



## Guide Technique d'Accréditation

Prévenir, maîtriser et traiter les risques de défauts d'intégrité et leurs conséquences dans l'activité d'inspection

INS GTA 08 - Révision 0

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI





## SOMMAIRE

1. OBJET.....	3
2. REFERENCES ET DEFINITIONS .....	3
2.1. Références .....	3
2.2. Définitions .....	3
3. DOMAINE D'APPLICATION .....	3
4. MODALITES D'APPLICATION .....	4
5. MODIFICATIONS APORTEES A L'EDITION PRECEDENTE.....	4
6. INTRODUCTION & RAPPEL DES EXIGENCES APPLICABLES.....	4
6.1. Introduction.....	4
6.2. Rappel des exigences applicables.....	6
7. METHODE POUR PREVENIR, MAITRISER ET TRAITER LES RISQUES DE DEFAUTS D'INTEGRITE ET LEURS CONSEQUENCES DANS LES ACTIVITES D'INSPECTION.....	6
7.1. Identification des risques de défauts d'intégrité .....	6
7.2. Prévention, détection et traitement des risques de défauts d'intégrité et de leurs conséquences.....	7
ANNEXE I – EXEMPLE D'ANALYSE POUR L'IDENTIFICATION DES RISQUES DE DEFAUTS D'INTEGRITE.....	10
ANNEXE II – EXEMPLES D' ACTIONS DE PREVENTION, CONTROLE, DETECTION, ET TRAITEMENT DES RISQUES.....	11



## 1. OBJET

La norme NF EN ISO/IEC 17020 et le document Cofrac INS REF 02 définissent les exigences pour procéder à l'accréditation d'un organisme d'inspection.

Ce document vise à présenter les enjeux associés aux défauts d'intégrité dans les activités d'inspection et à donner des éléments de méthode pour prévenir, identifier, maîtriser et traiter les risques de défauts d'intégrité et leurs conséquences.

Ces défauts d'intégrité sont susceptibles de remettre en cause notamment la santé et la sécurité des personnes, des biens, la protection de l'environnement, la loyauté des transactions et plus généralement de discréditer une inspection accréditée.

Les explications et recommandations données dans ce Guide sont celles reconnues comme étant les plus appropriées par le Cofrac pour répondre aux enjeux de défauts d'intégrité dans les activités d'inspection en relation avec les exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17020.

## 2. REFERENCES ET DEFINITIONS

### 2.1. Références

Ce document fait référence ou s'appuie sur les documents suivants :

- Norme NF EN ISO/IEC 17020 : 2012 « Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection » ;
- Document Cofrac INS REF 02 « Exigences pour l'accréditation des organismes d'inspection » intégrant la traduction française du document ILAC P15 « Application of ISO/IEC 17020 :2012 for the Accreditation of Inspection Bodies ».

### 2.2. Définitions

**Intégrité**<sup>1</sup> : Qualité d'une personne impartiale, digne de confiance, honnête, loyale et incorruptible.

**Défaut d'intégrité (fraude)**<sup>2</sup> : Comportement consistant à tromper délibérément un client ou une autre partie intéressée notamment pour obtenir un bénéfice ou une satisfaction illégitime, enfreindre, contourner ou se soustraire à des obligations légales ou aux règles de l'organisation. Un défaut d'intégrité suppose donc un élément intentionnel pouvant être associé à un procédé de dissimulation de l'agissement non autorisé ; il ne s'agit pas d'une erreur.

D'autres définitions pertinentes utiles à la compréhension de ce guide sont disponibles dans les normes NF EN ISO/IEC 17020, NF EN ISO/IEC 17000.

## 3. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'adresse :

- à tout organisme d'inspection accrédité ou candidat à l'accréditation suivant la norme NF EN ISO/IEC 17020 ;
- aux évaluateurs du Cofrac ;
- aux membres des instances du Cofrac.

