ICS: 03.120.20

norme belge enregistrée

NBN EN ISO/IEC 17021

2e éd., avril 2007

Indice de classement: X 30

Evaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management (ISO/IEC 17021:2006)

Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen uitvoeren (ISO/IEC 17021:2006)

Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (ISO/IEC 17021:2006)

Autorisation de publication: 03 novembre 2006

Remplace NBN EN 45012 (1998).

La présente norme européenne EN ISO/IEC 17021:2006 a le statut d'une norme belge.

La présente norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français).

standards for .be

Bureau de Normalisation - Avenue de la Brabançonne 29 - 1000 Bruxelles - Belgique
Tél: +32 2 738 01 12 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be
Banque 000-3255621-10 IBAN BE41 0003 2556 2110 BIC BPOT BEB1 TVA: BE 0880.857.592

© NBN 2007

Prix: groupe 22

ICS: 03.120.20

Geregistreerde Belgische norm

NBN EN ISO/IEC 17021

2e uitg., april 2007

Normklasse: X 30

Conformiteitsbeoordeling - Eisen voor instellingen die audits en certificatie van managementsystemen uitvoeren (ISO/IEC 17021:2006)

Evaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management (ISO/IEC 17021:2006)

Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (ISO/IEC 17021:2006)

Toelating tot publicatie: 03 november 2006

Vervangt NBN EN 45012 (1998).

Deze Europese norm EN ISO/IEC 17021:2006 heeft de status van een Belgische norm.

Deze Europese norm bestaat in drie officiële versies (Duits, Engels, Frans).

Bureau voor Normalisatie Brabançonnelaan 29 B-1000 Brussel België
Tel: +32 2 738 01 12 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be
Bank 000-3255621-10 IBAN BE41 0003 2556 2110 BIC BPOT BEB1 BTW: BE 0880.857.592

© NBN 2007

Prijsgroep: 22

NORME EUROPÉENNE

EUROPÄISCHE NORM

EUROPEAN STANDARD

EN ISO/IEC 17021

Septembre 2006

ICS 03.120.20

Remplace EN 45012:1998

Version Française

Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management (ISO/IEC 17021:2006)

Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren (ISO/IEC 17021:2006)

Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (ISO/IEC 17021:2006)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN/CENELEC le 14 août 2006.

Les membres du CEN/CENELEC sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne. Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion ou auprès des membres du CEN/CENELEC.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN/CENELEC dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN/CENELEC sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

Centre de Gestion du CEN:
rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles

Secrétariat Central du CENELEC:
rue de Stassart, 35 B-1050 Bruxelles

© 2006 CEN/CENELEC Tous droits d'exploitation sous quelque forme et de quelque manière que ce soit réservés dans le monde entier aux membres nationaux du CEN et aux membres du CENELEC.

Réf. n° EN ISO/IEC 17021:2006 F

Avant-propos

Le présent document (EN ISO/IEC 17021:2006) a été élaboré par CASCO "Comité pour l'évaluation de la conformité" en collaboration avec le comité technique CEN/CLC/TC 1 "Criteria for conformity assessment bodies" dont le secrétariat est tenu par le SN.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en mars 2007, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en mars 2007.

Le présent document remplace l'EN 45012:1998.

Selon le Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette norme européenne en application: Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

Notice d'entérinement

Le texte de l'ISO/IEC 17021:2006 a été approuvé par le CEN comme EN ISO/IEC 17021:2006 sans aucune modification.

NORME INTERNATIONALE

ISO/CEI 17021

Première édition
2006-09-15

Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management

Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

Numéro de référence
ISO/CEI 17021:2006(F)

© ISO 2006

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

© ISO 2006

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax. + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos iv

Introduction v

1 Domaine d'application 1

2 Références normatives 1

3 Termes et définitions 2

4 Principes 2
4.1 Généralités 2
4.2 Impartialité 3
4.3 Compétence 3
4.4 Responsabilité 3
4.5 Transparence 4
4.6 Confidentialité 4
4.7 Traitement des plaintes 4

5 Exigences générales 4
5.1 Domaine juridique et contractuel 4
5.2 Gestion de l'impartialité 5
5.3 Responsabilité et situation financière 6

6 Exigences structurelles 6
6.1 Organisation et direction 6
6.2 Comité pour la préservation de l'impartialité 7

7 Exigences relatives aux ressources 8
7.1 Compétence de la direction et du personnel 8
7.2 Personnel intervenant dans les activités de certification 8
7.3 Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels 9
7.4 Enregistrements relatifs au personnel 9
7.5 Externalisation 9

8 Exigences relatives aux informations 10
8.1 Informations accessibles au public 10
8.2 Documents de certification 10
8.3 Répertoire des clients certifiés 11
8.4 Référence à la certification et utilisation des marques 11
8.5 Confidentialité 12
8.6 Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients 13

9 Exigences relatives aux processus 14
9.1 Exigences générales 14
9.2 Évaluation et certification initiales 16
9.3 Activités de surveillance 18
9.4 Renouvellement de la certification 20
9.5 Audits particuliers 20
9.6 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification 21
9.7 Appels 21
9.8 Plaintes 22
9.9 Enregistrements relatifs aux demandeurs et aux clients 23

10 Exigences relatives au système de management des organismes de certification 24
10.1 Options 24
10.2 Option 1: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001 24
10.3 Option 2: Exigences générales relatives au système de management 24

Bibliographie 28

© ISO 2006 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux. Dans le domaine de l'évaluation de la conformité, le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO) est responsable du développement de Normes internationales et de Guides.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

Les projets de Normes internationales sont soumis aux organismes nationaux pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des organismes nationaux votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO/CEI 17021 a été élaborée par le *comité ISO pour l'évaluation de la conformité* (CASCO).

Le projet a été soumis aux organismes nationaux de l'ISO et de la CEI pour vote et a été approuvé par les deux organisations.

Cette première édition de l'ISO/CEI 17021 annule et remplace le Guide ISO/CEI 62:1996 et le Guide ISO/CEI 66:1999 qui ont été fusionnés et révisés techniquement.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

Introduction

La certification d'un système de management, tel qu'un système de management de la qualité ou de management environnemental d'un organisme candidat, est l'un des moyens permettant d'assurer que l'organisme a mis en application un système pour gérer des aspects relatifs à ses activités, conforme à sa politique.

La présente Norme internationale spécifie des exigences applicables aux organismes de certification. Le respect de ces exigences est destiné à assurer que ces organismes gèrent la certification de systèmes de management avec compétence, et d'une façon cohérente et impartiale, facilitant ainsi la reconnaissance de ces organismes et l'acceptation de leurs certifications sur les plans national et international. La présente Norme internationale sert de base, dans l'intérêt du commerce international, à la reconnaissance de la certification de systèmes de management.

La certification d'un système de management assure par une démonstration indépendante que le système de management de l'organisme

a) est conforme aux exigences spécifiées,

b) est capable de réaliser de manière fiable la politique et les objectifs qu'il a déclarés, et

c) est mis en œuvre de manière efficace.

L'évaluation de la conformité, telle que la certification d'un système de management apporte une plus-value à l'organisme, à ses clients et aux parties intéressées.

L'Article 4 de la présente Norme internationale décrit les principes assurant une certification crédible. Ces principes facilitent la compréhension du lecteur quant à la nature essentielle de la certification. Ils constituent une introduction nécessaire aux Articles 5 à 10. Ces principes représentent la trame de toutes les exigences contenues dans la présente Norme internationale. Il faut noter que ces principes ne sont pas des exigences auditables en tant que telles. L'Article 10 décrit deux alternatives pour soutenir et démontrer que l'organisme de certification satisfait de manière fiable au respect des exigences de la présente Norme internationale au moyen de la mise en place d'un système de management.

La présente Norme internationale est destinée à l'usage des organismes qui auditent et qui certifient des systèmes de management. Elle présente des exigences génériques applicables aux organismes de certification, procédant à l'audit et à la certification dans le domaine des systèmes de management de la qualité, de management environnemental et autres. Ces organismes sont appelés «organismes de certification». Il convient que ce libellé ne fasse pas obstacle à l'utilisation de la présente Norme internationale par des organismes désignés différemment entreprenant des activités couvertes par le domaine d'application décrit dans ce document.

La certification comprend l'audit du système de management d'un organisme. La manière d'attester la conformité à une norme spécifique du système de management ou à d'autres exigences normatives prend généralement la forme d'un document de certification ou d'un certificat.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les principes et les exigences relatifs à la compétence, à la cohérence et à l'impartialité lors des audits et lors de la certification de systèmes de management de tous types (par exemple systèmes de management de la qualité ou systèmes de management environnemental) et relatives aux organismes fournissant cette activité. Les organismes de certification conformes à la présente Norme internationale ne sont pas tenus de proposer tous les types de certification de système de management.

