

Règlement sur l'utilisation du label Market and Social Research by SWISS INSIGHTS.

Table des matières

Table des matières	1
1. But	2
2. Décisions prises par la conférence des membres	2
3. Principe	2
4. Procédure d'admission	2
5. Exigences.....	3
a. Exigences vis-à-vis de l'institut.....	3
b. Exigences vis-à-vis de la direction et des collaborateurs.....	3
c. Obligations vis-à-vis de l'association	3
d. Obligations vis-à-vis du public	4
6. Autres principes obligatoires.....	4
a. Codes, directives et ordonnances d'exécution ESOMAR.....	4
b. Dispositions relatives à la qualité de SWISS INSIGHTS	5
7. Offre	5
8. Réalisation d'études	5
9. Contrôle	6
a. Registre	6
b. Dossier d'entreprise.....	6
c. Mesures de contrôle.....	6
10. Sanctions et voies de droit	6
d. Avertissement.....	6
e. Amende	6
f. Retrait du label	6
g. Publication	6
11. Voies de droit	7
12. Responsabilité.....	7
13. Extinction du droit de porter le label	7
14. Entrée en vigueur	7
15. Validité provisoire	7
Liste des annexes (ordonnances d'exécution)	8

1. **But**

SWISS INSIGHTS, Swiss Data Insights Association, ci-après abrégée en «SWISS INSIGHTS», est une association inscrite au registre du commerce, sise à Alpnach.

SWISS INSIGHTS est propriétaire du label «Market and Social Research by SWISS INSIGHTS».

Ce règlement stipule les conditions auxquelles ce label peut être utilisé ainsi que les droits et obligations y afférents.

2. **Décisions prises par la conférence des membres**

Sauf disposition contraire de ces statuts ou de ce règlement, les décisions de la conférence des membres sont prises à la majorité simple des suffrages exprimés.

La pondération des voix des différents instituts membres se fonde sur leur catégorie de membres ou de vote définie par la conférence des membres sur la base des emplois déterminants déclarés (équivalent temps plein).

3. **Principe**

Le label «Market and Social Research by SWISS INSIGHTS» peut être utilisé par les sociétés remplissant les exigences énumérées au ch. 3 ci-après et admises par la conférence des membres sous réserve de l'approbation par le comité.

Ces sociétés peuvent également porter le logo «SWISS INSIGHTS – Corporate Member».

4. **Procédure d'admission**

Pour l'utilisation du label, il faut adresser une requête au secrétariat de SWISS INSIGHTS.

La requête comprend le questionnaire entièrement rempli et signé selon annexe I de ce règlement, un extrait à jour du registre du commerce, la documentation de l'entreprise en version électronique et un exemplaire valablement signé de ce règlement.

Le secrétariat vérifie en commun avec un membre du comité compétent à cet effet que la requête est complète et la transmet à la conférence des membres.

La conférence des membres décide de l'admission lors de sa prochaine séance. Il faut donner l'occasion à une représentation de l'entreprise requérante de la présenter et de clarifier les questions.

Pour l'admission du requérant, 2/3 des voix présentes doivent s'exprimer.

Si la conférence des membres refuse la requête d'admission, le requérant est informé par écrit avec une motivation du rejet de la requête. Une nouvelle requête peut être déposée après deux ans.

Contre cette décision, le requérant peut interjeter un recours dans un délai de deux semaines auprès du conseil des recours.

5. Exigences

Pour être admis par la conférence des membres, un institut doit remplir les exigences ci-après.

a. Exigences vis-à-vis de l'institut

L'institut doit être membre de l'association SWISS INSIGHTS, Swiss Data Insights Association.

Il garantit l'indépendance des mandants. En outre, l'institut doit être sis et inscrit au registre du commerce en Suisse.

L'activité principale de l'institut doit se situer dans le domaine des études de marché et de la recherche sociale. Sous le même nom, l'institut ne peut pas offrir de marketing direct, notamment pas de marketing téléphonique.

