



# POLITIQUE DU DIAGNOSTIC D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

<sup>1</sup>  
**POLITIQUE**

DIFFUSION INTERNE

---

**Politique de diagnostic d'assurance qualité en  
entreprise et Valeur d'éthique et de déontologie du  
diagnostiqueur**

---

**Juillet 2023**

<b>TABLE DES MATIERES</b>
---------------------------

<b>I. – Objectifs et résultats attendus .....</b>	<b>3</b>
I.1 Objectifs .....	3
I.2 Résultats attendus .....	4
<b>II. – Exigences.....</b>	<b>5</b>
II.1 Responsabilités du Directeur Général (DG) .....	5
II.2 Responsabilités du Service en charge de la fonction du diagnostic d’assurance qualité en entreprise.....	6
II.3 Responsabilités de l’audit interne en matière de diagnostic d’assurance qualité en entreprise.....	8
II.4 Responsabilités de la fonction de diagnostic d’assurance qualité en entreprise.....	9
II.4.1 Planification des travaux du diagnostic d’assurance qualité en entreprise.....	10
II.4.2 Réalisation de la mission du diagnostic d’assurance qualité en entreprise .....	10
II.4.3 Contenu du rapport .....	10
II.5 Organisation et moyens du service en charge de la fonction du diagnostic d’assurance qualité en entreprise .....	10
II.5.1 Le responsable du service.....	11
II.5.2 Le recrutement du personnel et la formation .....	11
II.5.3 Les moyens et outils de la structure .....	11
II.5.4 Programme d’assurance et d’amélioration qualité .....	12
II.5.5 Le Rapport Annuel de Performance .....	12
<b>III. – Révision de la politique de diagnostic qualité en entreprise.....</b>	<b>12</b>
<b>IV. – Date d’approbation et d’entrée en vigueur .....</b>	<b>13</b>
<b>V. – Annexe 1 - Valeur d’éthique et de déontologie du diagnostiqueur d’assurance qualité en entreprise .....</b>	<b>14</b>
Introduction .....	14
Champ d’application et caractère obligatoire .....	14
Principes.....	15
1. Intégrité :.....	15
2. Objectivité :.....	15
3. Confidentialité :.....	15
4. Compétence : .....	15
Règles de conduite.....	15
1. Intégrité .....	15
2. Objectivité.....	15
3. Confidentialité .....	16
4. Compétence.....	16
Comportements personnels.....	16

---

## I. – OBJECTIFS ET RESULTATS ATTENDUS

---

### I.1 Objectifs

Dans la perspective d'être une douane moderne, leader au service de la compétitivité économique, la DGD s'est engagée à initier un changement de paradigme d'une conformité à la réglementation forcée par la répression et le contrôle douaniers, vers une conformité fondée sur la gestion de la relation client et l'incitation de la part de la douane à la conformité systémique et volontaire des entreprises. Le cadre de conformité volontaire s'inscrit dans une approche holistique de la stratégie d'analyse et de gestion des risques douaniers, qui prend désormais en compte la connaissance des capacités organisationnelle et motivation des entreprises à la conformité réglementaire.

Le traitement des risques douaniers impliquent d'une part des mesures incitatives d'accompagnement et de soutien à la conformité et d'autre part, des mesures effectivement dissuasives pour ceux qui choisissent délibérément de rester dans l'irrégularité. A cette fin, la DGD a constitué une équipe projet pour la mise en œuvre d'un cadre de conformité volontaire au sein de la DGD par note de service 183/MBPE/DGD du 26/09/ 2022. La connaissance de l'utilisateur/client des services de la douane devient le cœur du métier de douanier. Aujourd'hui, la fonction d'inspection douanière en entreprises s'entend et reste centrée sur le contrôle douanier dans le but de détecter les fraudes et les sanctionner. Afin de comprendre les motivations de l'utilisateur/client à la fraude et de l'accompagner dans l'amélioration de son respect de la loi douanière, il est essentiel que toute activité de contrôle douanier soit appuyée préalablement par un diagnostic systémique organisationnel et fonctionnel de l'entreprise. Ce diagnostic vise à déterminer et évaluer la capacité de conformité volontaire de l'entreprise ainsi que les facteurs motivationnels qui peuvent influencer et expliquer son comportement au regard du respect à la loi douanière.