La certification de systèmes de management (désignée dans la présente Norme internationale par «certification») est une activité d'évaluation de la conformité par tierce partie (voir l'ISO/CEI 17000:2004, 5.5). Les organismes exerçant cette activité sont par conséquent des organismes d'évaluation de la conformité par tierce partie (désignés dans la présente Norme internationale «organisme(s) de certification»).

NOTE 1 La certification d'un système de management est parfois appelée «enregistrement», et les organismes de certification sont parfois désignés par «organismes d'enregistrement».

NOTE 2 Un organisme de certification peut être gouvernemental ou non gouvernemental (avec ou sans pouvoir réglementaire).

NOTE 3 La présente Norme internationale peut être utilisée comme référentiel pour l'accréditation, l'évaluation par des pairs ou d'autres processus d'audit.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

ISO 19011:2002, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental* [1)]

ISO/CEI 17000:2004, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*

1) Les références dans la présente Norme internationale aux recommandations pertinentes de l'ISO 19011 s'appliquent à l'audit de tous les autres types de système de management.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000, dans l'ISO/CEI 17000 et les suivants s'appliquent.

3.1
client certifié
organisme dont le système de management a été certifié

3.2
impartialité
existence réelle et perceptible d'objectivité

NOTE 1 L'objectivité implique soit l'absence de conflit d'intérêts soit de trouver une solution à ces conflits de manière à ne pas porter préjudice aux activités ultérieures de l'organisme de certification.

NOTE 2 D'autres termes utiles utilisés pour véhiculer la notion d'impartialité sont les suivants: objectivité, indépendance, absence de tout conflit d'intérêts, probité, non-discrimination, neutralité, justice, ouverture d'esprit, équité, désintéressement, équilibre.

3.3
conseil en matière de système de management
contribution à l'élaboration, à la mise en œuvre ou à l'entretien d'un système de management

EXEMPLES

a) la préparation ou la production de manuels ou de procédures, et

b) la fourniture de conseils, d'instructions ou de solutions spécifiques en matière d'élaboration et de mise en application d'un système de management.

NOTE Organiser des formations et y participer en tant que formateur ne relèvent pas des activités de conseil, à condition de se limiter, lorsque les cours portent sur des systèmes de management ou des audits, à fournir des informations et des conseils génériques disponibles dans le domaine public; c'est-à-dire qu'il convient de ne pas fournir de solutions spécifiques à une entreprise.

4 Principes

4.1 Généralités

4.1.1 Ces principes servent de base pour cette prestation spécifique et les exigences décrites ci-après dans la présente Norme internationale. La présente Norme internationale ne fournit pas d'exigences spécifiques applicables à toutes les situations susceptibles de survenir. Il convient de considérer ces principes comme des recommandations à appliquer en cas de décisions à prendre dans des situations imprévues. Ces principes ne constituent pas des exigences.

4.1.2 La certification a pour objectif général de donner confiance à toutes les parties qu'un système de management satisfait aux exigences spécifiées. La valeur de la certification est le degré de confiance du public après qu'un système de management a été évalué de manière impartiale et compétente par une tierce partie. Les parties qui trouvent un intérêt à la certification sont les suivantes (liste non exhaustive):

a) les clients des organismes de certification;

b) les clients des organismes dont les systèmes de management sont certifiés;

c) les pouvoirs publics;

d) les organismes non gouvernementaux; et

e) les consommateurs et le grand public.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

4.1.3 Les principes permettant de donner confiance comprennent

— l'impartialité,

— la compétence,

— la responsabilité,

— la transparence,

— la confidentialité,

— le traitement des plaintes.

4.2 Impartialité

4.2.1 Pour octroyer une certification qui donne confiance, un organisme de certification doit être impartial et perçu comme tel.

4.2.2 Le fait que les revenus d'un organisme de certification proviennent de ses clients qui paient pour la certification constitue une menace potentielle pour l'impartialité.

4.2.3 Pour gagner et maintenir la confiance, il est essentiel que les décisions d'un organisme de certification soient fondées sur des preuves tangibles de conformité (ou de non-conformité) constatées par l'organisme de certification, et que les décisions ne soient pas faussées par d'autres intérêts ou d'autres parties.

4.2.4 Les menaces qui pèsent sur l'impartialité sont les suivantes:

a) les intérêts personnels: cette menace est due au fait qu'une personne ou une entité agisse dans son propre intérêt. Son intérêt financier représente une menace susceptible de compromettre l'impartialité d'une certification;

b) l'autoévaluation: cette menace est due au fait qu'une personne ou une entité évalue son propre travail. Auditer les systèmes de management d'un client auquel l'organisme de certification a prodigué des conseils en matière de système de management crée un risque dû à l'autoévaluation;

c) la familiarité (ou confiance): cette menace est due au fait d'entretenir une trop grande proximité relationnelle ou de faire trop confiance aux personnes auditées plutôt que de rechercher des preuves lors des audits;

d) l'intimidation: cette menace est due au fait qu'une personne ou une entité éprouve la sensation de subir des pressions directes ou insidieuses, par exemple la menace d'être remplacée ou dénoncée à sa hiérarchie.

4.3 Compétence

Pour octroyer une certification qui donne confiance, l'organisme de certification doit démontrer la compétence de son personnel, soutenue par son système de management. La compétence est l'aptitude démontrée à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire.

4.4 Responsabilité

4.4.1 C'est l'organisme client, et non l'organisme de certification, qui est responsable de la conformité aux exigences de certification.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

4.4.2 L'organisme de certification est tenu de réaliser une évaluation suffisante des preuves tangibles sur lesquelles est fondée la décision de certification. C'est sur la base des conclusions de l'audit et de l'existence de preuves de conformité suffisantes qu'il prend la décision d'accorder ou de refuser la certification.

NOTE Tout audit est fondé sur un échantillonnage du système de management d'un organisme et de ce fait ne garantit pas une conformité de 100 % aux exigences.

4.5 Transparence

4.5.1 Afin d'assurer la confiance dans l'intégrité et la crédibilité de la certification, un organisme de certification doit assurer l'accessibilité ou la diffusion au public des informations appropriées et à jour relatives à ses processus d'audit et de certification ainsi que sur le statut de la certification (c'est-à-dire l'octroi, l'extension, le maintien, le renouvellement, la suspension, la réduction du périmètre certifié ou le retrait de la certification) de tout organisme. La transparence est un principe fondé sur l'accessibilité ou la diffusion des informations appropriées.

4.5.2 Afin de gagner ou de maintenir la confiance dans la certification, il convient qu'un organisme de certification permette un accès aux parties intéressées ou fasse une diffusion appropriée des informations non confidentielles sur les résultats d'audits spécifiques (par exemple audits déclenchés en réponse à des plaintes).

4.6 Confidentialité

Afin d'obtenir l'accès privilégié aux informations qui lui sont nécessaires pour évaluer de manière appropriée la conformité aux exigences de certification, il est essentiel que l'organisme de certification préserve la confidentialité de toute information privée sur le client.

4.7 Traitement des plaintes

Les parties qui comptent sur la certification sont en droit de réclamer l'examen des plaintes et, si ces dernières se révèlent acceptables, d'avoir confiance dans le fait que les plaintes seront traitées de manière appropriée et qu'un effort adéquat sera consenti pour les résoudre. Un traitement efficace des plaintes constitue un moyen important de protection de l'organisme de certification, de ses clients et autres utilisateurs de certification contre tout type d'erreur, d'omission ou d'abus. La confiance dans les activités de certification est préservée lorsque les plaintes sont traitées de manière appropriée.

NOTE Un équilibre approprié entre les principes de transparence et de confidentialité, y compris le traitement des plaintes, est nécessaire pour démontrer son intégrité et sa crédibilité à tous les utilisateurs de certification.

5 Exigences générales

5.1 Domaine juridique et contractuel

5.1.1 Responsabilité juridique

L'organisme de certification doit être une entité juridique ou une partie définie d'une entité juridique de façon à pouvoir être tenu juridiquement responsable de toutes ses activités de certification. Un organisme de certification gouvernemental est considéré être une entité juridique sur la base de son statut gouvernemental.

5.1.2 Contrat de certification

Un organisme de certification doit disposer d'un contrat juridiquement exécutoire pour fournir des services de certification à son client. En outre, lorsque l'organisme de certification a plusieurs bureaux ou que le client certifié a plusieurs sites, l'organisme de certification doit assurer qu'il existe une relation contractuelle juridiquement exécutoire entre l'organisme de certification octroyant la certification et délivrant le certificat et tous les sites concernés par le domaine de la certification.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

5.1.3 Responsabilité en matière de décisions de certification

L'organisme de certification doit être responsable et conserver son autorité pour ses décisions en matière de certification, y compris l'octroi, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction, la suspension et le retrait de la certification.