Les instituts membres portant le label sont tenus de documenter par écrit le processus interne concernant le maniement des adresses de clients (conservation, utilisation, suppression).

b. Exigences vis-à-vis de la direction et des collaborateurs

La direction, les cadres supérieurs et les responsables de projets doivent connaître la documentation actuelle sur le label et y avoir accès en tout temps.

Les autres collaborateurs doivent connaître les normes déontologiques et les standards de qualité du label contenus dans ce règlement et ses annexes dans la mesure où ils sont déterminants pour leur activité professionnelle.

L'institut garantit par la formation de ses collaborateurs que toutes les personnes participantes au sein de l'entreprise reçoivent les informations nécessaires.

c. Obligations vis-à-vis de l'association

L'institut communique proactivement au secrétariat de SWISS INSIGHTS les changements importants concernant l'organisation ou le personnel. Le secrétariat publie en accord avec l'institut des communiqués (de presse) correspondants sur le site web de SWISS INSIGHTS.

L'institut met en lien le site web de SWISS INSIGHTS et les manifestations importantes de l'association sur son site web.

L'institut communique une fois par an à SWISS INSIGHTS le nombre d'emplois déterminants (équivalent temps plein) pour déterminer la cotisation de membre et la pondération des voix dans la CTR.

d. Obligations vis-à-vis du public

1. Liste Swiss Interview

Les instituts qui réalisent des enquêtes CATI sont tenus d'inscrire sur la Liste Swiss Interview (LSI) centrale les personnes ayant déclaré expressément à l'institut ou à SWISS INSIGHTS ne pas être à disposition pour les enquêtes.

Cette liste doit être prise en considération pour chaque création d'échantillon. Une exception à cela n'est permise que pour les enquêtes des pouvoirs publics ou pour celles où le client fournit les listes d'adresses de sa propre base de données.

Les dispositions d'application pour la Liste Swiss Interview (LSI) se trouvent à l'annexe VIII de ce règlement.

2. Heures et intensité des contacts

Après 21 heures et le dimanche, les interviews par téléphone ne peuvent être effectués que s'il en a été expressément convenu avec la personne à questionner.

Par étude et numéro de téléphone, au maximum dix tentatives de contact sont permises.

Les exceptions concernant les heures et l'intensité des contacts sont possibles lorsqu'est établie la possibilité d'invoquer des raisons liées à la méthode ou si le mandant l'exige expressément pour de telles raisons. En cas de dépassement du maximum de tentatives de contact, l'institut est tenu d'en documenter les motifs au niveau interne et de les présenter au comité sur demande.

3. Dissimulation de numéros

Lors de la réalisation d'enquêtes CATI, le numéro de téléphone de l'institut ne peut pas être caché. Une exception concerne les études par appels mystère.

4. Recours au *predictive dialing*

Lorsque l'on utilise le *predictive dialing* pour des enquêtes CATI, le *hurdle rate* maximum est de 3 %.

5. Information dans les médias grand public

Pour les études ou parties d'études prévues pour la publication dans les médias grand public, l'institut signale expressément au mandant qu'une fiche méthodologique selon l'annexe IX de ce règlement doit être rendue accessible au public. La publication peut par exemple avoir lieu sur le site web de l'institut ou du mandant. Les études des pouvoirs publics sont régies par les dispositions légales.

6. Autres principes obligatoires

Lors de son admission, un institut s'engage à respecter les principes suivants:

a. Codes, directives et ordonnances d'exécution ESOMAR

Sont obligatoires tous les codes et directives de l'association mondiale ESOMAR, Amsterdam, Pays-Bas. Les normes ESOMAR (www.esomar.org) en vigueur font partie intégrante de ce règlement.

SWISS INSIGHTS ordonne des dispositions d'exécution pour les codes et directives ESOMAR afin de les adapter si nécessaire à la législation ou au contexte suisse.

