

CHARTRE DE QUALITÉ





La FDTE, c'est avant tout une association de personnes d'expérience mobilisée par une volonté d'échanges et de partages. C'est cette motivation commune qui réunit les dirigeants d'entreprise que nous sommes.

Tous animés par des valeurs, telles que, professionnalisme, rigueur, intégrité, réactivité, nous souhaitons dans le cadre de cette fédération, contribuer à l'avancée et à la reconnaissance de la profession des terrains d'études.

C'est pourquoi, il nous a paru essentiel d'organiser notre profession en créant la FDTE.

En confiant vos terrains d'études aux membres de la FDTE, vous aurez la garantie d'une prise en charge par de vrais professionnels adhérant à une charte de qualité.

C'est pour cela que nous avons « créé l'ouverture » : en effet, notre métier - inexistant il y a 20 ans - se doit d'évoluer afin de mieux répondre aux enjeux posés par le recueil de l'information. Cela sera le garant d'une image rehaussée pour une profession trop souvent méconnue.



Nous voulons améliorer sans cesse la qualité de nos prestations. C'est pourquoi nous cherchons, et trouvons des solutions. Ainsi nous avons élaboré une Charte de Qualité, fruit de notre premier travail de réflexion. Nous avons engagé des débats de fond pour définir des règles et des process. D'autres initiatives et actions suivront en concertation avec d'autres entreprises partenaires.

Nous savons que le succès de notre Fédération sera renforcé par une adhésion encore plus massive de sociétés « terrains » assurant une large diffusion de notre Charte.

Notre seul objectif est la revalorisation de notre profession grâce aux règles claires d'une véritable déontologie adoptée par le plus grand nombre. Nous avons à y gagner la confiance entière de ceux qui feront appel à nos services.



Fédération des Terrains d'Études

I. Expertise et Conseil

II. Les moyens mis en œuvre

▶ **1. Moyens Techniques**

▶ **2. Moyens Humains**

▶ **3. Moyens Informatifs**

III. Restrictions

IV. Éthique et Déontologie

V. Utilisation du contre fichier Syntec

I. Expertise et Conseil

- Le membre de la fédération s'engage à prendre en charge de façon personnalisée les dossiers de recrutement qui lui sont confiés ; une personne sera dédiée pour répondre aux éventuelles questions relatives à la réalisation du recrutement.
- Le membre de la fédération s'engage à proposer un conseil éclairé sur la méthodologie à adopter en fonction des cibles.
- Le membre de la fédération s'engage à faire un retour systématique de l'avancée ou des difficultés rencontrées sur le terrain.
- Le membre de la fédération s'engage à faire un feed-back sur le déroulement du recrutement.
- Le membre de la fédération s'engage à respecter les clauses de confidentialité et les documents qui leur sont confiés par le client.



II. Les moyens mis en œuvre

▶ 1. Moyens Techniques

- Le membre de la fédération s'engage à constituer une base de données mise à jour et régulièrement enrichie, la base restant sa propriété exclusive.
- Le membre de la fédération s'engage à mettre ce fichier en conformité avec la CNIL et à afficher la déclaration et le numéro d'immatriculation dans ses locaux et sur son site internet.
- Le membre de la fédération s'engage à mettre en œuvre tous les moyens afin de garantir la confidentialité des données personnelles concernant les participants.
- La personne inscrite qui en fait la demande sera radiée du fichier et les données recueillies seront détruites.
- Le membre de la fédération s'engage à inscrire dans la base de données les personnes qui en donnent explicitement leur accord et s'interdit toute inscription des personnes à leur insu.

II. Les moyens mis en œuvre

▶ 2. Moyens Humains

- Le membre de la fédération s'engage à former son personnel au métier du recrutement selon les principes de notre charte.
- Le membre de la fédération s'engage à veiller au respect de la déontologie de notre métier et au respect de la confidentialité.
- Le membre de la fédération s'engage à informer son client en cas de recours à la sous-traitance, et s'assurera que le sous-traitant respecte la charte de qualité de la fédération.
- Les membres de la fédération s'engagent à s'adresser en priorité à un autre membre ayant approuvé cette charte pour la prise en charge des terrains de recrutement soit conjointement, soit en partenariat.



II. Les moyens mis en œuvre

▶ 3. Moyens Informatifs

- Le membre de la fédération s'engage à informer les participants que leur intervention aux études est volontaire et que le fait de donner leur avis a un caractère exceptionnel.
- Le membre de la fédération s'engage à ne pas induire en erreur les participants sur la durée de l'intervention, et le montant de l'indemnité.
- Le membre de la fédération s'engage à informer le participant qu'il :
 - S'exprime de façon anonyme.
 - Sera enregistré et/ou filmé, les enregistrements n'étant utilisés que dans le cadre strict de l'étude.
 - Percevra une indemnité de dédommagement.
 - N'y aura aucune intrusion dans la vie privée.
 - Ne sera pas sollicité après 21h, ni le dimanche et jours fériés.
- Le membre de la fédération s'engage dans le cas où une étude est à mener auprès d'enfants de moins de 15 ans, à obtenir au préalable l'accord d'un adulte responsable de l'enfant avant la participation à une étude.

III. Restrictions

- Le membre de la fédération ne peut être tenu pour responsable des réponses erronées, des oublis, ou omissions faites volontairement ou involontairement par les participants lors de leur recrutement ou de l'étude.
- Le membre de la fédération ne peut être tenu pour responsable de l'absence du participant au rendez-vous fixé, suite à un évènement exceptionnel ou imprévu dès lors que le membre aura respecté toutes ses obligations.



IV. Éthique et Déontologie

- Le membre de la fédération s'engage à respecter :
 - Le code international des pratiques loyales ESO-MAR.
 - Le code de déontologie de Syntec Marketing et Opinion.
 - La loi du 6 Janvier 1978 relative à « informatique et libertés » et les recommandations de la CNIL.
- Le membre de la fédération s'interdit de nuire professionnellement à la réputation de l'un de ses confrères ou de l'un de ses clients de quelque manière que ce soit.

V. Utilisation du contre fichier Syntec

- Le membre de la fédération s'engage lors de la consultation du contre fichier Syntec à respecter les délais de carence et à ne pas faire participer les personnes concernées.
- Le membre de la fédération s'engage à établir cette consultation uniquement pour les instituts d'études membres du Syntec.

Forum Etudes

PARIS
01 40 56 93 44



DIJON
03 80 50 02 02

Marketing Espace

LYON
04 72 40 00 01



LILLE
03 20 06 96 89



INSTITUT REGIONAL DE SONDRAGE

RENNES
02 99 79 00 00

“Instreet Research”

PARIS
01 80 81 51 40



METZ
06 19 83 17 50



NICE
04 93 86 57 83



Fédération Nationale
Des Terrains d'Études

7 rue Bargue 75015 Paris
Tel : 01 40 56 93 44
contact@fdte.fr

fdte.fr