<sup>1</sup> Cette définition a été conçue pour les besoins du présent guide

<sup>2</sup> Cette définition a été conçue pour les besoins du présent guide tout en reconnaissant l'existence de nombreuses autres définitions de la fraude, notamment de l'Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne (IFACI) dont elle est inspirée.



## 4. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2020

## 5. MODIFICATIONS APPORTEES A L'EDITION PRECEDENTE

Il s'agit de l'édition initiale du document.

## 6. INTRODUCTION & RAPPEL DES EXIGENCES APPLICABLES

### 6.1. Introduction

Les activités d'inspection reposent sur des actes techniques d'examens avec l'objectif de fournir des informations relatives à la conformité des éléments inspectés. Ces activités nécessitent l'exercice d'un jugement professionnel impliquant des personnes (inspecteurs, vérificateurs, ...) pouvant intervenir seules auprès des clients. Les contraintes liées à l'organisation et à la réalisation des activités d'inspection sont susceptibles d'exposer les personnes impliquées à des pressions d'origines diverses tant externes (clients, tiers, autorités, ...) qu'internes (hiérarchiques, commerciales, ...).

Les activités d'inspection mettent donc en jeu les facteurs humains et organisationnels et à ce titre comportent des risques en matière d'impartialité et d'intégrité.

Les facteurs conduisant à un comportement frauduleux peuvent être divers :

- La motivation

Il s'agit du processus déclencheur qui motive le passage à l'acte. Il peut s'agir pour une personne d'une pression financière extérieure difficile à résoudre (dettes, difficultés personnelles, ...), ou pour une organisation d'un environnement concurrentiel dans lequel elle évolue ; aussi bien qu'une pression subie provenant de l'interne (objectifs irréalisables, pression forte sur la réalisation d'objectifs, indicateurs de performance imposés, ...) pouvant même conduire le cas échéant à ne pas réaliser certaines tâches attendues.

- L'opportunité

Il s'agit des éléments de contexte rendant l'acte possible tels que des failles éventuelles (absence de contrôle interne ou externe, contrôle mal effectué ou dont le contournement est facile, sentiment d'impunité, travail isolé, ...). La connaissance de ces failles rend faible le risque d'être découvert.

- La justification

Il s'agit ici du processus qui rend l'acte (frauduleux) acceptable par la personne qui agit ou l'organisation. Cela peut être lié par exemple pour la personne, à son lien de subordination, à un sentiment de supériorité ou de manque de reconnaissance de la part de sa hiérarchie, ou à un sentiment de frustration par rapport à une promotion non obtenue, une augmentation de salaire perçue comme injustement faible au regard des investissements personnels ou sacrifices consentis dans le cadre de l'exercice de ses missions. Pour l'organisation, cela peut être lié par exemple, au contexte concurrentiel, à la nécessité de faire des choix visant à interpréter un référentiel considéré comme infondé, imprécis ou incomplet.



Les leviers qui conduisent à la mise en œuvre de tels processus font que la personne ou l'organisation qui passe à l'acte ne se perçoit pas forcément comme « peu intègre » mais souvent comme victime d'un concours de circonstances ou d'un système.

C'est la réunion ou la combinaison de ces trois facteurs qui peut favoriser l'occurrence de défauts d'intégrité, plus connue sous l'expression « triangle de la fraude » (cf. figure 1).