Si le label ou les instituts portant le label sont directement concernés, le comité de SWISS INSIGHTS entend la conférence des membres avant de promulguer des dispositions d'exécution.

b. Dispositions relatives à la qualité de SWISS INSIGHTS

SWISS INSIGHTS promulgue ses propres dispositions, en règle générale des annexes à ce règlement servant à l'assurance qualité et à la valorisation du label. Notamment, SWISS INSIGHTS promulgue des dispositions concernant les mesures d'autolimitation dans la recherche politique.

Les ordonnances d'exécution et leurs modifications sont adoptées selon la procédure pour la promulgation du présent règlement.

7. Offre

Les instituts membres qui portent le label s'engagent à faire impérativement dans toutes les offres, à l'exception des cas définis au ch. 2, sur tous les points de la liste des «critères de transparence obligatoires de SWISS INSIGHTS» selon les méthodes proposées des déclarations claires, obligatoires et compréhensibles.

À l'exception des cas définis au ch. 2, ils sont tenus d'intégrer dans l'offre le texte suivant avec le label bien identifiable:

«Cette offre a été établie selon les normes de SWISS INSIGHTS, Swiss Data Insights Association. Elle est entièrement transparente sur tous les points, conformément à la Liste Swiss Interview des critères de transparence www.swiss-insights.ch/transparenzkriterien».

8. Réalisation d'études

Les instituts membres portant le label sont tenus,

- pour chaque étude, d'établir à l'attention du mandant une fiche méthodologique selon l'annexe IX de ce règlement,
- lors d'interviews *face-to-face*, de fournir aux personnes interrogées l'information officielle de SWISS INSIGHTS sur le traitement des données personnelles (annexe III),
- lors de sondages écrits, de signaler aux personnes interrogées l'existence de l'information SWISS INSIGHTS sur le traitement des données personnelles (annexe III) sur le site web de SWISS INSIGHTS,
- avant la réalisation d'études mystères, de demander au mandant une attestation relative à l'information conforme au droit des collaborateurs (annexe VI).

Les instituts doivent en outre assurer que

- les formulaires correspondants pour le respect de la protection des données (annexe VII A-D) sont signés par le mandant lorsque celui-ci participe à l'enquête ou que du matériel photographique et sonore est transmis au mandant,
- le consentement écrit des personnes interrogées existe avant que les enquêtes ne soient enregistrées, transmises ou observées via *streaming* vidéo ou d'autres technologies basées web (annexe VII-E),
- les sous-traitants en Suisse et à l'étranger respectent les présentes directives. L'institut informe le mandant lorsqu'un sous-traitant est engagé et fournit des renseignements sur l'identité de ce dernier.

Lors de l'interrogation d'enfants, il faut faire preuve d'un soin particulier. Si possible, il faut demander avant l'interrogation une déclaration de consentement de l'un des parents ou d'une personne responsable.

9. Contrôle

a. Registre

SWISS INSIGHTS tient un registre public avec toutes les sociétés autorisées à porter le label en indiquant la date d'admission (date de la décision d'admission).

b. Dossier d'entreprise

SWISS INSIGHTS tient pour chaque entreprise ayant déposé une requête d'admission un dossier d'entreprise dont la teneur est la suivante: documents de la requête, décision d'admission ou de refus, autres décisions des organes de l'association ainsi que la documentation servant de base à cet effet.

Les dossiers ne sont pas publics et sont traités confidentiellement. Il n'existe un droit d'accès que si cela est nécessaire pour l'exercice de la fonction concernée, pour les membres du comité et du conseil des recours ainsi que le secrétariat. Les sociétés concernées peuvent en tout temps consulter leurs propres dossiers.

c. Mesures de contrôle

Le secrétariat examine tous les indices permettant de conclure qu'un institut membre contrevient aux dispositions de ce règlement ou de ses annexes. S'il estime qu'une violation de ce règlement est probable, il en informe le membre compétent du comité.