A date, cette fonction de diagnostic d'assurance qualité de l'entreprise orientée vers la conformité réglementaire n'existe pas dans la structure de la DGD ni dans le catalogue des services de la douane au public.

L'objectif de la présente politique est de veiller à ce que la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise soit réalisée de façon professionnelle, objective, et indépendante et permette de comprendre les motivations de l'utilisateur/client à la fraude et de l'accompagner dans l'amélioration de ses performances et de son respect à la loi douanière.

## **I.2 Résultats attendus**

La politique de diagnostic d'assurance qualité en entreprise vise ainsi à instaurer un cadre de gouvernance pour la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise au sein de la DGD, dans le but d'instaurer de bonnes pratiques de gestion et de contribuer à l'amélioration de la conformité volontaire des entreprises/usagers/clients.

Cette fonction de diagnostic d'assurance qualité en entreprise contribuera à construire un changement de paradigme pour faire passer l'Administration des douanes d'une culture fondée sur le contrôle et la répression, à une culture axée sur le service et la gestion de la relation client de façon à créer un environnement dans lequel le client, afin d'être mieux servi, se conforme volontairement aux règles douanières.

À cette fin, les résultats attendus sont les suivants :

- a. promouvoir le rôle de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise comme activité d'appui à la gouvernance et à la gestion du cadre de conformité volontaire et de connaissance client ;
- b. mettre en place et consolider la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise ;
- c. favoriser l'indépendance et l'objectivité de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise vis-à-vis des entreprises diagnostiquées ainsi que des autres parties prenantes internes et/ou externes ;
- d. s'assurer que le Directeur Général dispose d'une information pertinente et fiable en matière du diagnostic d'assurance qualité en entreprise obtenue des entreprises au moment opportun et sous une forme facilitant son utilisation.

---

## II. – EXIGENCES

---

### II.1 Responsabilités du Directeur Général (DG)

Le DG a les responsabilités suivantes à l'égard de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise :

- veiller à ce que les ressources humaines, matérielles et financières de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise soient suffisantes pour répondre aux besoins et allouer les ressources nécessaires au maintien et au développement de la compétence des diagnostiqueurs ;
- conférer au Service en charge de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise toute l'indépendance nécessaire à la réalisation de son mandat ;
- s'assurer que le Service en charge de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise ait un accès direct et non restreint à lui-même ;
- s'assurer que le Service en charge de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise ait un accès direct et non restreint à tous les agents de l'organisation, bases de données, systèmes informatiques, informations, explications et à toute autre documentation nécessaire à la réalisation de ses travaux auprès des entreprises ;
- veiller à ce qu'une réponse officielle soit formulée à la suite des recommandations découlant des missions du diagnostic d'assurance qualité en entreprise et que des mesures de suivi soient attribuées et mises en œuvre en temps opportun ;
- veiller à ce que les rapports du diagnostic d'assurance qualité en entreprise achevés soient transmis à l'Entreprise/Usager/client, dans les délais prescrits.

## **II.2 Responsabilités du Service en charge de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise**

Le Service en charge de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise doit disposer de toute l'indépendance nécessaire à l'exercice de sa fonction. À ce titre, il :