5.2 Gestion de l'impartialité

5.2.1 La direction de l'organisme de certification doit s'engager à exercer ses activités de certification de systèmes de management en toute impartialité. L'organisme de certification doit rédiger une déclaration accessible au public par laquelle il reconnaît l'importance de l'impartialité dans l'exercice de ses activités de certification des systèmes de management, et qu'il assure la bonne gestion des conflits d'intérêts et l'objectivité de ses activités de certification de systèmes de management.

5.2.2 L'organisme de certification doit identifier, analyser et documenter les conflits d'intérêts potentiels résultant de la certification envisagée, y compris tous les conflits dus à ses propres relations. Entretenir des relations n'implique pas nécessairement qu'un organisme de certification soit confronté à un conflit d'intérêts. Cependant, si une relation compromet l'impartialité, l'organisme de certification doit apporter la preuve de la manière dont il élimine ou limite ce risque au minimum. Ces informations doivent être tenues à disposition du comité spécifié en 6.2, et doit couvrir toutes les sources potentielles de conflit d'intérêts identifiées, que ce soit au sein de l'organisme de certification ou du fait des activités d'autres personnes, entités ou organismes.

NOTE Une relation qui compromet l'impartialité de l'organisme de certification peut résulter de facteurs tels que la propriété, la gouvernance, la direction, le personnel, les ressources partagées, la situation financière, les contrats, la commercialisation, le paiement de commissions sur les ventes ou autres incitations d'apporter de nouveaux clients, etc.

5.2.3 Lorsqu'une relation risque de compromettre l'impartialité de manière inacceptable (par exemple dans le cas d'une filiale appartenant 100 % à l'organisme de certification demandant une certification de sa société mère), la prestation de certification ne doit pas être fournie.

NOTE Voir Note de 5.2.2.

5.2.4 Un organisme de certification ne doit pas certifier les activités de certification de systèmes de management d'un autre organisme de certification.

NOTE Voir Note de 5.2.2.

5.2.5 Un organisme de certification et toute autre partie de la même entité juridique ne doivent pas proposer ou fournir des prestations de conseil en matière de système de management. Cela s'applique également à une partie d'une entité gouvernementale identifiée comme organisme de certification.

5.2.6 Un organisme de certification et toute autre partie de la même entité juridique ne doivent pas proposer ou fournir des prestations d'audits internes à des clients certifiés. Un organisme de certification ne doit pas certifier un système de management pour lequel il a effectué des audits internes, et ce pendant une durée de deux ans suivant la fin de la prestation. Cela s'applique également à une partie d'une entité gouvernementale identifiée comme organisme de certification.

NOTE Voir Note de 5.2.2.

5.2.7 Un organisme de certification ne doit pas certifier le système de management d'un client ayant bénéficié de conseils en matière de système de management ou d'audits internes pour le même système de management, lorsque la relation qui existe entre l'organisme de conseil et l'organisme de certification constitue une menace inacceptable au regard de l'impartialité de l'organisme de certification.

NOTE 1 L'un des moyens permettant de ramener la menace au regard de l'impartialité à un niveau acceptable consiste à laisser passer une période minimale de deux ans après la fin de la prestation de conseil en matière de système de management.

NOTE 2 Voir Note de 5.2.2.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

5.2.8 L'organisme de certification ne doit pas sous-traiter des audits à un organisme de conseil en matière de système de management dans la mesure où ce fait constitue une menace inacceptable à l'impartialité de l'organisme de certification (voir 7.5). Cela ne s'applique pas aux auditeurs individuels sous contrat tel que spécifié en 7.3.

5.2.9 Les activités de l'organisme de certification ne doivent pas être présentées ou proposées comme liées aux activités d'un organisme de conseil en matière de système de management. L'organisme de certification doit prendre des mesures appropriées pour éviter qu'un organisme de conseil ne déclare ou ne suggère que la certification serait plus simple, plus facile, plus rapide ou moins onéreuse si l'on faisait appel à un organisme de certification donné. De même, un organisme de certification ne doit pas déclarer ou suggérer que la certification serait plus simple, plus facile, plus rapide ou moins onéreuse si l'on faisait appel à un organisme de conseil spécifié.

5.2.10 Pour garantir l'absence de conflit d'intérêts, le personnel s'étant chargé d'une activité de conseil, y compris les personnes agissant dans une structure de direction, ne doit pas participer, pour le compte de l'organisme de certification, à un audit ou à des activités de certification s'il a pris part à des activités de conseil sur le même système de management vis-à-vis du client concerné dans les deux années qui suivent la fin de l'activité de conseil.

5.2.11 L'organisme de certification doit prendre les mesures nécessaires lorsque son impartialité est menacée par les actions d'individus, d'organismes ou d'organisations.

5.2.12 L'ensemble du personnel de l'organisme de certification, qu'il soit interne ou externe, et les comités qui pourraient influencer les activités de certification, doivent agir de manière impartiale et être libres de toutes pressions, commerciales, financières ou autres qui pourraient compromettre leur impartialité.

5.2.13 Les organismes de certification doivent exiger du personnel, qu'il soit interne ou externe, de leur révéler toute situation dont il a connaissance et qui pourrait créer pour ces personnes ou pour l'organisme de certification un conflit d'intérêts. Les organismes de certification doivent utiliser ces informations comme données d'entrée pour identifier les menaces que font peser sur l'impartialité les activités de ce personnel ou des organismes qui les emploient et ne doivent pas faire appel à ce personnel, qu'il soit interne ou externe, sauf s'ils peuvent apporter la preuve qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts.

5.3 Responsabilité et situation financière

5.3.1 L'organisme de certification doit apporter la preuve qu'il a évalué les risques significatifs résultant de ses activités de certification et qu'il a pris les dispositions appropriées (par exemple assurance ou réserves) pour couvrir les responsabilités résultant de ses opérations dans chacun de ses domaines d'activités et pour chacune des zones géographiques où il opère.

5.3.2 L'organisme de certification doit évaluer sa situation financière et ses sources de revenus et doit apporter la preuve au comité spécifié en 6.2 qu'il est libre, dès l'origine et par la suite, de toutes pressions commerciales, financières ou autres susceptibles de compromettre son impartialité.

6 Exigences structurelles

6.1 Organisation et direction

6.1.1 L'organisme de certification doit documenter l'organisation, les devoirs, la responsabilité et l'autorité de la direction et des autres membres du personnel de certification ainsi que de tous les comités. Lorsque l'organisme de certification est une partie définie d'une entité juridique, la structure doit indiquer l'autorité hiérarchique et la relation avec les autres parties au sein de la même entité juridique.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

6.1.2 L'organisme de certification doit identifier la direction (comité directeur, groupe de personnes ou personne) ayant l'autorité globale et la responsabilité de chacun des points suivants:

a) l'élaboration de politiques relatives au fonctionnement de l'organisme;

b) la surveillance de la mise en œuvre des politiques et des procédures;

c) la surveillance de la situation financière de l'organisme;

d) le développement des prestations et programmes de certification de systèmes de management;

e) la réalisation des audits, certification et traitement des plaintes;

f) les décisions en matière de certification;

g) la délégation de l'autorité aux comités ou individus, lorsque nécessaire, chargés d'entreprendre en son nom des activités définies;

h) les dispositions contractuelles;

i) la fourniture des ressources appropriées pour les activités de certification.

6.1.3 L'organisme de certification doit disposer de règles formelles régissant la désignation, les missions et le fonctionnement de tous les comités engagés dans les activités de certification.

6.2 Comité pour la préservation de l'impartialité

6.2.1 La structure de l'organisme de certification doit préserver l'impartialité de ses activités et prévoir un comité pour

a) l'aider à élaborer les politiques en termes d'impartialité de ses activités de certification,

b) contrebalancer toute tendance d'un organisme de certification à laisser des considérations commerciales ou autres entraver la fourniture objective et fiable de la prestation de certification,

c) donner des conseils sur des sujets affectant la confiance dans la certification, y compris la transparence et son image, et

d) effectuer une revue, au moins une fois par an, sur l'impartialité des processus d'audit, de certification et de prise de décision qui lui sont propres.

D'autres tâches ou devoirs peuvent être confiés au comité, dès lors qu'ils ne compromettent pas son rôle essentiel qui est de préserver son impartialité.

