

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure est établie définir la gestion de l'impartialité et notamment pour:

- Identifier les risques d'impartialité
- Déterminer les mesures à prendre pour remédier à ces risques,
- Examiner régulièrement ces actions (et éventuellement évaluer leur efficacité).

Elle s'applique aux activités de certification de produit du Service de la Certification de l'ABNORM.

2. Documents de référence

- ISO 17065 : 2012 «Évaluation de la conformité -- Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services»

3. Abréviations

RMQ : Responsable Management Qualité de l'unité de certification de l'ABNORM

RPC : Règles technique Particulier de Certification (pour un produit donné)

DG : Directeur Général de l'ABNORM

DNC : Direction de la normalisation et de la certification de l'ABNORM

SC : Service de la Certification de l'ABNORM

CSC : Chef du SC

RS : Chargés sectoriels de la certification (agroalimentaire, produits de construction, etc.)

CC : Comité de Certification (assurant le rôle de dispositif de préservation de l'impartialité au sens de la norme ISO/CEI 17065)

Rédigée par :	Vérifiée par :	Vérifiée et Approuvée par :
Le CSC	Le DNC	Le DG
Date :	Date :	Date :

4. Procédure

4.1. Première phase: déterminer les risques pour l'impartialité

Chaque année, le DNC organise une réunion interne pour:

- Revoir la détermination des risques pour l'impartialité,
- et examiner les mesures prises pour remédier à ces risques (prévenir ou réduire les effets indésirables).

La fréquence des réunions peut être augmentée. En effet, la réunion peut être tenue chaque fois qu'un changement ou un événement qui peut affecter l'identification des risques et des actions associées est détecté.

La réunion est menée avec la participation des RS, du CSC et du RMQ. C'est un moment de réflexion dans lequel la technique de brainstorming est utilisée pour améliorer:

- la détermination des risques,
- les mesures visant à prévenir ou à réduire les effets indésirables de ces risques.

Les risques déterminés sont consignés dans l'instruction de travail Abnorm-INS-05-01 « Règles de maîtrise des risques pour l'impartialité ». Cette instruction de travail sera signée par :

- Le CSC comme premier responsable de l'élaboration,
- Le président du CC comme premier responsable de l'entité chargée de la vérification,
- Le DG (président du CC) responsable de l'approbation.

Les actions identifiées pour réduire ou éliminer les risques sont aussi intégrées dans l'instruction de travail Abnorm-INS-05-01.

4.2. Principaux risques

Les risques peuvent provenir des activités de l'ABNORM, des relations de l'ABNORM ou des relations de son personnel.

Les relations suivantes risquent d'affecter l'impartialité:

- ministères de tutelle et autres ministères (concerne la certification des systèmes de management);
- organismes sous tutelle du même ministère;
- laboratoires sous-traitants ;
- autres fournisseurs (fournisseurs de formation, banque, assurance, etc.) ;
- organismes sous contrat/convention avec l'ABNORM ;
- autres départements de l'ABNORM ;
- inspecteurs/auditeurs/experts techniques (à temps plein ou à temps partiel);
- les responsables de dossiers de certification;

- tout le personnel de l'ABNORM intervenant dans le processus de certification;
- les membres du CT.

Les renseignements obtenus à partir des « formulaires d'engagement d'impartialité » de tout le personnel impliqué dans la certification sont utilisés pour déterminer les risques d'impartialité soulevés par les activités de ce personnel ou par les organisations qui les emploient.

4.3. Examen et approbation

Le DG invite (au moins une fois par an) les principaux intervenants à former un comité de préservation de l'impartialité : CT pour superviser l'impartialité des activités de certification des produits. Ce comité examine l'analyse des risques susmentionnés et les mesures de maîtrise correspondantes, lors de ses réunions (Abnorm-INS-05-01).

5. Règles générales de l'impartialité à l'ABNORM

5.1. Responsabilités

5.1.1. Le DG est chargé de mettre en place la politique d'impartialité, d'indépendance et d'honnêteté de l'ABNORM, et d'assurer aux clients des services indépendants, impartiaux et honnêtes.

5.1.2. Tous les employés et les membres du CC doivent se conformer aux dispositions prévues dans la procédure.

5.2. Indépendance

5.2.1. L'ABNORM est un établissement public de l'Etat doté de la personnalité juridique et de l'autonomie financière sous la supervision de son DG.

5.2.2 *L'ABNORM dispose de locaux de travail indépendants.*

5.2.3 L'ABNORM effectue la certification de produit indépendamment selon les lois, les dispositions, les règlements et les normes techniques pertinentes.