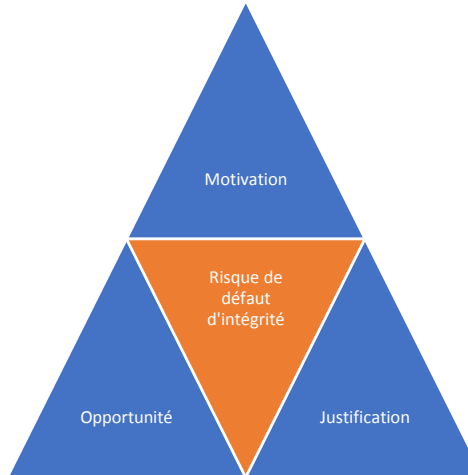


Figure 1 - Triangle de la fraude

Les organismes d'inspection interviennent pour le compte d'autorités publiques, de clients ou de leur propre organisation. Les résultats des inspections, quelle que soit la phase dans laquelle l'inspection intervient, sont des informations capitales pour la démonstration de la conformité des éléments inspectés. L'inspection intervient le plus souvent dans le cadre d'exigences réglementaires et portent sur des éléments ou systèmes dont la défaillance peut conduire à des conséquences graves en matière de santé, de sécurité des personnes, des biens, de protection de l'environnement, de loyauté des transactions. L'inspection se positionne dans un dispositif étendu impliquant différents acteurs externes qui interviennent, soit en amont (fournisseur de l'objet à inspecter, laboratoires d'essais et autres fournisseurs d'informations ...), soit en aval (utilisateur des résultats de l'inspection).

L'établissement de la confiance accordée aux organismes d'inspection repose donc sur une organisation respectant un cadre d'exigences fixé par la norme NF EN ISO/IEC 17020 associé à un référentiel dans lequel l'impartialité et l'intégrité sont des valeurs centrales. Cette confiance est renforcée dès lors que les activités d'inspection s'inscrivent dans le cadre d'une accréditation.

Le Cofrac, maillon de la chaîne d'évaluation de la conformité, évalue les organismes d'inspection accrédité ou candidats à l'accréditation sur la base des exigences du référentiel d'accréditation avec l'objectif de confirmer la valeur technique des prestations d'inspection réalisées et d'établir ou renforcer la confiance à accorder aux activités d'inspection « accréditées ». Les besoins en matière d'intégrité sont importants, c'est pourquoi il est nécessaire, au travers de ce document, de donner des recommandations qui permettent aux organismes d'inspection d'appréhender les risques de défauts d'intégrité à la hauteur des enjeux. Le Cofrac examinera lors des évaluations, les dispositions définies et l'application des mesures mises en œuvre par les organismes d'inspection en matière de prévention de maîtrise et de traitement des risques de défauts d'intégrité et de leurs conséquences. Néanmoins ces évaluations et les investigations qui en découlent n'ont pas pour finalité de se substituer aux actions de police administrative ou judiciaire pour l'application du droit.



## 6.2. Rappel des exigences applicables

Au niveau de l'organisation, la norme NF EN ISO/IEC 17020 introduit les exigences suivantes :

§ 4.1.1 : « Les activités d'inspection doivent être réalisées avec impartialité. »

§ 4.1.2 : « L'organisme d'inspection doit être responsable de l'impartialité de ses activités d'inspection et ne doit pas permettre que des pressions commerciales, financières ou d'autres types de pressions, compromettent l'impartialité. »

Au niveau du personnel, ces exigences sont précisées ainsi :

§ 6.1.12 : « L'ensemble du personnel de l'organisme d'inspection (qu'il soit interne ou externe) qui pourrait influencer les activités d'inspection doit agir de manière impartiale. »

Sur cette exigence, le document international d'application de la norme NF EN ISO/IEC 17020 (document ILAC P15 intégré dans le document Cofrac INS REF 02) apporte les éléments suivants :

§ 6.1.12a : « Il convient que l'organisme dispose de politiques et de procédures pour aider son personnel à identifier et à traiter les menaces ou les incitations commerciales, financières ou autres qui pourraient influencer son impartialité, qu'elles proviennent de l'intérieur ou de l'extérieur de l'organisme d'inspection. Il convient que ces procédures couvrent les modalités de signalement et d'enregistrement de tout conflit d'intérêts identifié par le personnel de l'organisme d'inspection. A noter toutefois que, même si des politiques et procédures peuvent définir les attentes par rapport à l'intégrité des inspecteurs, l'existence de tels documents ne prouve pas forcément la présence d'intégrité et d'impartialité requise par cet article. »

