

“Confidentialité, impartialité, conflits d’intérêts”

L’intégrité de LRQA est saluée par les marchés. Les points clés pour garantir cette intégrité consistent à :

- reconnaître et identifier les risques de conflits d’intérêts inhérents à nos activités de certification et
- mettre en œuvre toutes les actions utiles et nécessaires pour que ces risques n’aient pas d’impact sur l’impartialité, l’indépendance et l’objectivité de nos interventions.

Dans le cadre de ces engagements, la Direction de LRQA s’est dotée d’un Comité indépendant, le « General Technical Committee » (GTC), agissant en tant qu’organe de conseil, pour assurer le rôle de Comité pour la préservation de l’impartialité.

LRQA identifie et analyse de manière permanente la potentialité de conflits d’intérêts pouvant se présenter dans le cadre de ses relations commerciales et financières et dans l’exercice de ses activités de certification.

Lorsque des risques relatifs à l’impartialité sont identifiés, les actions mises en œuvre pour les éliminer ou les limiter sont documentées. Nous vérifions en continu si ces actions sont efficaces. En outre, elles sont évaluées périodiquement par le GTC.

Indépendant, objectif, expérimenté et intransigeant, tel est notre engagement afin d’aider nos clients.

Indépendant

Notre indépendance est critique pour nos clients. Pour être indépendante, une organisation doit se sentir totalement libre dans sa prise de décision, malgré les pressions inévitables qu’elle subit, tant commerciales que provenant des autorités. Nous le sommes et nous le faisons.

Nous n’avons ni actionnaires privés ni actionnaires institutionnels en recherche de profit. Notre aptitude à libérer des ressources importantes dans des hommes et de la technologie ont confirmé notre force et nous permettent d’investir dans des développements qui aident nos clients, et dès lors les clients de nos clients, et cela depuis près de 250 ans.

On attend de nous des décisions impartiales et correctes.

Tous nos auditeurs et notre personnel administratif sont au courant des clauses de confidentialité que nous signons avec nos clients. Ils sont également au courant de ce que l’on entend par "conflit d’intérêt" et des mesures à prendre dans ce cas.

PLAINTES

Tous les contrats nous liant à nos clients prévoient une procédure de gestion des plaintes. Les éventuelles plaintes liées à notre prestation de service seront traitées en priorité par le Responsable Qualité de LRQA Belgique. Si le client n’est pas content du traitement de la plainte, il a le droit d’introduire sa plainte en direct au Comité Technique de LRQA (Coventry, Royaume-Uni).

Toutes les évaluations sont effectuées par des auditeurs qui disposent de connaissances issues d’une grande expérience dans le domaine concerné.

S’il dispose de raisons fondées, notre client a la possibilité de refuser un auditeur. Dans ce cas, LRQA sélectionnera un autre auditeur qualifié.