

# DÉCLARATION D'IMPARTIALITÉ

SGS ICS prend en compte l'importance, l'intégralité et les conflits d'intérêts potentiels en effectuant ses activités de certification de système de management et de personne.

SGS a mis en place un programme de conformité, basé sur son Code d'Intégrité et de conduite Professionnelle, pour s'assurer que les niveaux les plus élevés de l'intégrité sont appliqués dans le monde entier à toutes ses activités selon la meilleure pratique internationale.

Nous effectuons une évaluation régulière des risques relatifs à l'impartialité, l'intégrité et les conflits d'intérêt, qui font l'objet de contrôle par le directeur chargé de la conformité et le comité de conduite professionnelle qui est composé de membres représentant nos intérêts principaux.

L'impartialité, l'intégrité et les conflits d'intérêt font aussi l'objet de sessions de formation annuelles et sont intégrés dans tous nos accords contractuels afin d'assurer que toutes les activités de certification de système de management et de personne soient conduites d'une façon indépendante et impartiale.

## A VOTRE ÉCOUTE

Nous sommes également à votre écoute et soucieux de la satisfaction perçue par nos clients et ceux de nos certifiés. C'est pour cette raison que toute personne a la possibilité de formuler sa satisfaction mais aussi son insatisfaction via l'adresse suivante : [fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com) . Nous nous engageons à en accuser réception et formuler une réponse sous 15 jours.

## POSSIBILITE DE RECOURS

Tous les demandeurs et bénéficiaires de nos marques de certification ont la possibilité d'émettre un recours en cas de désaccord avec notre décision. Pour ce faire, le demandeur dispose d'un délai de 8 jours calendaires pour formuler sa demande de recours auprès de notre organisme. Cette dernière sera analysée par une nouvelle instance de décision. Si le demandeur est toujours en désaccord avec la décision émise, ce dernier a la possibilité de faire à nouveau appel.

Philippe Fusiller  
Président de SGS ICS