- a. a un accès direct et non restreint au DG ;
  - b. assiste aux réunions organisées en lien avec la politique de conformité volontaires, les activités de diagnostics d'assurance qualité en entreprise et a libre accès aux personnes ressources ;
- s'assure qu'il ne subit aucune ingérence lors de la définition de son périmètre, de la réalisation des missions et de la communication des résultats.
  - élabore et applique le cadre de référence de gestion de la fonction (politique, charte) et s'assure de sa mise à jour périodique.
  - gère l'activité du diagnostic d'assurance qualité en entreprise de façon à garantir qu'elle apporte une valeur ajoutée. À cette fin, il :
    - a. applique le Cadre de référence établi, en concordance avec les objectifs de la présente politique ;
    - b. s'assure que les diagnostiqueurs possèdent les qualifications ainsi que les compétences pertinentes et qu'ils ont la possibilité de maintenir et de développer leurs compétences en matière de diagnostic d'assurance qualité en entreprise ;
    - c. élabore et communique pour approbation du DG un plan pluriannuel et annuel de diagnostic, les besoins en ressources ainsi que tout changement important susceptible d'intervenir en cours d'exercice ;
    - d. communique les résultats du programme d'assurance et d'amélioration qualité au DG ;
  - met en œuvre le plan pluriannuel du diagnostic d'assurance qualité en entreprise.

- transmet les résultats des travaux de mission de diagnostic à la l'entreprise diagnostiquée et au DG.
- met en place un processus de suivi des recommandations afin de s'assurer que les mesures ont effectivement été mises en œuvre (prestations de service dédiée à effectuer par la Douane, etc.).
- prépare annuellement un rapport d'activités qu'il transmet au DG .

Le Service en Charge de la Fonction du Diagnostic d'Assurance Qualité en Entreprise (DAQE) est responsable de :

- l'application des valeurs d'éthique et de déontologie, notamment, des principes d'intégrité, d'objectivité, de confidentialité et de compétence (voir annexe 1) ;
- l'organisation et du pilotage des missions diagnostics d'Assurance Qualité en entreprise, ainsi que de ses besoins en ressources ;
- la préparation le programme annuel de diagnostic d'Assurance Qualité en entreprise des entreprises ;
- la définition et la mise à jour du référentiel du diagnostic ;
- la mise en œuvre de la politique de diagnostic d'assurance qualité en entreprise ;
- la formalisation de la méthodologie de diagnostic (documents et présentation standard à utiliser) ;
- la conduite de missions demandées.

Le Responsable du Service en Charge de la Fonction du Diagnostic d'Assurance Qualité en Entreprise doit notamment :

- signaler les problèmes importants liés au processus d'évaluation des Entreprises, ainsi que les améliorations susceptibles d'être apportées ;
- tenir régulièrement informés sa hiérarchie et le DG de l'avancement et du suivi des résultats du programme annuel de DAQE et leur indiquer si les ressources affectées à la fonction sont suffisantes.

### **II.3 Responsabilités de l'audit interne en matière de diagnostic d'assurance qualité en entreprise**

L'audit interne (assuré par la Division Audit interne de la DGD) est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations et lui apporte ses conseils pour l'améliorer.

L'audit interne s'assure que les dispositifs de contrôle interne d'une organisation sont efficaces.

A ce titre, l'activité d'audit interne aidera le Service en charge du Diagnostic d'assurance qualité en entreprise à atteindre ses objectifs en évaluant ses processus et procédures, par une approche systématique et méthodique en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité.

Le rôle de l'audit interne peut inclure les responsabilités suivantes :

- ❖ **Évaluation de la conformité du service** : Le service d'audit interne peut évaluer si le service de diagnostic d'assurance qualité en entreprise respecte les normes, les politiques et les procédures internes de la DGD. Cela implique de vérifier si le service fonctionne conformément aux objectifs fixés, s'il respecte les délais et s'il applique les bonnes pratiques de diagnostic.
- ❖ **Évaluation de l'efficacité du service** : Le service d'audit interne peut évaluer l'efficacité du service de diagnostic d'assurance qualité en entreprise (DAQE) en termes de résultats obtenus, de valeur ajoutée fournie à l'entreprise cliente et d'amélioration continue des pratiques de conformité et de qualité. Cela peut inclure l'évaluation de la pertinence des recommandations formulées, de la qualité des rapports produits et de la mise en œuvre des prestations dédiées recommandées ou proposées.
- ❖ **Évaluation des compétences et des ressources** : Le service d'audit interne peut évaluer les compétences et les ressources du service de diagnostic d'assurance qualité en entreprise. Cela comprend l'évaluation de la formation et de l'expérience des diagnostiqueurs, de leur compréhension du référentiel de DAQE, des réglementations douanières et des normes de conformité volontaire, ainsi que de la disponibilité des ressources nécessaires pour mener à bien les missions de diagnostics.