6.2.2 La composition, les missions, les devoirs, les pouvoirs, la compétence des membres et les responsabilités de ce comité doivent être formellement documentés et avoir été validés par la direction de l'organisme de certification afin de garantir

a) l'équilibre des intérêts représentés sans qu'aucun puisse prédominer (les employés internes ou externes de l'organisme de certification sont considérés comme représentant un seul intérêt et ne doivent pas être prédominants),

b) l'accès à toutes les informations nécessaires pour permettre au comité de remplir ses fonctions (voir également 5.2.2 et 5.3.2), et

c) le droit du comité, si ses recommandations ne sont pas prises en compte par la direction de l'organisme de certification, d'entreprendre une action indépendante (par exemple en informant les autorités, les organismes d'accréditation et les parties prenantes). En entreprenant une action indépendante, les comités doivent respecter les exigences de confidentialité stipulées en 8.5 relatives au client et à l'organisme de certification.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

6.2.3 Bien que ce comité ne puisse représenter tous les intérêts, il convient qu'un organisme de certification identifie et sollicite les intérêts essentiels. Ces intérêts peuvent comprendre les parties suivantes: les clients de l'organisme de certification, les clients des organismes dont les systèmes de management sont certifiés, les représentants des organismes professionnels du secteur, les représentants des organismes gouvernementaux chargés de la réglementation ou autres services gouvernementaux, ou les représentants d'organismes non gouvernementaux, y compris les organisations de consommateurs.

7 Exigences relatives aux ressources

7.1 Compétence de la direction et du personnel

7.1.1 L'organisme de certification doit disposer de processus lui garantissant que le personnel a une connaissance appropriée des types de systèmes de management et des zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action.

Il doit déterminer les compétences requises pour chaque secteur technique (correspondant au programme de certification spécifique) et pour chaque fonction de certification.

Il doit déterminer les moyens de démontrer cette compétence avant d'exécuter des fonctions spécifiques.

7.1.2 En déterminant les exigences de compétence pour son personnel chargé des différentes activités de certification, l'organisme de certification doit inclure des fonctions assumées par la direction et le personnel administratif en plus de celles directement liées aux activités d'audit et de certification.

7.1.3 L'organisme de certification doit pouvoir faire appel à l'expertise technique nécessaire pour conseiller sur des sujets relevant directement de la certification de domaines techniques, de types de système de management et des zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action. Ces conseils peuvent être prodigués par des personnes extérieures ou par le personnel de l'organisme de certification.

7.2 Personnel intervenant dans les activités de certification

7.2.1 L'organisme de certification doit, dans le cadre de sa propre organisation, employer un personnel ayant les compétences suffisantes pour gérer le type et la gamme de programmes d'audit ainsi que les autres tâches de certification effectués.

7.2.2 L'organisme de certification doit employer ou pouvoir faire appel à un nombre suffisant d'auditeurs, y compris pour les responsables d'équipe d'audit et les experts techniques, pour couvrir la totalité de ses activités et traiter le volume de travail représenté par les audits à effectuer.

7.2.3 L'organisme de certification doit définir clairement pour chaque personne concernée quels sont ses devoirs, ses responsabilités et ses autorités.

7.2.4 L'organisme de certification doit disposer de processus définis lui permettant de sélectionner, former, autoriser formellement les auditeurs et choisir les experts techniques auxquels il fait appel dans le processus de certification. L'évaluation initiale des compétences d'un auditeur doit passer par une démonstration de ses qualités personnelles et de sa capacité à mettre en œuvre, durant les audits, les connaissances et savoir-faire nécessaires qui sont déterminées par un évaluateur compétent observant l'auditeur durant un audit.

7.2.5 L'organisme de certification doit disposer d'un processus pour obtenir et démontrer l'efficacité des audits, comprenant le déploiement d'auditeurs et de responsables d'équipe d'audit ayant aussi bien des compétences et connaissances génériques que des compétences et connaissances spécifiques nécessaires pour auditer dans des domaines techniques particuliers. Ce processus doit être défini dans des exigences documentées établies conformément aux recommandations décrites dans l'ISO 19011.

7.2.6 L'organisme de certification doit assurer que les auditeurs (et, le cas échéant, les experts techniques) connaissent les processus d'audit, les exigences de la certification ainsi que les autres exigences applicables. L'organisme de certification doit permettre aux auditeurs et aux experts techniques d'avoir accès à une

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

collection de procédures documentées à jour donnant des instructions d'audit et toutes les informations pertinentes sur les opérations de certification.

7.2.7 L'organisme de certification doit faire appel à des auditeurs et à des experts techniques uniquement pour les activités de certification où ils ont fait la preuve de leurs compétences.

NOTE L'affectation des auditeurs et des experts techniques aux équipes chargées de réaliser des audits spécifiques est traitée en 9.1.3.

7.2.8 L'organisme de certification doit identifier les besoins en formation et proposer des formations spécifiques afin que ses auditeurs, experts techniques et autres personnes intervenant dans les activités de certification aient les compétences requises pour les fonctions qu'ils exercent.

7.2.9 Le groupe ou la personne qui prend la décision de l'octroi, du maintien, du renouvellement, de l'extension, de la réduction, de la suspension ou du retrait de la certification doit comprendre les exigences applicables du fait de la norme et de la certification, et doit avoir démontré ses compétences pour évaluer les processus d'audit et les recommandations correspondantes de l'équipe d'audit.

7.2.10 L'organisme de certification doit assurer des performances satisfaisantes de la part de tout le personnel impliqué dans les activités d'audit et de certification. Il doit disposer de procédures documentées et de critères de surveillance et de mesure des performances de toutes les personnes impliquées, en se fondant sur la fréquence de leurs interventions et sur le niveau de risque lié à leurs activités. L'organisme de certification doit notamment procéder à une revue de compétence de son personnel à la lumière de leurs performances afin d'identifier les besoins de formation.

7.2.11 Les procédures documentées de surveillance des auditeurs doivent prévoir une combinaison d'observations sur site, de revues des rapports d'audit et de retours d'information des clients ou du marché et doivent être définies dans des exigences documentées établies en accord avec les recommandations décrites dans l'ISO 19011. Cette surveillance doit être conçue de façon à perturber au minimum le déroulement normal des processus de certification, notamment du point de vue du client.

7.2.12 L'organisme de certification doit observer régulièrement les performances de chaque auditeur sur site. La fréquence des observations sur site doit être établie en fonction du besoin déterminé à partir de l'ensemble des informations recueillies pendant le processus de surveillance.

7.3 Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels

L'organisme de certification doit exiger des auditeurs et des experts techniques externes de signer un accord aux termes duquel ils s'engagent à se conformer aux politiques et aux procédures applicables, définies par l'organisme de certification. L'accord doit aborder les aspects liés à la confidentialité et à l'indépendance vis-à-vis des d'intérêts commerciaux et autres, et exiger des auditeurs et experts techniques externes qu'ils lui indiquent tout lien existant ou passé qu'ils entretiennent ou ont pu entretenir avec l'organisme qu'ils peuvent être amenés à auditer.

NOTE L'intervention d'auditeurs et d'experts techniques liés par ce type d'accord ne constitue pas une externalisation de l'audit, tel que décrit en 7.5.

7.4 Enregistrements relatifs au personnel

L'organisme de certification doit conserver des enregistrements à jour de toutes les qualifications, formations, expérience, affiliations, statut professionnel, domaines de compétence de chaque personne ainsi que de toute activité éventuelle de conseil ayant été effectués. Ces enregistrements concernent également la direction et le personnel administratif en plus de celles directement liées à l'évaluation et à la certification.

7.5 Externalisation

7.5.1 L'organisme de certification doit avoir un processus décrivant les conditions dans lesquelles une externalisation peut se produire (sous-traitance à un autre organisme d'une partie des activités de certification pour le compte de l'organisme de certification). L'organisme de certification doit disposer d'un accord

© ISO 2006 – Tous droits réservés

juridiquement exécutoire couvrant les dispositions adoptées, y compris la confidentialité et les conflits d'intérêts, avec chaque organisme sous-traitant.

NOTE 1 La sous-traitance peut se faire à d'autres organismes de certification. L'intervention d'auditeurs et d'experts techniques sous contrat est traitée en 7.3.

NOTE 2 Pour les besoins de la présente Norme internationale, les termes «externalisation» et «sous-traitance» sont considérés comme synonymes.

7.5.2 Les décisions quant à la délivrance, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait d'une certification ne doivent jamais être externalisées.

7.5.3 L'organisme de certification doit

a) assumer l'entière responsabilité de toutes les activités externalisées auprès d'un autre organisme,

b) assurer que l'organisme sous-traitant, ainsi que les personnes auxquelles il fait appel, respectent les exigences de l'organisme de certification ainsi que les dispositions applicables de la présente Norme internationale, y compris en ce qui concerne les compétences, l'impartialité et la confidentialité, et

c) assurer que l'organisme sous-traitant, ainsi que les personnes auxquelles il fait appel, ne sont pas liés, directement ou par le biais d'un autre employeur, à l'organisme à auditer d'une manière susceptible de compromettre l'impartialité.

