

- Multi-Value Code of Conduct -

- ✓ Visite mystère: introduction.
- ✓ Où puis-je voir les missions disponibles ?
- ✓ Comment me préparer à une visite ?
- ✓ Comment réaliser une visite ?
- ✓ Comment se préparer à des circonstances inattendues?
- ✓ Que faire après une visite?
- ✓ Remplir le questionnaire
- ✓ Comment écrire un bon rapport ?
- ✓ Pourquoi une visite n'est-elle pas récompensée ?
- ✓ La compensation financière de Multi-Value
- ✓ Code de Conduite

✓ **Visite mystère: Introduction**

Qu'est-ce que la visite mystère?

Les clients de Multi-Value souhaitent souvent évaluer le service à la clientèle du personnel de leur magasin, si celui-ci est amical, et orienté-client.

Pendant une visite en magasin, ou lors d'un appel téléphonique, l'observateur (client mystère) agit comme un client normal. Durant la visite, il observe et enregistre tout ce qui se passe dans le magasin.

La visite s'effectue de manière totalement anonyme, et les membres du personnel du magasin ne se rendent généralement pas compte qu'ils sont observés.

Chaque visite est différente. C'est pourquoi il est important d'étudier attentivement le briefing et le questionnaire, et de rester conforme à chaque point du scénario.



Pour accomplir la mission de Multi-Value, vous devez posséder 2 choses essentielles :

- Le programme Acrobat Reader. Nos briefings sont écrits en format pdf et ne sont lisibles qu'avec ce programme. Vous ne possédez pas Acrobat Reader sur votre ordinateur? Téléchargez alors ce software gratuitement sur <http://get.adobe.com/reader/?promoid=BUIGO>

Il se peut que vous deviez faire un achat lors d'une visite mystère. Nous avons besoin d'une version numérique de votre ticket de caisse pour accepter votre rapport. Il est donc également important que vous ayez un scanner à disposition ou un appareil photo numérique avec lequel vous puissiez faire une copie du ticket, de manière à pouvoir le charger en remplissant votre questionnaire.

Quel est le but de la visite mystère?

Généralement, la visite mystère a pour but d'améliorer le service aux consommateurs. Cela peut prendre plusieurs formes:

- ✓ **Amélioration des infrastructures;** la société concernée est-elle facile d'accès? Dispose-t-elle de suffisamment de places de parking ? Etc.
- ✓ **Attrait des produits;** la société vend-elle des produits populaires? Le prix est-il correct ? Etc.
- ✓ **Amélioration du service clientèle;** le client est-il salué de manière amicale? Se sent-il accueilli ? Est-il servi de manière satisfaisante ? Etc.

Quelle est l'importance de l'objectivité pendant une visite mystère?

L'objectivité est essentielle dans la visite mystère. Le rapport doit refléter les faits, et non l'opinion ou l'interprétation personnelle du client mystère. C'est pourquoi il est extrêmement important de ne fournir que les faits ayant trait à la visite, sauf dans un cas spécifique où on vous demanderait autre chose.

Le rapport doit contenir des informations détaillées, pour permettre à l'intéressé (notre client) de lire les détails exacts et pertinents d'une visite.

✓ Où puis-je trouver les enquêtes disponibles?

Tous les clients mystère enregistrés chez nous, reçoivent un e-mail 24h avant la mise en ligne de nouvelles visites. Dans cet e-mail vous trouverez :

- ✓ Le client pour qui les enquêtes seront publiées en ligne
- ✓ Le groupe cible de l'enquête
- ✓ Une description de la mission
- ✓ La période pendant laquelle la visite doit avoir lieu
- ✓ La rémunération de la visite

Si vous êtes intéressé à participer à des visites mystère, rendez-vous sur notre site Internet www.multi-value.com au moment indiqué dans l'e-mail, et entrez votre login et mot de passe pour accéder à votre page personnelle. Cliquez sur "Je veux visiter un magasin" et la liste des magasins à visiter apparaîtra. Vous pouvez sélectionner une liste en fonction du client ou de la région. Cette liste est tantôt très longue, tantôt très courte, selon le nombre de magasins disponibles.



