

## DÉCLARATION D'IMPARTIALITÉ

L'IFMIA prend en compte l'importance, l'intégralité et les conflits d'intérêts potentiels en effectuant ses activités de certification de personnes.

L'IFMIA S.A 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 les établissements qui dépendent d'elle à toutes ses activités selon la meilleure pratique internationale.

### **L'IFMIA s'engage à assurer l'impartialité des processus d'instruction, d'évaluation et de prise de décisions de ses certifications. Pour ce faire :**

- 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 un comité d'impartialité chargé de la conformité et 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 soient conduites d'une façon indépendante et impartiale;
- Un « Comité d'impartialité » veille à ce qu'aucune pression financière, commerciale ou autre n'entrave la délivrance objective des certificats et effectue une revue régulière des activités de certification;
- IFMIA ne lie pas ses activités de formation à celle de certification. Il identifie et gère tous les conflits d'intérêts potentiels pour ne pas compromettre son indépendance ;
- Des audits internes et tierce partie vérifient notre capacité à répondre aux demandes en se basant exclusivement sur des preuves de la conformité, de manière « juste, objective et transparente »;
- Les personnels, membres du comité de certification, sont libres de toutes pressions et l'accès à ces certifications est ouvert et non discriminatoire ;
- Les rapporteurs et les membres des processus de certification concernées s'engagent en matière de confidentialité et d'impartialité;
- Les examinateurs sont indépendants, ils répondent à un code de conduite et sont régulièrement évalués sur la base des missions effectuées.

### **A VOTRE ECOUTE**

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 : [www.ifmiac.ma](http://www.ifmiac.ma),

Nous nous engageons à en accuser réception et formuler une réponse sous 15 jours

### **POSSIBILITE DE RE COURS**

Tous les demandeurs et bénéficiaires de nos certifications 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 institut. 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 un appel.

**Date de création : 10/04/2015**

**Directeur Général  
A.Mounir**