« Impartialité » et « Intégrité » sont des notions liées et interdépendantes. Bien que non explicitement introduite directement dans la norme NF EN ISO/IEC 17020, la notion d'« intégrité » des inspecteurs est présente dans le document ILAC P15. Les exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17020 en matière d'impartialité visent donc à prévenir, maîtriser et traiter les risques relatifs à l'intégrité de l'organisme, des inspecteurs, et plus généralement des personnes impliquées dans les activités d'inspection. Un « Code de déontologie » signé par le personnel d'un organisme d'inspection peut être un moyen de sensibiliser le personnel aux risques de défauts d'intégrité. Toutefois, des actions concrètes doivent être menées pour prouver l'effectivité et l'efficacité des moyens mis en œuvre pour garantir l'intégrité du personnel.

Considérant ces éléments, il est important de pouvoir accompagner les organismes d'inspection dans la prise en compte de ces problématiques en proposant des éléments de méthode pour identifier, prévenir, maîtriser et traiter les risques de défauts d'intégrité et leurs conséquences dans les activités d'inspection.

## 7. METHODE POUR PREVENIR, MAITRISER ET TRAITER LES RISQUES DE DEFAUTS D'INTEGRITE ET LEURS CONSEQUENCES DANS LES ACTIVITES D'INSPECTION

### 7.1. Identification des risques de défauts d'intégrité

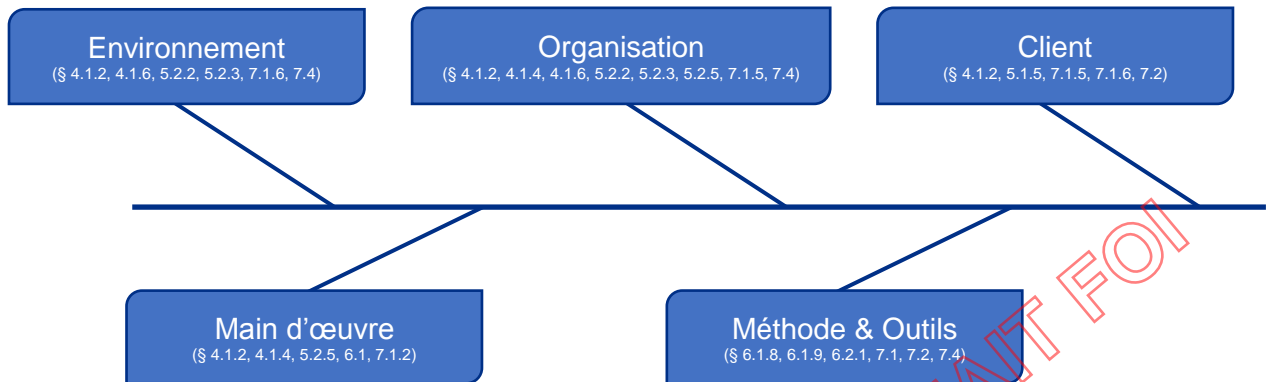
Identifier et évaluer régulièrement les risques de défauts d'intégrité interne, concernant les personnes impliquées dans les activités d'inspection et les organisations dans lesquelles elles évoluent est la première action nécessaire.

De plus, il est pertinent de considérer les risques associés à l'intervention des acteurs externes au dispositif d'inspection qu'ils interviennent en amont ou en aval.



Cette identification des risques peut se faire sur la base de la méthode d'analyse dite diagramme d'Ishikawa ci-après exposé.

Cette méthode repose sur l'analyse des différentes causes ou origines des risques en lien avec les enjeux ou contraintes externes auxquels le personnel de l'organisme d'inspection et les organisations dans lesquelles il évolue sont exposées.



