



POLITIQUE QUALITE

INTRODUCTION

Afin d'assurer une qualité de service durable et homogène à ses clients, l'IMEDD (l'Institut Méditerranéen d'Etudes et du Développement Durable) est engagé depuis le jour de sa création dans une politique et une démarche Qualité.

Notre politique Qualité a pour objet de garantir la satisfaction de nos Clients, de nos Prescripteurs, des Institutions ou Organisations Publiques avec lesquels nous travaillons.

Notre vision de la qualité est de toujours faire mieux, afin de satisfaire durablement nos Clients, et ainsi inscrire l'IMEDD dans la ligne directionnelle de sa Charte d'Engagements Sociétaux, notamment, le point Social n°9 « **promouvoir les relations professionnelles durables** ».

Voir notre Charte Sociétale : <http://www.imedd-group.com/fr/imedd/rse/>

Cette durabilité relationnelle est le moteur de notre ambition : toujours satisfaire nos Clients et nos Prescripteurs en anticipant leurs besoins, et en y répondant en toute transparence.

Pour être efficace, notre politique qualité doit être comprise, partagée et acceptée par tous, afin qu'elle puisse exercer pleinement son rôle d'amélioration continue.

La mise en place de notre démarche qualité répond aux exigences du Code Esomar (Code Déontologique International des Etudes et Sondages d'Opinions), aux règles méthodologiques liées au Bilan Carbone. Elle suit le Guide de l'éco-communication proposé par l'ADEME ou le guide de l'organisation éco-efficace pour les événements, réalisé à l'initiative de la Fondation Prince Albert II de Monaco...

Nos objectifs en matière de qualité sont les suivants :

- *Un plein engagement de transmission, d'application et de contrôle de la Direction*
- *Une démarche d'écoute de nos Clients*
- *Un système de suivi des projets*
- *Un management des ressources humaines et techniques*
- *Un respect déontologique métier*
- *Un système de sécurité*
- *Un système de suivi, d'analyse et de restitution*

La politique qualité de l'IMEDD est valable à Monaco et à l'international.

Virginie Lelarge

Fondatrice de l'IMEDD - Principauté de Monaco

IMEDD - Virginie Lelarge
c/o CATS Business Center
28 bis bd Princesse Charlotte
98 000 Monaco - MC RCI Monaco 11#07715

Table des matières

INTRODUCTION	1
LISTE DES REVISIONS	2
LA DEMARCHE QUALITE DE L'IMEDD	3
A. UN PLEIN ENGAGEMENT DE TRANSMISSION, D'APPLICATION ET DE CONTROLE	3
B. UNE DEMARCHE D'ECOUTE DES CLIENTS	3
C. UN SYSTEME DE SUIVI DES PROJETS	4
D. LES ETUDES REALISEES PAR TELEPHONE	4
E. LES ETUDES REALISEES PAR INTERNET	4
F. LES ETUDES REALISEES EN FACE A FACE	4
G. RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES	5
H. UN RESPECT DEONTOLOGIQUE METIER	5
I. UN SYSTEME DE SECURITE	6
J. COLLECTE DE DONNEES	6
K. SUIVI, ANALYSE ET RESTITUTION	8

LISTE DES REVISIONS

Rev.	Date	Commentaires	Rédigée par	Validée par
00	04.04.2011	Première édition	Direction	V.Lelarge
02	28.06.2014	Ajout : relations avec les partenaires	Direction	V.Lelarge

Archivé : projets – ao – dossier d'offres – politique qualité : <http://www.imedd-group.com/politique-qualite-imedd.pdf>

LA DEMARCHE QUALITE DE L'IMEDD

A. UN PLEIN ENGAGEMENT DE TRANSMISSION, D'APPLICATION ET DE CONTROLE

La Direction de l'IMEDD est pleinement engagée dans une démarche de qualité. Elle l'a impulsée, dans ses grandes orientations dès sa création, l'a formalisée au travers de ce document, la transmet aux divers intervenants au sein de l'entreprise comme un référentiel des pratiques devant être appliquées dans les relations avec les clients. L'IMEDD rend disponible sa politique qualité pour ses partenaires et ses Clients au travers de ce document.

La Direction de l'IMEDD suit la démarche qualité, et procède à des contrôles réguliers.

La responsabilité et la communication autour de la démarche globale de qualité incombe à la Direction de l'IMEDD.

B. UNE DEMARCHE D'ECOUTE DES CLIENTS

La Direction de l'IMEDD a placé l'écoute de ses clients au cœur des enjeux de sa démarche qualité, dans un objectif de satisfaction durable.

L'écoute des clients se matérialise de différentes manières :

- *Des échanges réguliers par e-mail, par téléphone, en face à face : écoute des besoins et disponibilité*
- *Des échanges abordant à la fois les projets et les aspects juridiques et financiers*
- *Des rédactions systématiques de comptes rendus de réunions, envoyés en copie au Client, afin de permettre une traçabilité des échanges et du projet*
- *Les clients peuvent être intégrés à une étude de satisfaction, donnant lieu à la création et au suivi d'indicateurs et des attentes Clients*

Le principe de l'écoute Client est transmis aux divers intervenants sur les projets de l'IMEDD, qui contractuellement, s'engagent à appliquer sa démarche qualité.