- ❖ **Vérification de l'indépendance et de l'objectivité** : Le service d'audit interne peut vérifier l'indépendance et l'objectivité du service de diagnostic d'assurance qualité. Cela implique d'évaluer les conflits d'intérêts potentiels, les mesures prises pour assurer l'impartialité des diagnostiqueurs, et l'existence de mécanismes de contrôle interne pour garantir la qualité et l'intégrité des évaluations réalisées.
- ❖ **Suivi des recommandations et des actions de réalisation des prestations dédiées** : Le service d'audit interne peut suivre la procédure de mise en œuvre des recommandations formulées par le Service de diagnostic d'assurance qualité en entreprise aux clients. Cela implique de s'assurer que les recommandées/suggestions ainsi que les propositions de prestations dédiées<sup>1</sup> sont mises en place de manière appropriée, que les délais sont respectés et que les résultats attendus sont atteints.

Le service d'audit interne joue un rôle essentiel dans l'évaluation du service de diagnostic d'assurance qualité en entreprise, en s'assurant de son efficacité, de sa conformité aux normes et aux politiques internes, ainsi que de son objectivité et de son indépendance. Il contribue à renforcer les pratiques de diagnostic d'assurance qualité en entreprise et à soutenir l'amélioration continue de la conformité et de la qualité au sein de la DGD et des entreprises diagnostiquées.

#### **II.4 Responsabilités de la fonction de diagnostic d'assurance qualité en entreprise**

Dans le cadre de la conformité volontaire, la première phrase correspondant à administrer un questionnaire de filtrage pour déterminer les entreprises qui sont pertinentes à diagnostiquer selon leur capacité à être conforme à la réglementation douanière.

Pour ce faire, nous utilisons un questionnaire de filtrage en deux phases.

La première phase consiste à administrer un questionnaire initial, comprenant un ensemble de questions. Si une entreprise répond positivement à plus de 50% de ces questions avec des éléments probants solides, elle sera éligible pour une évaluation supplémentaire.

Dans la deuxième phase, nous évaluons la pertinence des éléments probants et des fichiers joints fournis par les entreprises qui ont déjà passé la première étape.

Cette évaluation permet de classer les entreprises en trois catégories distinctes :

---

<sup>1</sup> Devant être offerte par la DGD

- Catégorie "rouge" : celles qui ne sont pas définitivement à diagnostiquer pour le moment ;
- Catégorie "jaune": celles qui pourraient l'être, si elles faisaient quelques améliorations légères ;
- Catégorie "verte": celles qui montrent définitivement qu'elles sont en mesure et sont pertinentes pour être diagnostiquées.

A l'issue du résultat de ce questionnaire, les entreprises classées dans la catégorie « verte » feront l'objet d'une planification pluriannuel et annuel de diagnostic d'assurance qualité en entreprise.

#### **II.4.1 Planification des travaux du diagnostic d'assurance qualité en entreprise**

Le plan pluriannuel de diagnostic d'assurance qualité en entreprise est fondé sur les priorités cohérentes avec des objectifs de la DGD et la connaissance des clients de la DGD et les catégoriser selon leur prédisposition organisationnelle et motivationnelle à se conformer aux réglementations fiscales et douanières. Il doit faire l'objet d'une mise à jour annuelle.

#### **II.4.2 Réalisation de la mission du diagnostic d'assurance qualité en entreprise**

Une mission distincte est conduite pour chacun des travaux retenus dans le plan. La notification de mission précise notamment les objectifs, l'étendue, la durée, l'échéancier et les ressources qui y sont affectées.

Les diagnostiqueurs en entreprise recueillent, analysent, apprécient et documentent les informations fiables, pertinentes et nécessaires à l'atteinte des objectifs de la mission.

Chaque mission fait l'objet d'une supervision adéquate en vue de garantir la qualité des travaux et l'atteinte des objectifs.