Il vous suffit alors de cliquer sur la visite mystère à laquelle vous souhaitez participer, en indiquant bien la date à laquelle vous comptez l'effectuer. Vous pouvez toujours modifier cette date du moment que vous la remplacez un jour compris dans la période prévue.

Ensuite, vous devez confirmer. A partir du moment où vous avez accepté une visite, nous attendons de vous que vous la réalisiez (à moins que vous nous contactiez au préalable pour nous prévenir d'un empêchement).

Attention: il est interdit qu'une autre personne fasse la visite en utilisant votre compte! Nous devons être certains que c'est bien la personne enregistrée chez nous qui fasse la/les visite(s).

Lorsque vous voyez la liste des visites, vous devez être attentifs aux éléments suivants:

- ✓ **Nom et adresse du magasin:** soyez attentif à visiter le bon magasin: il arrive parfois que plusieurs filiales d'une même chaîne soient présentes dans la même ville, et parfois même dans la même rue. Vérifiez bien le numéro du bâtiment avant d'entrer dans le magasin.
- ✓ **Le briefing:** pour obtenir davantage d'informations préalables à l'enquête, cliquez sur l'icône briefing (en ligne), où vous trouverez une description détaillée du scénario. Pour que notre client accepte votre rapport, vous aurez besoin d'informations supplémentaires qui se trouvent dans ce briefing. Vous pouvez aussi adresser vos questions au Customer Support Manager mentionné dans le briefing.
- ✓ **Période de visite:** Si vous n'êtes pas certain à 100% de pouvoir visiter le magasin dans la période spécifiée, nous vous prions de laisser l'enquête à quelqu'un d'autre. Si vous avez sélectionné une enquête mais êtes dans l'incapacité de la réaliser, veuillez nous le faire savoir immédiatement, de manière à ce qu'on puisse trouver un autre client mystère.
- ✓ **Payement:** Lorsque vous rédigez un rapport qui est validé par notre client, Multi Value vous rémunère comme convenu.
- ✓ **Court briefing:** l'information principale y est décrite. Par exemple, lorsque le client a spécifié que le magasin devait être visité certains jours en particulier, ou que la visite devait être effectuée par un homme ou une femme. Lisez donc bien la description avant d'accepter une visite.

✓ Comment préparer la visite?

Comment dois-je préparer ma visite ?

Lorsque vous avez choisi et confirmé une visite, nous vous demandons de procéder comme suit :

- ✓ Consultez le briefing et étudiez-le attentivement. Vérifiez que tout soit clair.
- ✓ Consultez le questionnaire et lisez-le attentivement jusqu'au bout. Si vous avez la moindre question ce stage de la préparation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous serons très heureux de pouvoir vous aider.
- ✓ Imaginez les réponses possibles à d'éventuelles questions qui vous seraient posées par l'employé(e) du magasin. Le scénario doit être suivi à la lettre. Ne soyez pas surpris par des questions inattendues, soyez prêt et identifiez-vous au rôle de client.



La période de visite

La date à laquelle commence la période de visite correspond au premier jour où vous pouvez enquêter. Vous ne devez jamais commencer avant cette date de lancement, car cela rendrait votre visite invalide. La dernière date à laquelle vous pouvez effectuer une visite correspond au dernier jour de la période donnée.

Lorsque vous confirmez une mission, nous nous attendons à ce que vous respectiez la date limite à laquelle la visite peut être effectuée. Si ce n'est pas possible, veuillez nous contacter immédiatement et, ensemble, nous chercherons une solution.

Multi-Value peut décider d'annuler vos missions (y compris celles qui se trouvent encore dans la période de visite), si vous échouez à accomplir une mission dans le temps imparti sans nous avoir prévenu ! Nous supposons alors que vous ne réaliserez pas d'autres missions dans le temps imparti.

J'ai encore des questions après avoir lu le briefing et le questionnaire

Si vous avez encore des questions après avoir lu le briefing et le questionnaire, veuillez nous contacter. Nous sommes toujours disposés à répondre à toutes vos questions. Nous souhaitons également nous informer et accueillons tous les feedbacks. Nous prenons tout commentaire en considération lorsque nous modifions le briefing ou le questionnaire.

