère et en notifier tous les Membres de MSPA.

Formulaire de plainte contre un Client mystère

!
!
!

Veillez utiliser ce formulaire pour déposer une plainte formelle contre un Client mystère. Seuls les formulaires correctement et complètement remplis seront examinés. Les plaintes correctement déposées seront examinées par le Comité d'Éthique de MSPA (Comité) composé de membres élus du Conseil d'Administration de l'Association. Si la plainte est jugée recevable, le Client mystère contre lequel la plainte est déposée aura la possibilité de la réfuter. La décision arrêtée par le Comité sera définitive, sous réserve uniquement d'un recours auprès du Conseil d'Administration de MSPA, qui peut, à sa seule discrétion, décider de revoir la décision du Comité. Les plaintes doivent être basées sur un ou plusieurs éléments du Code de déontologie et des normes professionnelles des Clients mystère de MSPA. Le Comité peut prendre une des mesures suivantes s'il juge la plainte contre le Client mystère recevable :

- Mettre en garde le Client mystère contre tout comportement futur identique à celui ayant motivé la plainte ;
- Censurer le Client mystère et en avertir tous les Membres de MSPA ;
- Retirer la certification MSPA au Client mystère et en avertir tous les Membres de MSPA.

1. **Nom du Client mystère :** _____

2. **Adresse électronique du Client mystère :** _____

3. **Le Client mystère est-il certifié MSPA ?** Oui Non

4. **Si oui, indiquer son code de certification :** _____

Détails de la plainte

5. **Identifiez la section *SPÉCIFIQUE* du Code de déontologie et des normes professionnelles des Clients mystère de MSPA enfreinte par le Client mystère :**

suite

6. Donnez des détails **précis** sur ce que le Client mystère a fait ou n'a pas fait pour justifier votre plainte. Indiquez, si possible, des dates et des heures et tout autre détail pertinent. Donnez des détails sur les échanges que vous avez eus avec le Client mystère afin de résoudre la situation, le cas échéant.

7. Fournissez des **copies** de toute correspondance, e-mails, instructions pertinentes données au Client mystère, etc. qui viendront corroborer votre plainte et prouver les torts du Client mystère.

Veillez dresser une liste de tous les éléments que vous incluez dans cette plainte : _____

8. Vos nom et titre : _____

9. Nom de la société : _____

10. Téléphone : _____

11. E-mail : _____

12. Date de dépôt de la plainte _____

13. Signature (OBLIGATOIRE) : _____

Déposez ce formulaire :

Europe : par fax au **00 31 70-358 73 77** ou par e-mail à contact-eu@mspa-eu.org

Amérique du Nord : par fax au **00 1 972 755 2561** ou par e-mail à contact-na@mspa-na.org

Asie-Pacifique : par fax au **00 91 124 438 1203** ou par e-mail à contact-ap@mspa-ap.org

Amérique Latine : par fax au **00 55 11 2613 8550** ou par e-mail à contact-la@mspa-la.org