7.5.4 L'organisme de certification doit disposer de procédures documentées pour la qualification et la surveillance de tous les sous-traitants auxquels il fait appel pour les activités de certification et doit assurer que les enregistrements relatifs aux compétences des auditeurs et des experts techniques sont conservés.

8 Exigences relatives aux informations

8.1 Informations accessibles au public

8.1.1 L'organisme de certification doit conserver et tenir accessible, ou fournir sur demande, les informations décrivant ses processus d'audit et de certification pour la délivrance, le maintien, l'extension, le renouvellement, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification; ainsi que pour les activités de certification, les types de systèmes de management et les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action

8.1.2 L'organisme de certification doit s'assurer que les informations qu'il fournit au client ou au marché, y compris la publicité, ne sont ni fausses ni trompeuses.

8.1.3 L'organisme de certification doit tenir accessibles au public les informations relatives à l'octroi, à la suspension ou au retrait des certifications.

8.1.4 L'organisme de certification doit fournir, sur demande de toute partie, un moyen de vérifier la validité d'une certification donnée.

NOTE 1 Si les informations émanent de plusieurs sources (par exemple sous forme imprimée ou électronique ou en associant les deux formes), un système assurant la traçabilité et l'absence d'ambiguïté entre les sources peut être mis en œuvre (par exemple système de numérotation unique ou liens hypertexte sur l'Internet).

NOTE 2 Dans certains cas exceptionnels (par exemple pour des raisons de sécurité), l'accès à certaines informations peut être limité à la demande du client.

8.2 Documents de certification

8.2.1 L'organisme de certification doit fournir des documents de certification au client certifié par tous les moyens de son choix.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

8.2.2 La date d'entrée en vigueur mentionnée sur un document de certification ne doit pas être antérieure à la date de la décision de certification.

8.2.3 Le ou les documents de certification doivent permettre d'identifier

a) le nom et l'adresse de chaque client dont le système de management est certifié (ou bien l'adresse du siège social et celle de tous les sites rattachés à une certification multisite),

b) la date de la délivrance, de l'extension ou du renouvellement de la certification,

c) la date d'expiration ou la date prévue pour un renouvellement coïncidant avec le cycle de renouvellement de la certification,

d) un numéro d'identification unique,

e) la norme et/ou le document normatif, y compris le numéro de la version et/ou de la révision utilisée pour l'audit du client certifié,

f) le périmètre de la certification en fonction du produit (ou service), du processus, etc., tel que défini pour chaque site,

g) le nom, l'adresse et la marque de certification de l'organisme de certification; d'autres marques (telles que la marque d'accréditation) peuvent être utilisées sous réserve qu'elles ne soient ni trompeuses, ni ambiguës,

h) toute autre information requise par la norme et/ou tout autre document normatif utilisé pour la certification,

i) dans le cas d'une révision de documents de certification, un moyen de distinguer les versions en vigueur par rapport aux versions précédentes périmées.

8.3 Répertoire des clients certifiés

L'organisme de certification doit conserver et rendre accessible au public, ou fournir sur demande, par le moyen de son choix, un répertoire des certifications validées qui doit au minimum indiquer, pour chaque client certifié, le nom, le document normatif applicable, le périmètre, le lieu (par exemple ville et pays), et dans le cas d'une certification multisite, indiquer le lieu du siège social ainsi que celui de tous les sites rattachés.

NOTE Le répertoire reste la propriété exclusive de l'organisme de certification.

8.4 Référence à la certification et utilisation des marques

8.4.1 Un organisme de certification doit avoir une politique régissant l'utilisation de toute marque qu'il autorise des clients certifiés à utiliser. Cette politique doit, entre autres, garantir la traçabilité vers l'organisme de certification. Il ne doit y avoir aucune ambiguïté dans la marque ou le texte d'accompagnement en ce qui concerne l'objet de la certification et l'organisme qui a accordé la certification. Cette marque ne doit pas être utilisée sur un produit ou un emballage de produit visible par le consommateur ou de toute autre manière pouvant être interprétée comme une indication de la conformité dudit produit.

NOTE L'ISO/CEI 17030 fournit les exigences relatives à l'utilisation des marques de tierces parties.

8.4.2 Un organisme de certification ne doit pas autoriser l'apposition de ses marques sur les rapports de laboratoire d'essai, d'étalonnage ou de contrôle dans la mesure où des rapports de ce type sont considérés dans ce contexte comme des produits.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

8.4.3 L'organisme de certification doit exiger que l'organisme client

a) se conforme aux exigences de l'organisme de certification lorsqu'il fait référence au statut de la certification dans ses moyens de communication, tels que Internet, brochures ou publicité et autres documents,

b) ne fait ou ne permet de faire aucune déclaration trompeuse concernant sa certification,

c) n'utilise ou ne permet d'utiliser de manière abusive aucun document de certification, dans sa totalité ou en partie,

d) cesse, en cas de suspension ou de retrait de sa certification, toute publicité qui se réfère à un statut de certifié, comme exigé par l'organisme de certification (voir 9.6.3 et 9.6.6),

e) modifie tout objet de publicité en cas de réduction du périmètre de la certification,

f) ne laisse pas utiliser la référence à la certification de son système de management pour laisser supposer qu'un produit (y compris les services) ou un processus est approuvé par l'organisme de certification,

g) ne sous-entend pas que la certification s'applique à des activités non couvertes par le périmètre de la certification, et

h) n'utilise pas sa certification de façon qui puisse nuire à la réputation de l'organisme de certification et/ou du système de certification et compromette la confiance que lui accorde le public.

8.4.4 L'organisme de certification doit exercer un contrôle approprié des droits de propriété et doit agir pour traiter toute référence incorrecte au statut de la certification ou tout usage abusif des documents et des marques de certification ou des rapports d'audit.

NOTE Une telle action pourrait entraîner une demande de correction et d'action corrective, la suspension ou le retrait du certificat, la publication de l'infraction et, si approprié, une action en justice.

8.5 Confidentialité

8.5.1 Dans le cadre des engagements juridiquement exécutoires, l'organisme de certification doit avoir une politique et prendre des mesures pour préserver la confidentialité des informations obtenues ou générées au cours de ses activités de certification à tous les niveaux de son organisation, y compris celui des comités et des organismes ou personnes externes agissant en son nom.

8.5.2 L'organisme de certification doit indiquer au client, à l'avance, les informations qu'il a l'intention de rendre publiques. Toutes les autres informations, à l'exception de celles rendues publiques par le client, doivent être considérées comme confidentielles.

8.5.3 Sauf spécification contraire dans la présente Norme internationale, les informations relatives à un client ou à une personne en particulier ne doivent pas être divulguées à un tiers sans le consentement écrit du client ou de la personne qui les a fournies. Lorsqu'un organisme de certification est tenu par la loi de divulguer des informations confidentielles à un tiers, le client ou la personne en question doit être préalablement avisé, dans les limites spécifiées par la loi, des informations qui seront fournies.

8.5.4 Les informations relatives au client obtenues par d'autres sources que le client lui-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) doivent être considérées comme confidentielles, conformément à la politique de l'organisme de certification.

8.5.5 Le personnel, mais aussi tous les membres des comités, les fournisseurs, le personnel d'organismes ou de personnes externes agissant au nom de l'organisme de certification, doivent préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours des activités de l'organisme de certification.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

8.5.6 L'organisme de certification doit disposer et utiliser des équipements et des installations lui permettant d'assurer en toute sécurité le traitement des informations confidentielles (par exemple documents, enregistrements).

8.5.7 Lorsque des informations confidentielles sont divulguées à d'autres organismes (par exemple organisme d'accréditation, groupe participant à un système particulier d'évaluation par des pairs), l'organisme de certification doit en aviser son client.

8.6 Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients

8.6.1 Informations relatives aux processus et aux exigences de certification

L'organisme de certification doit, fournir à ses clients les informations suivantes à jour:

a) une description détaillée du processus de certification initiale et en cours, y compris la demande, les audits initiaux, les audits de surveillance et le processus d'octroi, de maintien, de réduction, d'extension, de suspension, de retrait et de renouvellement de la certification;

b) les exigences normatives relatives à la certification;

c) des informations relatives aux tarifs correspondants à la demande, à la certification initiale et au maintien de la certification;

d) les exigences de l'organisme de certification pour les clients potentiels:

   1) se conformer aux exigences de certification;

   2) prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite des audits, y compris les dispositions en vue de l'examen de la documentation et de l'accès à tous les processus et zones, enregistrements et personnels pour les besoins de la certification initiale, des audits de surveillance, du renouvellement de la certification et du traitement des plaintes; et

   3) prendre, le cas échéant, des dispositions pour accepter les observateurs (par exemple les auditeurs d'accréditation ou les auditeurs en cours de formation);

e) les documents décrivant les droits et devoirs des clients certifiés, y compris les exigences à respecter pour faire référence à sa certification dans sa communication, conformément aux exigences de 8.4;

f) des informations relatives aux procédures de traitement des plaintes et appels.