Suite à des circonstances particulières, je ne pourrai pas réaliser la mission

Il se peut toujours que vous soyez dans l'impossibilité d'effectuer une visite suite à des circonstances inattendues. Nous comprenons et sommes prêts à trouver une solution avec vous. Dans ce cas, il est bien sûr impératif que vous nous contactiez le plus tôt possible.

Attention: si à plusieurs reprises vous n'effectuez pas une mission et que vous ne nous prévenez pas, nous pourrions décider de nous passer de vos services. Nous devons pouvoir vous faire confiance lors de la réalisation des enquêtes et des rapports. Il y a toujours d'autres clients mystère qui auraient aimé obtenir la mission.

✓ Comment effectuer la visite correctement ?

Le client mystère idéal

En tant que client mystère, vous suivez le scénario et laissez l'employé(e) du magasin faire son travail correctement. Vous devez rester aimable, enthousiaste envers les produits et intéressé par les explications de l'employé(e).

Si vous montrez trop ou trop peu d'initiatives, cela ne laissera pas l'opportunité à l'employé(e) d'obtenir un bon score. C'est dès lors très important que vous ayez l'air d'un client « ordinaire ». Soyez sûr d'appartenir au groupe cible. Si, après avoir lu le briefing, vous avez des doutes, veuillez contacter Multi Value et demandez le Customer Support Manager responsable de cette enquête.

Vous ne devez pas chercher les erreurs ou défauts de l'employé(e) ou de la société concernée. Le verre est toujours à moitié plein et non à moitié vide.



Précautions

Préparez-vous en lisant attentivement le briefing et le questionnaire. Considérez à l'avance les différentes possibilités.

- ✓ Quel nom et adresse allez-vous fournir ? Devriez-vous donner votre nom et adresse ou plutôt un faux nom et une fausse adresse ? Si vous devez donner un faux nom et une fausse adresse, assurez-vous de connaître la rue, le numéro et le code postal par cœur avant la visite.
- ✓ S'il vous est demandé de noter le nom de l'employé(e), soyez bien attentif à cette exigence. Si vous ignorez son nom, lorsque vous quittez le magasin, demandez « A qui ai-je parlé ? Au le cas où j'aurais d'autres questions. »
- ✓ Parfois, vous devez noter si l'employé(e) vous a demandé votre nom et s'il/elle l'a utilisé lors de la conversation.
- ✓ Vous devez garder tous les tickets, brochures, offres, etc., pendant trois mois. Multi Value peut vous les demander comme preuve de votre visite.
- ✓ Veillez à vous habillez en accord avec le scénario que vous devez suivre, afin d'être crédible aux yeux du personnel.
- ✓ Soyez attentif à l'adresse du magasin. Dans certaines villes se trouvent parfois plusieurs filiales d'une même chaîne de magasins. Il arrive même que deux filiales se retrouvent dans la même rue. Si vous visitez le mauvais magasin, nous ne pourrions pas utiliser votre rapport et nous ne pourrions pas vous payer pour la visite.
- ✓ Seuls les rapports correspondant au bon magasin, utilisant le bon questionnaire et scénario, seront rémunérés.

✓ Comment dois-je me préparer à des situations inattendues ?

On me demande si je suis un client mystère. Que dois-je faire?

Premièrement, il est très peu probable qu'on vous pose cette question si vous adhérez aux instructions en rapport avec l'enquête. Cependant, si on vous demande si vous êtes un client mystère, comportez-vous normalement et dites que vous ne comprenez pas de quoi parle l'employé(e). Vous pouvez aussi demander ce qu'est un client mystère. Mais ne poursuivez pas sur le sujet. Continuez la conversation que vous aviez avec l'employé(e) avant cette question.

Comportez-vous toujours comme un client normal et ne prenez jamais de notes dans le magasin s'il y a quelqu'un près de vous. Vous ne pouvez jamais dire que vous êtes un client mystère ou que vous effectuez une visite pour Multi Value. Si vous transgressez cette règle, nous serons contraints de mettre fin à notre collaboration.

Le magasin est fermé ou l'employé(e) qu'on m'a demandé d'observer est absent.