Note : Dans le diagramme ci-dessus, sont rapportées les exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17020 avec lesquelles les enjeux ou contraintes externes sont liés.

L'annexe I présente un exemple d'identification des risques.

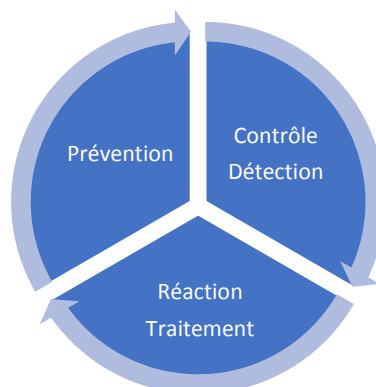
Il convient que cette identification des risques soit réalisée de manière globale en tenant compte de la complexité des organismes et de leurs objectifs. Il convient également qu'elle soit déclinée ou affinée pour chacune des activités d'inspection pour lesquelles l'organisme est accrédité. En effet, les contraintes et enjeux peuvent être variables selon les domaines, la nature des clients, l'environnement concurrentiel, l'organisation interne, les méthodes et les outils pouvant être différents.

Il convient que les résultats de cette identification des risques de défauts d'intégrité soient intégrés dans l'activité d'identification en continu des risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité de l'organisme d'inspection (§ 4.1.3 – NF EN ISO/IEC 17020). Lorsqu'il est procédé à la mise à jour de l'identification des risques, il convient de tenir compte des cas de fraudes déjà identifiés.

## 7.2. Prévention, détection et traitement des risques de défauts d'intégrité et de leurs conséquences

Sur la base de l'identification des risques de défauts d'intégrité, il convient que des dispositions et mesures de prévention et de traitement des risques, et des cas avérés, soient mises en œuvre par l'organisme d'inspection.

Il convient que ces dispositions et mesures s'articulent autour des trois axes suivants :





### 7.2.1. Prévention

En matière de prévention, l'identification des risques de défauts d'intégrité devrait conduire à la définition et à la mise en œuvre :

- D'actions de sensibilisation et de formation du personnel impliqué dans les activités d'inspection. Ces actions couvrent notamment la formalisation des droits et devoirs du personnel, la formation aux règles applicables, la connaissance de dispositifs d'alerte éventuels en cas de suspicion de fraude et la sensibilisation aux contrôles effectués et aux sanctions encourues.
- Des mesures d'ordre organisationnel visant à supprimer ou à minimiser les risques (organisation et moyens). Ces mesures peuvent porter, par exemple sur la sécurisation des processus d'élaboration des rapports, la mise en place d'indicateurs permettant la détection de signaux faibles, relatifs par exemple au nombre d'inspections par jour, au nombre ou à la nature des non-conformités ; la mise en place de dispositifs d'alerte, ...
- De mesures spécifiques pour la prévention des risques amont et aval. Ces mesures peuvent porter par exemple sur la définition de modalités de validation des informations fournies par des tiers (données du fabricant, rapports d'essais), la sécurisation des rapports d'inspection pour éviter leur falsification ou faciliter l'accès, pour les parties intéressées, aux informations portant sur la validité des documents émis, la gestion contractuelle (s'assurer de l'innocuité d'éventuelles obligations de résultats, pénalités léonines, ...).

Il convient que ces actions couvrent l'ensemble des facteurs susceptibles de conduire à un défaut d'intégrité (cf. § 6.1).

### 7.2.2. Contrôle et détection

Avec l'objectif de vérifier l'application des actions et mesures de prévention ainsi que les règles applicables, il convient qu'un programme de contrôles soit défini et mis en œuvre. Le contenu de ce programme et les modalités des contrôles devraient être adaptés, selon la nature des risques, à la taille de l'organisation et pour chaque activité d'inspection. Les contrôles peuvent porter par exemple sur l'application des dispositions relatives à la planification des inspections et à l'affectation des inspecteurs par activité, sur l'adéquation et l'application des temps d'intervention, sur la supervision de la chaîne complète de production des rapports ; ainsi que sur l'analyse des indicateurs de suivi d'activité (taux de refus, taux et nature des non-conformités par inspecteur, ...).