5.2.4 L'ABNORM dispose de ressources et de capacités suffisantes pour effectuer de façon indépendante la certification des produits.

5.2.5 L'ABNORM doit refuser toute demande susceptible d'affecter l'indépendance de la certification du produit.

5.2.6 L'ABNORM a mis en place le CC aux fins d'évaluer l'impartialité des activités de certification des produits du système de management.

5.3. Impartialité

5.3.1 L'ABNORM agit comme étant une tierce-partie neutre pendant la certification de produit.

5.3.2 Tout le personnel impliqué dans la certification, notamment, les inspecteurs/auditeurs et les intervenants dans l'activité d'évaluation, de revue et de décision doivent se conformer strictement aux règles de déontologie. Ils ne doivent pas participer à des prestations de conseil ni effectuer des audits internes, d'un producteur pour lequel ils sont impliqués dans le processus de certification.

Ils ne doivent ni avoir travaillé au cours des deux dernières années (en tant qu'employé ou conseiller) pour le producteur ou le groupe de producteurs ou le fournisseur d'un produit en cours de certification.

Ils ne peuvent être affectés à une évaluation, en cas de menaces dues à des intérêts personnels ou à des intérêts générés par des relations proches. Ils ne doivent pas aussi avoir de relation fondée sur les avantages avec les clients de la certification.

Les inspecteurs/auditeurs, les employés, et les intervenants dans la revue et décision pour la certification doivent immédiatement signaler toute situation pouvant influencer leur indépendance, leur impartialité ou leur confidentialité à leur supérieur hiérarchique et au DNC.

Tous les inspecteurs/auditeurs, les employés, et les intervenants dans la revue et décision pour la certification ainsi que les membres du CC, qui participent aux certifications ou entrent en contact avec les informations recueillies au cours des certifications sont tenus de signer une déclaration d'impartialité et de confidentialité par laquelle ils assurent qu'ils comprennent et se conformeront avec la politique d'impartialité.

5.3.3 L'ABNORM veille à ce que tous les clients reçoivent des prestations de service impartiales en matière de certification des produits.

5.3.4 L'ABNORM s'assure de ne pas laisser des pressions commerciales, financières ou autres compromettre son impartialité.

5.3.5 L'ABNORM veille à la légalité de toutes ses activités.

5.4. Intégrité

5.4.1 L'ABNORM s'engage à consigner objectivement et à refléter le processus et les résultats de la certification des produits.

5.4.2 Les enregistrements doivent être conservés de façon appropriée et ne peuvent être modifiés que si cela est nécessaire.

5.5. Mesures de protection

5.5.1 Tous les employés doivent se conformer de façon autonome, stricte et honnête à tous les règlements et règles de l'ABNORM, accomplir les tâches relatives à leur poste et prendre des responsabilités en cas de négligence de leurs fonctions.

5.5.2 L'ABNORM mettra fin aux contrats avec tout employé ou sous-traitant externe qui ne signale pas un conflit d'intérêts ou qui enfreint les principes d'indépendance, d'impartialité



et d'intégrité. Elle pourrait tenter une action en justice dans un cas sévère.

En cas de violation de l'impartialité dont il a connaissance, le DG examinera l'affaire et prendra les mesures nécessaires pour résoudre le problème et empêcher sa récurrence.

5.5.3 En tant qu'entité juridique indépendante, l'ABNORM peut supporter des responsabilités civiles de manière indépendante et en conséquence.

5.5.4 Tous les employés de l'ABNORM ne peuvent occuper des emplois à temps partiel ailleurs qu'après autorisation du DG. En cas d'accord, le risque sur l'impartialité est analysé.

5.6 Conflits d'intérêts

5.6.1 L'ABNORM comprend parfaitement l'importance de l'impartialité dans le système de management de la certification des produits et identifie, analyse et gère les conflits d'intérêts par rapport à l'impartialité afin de préserver l'objectivité et l'impartialité des activités de certification des produits.

5.6.2 Le paragraphe 4 de la présente procédure est établi et mise en œuvre pour:

- L'identification des risques à l'impartialité,
- Déterminer les mesures à prendre pour remédier à ces risques,
- Examiner ces actions (et éventuellement évaluer leur efficacité).

5.7. Réclamations

5.7.1 Toute organisation ou personne physique qui constate une infraction à la présente procédure ou aux instructions de travail Abnorm-INS-05-01 par l'ABNORM ou son personnel peut porter plainte auprès du DG ou directement auprès des organismes d'accréditation.