Si le magasin est fermé ou si l'employé(e) qu'on vous a demandé d'observer est absent, vous devez immédiatement prendre contact avec le Customer Support Manager de Multi Value.

Il/elle vous dira comment procéder. C'est dès lors toujours utile d'avoir le numéro de téléphone de Multi Value avec vous, pour pouvoir discuter du problème (sans être vu par un employé du magasin bien sûr). Nous chercherons alors ensemble une solution.

✓ Que dois-je faire lorsque j'ai réalisé une visite ?

Après avoir réalisé la visite, vous devez remplir un questionnaire en ligne, dans les 24 heures. De cette manière, toutes les informations sont fraîches dans votre mémoire et vous pouvez alors fournir un excellent rapport. Si vous êtes dans l'incapacité de vous soumettre à cette règle, veuillez contacter le Customer Support Manager pour chercher une solution adéquate.

Si un rapport n'est pas complété en ligne endéans les 24 heures, le Customer Support Manager peut choisir d'offrir la mission à quelqu'un d'autre. Le cas échéant, vous ne serez pas payé pour votre visite.

Chaque rapport est passé en revue par un « quality checker ». Vous devriez vérifier votre boîte mail et votre page personnelle régulièrement pour voir si le quality checker demande que vous fassiez des modifications, et pour que tout soit en ordre endéans les 24 heures, comme convenu.

Vous devez effectuer les modifications demandées directement dans le rapport, et non nous les envoyer par e-mail. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter et nous serons ravis de pouvoir vous aider.

✓ Remplir le questionnaire

Vous trouverez le questionnaire et le briefing sur votre page personnelle, que vous pouvez atteindre via www.multi-value.com. Là, vous pouvez compléter le questionnaire ainsi que vérifier si votre rapport a été accepté par le quality checker.

Connectez-vous avec vos propres données, et cliquez sur le lien « Remplir un questionnaire ». Le "clipboard" (cf. icônes au bas de cette page) contient le briefing et, en cliquant sur la petite imprimante, vous verrez une version du questionnaire que vous pouvez imprimer. Le questionnaire, que vous devez remplir en ligne, est disponible à partir du premier jour de la période des visites et vous le trouverez en cliquant sur l'icône qui suit l'adresse du magasin à visiter. Vous pouvez remplir le questionnaire d'une traite, mais vous pouvez aussi vous arrêter et le sauvegarder à tout moment. Vous pourrez continuer à le compléter plus tard.

Que signifient les **icônes** sur votre page personnelle ?



Cet icône indique qu'un questionnaire est disponible et prêt à être rempli. Ce questionnaire est disponible dès le premier jour où la visite peut avoir lieu.



Ceci est le briefing contenant des informations importantes. Parcourez-le attentivement avant de faire la visite.



Voici la version du questionnaire qui peut être imprimée. Il est utile de l'avoir avec vous, car cela peut toujours vous aider.



Ici, vous pouvez ouvrir le questionnaire.

Après avoir complété le rapport, vous pourrez voir les icônes suivants, qui signifient :



Cet icône indique que votre rapport est en attente d'être examiné par le quality checker.



Cet icône, que le quality checker a joint à un commentaire ou une question, indique que le questionnaire n'est pas totalement complet et qu'il nécessite des informations supplémentaires avant d'être accepté par notre client. Le quality checker décrit alors clairement les informations nécessaires à côté de cet icône.



Cet icône indique que le rapport rectifié est chez le quality checker pour la seconde relecture.



Cet icône indique que le rapport a été approuvé par le quality checker. Nous pouvons alors procéder au paiement sur votre compte.



Cet icône indique que le questionnaire devrait être plus détaillé ou amélioré.

✓ **Comment écrire un bon rapport ?**

Une fois la visite réalisée, vous devez compléter le rapport sur votre page personnelle endéans les 24 heures.

Vos efforts ne seront récompensés que si vous nous envoyez un rapport complet et soigné, et qui correspond aux indications du briefing. Ce ne serait pas commode si vous vous donnez beaucoup de mal à accomplir une mission correctement, puis que vous n'êtes pas récompensé à cause d'un rapport peu soigné ou incomplet, ou qui ne remplit pas les instructions du briefing.

