

Code déontologique

Préambule

ProFormations, organisme de certification de la qualité des systèmes de management, promulgue un code déontologique afin de garantir l'impartialité, l'égalité de traitement, la rigueur des audits, la compétence des collaborateurs, la transparence et le respect de son engagement, et encore l'écoute et le dialogue avec ses clients lors des procédures de certification et promouvoir ainsi la qualité de son organisation et de son action.

Les principes établis dans le présent code reflètent les différents aspects de la responsabilité qu'implique la certification d'institutions, Etablissements ou entreprises : le code déontologique oriente direction, coordination, auditeurs et experts dans leur comportement professionnel et devient ainsi l'expression de leur réflexion éthique commune au sein de *ProFormations*. Par ailleurs il sert de base pour l'examen des plaintes.

Chaque auditeur ou expert s'engage à respecter le code déontologique. La direction, lors de l'engagement des auditeurs et des experts, a la responsabilité de faire connaître le principe de base et les différentes dispositions du code déontologique. La direction et le Conseil de *ProFormations* veillent au respect du code déontologique et sanctionnent les infractions.

Les valeurs sur lesquelles reposent notre mission:

IMPARTIALITE ET EGALITE DE TRAITEMENT

- *ProFormations* n'est impliquée dans aucune décision de subventionnement des institutions qu'elle certifie. Elle met à disposition des décideurs et du public la liste des institutions certifiées.
- Les auditeurs de *ProFormations* s'engagent à n'avoir, avec les institutions qu'ils certifient, aucun lien pouvant mettre en cause leur impartialité.
- *ProFormations* applique la même politique de certification, les mêmes procédures, tarifs et délais à tous ses clients.
- Les clients de *ProFormations* dont les activités ne seraient pas ouvertes à toute personne capable de les suivre, sans distinction d'appartenance politique, syndicale ou religieuse, n'ont en principe pas accès à une certification.

RIGUEUR ET COMPETENCE

- Les auditeurs vérifient que l'entité atteint les exigences de la norme concernée de façon objective et rigoureuse par l'analyse des éléments de preuve
- Les auditeurs de *ProFormations* répondent en termes de formation et expériences aux exigences des normes ISO 17021 et ISO 19011.
- Une formation continue est organisée tous les ans pour améliorer les compétences et anticiper les évolutions.
- La Commission mensuelle et les échanges permanents permettent l'harmonisation des pratiques.

TRANSPARENCE ET RESPECT DE NOTRE ENGAGEMENT

- Les documents téléchargeables sur notre site Internet, le contrat et le calendrier de la certification donnent toutes les précisions sur notre prestation et notre engagement.
- Toute institution peut demander un changement d'auditeur si elle le souhaite.
- La liste des institutions certifiées est disponible sur notre site.

ECOUTE ET DIALOGUE

- Notre Engagement-Qualité se fonde sur l'écoute et le dialogue, qui passent par le développement, avec nos clients, d'un esprit partenaire tendu vers un même objectif : assurer la qualité des organisations et la satisfaction des clients.

Autres principes déontologiques

1. RESPONSABILITE

La direction, les collaborateurs, les auditeurs et les experts de *ProFormations* assument la responsabilité de leur activité, en tenant compte des répercussions personnelles et sociales qu'elle est susceptible de provoquer.

- 1.1.** Ils se comportent de façon à empêcher tout tort prévisible et évitable aux clients.
- 1.2.** Ils prennent les mesures nécessaires afin d'éviter toute utilisation de leurs prestations ou produits qui enfreindraient le code déontologique.
- 1.3.** Ils refusent des engagements professionnels qu'ils ne peuvent exécuter dans les règles de l'art ou qui sont contraires aux principes du code déontologique.
- 1.4.** Les auditeurs et les experts qui pensent se trouver dans un conflit de loyauté opposant leurs devoirs vis-à-vis de la direction à leurs engagements déontologiques en informent la direction, qui prend les décisions appropriées. Si les auditeurs et les experts le considèrent nécessaire, ils en informent le Conseil.

2. COMPETENCE PROFESSIONNELLE

L'exercice responsable des fonctions liées à la certification requiert des compétences personnelles et professionnelles. La direction, les auditeurs et les experts de *ProFormations* maintiennent et développent leurs connaissances et leur savoir-faire. Ils respectent les limites de leurs compétences.

- 2.1.** La direction, les collaborateurs, les auditeurs et les experts de *ProFormations* s'assurent de la qualité de leurs actes professionnels par la formation continue, la supervision et tout autre moyen approprié.
- 2.2.** Ils prennent les mesures appropriées lors d'entraves à leur capacité d'exercer, par exemple en cas d'interruption de la procédure pour maladie ou en cas de risque de partialité.

3. SECRET PROFESSIONNEL ET PROTECTION DES DONNEES

La direction, les collaborateurs, les auditeurs et les experts de *ProFormations* s'engagent à respecter l'obligation du secret professionnel et à protéger activement les informations qui leur sont confiées.

- 3.1.** Ils traitent confidentiellement les informations qui leur sont confiées dans le cadre de leurs activités professionnelles et qui concernent les personnes et les entités.
- 3.2.** La transmission de telles informations en dehors du cadre des procédures de certification n'est admise que si l'intérêt des personnes et des entités la justifient, et avec leur autorisation explicite.
- 3.3.** Si la transmission de telles informations est exigée de droit et ordonnée par une autorité compétente, l'entité et les personnes concernées en seront averties; les motifs et le contenu de l'information leur seront communiqués.
- 3.4.** La direction, les collaborateurs, les auditeurs et les experts de *ProFormations* veillent à ce que tout document contenant des informations confidentielles soit protégé de l'accès par des tiers ou encodé de manière à ce que les données soient totalement anonymes.

4. ETABLISSEMENT DES RELATIONS PROFESSIONNELLES

La direction, les collaborateurs, les auditeurs et les experts de *ProFormations* s'engagent à établir leurs relations professionnelles de façon sincère, claire et non préjudiciable à l'égard des personnes ou entités concernées.

- 4.1.** Ils respectent la dignité et l'intégrité des personnes avec lesquelles ils sont en relation professionnelle.
- 4.2.** Ils s'abstiennent de tout comportement (acte ou parole) portant atteinte à la dignité de leurs clients.
- 4.3.** Ils s'attachent à la vérité dans le processus d'analyse et d'évaluation.

5. CORESPONSABILITE CONCERNANT L'ETHIQUE PROFESSIONNELLE DE PROFORMATIONS ET DE SES MEMBRES

La direction, les collaborateurs, les auditeurs et les experts de *ProFormations* s'engagent à soutenir les buts éthiques de *ProFormations*, tels qu'ils sont formulés dans le présent code déontologique.

- 5.1.** En cas de plainte, ils s'engagent à donner à la direction, respectivement au Conseil de *ProFormations*, tout renseignement s'y rapportant et à contribuer à l'éclaircissement de l'état de fait. Pour ce faire, ils tiennent compte des principes déontologiques concernant le secret professionnel et la protection des données (art. 3).