Concernant le contrôle associé aux risques amont, il convient que les dispositions opérationnelles relatives à la vérification de la validité des informations fournies par des tiers et utilisées dans le processus d'inspection (§ 7.1.6 – *NF EN ISO/IEC 17020*) soient adaptées, le cas échéant renforcées, et que leur application fasse l'objet d'un contrôle approprié.

Dans le cadre des dispositifs d'alertes, il convient que l'organisme veille à ce que les signalements sur des faits pouvant amener à soupçonner ou permettant d'identifier des cas de défaut d'intégrité soient remontés et analysés conformément aux dispositions prévues qui devraient garantir une indépendance de jugement. Les dispositifs d'alerte devraient être déconnectés des voies hiérarchiques.

D'autres dispositions opérationnelles telles que celles relatives à l'identification en continu des risques susceptibles de porter atteinte à l'impartialité (§ 4.1.3 – *NF EN ISO/IEC 17020*), à la surveillance de la compétence du personnel (§ 6.1.8 – *NF EN ISO/IEC 17020*) et à l'audit interne (§ 8.6 – *NF EN ISO/IEC 17020*) peuvent permettre d'identifier des dysfonctionnements dans l'application des mesures de prévention ou de contrôle des risques de défauts d'intégrité, voire mettre en évidence des cas avérés.





Il convient qu'un examen régulier de l'efficacité des moyens de contrôle et de détection des défauts d'intégrité soit réalisé et fasse partie de la revue de direction annuelle, par exemple en l'intégrant à l'examen du processus d'identification des risques d'impartialité, en en assurant la traçabilité.

### 7.2.3. Réaction et traitement

Il convient que des dispositions et mesures soient définies pour traiter de manière appropriée les défauts d'intégrité avérés ou les signalements relatifs à des situations avérées impliquant l'amont ou l'aval du processus d'inspection.

Dans le cadre de ces mesures, il convient que l'organisme analyse l'étendue des impacts et des conséquences de ces défauts d'intégrité sur les inspections réalisées. Toute situation rencontrée doit être traitée conformément aux dispositions relatives aux actions correctives et préventives (§ 8.7 & § 8.8 – *NF EN ISO/IEC 17020*) ou par un processus équivalent, en intégrant les éventuelles exigences de confidentialité pertinentes (données personnelles par exemple).

Cette analyse doit également conduire l'organisme à statuer sur la nécessité de signalement aux autorités réglementaires, au Cofrac, ou à la conduite d'une action en justice.