✓ **Les commentaires doivent être clairs et les réponses aux questions à choix multiples ne doivent pas être contradictoires ;**

Ex. : Le magasin était-il propre et bien rangé ?

Réponse : Oui

Commentaires: Du matériel publicitaire était répandu sur le comptoir.

La réponse aux « commentaires » contredit la réponse à la question à choix multiples.

✓ **A moins que ça soit spécifiquement demandé, vos commentaires ne doivent pas contenir vos propres opinions, suppositions, comparaisons ou conclusions ;**

Ex. : L'employé(e) était-il/elle performant(e) ?

Commentaires: Non, il n'était pas performant. J'ai l'impression que des formations lui feraient du bien. Les techniques de vente qu'il a utilisées ne m'ont pas autant satisfaite que ce que j'attendais d'un magasin de ce genre.

(opinion personnelle)

Commentaires: L'employé était aimable et poli mais peu performant.

(ces caractéristiques n'ont rien à voir entre elles, et de ce fait, ce n'est pas une explication)

Commentaires: Il y a deux semaines, j'ai visité un autre magasin et la qualité du service était bien meilleure. L'employé était bien plus performant là.

(la comparaison à une autre expérience n'est pas permise)

Commentaires: l'employé n'était pas performant. Il était presque midi, il n'avait probablement plus envie de travailler et attendait sa pause déjeuner.

(ceci est une supposition, et ce n'est pas permis)

Évitez les mots tels que « apparemment ». Ce type de mot précède généralement une supposition.

Incorrect: L'employé n'était apparemment pas intéressé.

Correct: L'employé baillait et ne cessait de regarder sa montre.

✓ **Les commentaires doivent être objectifs et complets. Evitez l'usage abusif des marques de ponctuation ;**

Ex. : Incorrect: C'était la pire expérience que j'ai eue, l'employé était très impoli, il m'ignorait et ne m'a pas une seule fois remercié!!!!!!!
Correct: L'employé semblait impoli et ne m'a pas salué. En outre, il ne m'a pas remercié. (Dans cet exemple, le mot « impoli » devrait être illustré par un exemple montrant pourquoi vous avez ressenti un acte comme étant impoli).

Il est très important de limiter votre rapport à des observations objectives. Vous ne devez pas ajouter de valeur émotionnelle au texte en utilisant des majuscules, des points de suspension, des points d'exclamation, des smiley's, etc.

Ex. : L'employé(e) avait-il une apparence soignée ?

Réponse: NON

Commentaires: l'employée portait une chemise jaune flash. J'ai trouvé ça HORRIBLE. Ses vêtements étaient soignés mais la couleur ne lui allait pas du tout. J'avais envie de mettre des lunettes de soleil. Une couleur moins lumineuse lui irait beaucoup mieux. Mon ami m'a dit que cette employée portait toujours des vêtements étranges. Peut-être est-elle aveugle ????

Les commentaires n'ajoutent aucune valeur au texte :

- ✓ Ces remarques ne répondent pas à la question, nous ne voulons pas connaître ses goûts vestimentaires, mais seulement si elle est soignée ou non ;
- ✓ La réponse contient une opinion personnelle (J'ai trouvé ça HORRIBLE) ;
- ✓ La réponse est sarcastique (J'avais envie de mettre des lunettes de soleil) ;
- ✓ Vous basez votre opinion sur celle des dire (mon ami m'a dit que cette employée portait toujours des vêtements étranges) ;
- ✓ Vous donnez des conseils qui ne sont pas les bienvenus (une couleur moins lumineuse lui irait beaucoup mieux) ;
- ✓ Vous faites des suppositions (Peut-être est-elle aveugle ?) ;
- ✓ Vous répondez avec trop de majuscules et de marques de ponctuation (HORRIBLE et ????) .

✓ **Questions subjectives.**

Il est parfois difficile de donner une réponse objective lorsqu'on vous demande si l'apparence de quelqu'un était soignée ou si quelqu'un était enthousiaste ou poli, etc. Après tout, on vous demande de donner une opinion.