Si le reproche ne peut être dissipé facilement, le secrétariat informe le comité, qui ordonne des mesures d'instruction supplémentaires. À cet effet, un service externe indépendant peut être mandaté.

10. Sanctions et voies de droit

Si un institut membre ne remplit pas ou plus les engagements cités dans ce règlement ou ses annexes, le comité a la possibilité de prononcer les sanctions ci-après.

Si le comité est partial pour ces décisions ou si l'institut concerné l'exige, le conseil des recours décide seul des sanctions. L'application de celles-ci incombe quant à elle au comité.

d. Avertissement

En cas de première infraction d'un institut à une obligation découlant de ce règlement, le comité fixe un délai dans lequel l'institut doit rétablir l'état conforme aux règles.

e. Amende

Si l'état conforme aux règles n'est pas rétabli dans le délai fixé par le comité, celui-ci est tenu de fixer un délai supplémentaire pour le rétablissement et de prononcer une amende de CHF 50 000.00 au maximum.

Le montant de l'amende se calcule selon la faute imputable et la gravité de l'infraction.

La décision doit être motivée par écrit par le comité.

f. Retrait du label

Si l'état conforme aux règles n'est pas rétabli dans le délai supplémentaire, le comité peut ordonner dans les cas graves, outre l'amende, le retrait immédiat du droit de porter le label.

Cette décision doit être motivée par écrit.

g. Publication

Le comité est tenu de publier la décision de condamnation à une amende ou au retrait du label en désignant l'institut, les faits et la sanction prononcée.

11. Voies de droit

Contre les décisions du comité, il est possible d'interjeter un recours auprès du conseil des recours. Sa décision est définitive.

Tant qu'un recours est pendant, une sanction ne peut être exécutée. Notamment, le label peut être porté durant la procédure de recours, et une publication n'est pas permise.

12. Responsabilité

Pour les décisions découlant de ce règlement, SWISS INSIGHTS ne répond avec sa fortune d'association que de la négligence grave et des actes intentionnels. Elle ne répond pas, notamment, du manque à gagner ou de tout autre dommage consécutif direct et indirect. SWISS INSIGHTS décline toute responsabilité pour les dommages causés par des auxiliaires.

13. Extinction du droit de porter le label

Le droit de porter le label s'éteint par la renonciation, la sortie de l'association ou le retrait.

14. Entrée en vigueur

Ce règlement a été adopté le 11.03.2021 par la conférence des membres et approuvé par le comité.

Il entre en vigueur immédiatement avec la modification des statuts par l'assemblée générale du 11.03.2021.

15. Validité provisoire

Jusqu'à l'entrée en vigueur des statuts entièrement révisés, le règlement s'applique en vertu de la décision du comité après admission par la conférence des membres en vertu du ch. 7.7 des statuts en vigueur.

Après l'adoption de la modification des statuts par l'assemblée générale, cette disposition devient sans objet et peut être supprimée.

Alpnach, 10.02.2022



Stefan Langenauer
Président



Nicole Siegrist
Directrice

Liste des annexes (ordonnances d'exécution)

Annexe I	Formulaire de requête pour nouveaux membres
Annexe II	Directive relative à la réalisation de sondages liés aux élections et votations destinés à la publication avant le vote
Annexe III	Votre opinion est importante! Informations sur les études de marché et la recherche sociale ainsi que sur le traitement de vos données personnelles et réponses
Annexe IV	Conditions générales (CG) SWISS INSIGHTS
Annexe V	Accord complémentaire: Réalisation de l'étude mystère – Attestation d'information
Annexe VI	Accord complémentaire toutes méthodes Quali
Annexe VII	Dispositions d'application Liste Swiss Interview (LSI)
Annexe VIII	Exigences relatives à la publication de résultats d'études
Annexe IX	Dispositions d'application et liste des critères de transparence