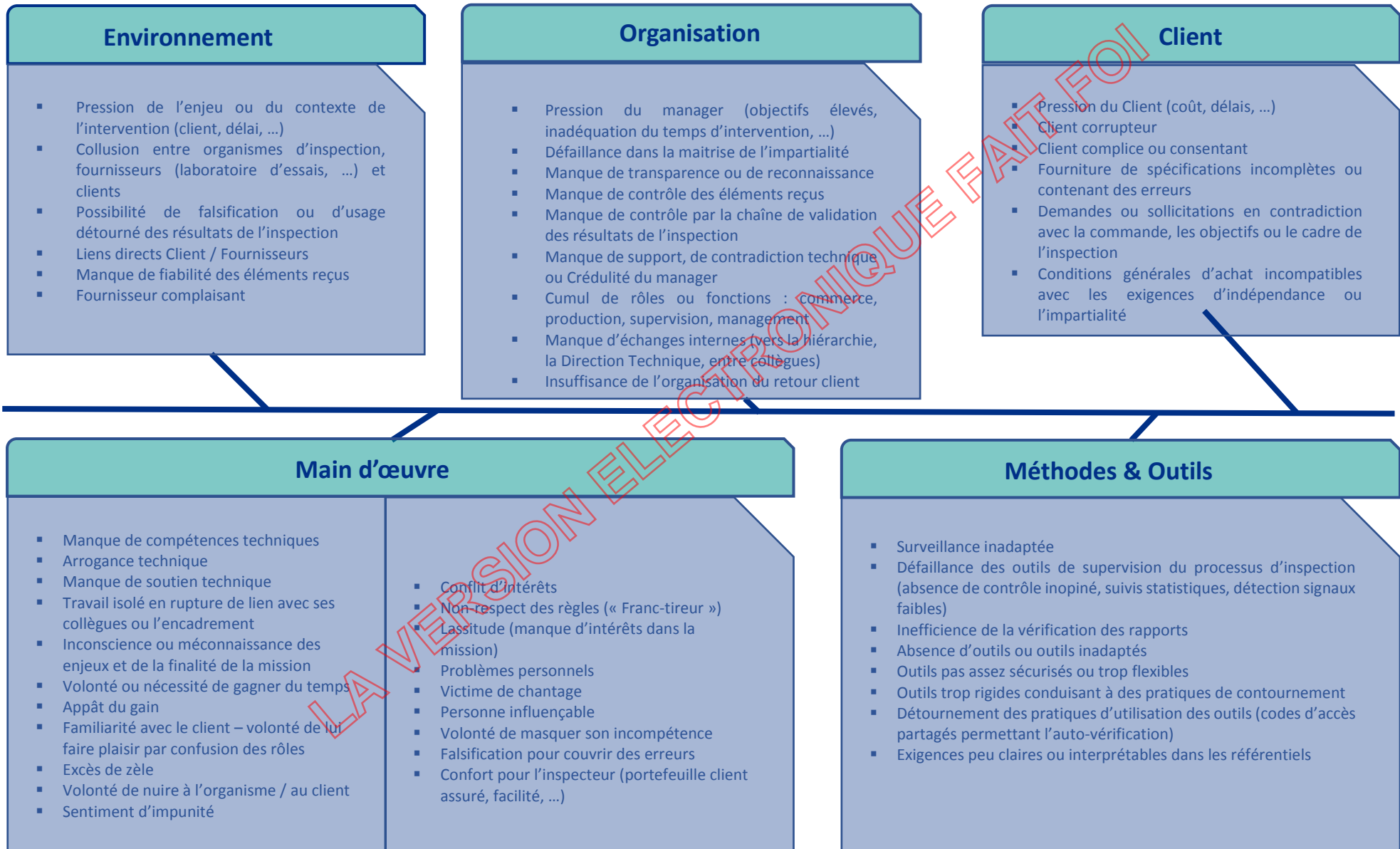
Il est également souhaitable que certaines situations de défauts d'intégrité soient portées à la connaissance des autres parties intéressées (organisations professionnelles, clients, ...).

L'annexe II présente des exemples d'actions de prévention, détection et traitement des risques en relation avec les contraintes externes auxquels le personnel de l'organisme d'inspection et les organisations dans lesquelles il évolue sont exposés.