Veillez toujours à ce que votre opinion soit constructive. Si vous décrivez l'apparence de quelqu'un comme étant négligée, vous devez expliquer pourquoi vous avez cette opinion.

✓ **Informatif.**

Il est important que le rapport donne une image précise et détaillée de la visite. Les points positifs et négatifs doivent être tous les deux mentionnés dans le rapport. Après tout, les points mentionnés dans le rapport seront utilisés par notre client pour améliorer son service clientèle.

Les réponses répertoriées dans les questionnaires explicatives sont des exemples qui ajoutent de la valeur au rapport. Essayez d'éviter les commentaires généraux, ou qui répètent la question, ou les réponses que vous donnez dans les questions confidentielles.

Les réponses les moins positives (choix multiples) ou « pas d'application » doivent toujours être accompagnées d'une explication dans les questions ouvertes.

Les rapports doivent être rédigés de manière **motivée** et **constructive**.



Veillez à éviter les remarques insultantes ou négatives. Le verre est toujours à moitié plein. Nous préférons dire « moins propre » plutôt que « sale », et « moins ordonné » plutôt que « en désordre ».

Une phrase commence toujours par une majuscule et se termine par un point. Une phrase possède un sujet et un verbe. Nous ne voulons pas de langage sms et/ou de style télégraphique. Vous devez écrire des phrases en Français correct. Répondez toujours aux questions au présent.

Si vous devez écrire quelque chose sur un article, décrivez l'aspect de cet article. Cela permet une lecture plus compréhensible. Par exemple, « la chaussure noire avec un petit talon » plutôt que « l'article », ou « le soutien-gorge rouge avec un motif floral » plutôt que « le soutien-gorge ».

Conseil: Utilisez le correcteur d'orthographe de Google ou tapez d'abord votre réponse dans Word et faites un copier/coller dans le questionnaire avec ctrl+c et ctrl+v.

Inscrivez toujours l'heure à laquelle vous êtes entré dans le magasin dans « **heure de visite** ». L'heure à laquelle la visite se termine est inscrite sur le ticket de caisse.

Si vous prenez quelques minutes de plus pour compléter le rapport, il est probable qu'il ne vous sera pas renvoyé par le quality checker avec des questions et/ou remarques. Vous y gagnerez du temps au total.

Vous ne devez jamais mentionner des points que vous avez discutés avec le personnel de Multi-Value ou des accords que vous avez obtenu avec eux, ou encore le scénario du briefing. Après tout, le rapport est transféré à notre client après avoir été approuvé.

Si vous avez des questions concernant le questionnaire, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes toujours prêts à vous aider.

✓ **L'achat**

Si notre client demande des informations concernant la caisse, nous vous demanderons d'effectuer un achat. Ce sera toujours mentionné dans le briefing. Le paiement pour l'achat est inclus dans la rémunération totale de la visite. Nous indiquerons toujours le montant minimum que vous devrez dépenser. Si le montant minimum n'est pas respecté, le rapport sera rejeté et la visite ne sera pas rémunérée.

Si on vous demande de faire un achat, vous devrez toujours remplir toutes les informations du ticket de caisse et garder celui-ci pendant trois mois. Multi-Value pourrait vous demander de lui fournir cette information.

Vous n'avez pas le droit de ramener l'article au magasin (sauf si c'est spécifié dans le briefing).

✓ Pourquoi une visite n'est-elle parfois pas rémunérée ?

Les raisons pour lesquelles une visite n'est pas rémunérée sont diverses :

- ✓ Pendant une visite, vous dites à l'employé(e) que vous êtes un client mystère ;
- ✓ Vous n'avez pas respecté le scénario ;
- ✓ Vous n'avez pas réalisé la visite dans le temps imparti ;
- ✓ Multi-Value n'a pas pu vous joindre, pour vous poser des questions, pendant deux jours ;
- ✓ Votre rapport n'était pas en ligne, comme prévu, endéans les 24h ;
- ✓ Vous avez terni la crédibilité de Multi-Value's credibility par votre comportement incorrect.

✓ La compensation financière de Multi-Value

Lorsque votre rapport a été approuvé par un de nos quality checkers, le rapport est retiré de la liste des questionnaires.

