

PROCEDURE PER LE ATTIVITÀ DI AUDITING ESTERNO ALL'ISTITUTO

Ottobre 2014

In ordine all'attività di auditing realizzato dai Committenti per il controllo dell'attività di ricerca svolta dagli Istituti, Assirm invita i propri Associati ad adottare e rispettare le seguenti linee guida ispirate a criteri di norma generale, specifiche norme di legge e consuetudini.

Principio generale: le attività di auditing non devono avere carattere inquisitorio, ma debbono rappresentare solo un momento di confronto e di miglioramento.

Assirm ha elaborato le seguenti raccomandazioni e procedure:

- 1) **Modalità di identificazione degli intervistatori:** posto che le attività di auditing sono dirette a valutare il lavoro e non i lavoratori, al fine di tutelare la riservatezza e la privacy del personale, Assirm raccomanda ai propri Associati di non trasmettere ai Committenti o alle società incaricate dei controlli, i nominativi degli intervistatori e/o di altro personale, ma codici identificativi univoci, decriptabili unicamente dagli Istituti.
- 2) **Modalità di identificazione degli intervistati:** nel pieno rispetto della legge sulla privacy (d.lgs. 196/2003), Assirm raccomanda ai propri Associati di non trasmettere i nominativi dei soggetti intervistati né alle società di auditing, né agli stessi Committenti - nei casi in cui l'Istituto non realizzi la ricerca su nominativi forniti dai Committenti stessi - ma di consentire a tali soggetti esclusivamente l'accesso ai nominativi all'unico fine di realizzare i controlli. Nonostante si tratti di solo accesso, si invita gli associati a rispettare quanto previsto ex art. 29 d.lgs. 196/2003.
- 3) **Diritto dell'Istituto di assistere a tutte le fasi di controllo, nessuna esclusa:** Assirm raccomanda agli Istituti di assistere a tutte le procedure di controllo eseguite dalle società di auditing o dallo stesso Committente. Inoltre, si invitano gli Associati a richiedere che le eventuali telefonate di controllo ai soggetti intervistati vengano effettuate presso gli uffici degli Istituti, dando modo a questi ultimi di ascoltare le domande e le risposte, ed eventualmente replicare alle contestazioni sollevate dalla società di auditing, al fine di chiarire immediatamente eventuali contestazioni.
- 4) **Accordo su tipologia e modalità delle attività di controllo:** Assirm raccomanda ai propri Associati di concordare - già in fase di negoziazione contrattuale - con i Committenti, la tipologia di controlli che questi ultimi potranno effettuare e l'eventuale affidamento di tale attività a soggetti terzi.

Raccomanda altresì, agli Istituti di rifiutarsi di subire controlli che:

- a) siano considerati intrusivi;
- b) alterino gli esiti della ricerca;
- c) alterino le procedure di *field* impostate dall'Istituto;
- d) comportino costi aggiuntivi per l'Istituto, salvo che dei costi aggiuntivi si faccia carico il Committente. In genere qualora il controllo fosse riferito ad un numero di intervistati superiore al 15% del totale campione è probabile che possa incorrere in costi aggiuntivi.
Inoltre qualora le telefonate di controllo non fossero fatte da persone dipendenti della società di controllo, ma da personale messo a disposizione dall'Istituto, il Committente dovrà farsi carico anche di questi extra-costi;
- e) non salvaguardino la privacy ed impongano all'Istituto azioni contrarie alle norme di etica e di deontologia professionale cui è tenuto;
- f) possano essere sostituiti da altri controlli meno invasivi o meno costosi.

- 5) **Accordo sul testo delle domande nelle attività di auditing:** Assirm raccomanda agli Istituti di conoscere e concordare, già in fase di negoziazione del contratto, le domande di controllo che il Committente o la società di auditing, ove incaricata, intenderà rivolgere agli intervistati.
- 6) **Attività di controllo svolte da Istituti concorrenti:** Assirm raccomanda ai propri Associati di rifiutarsi di ricevere auditing da parte di altri Associati e/o di società che svolgono attività di ricerche di mercato in concorrenza con Istituto sottoposto a controllo.
- 7) **Esito delle attività di controllo:** Assirm raccomanda ai propri Associati di verificare il rapporto finale dell'attività di controllo del Committente o della società di auditing incaricata, che dovrà limitarsi a riportare quanto rilevato, astenendosi dal fare valutazioni dell'Istituto non strettamente attinenti ai controlli eseguiti.
- 8) **Copia finale del rapporto:** Assirm, infine, raccomanda agli Istituti di pretendere copia del rapporto finale completo di valutazioni o qualsivoglia considerazione o conclusione emessa della società di auditing e di concordare con il Committente uno momento di confronto sull'esito dell'attività di controllo.