8.6.2 Notification des modifications émanant d'un organisme de certification

L'organisme de certification doit dûment aviser ses clients certifiés de toute modification qu'il envisage d'apporter à ses exigences en matière de certification. Il doit vérifier que chaque client certifié se conforme aux nouvelles exigences.

NOTE Des dispositions contractuelles à établir avec les clients certifiés peuvent s'avérer nécessaires pour assurer la mise en application de ces exigences. Un modèle de contrat de licence pour l'utilisation de la certification, comprenant les aspects liés à une notification de modifications, si elle est applicable, est disponible dans le Guide ISO/CEI 28:2004, Annexe E.

8.6.3 Notification des modifications émanant d'un client

L'organisme de certification doit prendre des dispositions exécutoires pour assurer que le client certifié l'informe rapidement des questions qui peuvent compromettre la capacité du système de management à continuer de se conformer aux exigences de la norme utilisée pour la certification, par exemple des modifications concernant

© ISO 2006 – Tous droits réservés

a) son statut juridique, commercial, ses propriétaires ou l'organisation,

b) l'organisation et le management (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens),

c) les coordonnées de la personne à contacter et les sites principaux,

d) le périmètre des opérations réalisées dans le cadre du système de management certifié, et

e) les modifications importantes apportées au système de management et aux processus.

NOTE Un modèle de contrat de licence pour l'utilisation de la certification, comprenant les aspects liés à une notification de modifications, si elle est applicable, est disponible dans le Guide ISO/CEI 28:2004, Annexe E.

9 Exigences relatives aux processus

9.1 Exigences générales

9.1.1 Le programme d'audit doit comprendre un audit initial en deux étapes, des audits de surveillance durant la première et la deuxième année et un audit de renouvellement de certification durant la troisième année avant l'expiration de la certification. Le cycle de certification de trois ans commence avec la décision de certification ou de renouvellement de la certification. La détermination du programme d'audit et tout ajustement ultérieur doivent tenir compte de la taille de l'organisation, du périmètre et de la complexité du système de management du client, des produits et des processus ainsi que du niveau démontré d'efficacité du système de management et des résultats d'audits précédents. Lorsqu'un organisme de certification tient compte de certifications déjà accordées au client ou d'autres audits déjà réalisés, il doit réunir suffisamment d'informations vérifiables pour justifier et enregistrer tout ajustement du programme d'audit.

9.1.2 L'organisme de certification doit assurer qu'un plan d'audit est établi pour chaque audit pour servir de base à un accord concernant la réalisation et la programmation des activités d'audit. Ce plan d'audit doit être fondé sur des exigences documentées de l'organisme de certification établies en accord avec les recommandations décrites dans l'ISO 19011.

9.1.3 L'organisme de certification doit disposer d'un processus de sélection et de désignation de l'équipe d'audit, y compris le responsable de l'équipe d'audit, tenant compte des compétences nécessaires pour atteindre les objectifs de l'audit. Ce processus doit être fondé sur des exigences documentées établies en accord avec les recommandations décrites dans l'ISO 19011.

9.1.4 L'organisme de certification doit disposer de procédures documentées pour la détermination de la durée de l'audit et l'organisme de certification doit déterminer pour chaque client le temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace du système de management du client. Le temps imparti déterminé par l'organisme de certification ainsi que les justificatifs correspondants doivent être enregistrés. Lorsqu'il détermine la durée de l'audit, il convient que l'organisme de certification tienne compte, entre autres, des aspects suivants:

a) les exigences de la norme de système de management applicable;

b) la taille et la complexité;

c) le cadre technologique et réglementaire;

d) toute externalisation d'activités comprises dans le domaine d'application du système de management;

e) les résultats d'audits antérieurs;

f) le nombre de sites et toutes spécificités multisites.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

9.1.5 Lorsqu'il est nécessaire de procéder à un échantillonnage multisite pour auditer le système de management d'un client couvrant la même activité en plusieurs endroits, l'organisme de certification doit élaborer un programme d'échantillonnage afin de garantir une évaluation correcte du système de management. Les fondements du plan d'échantillonnage doivent être documentés pour chaque client.

9.1.6 Les tâches attribuées à l'équipe d'audit doivent être définies et portées à la connaissance de l'organisme du client et doivent amener l'équipe d'audit à

a) examiner et vérifier la structure, les politiques, les processus, les procédures, les enregistrements et les documents associés de l'organisme client applicables au système de management,

b) confirmer leur conformité à toutes les exigences applicables au périmètre de la certification,

c) confirmer que les processus et procédures sont établis, mis en œuvre et maintenus de manière efficace pour pouvoir accorder la confiance au système de management du client, et

d) informer le client de toutes les incohérences entre sa politique, ses objectifs et ses cibles (en cohérence avec les attentes de la norme dont relève le système de management ou avec tout autre document normatif) et les résultats, pour que le client prenne des dispositions.

9.1.7 L'organisme de certification doit fournir le nom et, lorsque cela est demandé, les informations nécessaires concernant chacun des membres de l'équipe d'audit à l'organisme client dans un délai suffisant pour permettre à ce dernier de formuler une objection à la désignation d'un auditeur ou d'un expert technique particulier et ainsi permettre à l'organisme de certification de reformer l'équipe à la satisfaction du client en réponse à toute objection justifiée.

9.1.8 Le plan d'audit doit être communiqué et les dates de l'audit doivent être convenues à l'avance avec l'organisme client.

9.1.9 Pour réaliser des audits sur site, l'organisme de certification doit disposer d'un processus défini dans des exigences documentées établies en accord avec les recommandations décrites dans l'ISO 19011.

NOTE 1 En complément des visites de site (par exemple une usine), les audits «sur site» peuvent comprendre l'accès à distance à un ou des sites électroniques comportant des informations pertinentes pour l'audit du système de management.

NOTE 2 Le terme «audité» utilisé dans l'ISO 19011 se rapporte à l'organisme soumis à audit.

9.1.10 L'organisme de certification doit fournir un rapport écrit pour chaque audit. Le rapport doit se baser sur les recommandations pertinentes décrites dans l'ISO 19011. L'équipe d'audit peut également présenter des suggestions à l'organisme client pour l'amélioration mais elle ne doit pas recommander des solutions spécifiques. Le rapport d'audit demeure la propriété de l'organisme de certification.

9.1.11 L'organisme audité doit décrire les corrections et actions correctives spécifiques entreprises ou qu'il prévoit d'entreprendre afin d'éliminer, dans un délai déterminé, les non-conformités détectées et leurs causes et de remédier à toutes les non-conformités qui ont été identifiées.

9.1.12 L'organisme de certification doit passer en revue les corrections et les actions correctives soumises par le client pour déterminer si elles sont acceptables.

9.1.13 L'organisme audité doit être informé de la nécessité de réaliser un audit complet ou un audit partiel supplémentaire ou de fournir une preuve documentée (à confirmer au cours des audits de surveillance ultérieurs), pour vérifier que les corrections et actions correctives prévues ont bien été menées.

9.1.14 L'organisme de certification doit assurer que les personnes ou les comités qui prennent les décisions de certification et de renouvellement de la certification sont différents de celles ou ceux ayant réalisé les audits.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

9.1.15 Avant de prendre sa décision, l'organisme de certification doit confirmer que

a) les informations fournies par l'équipe d'audit sont suffisantes eu égard aux exigences et au périmètre de la certification,

b) il a examiné, accepté et vérifié l'efficacité des corrections et actions correctives, pour toutes les non-conformités qui constituent

   1) une non-satisfaction à une ou plusieurs exigences de la norme de système de management, ou

   2) une situation où il subsiste un doute significatif quant à la capacité du système de management du client à atteindre les résultats escomptés;

c) il a examiné et accepté les corrections et actions correctives du client pour toute autre non-conformité.

9.2 Évaluation et certification initiales

9.2.1 Demande de certification

L'organisme de certification doit demander à un représentant dûment autorisé de l'organisme candidat de lui fournir les informations requises pour lui permettre d'établir

a) le périmètre recherché pour la certification,

b) les caractéristiques générales de l'organisme candidat, y compris son nom, l'adresse de son ou de ses sites, les aspects significatifs de ses processus et opérations et toute obligation juridique applicable,

c) des renseignements d'ordre général concernant le périmètre de la certification demandée et portant sur l'organisme candidat, tels que ses activités, ses ressources humaines et techniques, ses fonctions et ses relations au sein d'une raison sociale plus large, le cas échéant,

d) les informations concernant tous les processus externalisés utilisés par l'organisation et qui affecteront la conformité aux exigences de certification,

e) les normes ou les autres exigences par rapport auxquelles l'organisme candidat souhaite être certifié, et

f) tout renseignement relatif au recours à des organismes de conseil en matière de système de management.