Des contrôles du respect de l'écoute Client peuvent être diligentés par l'IMEDD sous différentes formes : contrôle de présence, contrôle de la traçabilité de l'information, contrôle de l'archivage des échanges, contrôle sur le respect des projets et leurs aspects juridiques et financiers.

C. UN SYSTEME DE SUIVI DES PROJETS

Chaque étude ou projet est encadré par un directeur d'études/de projets, qui peut se faire assister d'un ou de plusieurs chargés d'études et de projets, eux-mêmes assistés d'une équipe d'enquêteurs, encadrés par un chargé de terrain, ayant accès aux actualisations de la base de données de l'IMEDD où sont saisies les réponses des répondants.

D. LES ETUDES REALISEES PAR TELEPHONE

Au sein de l'IMEDD, une équipe projet est dédiée, composée d'un directeur d'études, d'un chargé d'études, d'un programmeur informatique, d'animateurs et de statisticiens. Selon les études, le terrain téléphonique peut être confié à un tiers de confiance, jugé par l'IMEDD comme capable de répondre à la problématique du client.

En ce cas, la politique qualité de l'IMEDD s'applique tout au long du projet, et la partie tierce est soumise contractuellement à sa politique, en sus d'appliquer la sienne.

E. LES ETUDES REALISEES PAR INTERNET

Selon le type d'études on-line, elles peuvent être soit hébergées sur les serveurs de l'IMEDD, soit confiées à une partie tierce. Dans les deux cas, la politique qualité s'applique.

Au sein de l'IMEDD, une équipe projet est dédiée composée d'un directeur d'études, d'un chargé d'études, d'un programmeur web et de statisticiens.

Dans le cas d'une sous-traitance, un directeur d'études de l'IMEDD est assigné à l'encadrement de l'étude on-line confiée au partenaire, qui est soumis contractuellement à la politique qualité de l'IMEDD en sus de la sienne.

F. LES ETUDES REALISEES EN FACE A FACE

Au sein de l'IMEDD, une équipe projet est dédiée composée d'un directeur d'études, d'un chargé d'études, d'un programmeur informatique (si nécessaire), d'animateurs et de statisticiens (si nécessaire). Selon les études, le terrain en face à face peut être confié à un tiers de confiance, jugé par l'IMEDD comme capable de répondre à la problématique du client.

En ce cas, la politique qualité de l'IMEDD s'applique tout au long du projet, et la partie tierce est soumise contractuellement à sa politique, en sus d'appliquer la sienne.

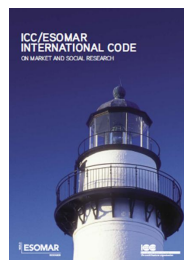
G. RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Afin de garantir à ses clients, le meilleur niveau de qualité, l'IMEDD assiste ses partenaires dans les phases de recrutement, de formations, de méthode d'encadrement, de contrôle et de suivi, en vue de l'atteinte des objectifs préalablement définis.

H. UN RESPECT DEONTOLOGIQUE METIER

L'IMEDD intègre les règles professionnelles liées à l'éthique et à la déontologie du secteur des études et des projets sociétaux.

L'IMEDD suit volontairement les principes déontologiques énoncés par l'association internationale ESOMAR (Association Européenne pour les Etudes d'Opinion et de Marketing), réalisés en collaboration avec International Chamber of Commerce (ICC) dans le cadre du Code International ICC/ESOMAR de pratiques loyales en matière d'études de marché et d'opinions.



Quelques directives professionnelles ICC/ESOMAR...

- *respect de la déontologie « métier ».*
- *prudence lors d'interventions auprès d'enfants et de populations jeunes.*
- *concours volontaire des personnes interrogées coopérant à partir d'informations sur l'objectif général et la nature de l'étude. Toutes les affirmations énoncées à ce propos sont honorées.*

Conformément au Code Déontologique de 1995, voici certains points fondamentaux respectés par l'IMEDD:

- *la participation des répondants à une étude doit être, à tous les stades, fondée sur une collaboration entièrement volontaire,*
- *l'institut doit toujours s'efforcer de concevoir des études dans un bon rapport qualité/prix et d'une qualité satisfaisante, puis de réaliser l'étude selon les spécifications sur lesquelles il s'est mis d'accord avec le client.*
- *l'institut qui effectue des travaux pour d'autres clients, doit s'efforcer d'éviter tout conflit d'intérêt entre les services fournis aux différents clients,*
- *l'institut ne doit pas révéler aucune information confidentielle sur les activités des clients sans leur autorisation,*
- *en présentant les résultats d'une étude, l'institut doit faire une nette distinction entre, d'une part, les résultats proprement dits et, d'autre part, l'interprétation qu'il en fait, ainsi que ses recommandations.*

Les projets réalisés par l'IMEDD le sont dans les règles de l'art, tant du point de vue de la conception, que de l'organisation, que de la réalisation, ou encore de leur gestion et de leur restitution.

