

Charte éthique Arctus

Préambule

La déclaration d'Arctus sur l'éthique professionnelle consiste en l'énoncé de valeurs professionnelles partagées par les collaborateurs de la société et des principes éthiques qui en découlent.

Les missions d'Arctus menées dans des contextes d'entreprise de nature très différentes, confrontent les collaborateurs de la société à des situations et contraintes variées qui peuvent soulever des questions éthiques. Cette charte vise à définir un cadre au sein duquel les collaborateurs d'Arctus effectuent leurs missions en toute conscience et dans le respect d'un certain nombre de valeurs.

Par ailleurs, les valeurs et les principes s'inscrivent dans les règles et normes générales, comme le respect des lois et la probité professionnelle. Dans ce cadre, la déclaration se limite ici à ce qui relève des missions d'Arctus.

1. Traitement statistique et données personnelles

Qu'il s'agisse de missions pour le compte de ses clients ou pour l'animation de ses Observatoires, notamment l'Observatoire e-transformation & intranet et l'Observatoire de la créativité, Arctus est amené à recueillir puis à traiter statistiquement des données de nature personnelles. Dans ce cadre, Arctus s'engage en ce qui concerne la confidentialité des données recueillies et le respect des dispositions de la loi Informatique & Libertés.

Confidentialité

Dans le cadre des traitements effectués pour analyser les résultats d'enquêtes ou d'interviews, Arctus s'engage à ne diffuser aucune des informations communiquées par les répondants : les résultats publiés ne font jamais référence à une personne ou une entreprise particulière mais sont traités par ensembles.

Loi Informatique & Liberté

Les données à caractère personnel (prénom, nom, email, société employeur) recueillies dans le cadre des Observatoires sont nécessaires à la participation des répondants. Sont destinataires de ces données les consultants d'Arctus afin d'envoyer aux répondants les résultats détaillés et personnalisés suite à l'analyse des Observatoires. Ces données pourront être réutilisées uniquement aux fins de diffuser une newsletter à caractère informatif sur l'activité d'Arctus ou encore de relances pour répondre aux Observatoires, si le répondant l'a autorisé.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, chaque répondant dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur toute donnée personnelle le concernant. Pour exercer leurs droits, les répondants peuvent écrire à contact@arctus.com.

Des mesures de sécurité sont appliquées afin que les données personnelles, qui ne sont jamais récoltées à l'insu des répondants, ne soient consultées que par les destinataires habilités.

Arctus n'héberge pas ses données à l'extérieur de l'espace européen.

Les traitements informatiques de données à caractère personnel issus des Observatoires (e-transformation & intranet, et Créativité) ont fait l'objet de déclarations auprès de la CNIL.

2. Valeurs professionnelles partagées par les consultants d'Arctus

Les valeurs professionnelles partagées par les collaborateurs d'Arctus sont la confidentialité, le respect des personnes, le professionnalisme, l'honnêteté et l'intégrité.

La confidentialité

Arctus respecte par principe la confidentialité sur les contenus que ses collaborateurs recueillent auprès de leurs clients, que ce soit au travers :

- des documents transmis par le client lui-même dans le cadre de la mission,
- de l'analyse d'un dispositif web existant,
- des réunions, comité de pilotage, comité de direction ou autres instances spécifiques – auxquelles des représentants d'Arctus peuvent être amenés à participer,
- des questions posées sur les usages personnels des nouvelles technologies, dans les enquêtes en ligne, les interviews ou les focus group réalisés par Arctus dans le cadre des missions qui lui sont confiées.

L'identification et les enregistrements de tous les contenus d'enquête et des coordonnées des personnes y répondant, sont gardés confidentiels. Des mesures appropriées sont prises pour empêcher la diffusion des données sous une forme qui permettrait de divulguer ou de déduire l'identité d'un répondant.

Concernant les interviews, Arctus s'engage à ne divulguer sous aucune forme que ce soit, les contenus transcrits par ses consultants lors d'entretiens individuels, et à ne fournir à l'entreprise cliente qu'un rapport d'analyse anonyme ne permettant pas de déduire d'un verbatim l'identité d'une personne interrogée.

Enfin, Arctus s'interdit d'utiliser les résultats d'une mission pour les besoins de tout tiers.

Le respect des personnes, du travail et de la propriété intellectuelle

Arctus respecte les personnes et les groupes auprès desquels les données sont collectées, avec une attention particulière aux torts qui pourraient leur être fait par un usage inadéquat ou impropre des résultats.

Les questions posées lors de certaines enquêtes peuvent paraître intrusives, elles ne sont en aucun cas obligatoires, elles reposent en outre sur un consentement librement donné par les personnes interviewées : en effet, toute personne interrogée peut à tout moment abandonner le questionnaire d'enquête, sans que d'aucune manière, les réponses laissées puissent le relier à lui et l'obliger à finir sa contribution.

Arctus respecte la propriété intellectuelle. Ainsi, en contrepartie des sommes qui lui sont versées par ses clients, Arctus cède à titre exclusif à ses clients la propriété pleine et entière des travaux et des résultats des prestations, à l'exception de ses outils méthodologiques.

Enfin, Arctus ne dissimule ni ne critique le travail fait par d'autres, notamment les sociétés concurrentes qui auraient pu intervenir dans une précédente mission chez un client.

Professionnalisme

Le professionnalisme implique responsabilité, compétence, expertise et jugement étayé.

Arctus travaille à comprendre les besoins des utilisateurs.

Les collaborateurs d'Arctus utilisent leurs connaissances statistiques et leurs savoir-faire issus, notamment des Observatoires, au service de leurs missions.

Ils mettent tout en œuvre pour collecter et analyser les données avec la plus grande objectivité possible.

A cette fin, ils discutent en amont des problématiques posées et mettent tout en œuvre pour apporter des solutions adaptées et de qualité. Si besoin, ils peuvent développer et proposer de nouvelles méthodes.

Arctus n'accepte pas de mission là où la société rencontrerait un conflit d'intérêt. Arctus ne sous-traite pas la réalisation de ses missions à d'autres sociétés, et dans le cas où la sous-traitance serait nécessaire au bon déroulement de la mission, Arctus s'engage à en informer l'entreprise cliente.

Les personnes intervenant dans le cadre de ses missions sont toutes collaboratrices d'Arctus (ou à défaut stagiaire ou apprenti).

Honnêteté et intégrité

Honnêteté et intégrité signifient pour Arctus indépendance, objectivité et transparence.

Dans le cadre des missions d'enquête, les collaborateurs d'Arctus produisent des résultats en mettant en œuvre leur expertise et ne sont pas influencés par la pression de responsables ou des commanditaires de leurs travaux.

La société Arctus est transparente quant aux méthodologies utilisées et fait son possible pour produire des résultats qui rendent compte des phénomènes observés de façon impartiale. Ainsi, les collaborateurs d'Arctus s'attachent à être objectifs, en choisissant et en utilisant les méthodes permettant de produire les résultats les plus précis. Ils présentent toutes les conclusions de leurs investigations de façon ouverte, complète et transparente, quels que soient les résultats. Le cas échéant et pour des raisons d'objectivité évidente, l'attention de l'entreprise cliente peut être attirée sur les limites des données et des résultats pour ce qui concerne leur fiabilité et leur applicabilité (petit échantillon, représentativité, ...).



Arctus souscrit aux principes éthiques énoncés dans sa charte par l'International Statistical Institute (<http://www.isi-web.org/>)