

GUIDE DES ENQUÊTES MYSTÈRES

Table des matières

Présentation des enquêtes mystères	page
Paiement des frais	page
Description des tâches	page
Code de conduite	page
Formation	page
Normes de service à mesurer	page

PRESENTATION DES ENQUÊTES MYSTÈRES

Introduction

L'enquête mystère est une manière très utile de mesurer la qualité de nos services par rapport à des normes, à des cibles, aux attentes et au degré de satisfaction des clients. L'enquête mystère nous permet aussi d'évaluer nos points forts et nos faiblesses, et donc d'identifier les domaines où nous pouvons améliorer nos services.

Concept de l'enquête mystère : des personnes sont formées pour observer et évaluer le déroulement du service à la clientèle d'une organisation en demandant à des enquêteurs professionnels de jouer le rôle de clients. Chaque fois qu'un service est "testé", le client mystère remplit un formulaire ou un questionnaire pour donner un rapport factuel de son expérience.

L'enquête mystère est utilisée à l'heure actuelle par de nombreux fournisseurs de logements car cela leur permet de bien comprendre comment leurs clients/locataires les considèrent. Cette méthode peut venir en complément des Sondages de satisfaction des clients et permettre de mieux connaître l'expérience que les locataires ont des services et d'identifier les lacunes dans la formation du personnel et l'initiation des nouveaux employés.

Les fournisseurs de logements qui ont utilisé les enquêtes mystères ont trouvé utile d'employer des locataires comme clients mystères plutôt que des enquêteurs professionnels. Travailler avec des locataires encourage la participation et a un effet direct sur l'amélioration de la qualité des services, et les locataires obtiennent ainsi les services de la qualité qu'ils souhaitent.

Nous aimerions vivement vous participer à des enquêtes mystères et nous vous demanderons quels sont les services que nous devrions tester en premier à votre avis.

Pour tester un service, vous devrez peut-être vous rendre dans un bureau ou téléphoner pour demander des informations, et constater comment on traite votre requête, par exemple :

"Comment puis-je obtenir un transfert ?"

"Je ne peux plus monter les escaliers comme avant. Que pouvez-vous faire pour m'aider ?"

"Je voudrais voir un agent du logement. A quelle heure ouvre le bureau ?"

"C'est l'occasion de dire si quelque chose ne va pas et je sais que ce sera entendu"

Citation d'un membre de Panel des clients sur son expérience de client mystère.

Paiement des frais

Nous paierons des frais convenables pour vous permettre de participer et une petite rétribution pour vous remercier d'avoir donné votre temps.

Description des tâches

La Description des tâches énonce les responsabilités et les compétences relatives aux tâches, ainsi que les caractéristiques que nous recherchons chez ceux qui souhaitent devenir client mystère bénévole.

Code de bonne conduite

Le Code de bonne conduite est prévu pour mettre au clair ce que vous pouvez attendre de nous, à savoir une personne désignée pour être votre contact, une formation et le paiement de vos frais. Et aussi, ce que nous attendons de vous, c'est-à-dire bien comprendre ce qu'est une visite mystère et avoir un comportement professionnel pendant que vous testez des services.

Formation

Nous promettons de soutenir les clients qui testent nos services et pour cela, nous leur offrons une formation appropriée.

Normes de service

Nous souhaitons tester les nouvelles Normes de service par des visites mystères.

PAIEMENT DES FRAIS

Nous voulons être sûrs que nos locataires ou résidents bénévoles n'y sont pas de leur poche lorsqu'ils prennent part à une enquête que nous avons organisée.

Nous paierons des frais convenables pour vous permettre de participer.

Ces frais peuvent être par exemple :

- Des frais de déplacement, soit par les transports publics (bus, train ou taxi), soit des indemnités kilométriques en voiture personnelle
- Des frais de garde pour s'occuper d'une personne dépendante pour que vous puissiez être disponible
- Des frais de garde pour que vos enfants soient en sécurité et surveillés pendant votre participation.

Si vous nous demandez de payer la garde d'une personne dépendante ou d'enfants, nous demanderons que l'organisation qui fournit ce service nous envoie une facture.