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



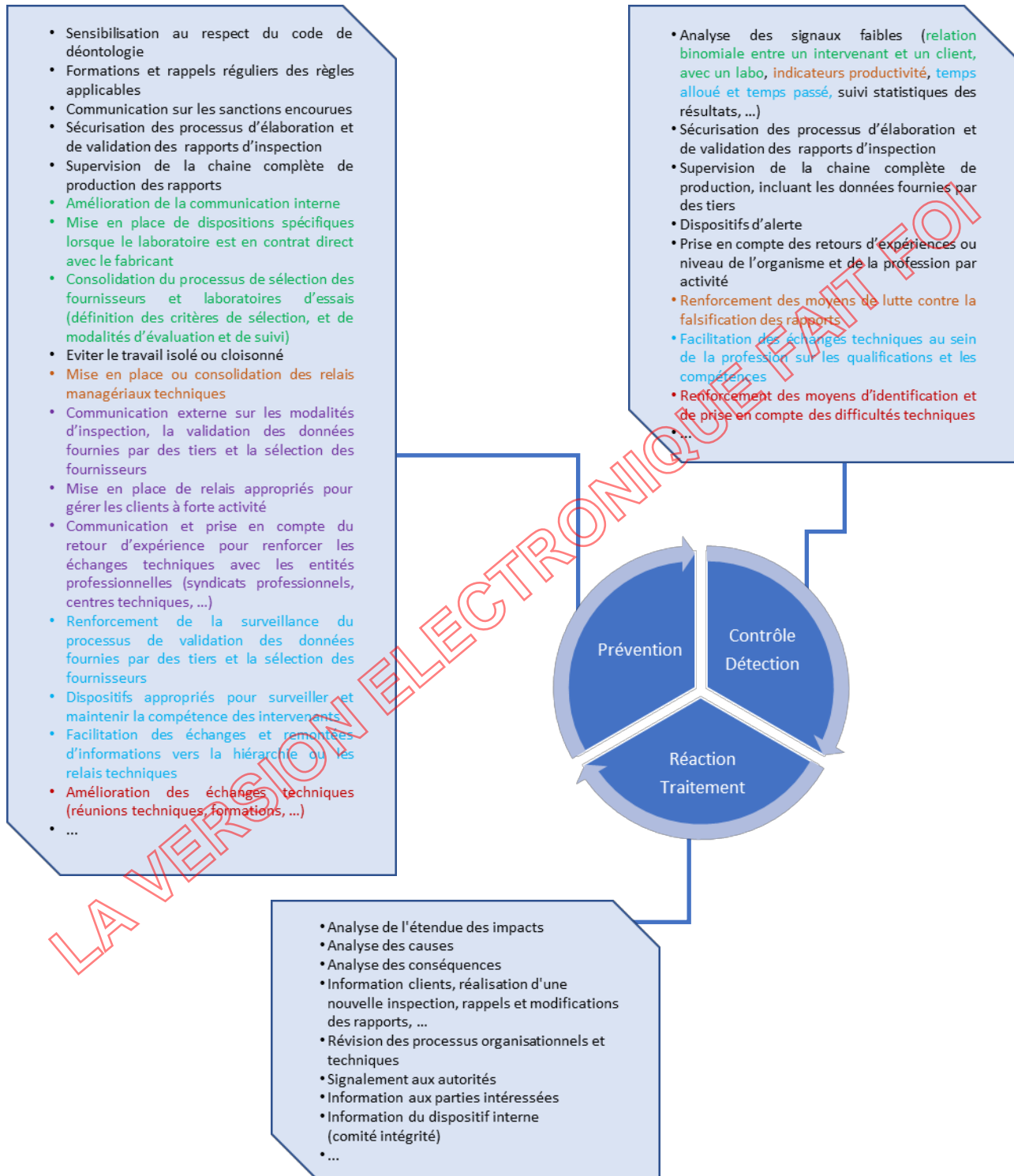
## Annexe I – Exemple d'analyse pour l'identification des risques de défauts d'intégrité





## Annexe II

### Exemples d'actions de prévention, contrôle, détection, et traitement des risques



Sont identifiées :

- En noir, les actions en relation avec les risques liés à l'ensemble des facteurs externes (environnement, organisation, client, main d'œuvre, méthodes & outils)
- En vert, les actions en relation avec les risques liés au facteur « environnement »
- En orange, les actions en relation avec les risques liés au facteur « organisation »
- En violet, les actions en relation avec les risques liés au facteur « client »
- En bleu ciel, les actions en relation avec les risques liés au facteur « main d'œuvre »
- En rouge, les actions en relation avec les risques liés au facteur « méthode & outils »