Vous pouvez alors trouver la visite sur le lien « Rétributions ».

Les paiements sont effectués entre trois et quatre semaines suivant la date de validation par le quality checker.

Vous êtes rétribués, et vous le saurez à l'avance, pour avoir complété un rapport acceptable. Multi-Value paye se montant directement sur votre compte, aucun agent intermédiaire n'est utilisé.

Il n'est pas question de relation employeur-employé.

Vous êtes seul responsable de votre déclaration d'impôts. Multi Value informe les autorités fiscales une fois par an, concernant les montants attribués et à qui.

Résumé et date des paiements.

Lorsque le rapport a été approuvé par le quality checker, nous préparons les confirmations de paiement une fois par semaine, le lundi. Vous pouvez trouver les données sur le site, sur le lien « Rétributions ».

Vous verrez quatre colonnes :

- ✓ **“détails”** : Vous trouverez ici un résumé détaillé de toutes vos visites ;
- ✓ **“numéro de référence”** : Ce numéro est unique et sera mentionné sur votre extrait de banque ;
- ✓ **“montant”**: Il s'agit du montant (total) de compensations ;
- ✓ **“nombre de semaines”** : Il s'agit de la semaine à laquelle votre paiement sera effectué.



Facture

Si dans vos données personnelles, vous avez indiqué que vous nous facturerez, vous devez attendre votre facture par la poste. La facturation n'est possible que si vous avez un numéro de TVA et si vous êtes enregistrés à la Chambre du Commerce. Nous vous enverrons une confirmation de la facturation. Vous retrouverez ces informations sur le site, en cliquant sur le lien « Rétributions ».

Vous verrez quatre colonnes :

- ✓ **“détails”** : Vous trouverez ici un résumé détaillé de toutes vos visites ;
- ✓ **“numéro de référence”** : Ce numéro est unique que vous devez ajouter à votre facture, car aucune facture ne peut être effectuée sans ;
- ✓ **“montant”**: Il s'agit du montant pour lequel vous pouvez facturer, et correspond au numéro de référence ;
- ✓ **“votre numéro de facture”**: Il s'agit de votre numéro interne, que vous devez ajouter à votre facture (à compléter par Multi-Value à la réception de votre facture).

Contact

Si vous avez des questions concernant un magasin que vous avez sélectionné, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone ou par e-mail. Nous sommes toujours disposés à vous assister !

Contact en Belgique / France / Suisse:

Multi-Value België
Eiermarkt 13-17
B-2000 Antwerp
T: +32 (0)3 212 15 11
F: +32 (0)3 212 15 16
E-mail : sophie.devolder@multi-value.com

✓ Code de Conduite

Un certain nombre de conditions sont reprises dans le Code de Conduite et elles sont expliquées ci-dessous. Nous vous demandons toujours d'accepter ces conditions après avoir rempli votre rapport. Sont inclus :

- ✓ Des conditions concernant le type de coopération mutuelle.
- ✓ Des conditions concernant les paiements.
- ✓ Des conditions concernant la véracité du contenu des rapports de visite.
- ✓ De conditions concernant la confidentialité et la responsabilité du client mystère du point de vue ethnique.

Ad 1.

Il n'y a pas de relation employeur-employé. Vous agissez comme un agent indépendant.

Ad 2.

Multi-Value récompense les rapports de visite approuvés. Le paiement est défini avant la visite. Le paiement est un montant tout compris et aucun extra ne peut être ajouté. Vous êtes seul responsable de votre déclaration fiscale. Multi-Value informe les autorités fiscales une fois par an, sur les montants payés et à qui.

Les autorités fiscales considèrent que les montants reçus au cours d'une année (date à laquelle le montant est crédité sur votre compte en banque) font partie de vos revenus de cette année calendrier.

Ad3.

Les accords concernant la vérité des rapports de visite sont particulièrement importants. Des rapports qui ne sont pas basés sur la réalité ou qui n'ont pas eu lieu, pourraient causer des dommages considérables envers notre société. En acceptant le Code de Conduite, vous indiquez que vous êtes conscients de l'importance de rapports véridiques et de visites non simulées mais réellement effectuées.