DESCRIPTION DES TACHES ET CARACTERISTIQUES DE LA PERSONNE

DESIGNATION DU POSTE : CLIENT MYSTERE (BENEVOLE)

RESPONSABLE DEVANT : EQUIPE DE PARTICIPATION DES CLIENTS
(CUSTOMER INVOLVEMENT TEAM)

OBJET DES TACHES

Tester les services de l'Aire Valley Homes Leeds (AVHL) en observant, découvrant et évaluant le déroulement des services à la clientèle dans le but d'améliorer ces services.

RESPONSABILITES

- Participer à des stages de formation comme nécessaire pour vous tenir au courant des compétences et des connaissances requises.
- Comprendre les activités de l'AVHL and the rôle des enquêtes mystères.
- Définir le niveau d'engagement.
- Remplir et renvoyer les fiches de rapport des scénarios aux dates spécifiées.
- Prendre contact avec la personne désignée de l'AVHL si le scénario dégénère et que le client mystère se trouve en situation de conflit, d'opposition ou d'hostilité.

COMPETENCES ET CARACTERISTIQUES RELATIVES AU TACHES

- Comportement professionnel et objectif pendant le test des services
- Remplir les fiches d'évaluation des scénarios de manière factuelle
- Renvoi des fiches d'évaluation des scénarios aux dates spécifiées
- Tester des services dans diverses circonstances, par ex. One Stop Centres, bureaux de quartier, visites à domicile, téléphone, e-mail et lettre
- Horaire flexible pour tester les services
- Conserver l'anonymat pendant le test des services
- Rester calme dans les situations stressantes
- Conseiller/guider d'autres clients mystères
- Comprendre et adhérer au principe de l'égalité des chances de l'AVHL.
- Procéder à toutes les tâches engageant la responsabilité du client mystère en conformité avec les principes de l'AVLH sur la santé et la sécurité.

ENQUÊTE MYSTÈRE - CODE DE BONNE CONDUITE

Ce document explique le rôle de l'Aire Valley Homes Leeds (AVHL) et le rôle des clients mystères bénévoles de l'AVHL.

Objectifs

Les objectifs de ce groupe seront les suivants :

- effectuer l'enquête mystère pour le compte de l'AVHL
- renvoyer les informations recueillies pour nous aider à faire le suivi et l'évaluation de nos services, et à les améliorer plus encore.

Rôle de l'Aire Valley Leeds Homes

Pour vous recruter et vous aider, l'AVHL fournira :

- Une évaluation des compétences nécessaires
- Un programme de formation adapté à l'évaluation des compétences
- Des séances de formation pour femmes uniquement, individuelles ou en groupe
- Les scénarios de l'enquête mystère
- Un Guide des enquêtes mystères présentant les principes, les procédures et les normes de service
- Le nom d'une personne à contacter si le scénario dégénère, en devenant soit très difficile, soit exceptionnellement positif
- Un collègue pour vous guider/conseiller
- Le remboursement de vos frais :
 - Frais de déplacement, soit par les transports publics (bus, train ou taxi), soit des indemnités kilométriques en voiture personnelle
 - Frais de garde d'une personne dépendante
 - Frais de garde d'un enfant

L'AVHL réagira de manière professionnelle aux informations que vous aurez recueillies, en donnant aux clients mystères les informations suivantes :

- A quoi vont servir les informations recueillies
- Des rapports et des tableaux des résultats trimestriels illustrant les scénarios de l'enquête mystère
- L'anonymat des employés ayant eu à traiter un problème via l'enquête mystère sera respecté
- Pour respecter l'anonymat, l'AVHL peut vous demander de vous retirer de l'enquête mystère pendant un certain temps.

Rôle des bénévoles des enquêtes mystères

Les clients mystères participeront à la formation appropriée pour pouvoir :

- Comprendre les activités de l'AVHL et à quoi servent les enquêtes mystères
- Déclarer le niveau d'engagement qu'ils peuvent offrir
- Garder une attitude professionnelle et objective pendant le test d'un service
- Remplir les questionnaires sur les informations recueillies
- Renvoyer les questionnaires remplis dans le délai convenu
- Informer la personne désignée pour être votre contact sur la conduite d'un employé OU si votre expérience est exceptionnellement positive
- Respecter le secret des informations
- Ne pas donner d'ordres aux employés

- Comprendre et déclarer un conflit d'intérêt, par exemple si vous connaissez l'employé (fait partie de votre famille ou de vos amis)

Conseiller/guider d'autres clients mystères

Vous retirer des enquêtes mystères si on vous le demande pour conserver votre anonymat.