#### **II.4.3 Contenu du rapport**

Le rapport produit à la suite d'une mission du diagnostic d'assurance qualité en entreprise décrit les objectifs, les critères d'évaluation, l'étendue et la portée des travaux ainsi que les constatations, les conclusions, les recommandations, le plan d'accompagnement à la conformité volontaire, le cas échéant, et les autres informations pertinentes.

### **II.5 Organisation et moyens du service en charge de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise**

### **II.5.1 Le responsable du service**

Le Chef de Service élabore, oriente, organise, surveille, planifie et administre le plan et le budget du service diagnostic d'assurance qualité en entreprise approuvés par la DG et sous la supervision du DCQP.

Le Chef de Service doit avoir les compétences suivantes :

- Qualités relationnelles
- Maîtrise des outils et techniques d'audit
- Maîtrise des normes d'audit interne, et
- Divers domaines de compétences dont le métier.

Le Chef de Service doit être qualifié pour établir les règles et procédures fournissant un cadre à l'activité de diagnostic d'assurance qualité en entreprise.

### **II.5.2 Le recrutement du personnel et la formation**

Le Chef de Service ou de Section doit veiller au recrutement de collaborateurs pour doter la DGD d'une fonction de diagnostic d'assurance qualité en entreprise de manière à maximiser l'efficacité et obtenir toutes les compétences nécessaires au bon déroulement de sa mission et en adéquation avec son budget. Il doit chercher à faire recruter des personnes possédant une formation et un savoir-faire dans un certain nombre de domaines dont : le métier de la DGD notamment la connaissance des mécanismes de fraudes, les normes et référentiels de management, la comptabilité, les techniques de communication, la communication financière, les systèmes d'information, les activités opérationnelles, la gestion des risques, le contrôle interne, les lois et règlements applicables et diverses connaissances applicables au secteur d'activité.

Le développement des ressources humaines passe forcément par une formation ou le tutorat. Par conscience professionnelle, les diagnostiqueurs doivent actualiser leurs connaissances du domaine et leurs compétences en matière d'audit et d'assurance qualité.

### **II.5.3 Les moyens et outils de la structure**

L'allocation des ressources est importante dans la mise en œuvre du plan de diagnostic. Il appartient au Chef de Service de veiller à ce que les ressources

affectées à cette activité et validées par le DG soient adéquates et suffisantes et mises en œuvre de manière efficace pour réaliser le plan de diagnostic approuvé.

Le Chef de Service doit évaluer les ressources financières requises pour atteindre les objectifs, car le budget influence et est influencé par chacune des tâches effectuées.

#### **II.5.4 Programme d'assurance et d'amélioration qualité**

Le Service diagnostic d'assurance qualité en entreprise poursuivra un programme d'assurance et d'amélioration de la qualité portant sur tous les aspects de l'activité de diagnostic d'assurance qualité en entreprise. Il devra également apprécier l'efficacité et l'efficience de l'activité de diagnostic et recenser les possibilités d'amélioration.

Le Chef de Service rendra compte au DG du programme du diagnostic d'assurance qualité en entreprise en matière d'assurance et d'amélioration de la qualité, ainsi que des résultats des évaluations internes périodiques.

#### **II.5.5 Le Rapport Annuel de Performance**

Le rapport d'activités adressé au DG de la Douane contient notamment un état de situation de la réalisation du plan pluriannuel et annuel. Il fait le point des travaux du diagnostic d'assurance qualité en entreprise menés au sein des entreprises durant l'année et rend compte de la performance de la fonction du diagnostic d'assurance qualité en entreprise.

Des indicateurs de performance du diagnostic d'assurance qualité en entreprise sont définis.

---

### **III. – REVISION DE LA POLITIQUE DE DIAGNOSTIC QUALITE EN ENTREPRISE**

---

L'initiative de la révision de la Politique de diagnostic qualité en entreprise relève de la DCQP, ou de la Division du Contrôle Interne et soumise à l'approbation du DG.