Lien Esomar : www.esomar.org

I. UN SYSTEME DE SECURITE

Sécurité des études :

Toutes les études sont hébergées sur un serveur Internet sécurisé par identifiant et mot de passe, uniquement connu de la Direction de l'IMEDD.

La programmation du questionnaire apporte une sécurisation dans l'incrémentation des données, puisque ledit questionnaire ne peut fonctionner que s'il est bien programmé.

Pour s'assurer de la bonne passation du questionnaire aux interviewés, chaque équipe en charge d'un projet pratique des tests du questionnaire.

L'IMEDD pratique l'archivage informatique des données.

Sécurité des données :

Tous les fichiers communiqués à l'IMEDD sont conservés dans le cadre de la confidentialité, ils ne sont pas cédés à des tiers, et tous les intervenants s'engagent à la stricte confidentialité.

Toutes les données d'études sont sauvegardées sur deux serveurs distincts, internalisés par l'IMEDD.

L'implantation de l'IMEDD à Monaco fait porter une attention particulière sur la sécurisation des données, c'est la raison pour laquelle, nous ne communiquons aucune données de nos clients, aucun prix, etc..., car celles-ci s'inscrivent dans les domaines stratégiques de compétitivité de nos clients.

J. COLLECTE DE DONNEES

Les données collectées par l'IMEDD au cours d'études et de projets sont fournies par les interviewés ou les participants, qui les fournissent volontairement. S'ils ne souhaitent pas les fournir, ils ne doivent pas participer aux projets de l'IMEDD.

L'IMEDD se conforme à l'arrêté ministériel n°2010-191 du 7 avril 2010 de la Principauté de Monaco relatif aux modalités de déclaration simplifiée de conformité des traitements automatisés des informations nominatives portant sur la gestion des fichiers de clients, de prospects ou de contacts.

Conformément à cet arrêté, les utilisateurs du site de l'IMEDD ou les interviewés de ses études bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent, pouvant être exercé en s'adressant par voie électronique à l'IMEDD à contact@imedd-group.com.

Dans certains cas, les clients peuvent être amenés à céder leurs fichiers de clients ou prospects à l'IMEDD. Dès lors que les données nominatives sont cédées à l'IMEDD pour des raisons d'études, celles-ci n'appartiennent plus au client, et entrent dans le champ de la propriété de l'IMEDD.

Les mesures de l'IMEDD s'appliquent désormais, à savoir que :

- *les données ne seront plus cédées à des tiers*
- *elles seront utilisées aux strictes fins des projets menés par l'IMEDD*
- *elles seront traitées uniquement de manière statistique et anonyme*
- *les clients ne recevront jamais de résultats contenant de données nominatives.*

Sont considérées comme entrant dans le champ de déclaration simplifiée :

- *les données relatives à l'identité des clients (nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, référence client interne...)*
- *les données relatives au paiement*
- *les données relatives aux achats et plus généralement à la relation commerciale*
- *les données concernant le statut familial, économique et financier (profession, secteur d'activité, catégorie socioprofessionnelle, vie maritale, nombre et âge des enfants)*
- *Toute autre donnée pouvant être collectée pendant les études réalisées par l'IMEDD, qu'elles soient auprès de cibles de consommateurs, d'entreprises, ou d'organisations publiques*

K. SUIVI, ANALYSE ET RESTITUTION

L'IMEDD effectue des points d'avancement de projets réguliers à ses clients.

L'IMEDD rédige les comptes-rendus de réunions et les transmet aux participants afin d'assurer une traçabilité de l'information et des actions devant être effectuées par chacun.

L'IMEDD rédige ses rapports d'études sous format Powerpoint en reprenant les points suivants :

- *Contexte et objectifs de l'étude*
- *Date et méthodologie de l'étude*
- *Profil de l'échantillon interrogé*
- *Chaque question est présentée sous la forme d'un graphique exprimé en pourcentage, qui sera commenté. Le libellé de la question est mentionné ainsi que la base des répondants à la question. Les résultats sont calculés sur les répondants de chaque question*
- *Si l'IMEDD le juge utile, des analyses complémentaires pourront être présentées*
- *Conclusion/préconisations, au regard chaque cible d'étude.*

A des fins de clarté de l'étude, l'IMEDD rédige une synthèse de l'ensemble des résultats pouvant servir à un usage d'information et de communication.

En vue de la présentation orale, l'IMEDD soumet le rapport d'études pour validation au Client.

Des modifications peuvent être apportées dans une certaine limite et délai (quinze jours après la remise du livrable).

L'IMEDD prévoit une présentation orale des résultats au Client.

Préalablement, les rapports d'études et synthèses ont été modifiés/validés par le Client.

Avant chaque restitution de documents aux clients, ceux-ci sont soumis pour validation.