En tant que client mystère, vous serez au service de l'AVHL et vous ne devrez pas :

- Vous servir de votre statut de client mystère pour promouvoir des intérêts privés ou personnels ou pour tenter d'influencer un service ou pour obtenir des privilèges, par exemple, la priorité pour un transfert ou pour des réparations
- Essayer d'identifier des employés
- Informer le personnel de l'AVHL que vous êtes un client mystère

Toutes les informations que vous nous fournirez seront confidentielles.

Egalité et diversité

L'AVHL travaille dans le cadre de sa stratégie sur l'égalité des chances et la cohésion sociale 2007 – 2009 et s'engage à améliorer constamment son service clientèle, ce qui comprend notamment la promotion des enquêtes mystères à tous nos clients afin de leur donner l'occasion de participer.

Pour de plus amples informations, se reporter à la stratégie sur l'égalité des chances et la cohésion sociale (Equality & Community Cohesion 2007 – 2009).

L'AVHL fera son possible pour que tout le monde soit bien accueilli et se sente en sécurité à toutes les réunions qu'il organise. Toute remarque ou comportement offensant certains clients ou les mettant mal à l'aise ne sera pas toléré.

L'AVHL prendra des mesures positives pour entrer en contact avec des clients qui sont sous-représentés aux réunions et pour que les clients puissent tous bénéficier de l'égalité des chances de participer aux réunions.

Santé et sécurité

L'AVHL ne demandera pas aux clients mystères de faire quoi que ce soit d'illégal ou qui les mettrait en danger ou qui menacerait leur sécurité.

J'ai lu et compris le Code de conduite des clients mystères de l'Aire Valley Homes Leeds Limited et j'accepte de le respecter.

Signature : _____

Nom (en majuscules) : _____

Date : _____

FORMATION

Tous les clients mystères bénévoles assisteront à une présentation sur les enquêtes mystères qui sera donnée par un cadre supérieur de l'équipe.

Nous comprenons bien que les compétences et les besoins de formation des clients mystères bénévoles seront différents ; nous en tiendrons compte dans la formation que nous fournirons.

La formation sera assurée par l'Aire Valley Homes Leeds ainsi que par des établissements scolaires (collèges) et des centres socio-culturels (community centres). Cette formation sera adaptée aux besoins des personnes présentes et comprendra notamment des exercices pratiques pour tester les scénarios et pour remplir des questionnaires, apprendre à avoir de l'assurance et à utiliser un ordinateur (e-mail et internet).

Nous tâcherons d'organiser les séances de formation à des moments et dans des lieux qui conviennent à la majorité des bénévoles. Cette formation sera assurée par l'Aire Valley Homes en petits groupes, par deux formateurs à la fois de manière à pouvoir offrir le plus d'aide possible, par exemple, en démontrant d'abord un scénario par un jeu de rôle, l'un(e) tenant le rôle du client mystère tandis que l'autre tiendra le rôle de l'employé, puis ce sera votre tour.

La formation assurée par des établissements scolaires (collèges) ou des centres socio-culturels (community centres) sera payée par l'Aire Valley Homes.

Nous organisons également des séances de formation pour femmes exclusivement, si nécessaire.

NORMES DE SERVICE A MESURER

Nous sommes en train de mettre au point un nouveau guide qui explique nos services, comment les utiliser et le niveau de service que vous pouvez attendre de nous.

En définissant nos normes de service envers nos clients, vous-même et l'Aire Valley Homes pouvez désormais mesurer nos performances pour vérifier que nous faisons ce que nous avons promis de faire.

Les Normes de service ont été rédigées avec le concours de locataires et de titulaires de bail dans divers groupes de discussion, ainsi qu'avec des membres du Panel des clients.

Nous voulons maintenant que des locataires et titulaires de bail testent les Normes de service qui sont sur notre site Web si vous voulez aller les voir. Sinon, nous vous les procurerons sur papier au moment de les tester.