---

**IV. – DATE D'APPROBATION ET D'ENTREE EN VIGUEUR**

---

La présente politique a été approuvée le ..... 2023 et entre en vigueur à partir de cette date.

Abidjan le ...../2023

Le Directeur Général

---

## V. – ANNEXE 1 - VALEUR D'ÉTHIQUE ET DE DEONTOLOGIE DU DIAGNOSTIQUEUR D'ASSURANCE QUALITE EN ENTREPRISE

---

### Introduction

L'activité de diagnostic d'assurance qualité dans les entreprises/clients/usagers est exercée par les diagnostiqueurs de la DGD. Agents de l'État, ces acteurs sont régis à la fois par le statut général de la fonction publique et les statuts particuliers propres à ce corps. La présente Valeur d'éthique et de déontologie vient en complément de ces dispositions et a pour but de promouvoir une culture de l'éthique au sein de la profession (personnes et entités réalisant des activités de diagnostic d'assurance qualité).

Compte tenu de la confiance placée en la fonction de diagnostic assurance qualité en entreprise pour donner une assurance objective sur les capacités organisationnelles et les motivations des entreprises à la conformité à la réglementation douanière, il est nécessaire que la structure en charge de cette activité se dote de tel recueil de valeur.

Les Valeurs d'éthique et de déontologie inclut deux composantes essentielles :

1. Des principes pertinents pour la profession et pour la pratique en matière d'assurance qualité ;
2. Des règles de conduite décrivant les normes de comportement attendues des Diagnostiqueurs. Ces règles sont une aide à la mise en œuvre pratique des principes, du règlement interne de la Douane et de l'administration, et ont pour but de guider la conduite éthique des Diagnostiqueurs.

On désigne par « Diagnostiqueur » les personnes proposant des services d'évaluation des niveaux de capacités organisationnelles et de motivations des entreprises à la conformité réglementaire entrant dans le cadre du Diagnostic d'Assurance Qualité en entreprise.

### Champ d'application et caractère obligatoire

Les Valeurs d'éthique et de déontologie s'appliquent aux personnes qui fournissent des services diagnostic d'assurance qualité en entreprise pour le compte de la DGD.

Toute violation des dispositions du présent document par des personnes exerçant des activités de diagnostic d'assurance qualité fera l'objet d'une évaluation et sera traitée par le Responsable de la fonction diagnostic d'assurance qualité en entreprise et/ou par les Autorités hiérarchiques concernées, conformément aux lois et règlements en vigueur.

Les Règles de conduite énoncées dans le recueil de valeur d'éthique et de déontologie ne sont pas exhaustives. Le fait qu'un comportement donné n'y figure pas ne l'empêche pas d'être inacceptable ou déshonorant ou encore jeter du discrédit sur la profession et peut donc entraîner une action disciplinaire à l'encontre de la personne qui s'en est rendu coupable.

## **Principes**

Il est attendu des Diagnostiqueurs qu'ils respectent et appliquent les principes suivants :

### **1. Intégrité :**

L'intégrité des diagnostiqueurs est à la base de la confiance et de la crédibilité accordées à leur jugement.

### **2. Objectivité :**

Les diagnostiqueurs montrent le plus haut niveau d'objectivité professionnelle en collectant, évaluant et communiquant les informations relatives à l'activité ou au processus examiné. Les diagnostiqueurs évaluent de manière équitable tous les éléments pertinents et ne se laissent pas influencer dans leur jugement par leurs propres intérêts ou par autrui.

### **3. Confidentialité :**

Les diagnostiqueurs respectent la valeur et la propriété des informations qu'ils reçoivent ; ils ne divulguent ces informations qu'avec les autorisations requises, à moins qu'une obligation légale ou professionnelle ne les oblige à le faire.

### **4. Compétence :**

Les diagnostiqueurs utilisent et appliquent les connaissances, les savoir-faire et expériences requis pour la réalisation de leurs travaux.