- ✓ Article 1: Des visites simulées ou des visites qui n'ont pas eu lieu et dont Multi-Value ignore la raison, affecteront la crédibilité de Multi-Value auprès de ses clients. Toutes conséquences financières, directes ou non, seront à charge de la partie responsable.
- ✓ Article 2: Tout rapport rédigé après la visite, devrait refléter votre expérience durant la visite. Les rapports de visite doivent être rédigés avec le plus grand soin.
- ✓ Article 3: Des rapports qui, délibérément, ne reflètent pas votre visite ou des rapports simulant une visite qui n'a pas réellement eu lieu, seront considérés comme fraude et comme faux par Multi-Value et seront traités comme tels. Toutes conséquences financières, directes ou indirectes, seront à charge de la partie responsable.
- ✓ Article 4 : Se référant à la règle 3, article 3, Multi-Value exigera immédiatement une amende fixe de 750 Euro (dit sept cent cinquante Euro), avec la possibilité d'exiger un dédommagement plus élevé si le dommage prouvé, causé à Multi-Value par une fraude, est supérieur au montant fixé. Dans le cas où l'amende fixée est insuffisante, Multi-Value se réserve le droit d'entamer une procédure judiciaire durant laquelle les coûts additionnels seront également pris en compte.



Ad4.

- ✓ Article 1: Pendant ou après avoir terminé les missions, il est interdit de divulguer des informations obtenues lors de ces missions, ou concernant des activités d'observation.
- ✓ Article 2: Le client mystère n'est pas renseigné sur les employés du client et n'est pas employé par le client.
- ✓ Article 3: Le client mystère n'est pas employé par un concurrent du client.

Ad5.

- ✓ J'accepte de faire chaque visite au mieux de mes capacités ;
- ✓ J'accepte de faire chaque visite avec honnêteté et intégrité ;
- ✓ J'accepte d'envoyer tous les rapports avant le deadline ;
- ✓ J'accepte d'honorer tous les accords de confidentialité ;
- ✓ J'accepte d'informer Multi-Value immédiatement si je ne peux pas visiter un magasin pour quelque raison que ce soit ;
- ✓ J'accepte de répondre aux appels ou e-mails de suivi dans un temps adéquat ;
- ✓ J'accepte de garder les documents papier et notes pendant minimum 30 jours, au cas où le client aurait des questions ;
- ✓ Je n'effectuerai pas de visite à moins d'avoir lu attentivement chaque question de l'enquête ainsi que les instructions fournies par Multi-Value ;
- ✓ Je ne rendrai pas de rapports erronés ou falsifiés ;
- ✓ Je ne demanderai ou n'encouragerai personne à briser les accords de confidentialité avec d'autres firmes pour lesquelles ils effectuent des missions de mystery shopping ;
- ✓ Je n'utiliserai aucun media pour publier des plaintes à l'encontre des vendeurs, clients, clients mystères ou organisateurs de visites mystères ;
- ✓ Je ne partagerai pas d'information sur quelle société visite quel client ;
- ✓ Je ne partagerai pas d'information sur les rémunération et remboursements pour des clients spécifiques ;
- ✓ Je ne partagerai pas les résultats d'un magasin dans le but de protéger la confidentialité des clients ;
- ✓ Je n'effectuerai pas de visite sous l'influence de drogues illégales, ou prescrites, qui pourraient nuire à mes capacités ;
- ✓ Je ne contacterai pas un client directement sans l'accord de Multi-Value ;
- ✓ Je ne dérangerai pas le cours normal du business lors de la visite d'un magasin (ne pas causer de scène) ;
- ✓ Je ne me présenterai pas comme client mystère à la filial visitée, sauf en cas d'instructions spécifiques reçues par la société de mystery shopping ;
- ✓ Je n'accepterai pas de mission de visite mystère pour une entreprise pour laquelle ma famille, des amis ou moi-même travaillons/avons travaillé ;
- ✓ Je ne mentionnerai aucune société de mystery shopping pour laquelle j'effectue des missions comme « employeur » dans quelque formulaire que ce soit (en particulier dans les formulaires de chômage) si je suis strictement engagé comme travailleur indépendant pour cette société.