9.2.2 Revue de la demande

9.2.2.1 Avant de procéder à l'audit, l'organisme de certification doit effectuer une revue de la candidature et des informations complémentaires concernant la certification pour assurer que

a) les informations relatives à l'organisme candidat et à son système de management sont suffisantes pour effectuer l'audit,

b) les exigences relatives à la certification sont clairement définies, documentées et ont été fournies à l'organisme candidat,

c) tout malentendu identifié entre l'organisme de certification et l'organisme candidat est résolu,

d) l'organisme de certification a la compétence et la capacité d'effectuer la prestation de certification,

e) le périmètre de la certification recherchée, le(s) lieu(x) où l'organisme candidat réalise ses interventions, la durée requise pour réaliser les audits ainsi que tout autre point ayant une influence sur les activités de certification sont pris en compte (tels que la langue, les conditions de sécurité, les menaces pour l'impartialité, etc.),

f) les enregistrements des justifications de la décision d'effectuer l'audit sont conservés.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

9.2.2.2 Sur la base de cette revue, l'organisme de certification doit déterminer les compétences nécessaires pour l'équipe d'audit à missionner et pour la décision de certification.

9.2.2.3 L'équipe d'audit doit être désignée et constituée d'auditeurs (et d'experts techniques si nécessaire) qui disposent collectivement de toutes les compétences identifiées par l'organisme de certification, telles que définies en 9.2.2.2 comme nécessaires pour la certification de l'organisme candidat. L'équipe doit être sélectionnée en fonction des compétences des auditeurs et experts techniques telles que stipulées en 7.2.5 et peut être constituée tant de personnel interne que de prestataires externes.

9.2.2.4 La ou les personnes chargées de décider de la certification doivent être désignées de façon à garantir que les compétences appropriées sont disponibles (voir 7.2.9 et 9.2.2.2).

9.2.3 Audit de certification initiale

L'audit de certification initiale d'un système de management doit être mené en deux étapes: Étape 1 et Étape 2.

9.2.3.1 Audit d'Étape 1

9.2.3.1.1 L'audit d'Étape 1 doit être réalisé en vue

a) d'auditer la documentation du système de management mis en place par le client,

b) d'évaluer le lieu et les conditions spécifiques au site du client et créer l'occasion d'un échange d'informations avec le personnel du client afin de déterminer le niveau de préparation pour l'audit d'Étape 2,

c) de procéder à une revue de l'état de l'organisme client et de sa compréhension des exigences de la norme, notamment en ce qui concerne l'identification des performances clés ou des aspects, des processus, des objectifs et du fonctionnement significatifs du système de management,

d) de réunir les informations nécessaires concernant le périmètre du système de management, les processus et le ou les sites de l'organisme client ainsi que les aspects réglementaires et juridiques correspondants auquel le client doit se conformer, (par exemple les aspects relatifs à la qualité, au respect de l'environnement et aux contraintes réglementaires applicables aux activités effectuées par l'organisme du client, les risques associés, etc.),

e) de procéder à un revue de l'affectation des ressources pour l'Étape 2 et convenir avec le client des détails de l'audit d'Étape 2,

f) de permettre la planification de l'audit d'Étape 2, une fois acquise une compréhension suffisante du système de management et du fonctionnement du site, lorsque ceux-çi peuvent avoir une influence,

g) de déterminer si les audits internes et la revue de direction ont été planifiés et réalisés et si le niveau de mise en œuvre du système de management atteste que l'organisme client indique qu'il est prêt pour l'audit d'Étape 2.

Pour la plupart des systèmes de management, il est recommandé qu'au moins une partie de l'audit d'Étape 1 soit réalisée dans les locaux du client afin d'atteindre les objectifs fixés ci-dessus.

9.2.3.1.2 Les résultats de l'audit d'Étape 1 doivent être documentés et communiqués au client, y compris l'identification de tout problème susceptible d'être classé comme une non-conformité au cours de l'audit d'Étape 2.

9.2.3.1.3 Pour déterminer l'intervalle entre l'Étape 1 et l'Étape 2, il faut prendre en considération ce dont le client aura besoin pour résoudre les problèmes identifiés au cours de l'audit d'Étape 1. L'organisme de certification peut également avoir besoin de revoir ses dispositions pour l'Étape 2.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

9.2.3.2 Audit d'Étape 2

L'objet de l'étape 2 et d'évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du système de management du client. L'audit d'Étape 2 doit se dérouler sur le ou les site(s) du client. Cette deuxième étape d'audit doit comprendre au minimum les éléments suivants:

a) les informations et les preuves relatives à la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou d'autres documents normatifs applicables;

b) la surveillance, le mesurage, le compte rendu et la revue des performances par rapport aux objectifs de performance clé et aux cibles (en cohérence avec les attentes de la norme de système de management ou de tout autre document normatif applicable);

c) le système de management du client et les performances par rapport à la conformité réglementaire;

d) la maîtrise opérationnelle des processus du client;

e) les audits internes et la revue de direction;

f) les responsabilités de la direction vis-à-vis des politiques de l'organisme client; et

g) les liens entre les exigences normatives, la politique, les objectifs de performance et les cibles (en cohérence avec les attentes de la norme appropriée au système de management ou de tout autre document normatif) toute exigence juridique applicable, les responsabilités, les compétences du personnel, les opérations, les procédures, les données de performance et les résultats et conclusions des audits internes.

9.2.4 Conclusions de l'audit de certification initiale

L'équipe d'audit doit analyser toutes les informations et les preuves réunies au cours des audits d'Étape 1 et d'Étape 2 afin de passer en revue les résultats et de déterminer les conclusions de l'audit.

9.2.5 Informations sur la délivrance d'une certification initiale

9.2.5.1 Les informations fournies par l'équipe d'audit à l'organisme de certification pour lui permettre de prendre une décision doivent, au minimum, comprendre les éléments suivants:

a) les rapports d'audit;

b) les observations relatives aux non-conformités et, le cas échéant, les corrections et actions correctives entreprises par l'organisme client;

c) la confirmation des informations fournies à l'organisme de certification et utilisées pour la revue de la demande (voir 9.2.2); et

d) une recommandation relative à la décision de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations.

9.2.5.2 L'organisme de certification doit prendre la décision de certification en se fondant sur une évaluation des résultats et des conclusions de l'audit et sur toute autre information pertinente (par exemple information publique, commentaires du client sur le rapport d'audit).

9.3 Activités de surveillance

9.3.1 Généralités

9.3.1.1 L'organisme de certification doit concevoir ses activités de surveillance de manière que les domaines et les fonctions représentatifs couverts par le système de management fassent l'objet d'un suivi régulier. Il doit tenir compte des modifications effectuées chez le client certifié et apportées au système de management de celui-ci.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

9.3.1.2 Les activités de surveillance doivent comporter des audits sur site permettant de vérifier la conformité du système de management du client certifié aux exigences spécifiées dans la norme par rapport à laquelle la certification est octroyée. D'autres activités de surveillance peuvent inclure

a) des enquêtes de l'organisme de certification adressées au client certifié sur des aspects touchant la certification,

b) la revue des déclarations du client en ce qui concerne ses opérations (par exemple matériel promotionnel, site Web),

c) les demandes faites au client de fournir des documents et des enregistrements (sur papier ou par voie électronique),

d) les autres moyens de surveillance des performances du client certifié.

9.3.2 Audit de surveillance

9.3.2.1 Les audits de surveillance sont des audits sur site qui ne sont pas nécessairement des audits du système complet et qui doivent donc être planifiés en même temps que les autres activités de surveillance de manière que l'organisme de certification puisse garder confiance dans le système de management certifié et dans sa capacité à rester conforme aux exigences de la certification dans l'intervalle entre deux audits de renouvellement de la certification. Le programme d'audit de surveillance doit porter au minimum sur les éléments suivants:

a) les audits internes et la revue de direction;

b) la revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées au cours de l'audit précédent;

c) le traitement des plaintes;

d) l'efficacité du système de management par rapport à la réalisation des objectifs du client certifié;

e) l'état d'avancement des activités planifiées visant à l'amélioration continue;

f) la maîtrise opérationnelle continue;

g) la revue de toute modification apportée; et

h) l'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification.

9.3.2.2 Les audits de surveillance doivent être effectués au moins une fois par an. La date du premier audit de surveillance suivant la certification initiale doit être fixée dans un délai maximal de douze mois à compter du dernier jour de la deuxième étape de l'audit.