## **Règles de conduite**

### **1. Intégrité**

Les diagnostiqueurs :

- 1.1. Doivent accomplir leurs missions avec honnêteté, diligence et responsabilité.
- 1.2. Doivent respecter la loi et faire les révélations requises par les lois et les règles de la profession.
- 1.3. Ne doivent pas sciemment prendre part à des activités illégales ou s'engager dans des actes déshonorants pour la profession ou leur organisation.
- 1.4. Doivent respecter et contribuer aux objectifs éthiques et légitimes de leur organisation.

### **2. Objectivité**

Les diagnostiqueurs :

- 1.5. Ne doivent pas prendre part à des activités ou établir des relations qui pourraient compromettre ou risquer de compromettre le caractère impartial de leur jugement. Ce principe vaut également pour les activités ou relations d'affaires qui pourraient entrer en conflit avec les intérêts de leur organisation.
- 1.6. Ne doivent rien accepter qui pourrait compromettre ou risquer de compromettre leur jugement professionnel.

- 1.7. Doivent révéler tous les faits matériels dont ils ont connaissance et qui, s'ils n'étaient pas révélés, auraient pour conséquence de fausser le rapport sur les activités examinées.

### **3. Confidentialité**

Les diagnostiqueurs :

- 1.8. Doivent utiliser avec prudence et protéger les informations recueillies dans le cadre de leurs activités.
- 1.9. Ne doivent pas utiliser ces informations pour en retirer un bénéfice personnel, ou d'une manière qui contreviendrait aux dispositions légales ou porterait préjudice aux objectifs éthiques et légitimes de leur organisation.

### **4. Compétence**

Les diagnostiqueurs :

- 1.10. Ne doivent s'engager que dans des travaux pour lesquels ils ont les connaissances, le savoir-faire et l'expérience nécessaires.
- 1.11. Doivent réaliser leurs travaux de diagnostic d'assurance qualité entreprise dans le respect des *Référentiels de diagnostic assurance qualité en entreprise*.
- 1.12. Doivent toujours s'efforcer d'améliorer leur compétence, l'efficacité et la qualité de leurs travaux.

## **Comportements personnels**

Il convient que les diagnostiqueurs possèdent les qualités personnelles nécessaires pour leur permettre d'agir en accord avec les principes de l'audit décrits à l'Article 4 de la norme ISO 19011v2018. Il convient que les diagnostiqueurs se comportent professionnellement pendant la réalisation des activités de Diagnostic d'Assurance Qualité en entreprise. Les comportements professionnels souhaités consistent à être :

1. **Intègres** : c'est-à-dire justes, attaches à la vérité, sincères, honnêtes et discrets ;
2. **Ouverts d'esprit** : c'est-à-dire soucieux de prendre en considération des idées ou des points de vue différents ;
3. **Diplomates**, c'est-à-dire faisant preuve de tact et d'habileté dans les relations avec les autres ;
4. **Observateurs**, c'est-à-dire activement attentifs à l'environnement physique et aux activités associées ;
5. **Perspicaces**, c'est-à-dire appréhendant instinctivement et capables de comprendre les situations ;
6. **Polyvalents**, c'est-à-dire ayant de la facilité à s'adapter à différentes situations ;
7. **Tenaces**, c'est-à-dire persévérants et concentrés sur l'atteinte des objectifs ;
8. **Capables de décision**, c'est-à-dire capables de tirer en temps voulu des conclusions fondées sur un raisonnement et une analyse logiques ;
9. **Autonomes**, c'est-à-dire sachant agir et travailler de son propre chef tout en établissant des relations efficaces avec les autres ;



10. **Capables d'agir avec courage**, c'est-à-dire capables d'agir de manière responsable et déontologique même si les actions entreprises peuvent ne pas toujours être appréciées et parfois donner lieu à un désaccord ou une confrontation ;
11. **Ouverts aux améliorations**, c'est-à-dire sachant tirer des enseignements des situations ;
12. **Ouverts aux différences culturelles**, c'est-à-dire sachant observer et respecter les traditions culturelles de l'auditée (entreprise diagnostiquée) ;
13. **Acteurs en équipe**, c'est-à-dire sachant travailler en parfaite collaboration avec des tiers, y compris les membres de l'équipe d'audit et le personnel de l'auditée.