9.3.3 Maintien de la certification

L'organisme de certification doit maintenir la certification en s'appuyant sur la démonstration que le client continue de satisfaire aux exigences de la norme de système de management. Il peut maintenir la certification d'un client sur la base d'une conclusion favorable formulée par le responsable de l'équipe d'audit, sans pour autant procéder à une revue ultérieure, à condition que

a) pour toute non-conformité ou autre situation susceptible de donner lieu à la suspension ou au retrait de la certification, l'organisme de certification dispose d'un système imposant au responsable de l'équipe d'audit d'informer l'organisme de certification du besoin de réaliser une revue avec des personnes dûment qualifiées (voir 7.2.9) et différentes de celles ayant effectué l'audit afin de déterminer le maintien ou non de la certification, et

b) l'organisme de certification emploie un personnel dûment qualifié pour surveiller ses activités de surveillance, y compris la surveillance des rapports de ses auditeurs, afin de confirmer que le processus de certification fonctionne de manière efficace.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

9.4 Renouvellement de la certification

9.4.1 Planification de l'audit pour le renouvellement de la certification

9.4.1.1 Un audit de renouvellement de la certification doit être planifié et effectué pour évaluer le maintien de la conformité à toutes les exigences de la norme relative au système de management ou de tout autre document normatif applicable. Le but de l'audit de renouvellement est de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management dans son ensemble ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification.

9.4.1.2 L'audit de renouvellement de la certification doit également prévoir une revue des performances du système de management sur la période de certification et comprendre la revue des rapports d'audit de surveillance précédents.

9.4.1.3 Lorsque des modifications significatives sont apportées au système de management, à l'organisme client ou au contexte dans lequel le système de management opère (par exemple modifications de la législation), l'activité correspondant à un audit de renouvellement de la certification peut nécessiter de réaliser un audit d'Étape 1.

9.4.1.4 Dans le cas où l'organisme de certification a accordé la certification à plusieurs sites ou selon plusieurs référentiels de systèmes de management, la planification de l'audit doit assurer une couverture d'audit sur site suffisante pour donner confiance dans la certification.

9.4.2 Audit de renouvellement de la certification

9.4.2.1 L'audit de renouvellement de la certification doit comporter un audit sur site, qui traite des points suivants:

a) l'efficacité du système de management dans sa totalité, à la lumière des changements internes et externes ainsi que sa pertinence et son applicabilité en permanence au regard du périmètre de la certification;

b) la preuve de l'engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration du système de management afin d'augmenter les performances globales;

c) si les opérations au sein du système de management certifié contribuent à l'atteinte des objectifs fixés dans la politique de l'organisme candidat.

9.4.2.2 Lorsque des cas de non-conformité ou d'absence de preuves de conformité sont identifiés au cours d'un audit de renouvellement de la certification, l'organisme de certification doit fixer des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives avant l'expiration de la certification.

9.4.3 Informations pour la délivrance d'un renouvellement de certification

L'organisme de certification doit prendre les décisions de renouvellement de la certification en se fondant sur les résultats de l'audit de renouvellement ainsi que sur les résultats de la revue du système correspondant à la période de certification et sur les plaintes reçues de la part des utilisateurs de la certification.

9.5 Audits particuliers

9.5.1 Extensions du périmètre de la certification

En réponse à une demande d'extension du périmètre d'une certification déjà accordée, l'organisme de certification doit entreprendre une revue de la candidature et déterminer toute activité d'audit nécessaire pour décider de la possibilité ou non d'accorder l'extension. Cette démarche peut être effectuée au même moment que l'audit de surveillance.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

9.5.2 Audits avec un préavis très court

L'organisme de certification peut être amené à réaliser des audits de clients certifiés avec un très court préavis afin d'instruire des plaintes (voir 9.8) ou suite à des modifications (voir 8.6.3) ou pour effectuer un suivi des clients suspendus (voir 9.6). Dans ces cas

a) l'organisme de certification doit décrire et porter préalablement à la connaissance des clients certifiés (par exemple dans les documents décrits en 8.6.1) les conditions dans lesquelles ces visites avec un préavis très court doivent être effectuées, et

b) l'organisme de certification doit apporter un soin tout particulier à la désignation de l'équipe d'audit du fait de l'impossibilité pour l'organisme client de formuler une objection sur les membres de l'équipe d'audit.

9.6 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification

9.6.1 L'organisme de certification doit avoir une politique et une ou plusieurs procédures documentées traitant de la suspension, du retrait ou de la réduction du périmètre de la certification et il doit définir les actions qu'il doit mener en conséquence.

9.6.2 L'organisme de certification doit suspendre la certification, par exemple, dans les cas où

a) lorsque le système de management certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification, y compris l'exigence relative à l'efficacité du système de management,

b) le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise, ou

c) si l'organisme certifié a volontairement demandé une suspension temporaire.

9.6.3 Lorsqu'elle est suspendue, la certification du système de management du client est provisoirement invalidée. L'organisme de certification doit prendre des dispositions exécutoires avec ses clients pour assurer qu'en cas de suspension le client s'abstient dorénavant de toute promotion de sa certification. L'organisme de certification doit tenir accessible au public le fait de toute suspension de certification (voir 8.1.3) et prendre toute autre mesure qu'il juge nécessaire.

9.6.4 Tout manquement à la résolution des problèmes dans le délai établi par l'organisme de certification doit donner lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

NOTE Dans la plupart des cas, la suspension ne devrait pas dépasser six mois.

9.6.5 Lorsque le client a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification pour certains éléments relevant du périmètre de la certification, l'organisme de certification doit réduire le périmètre de la certification pour exclure les éléments ne satisfaisant pas aux exigences. Une telle réduction du périmètre doit être conforme aux exigences de la norme sur laquelle s'appuie la certification.

9.6.6 L'organisme de certification doit prendre des dispositions exécutoires avec le client certifié en cas de retrait de la certification [(voir 8.4.3 d)] pour assurer que, dès notification du retrait de la certification, le client cesse toute publicité qui se réfère à son statut d'organisme certifié.

9.6.7 Sur simple demande d'un tiers, l'organisme de certification doit indiquer le statut de la certification du système de management d'un client, comme étant suspendue, retirée ou réduite.

9.7 Appels

9.7.1 L'organisme de certification doit avoir un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas d'appel.

9.7.2 Une description du processus de traitement des appels doit être accessible au public.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

9.7.3 L'organisme de certification doit être responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des appels. L'organisme de certification doit assurer que les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels sont différentes de celles ayant réalisé les audits et pris des décisions de certification.

9.7.4 Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne doivent pas donner lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant.

9.7.5 Le processus de traitement des appels doit au moins comprendre les éléments et les méthodes suivants:

a) le principe général du processus de réception, de validation et d'examen de l'appel ainsi que celui des prises de décisions des actions à entreprendre pour traiter l'appel, en tenant compte des résultats d'appels précédents similaires;

b) le suivi et l'enregistrement des appels, y compris les actions entreprises pour les résoudre;

c) assurer que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

9.7.6 L'organisme de certification doit accuser réception de l'appel et fournir à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats.

9.7.7 La décision signifiée à l'appelant doit être prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de l'appel.

9.7.8 L'organisme de certification doit dûment aviser l'appelant de la fin du processus de traitement de l'appel.

9.8 Plaintes

9.8.1 Une description du processus de traitement des plaintes doit être accessible au public.

9.8.2 Dès réception d'une plainte, l'organisme de certification doit confirmer si la plainte est liée aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il doit la traiter. Lorsque la plainte concerne un client certifié, elle doit être examinée du point de vue de l'efficacité du système de management certifié.

9.8.3 Toute plainte relative à un client certifié doit également être notifiée en temps opportun par l'organisme de certification au client certifié concerné.

9.8.4 L'organisme de certification doit avoir un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions relatives aux plaintes. Ce processus doit tenir compte des exigences de confidentialité dans la mesure où il concerne le plaignant et l'objet de la plainte.

9.8.5 Le processus de traitement des plaintes doit au moins comprendre les éléments et méthodes suivants:

a) le principe général du processus de réception, de validation et d'examen de la plainte ainsi que celui des prises de décisions des actions à entreprendre pour traiter celle-ci;

b) le suivi et l'enregistrement des plaintes, y compris des actions entreprises pour les résoudre;

c) la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises.

NOTE L'ISO 10002 fournit des lignes directrices relatives au traitement des plaintes.

9.8.6 L'organisme de certification recevant la plainte doit être responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celle-ci.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

9.8.7 Dans toute la mesure du possible, l'organisme de certification doit accuser réception de la plainte et il doit fournir au plaignant les rapports d'avancement et les résultats.

9.8.8 La décision signifiée au plaignant doit être prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de la plainte.

9.8.9 Dans toute la mesure du possible, l'organisme de certification doit dûment aviser le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte.

9.8.10 L'organisme de certification doit déterminer avec le client et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure.

9.9 Enregistrements relatifs aux demandeurs et aux clients

9.9.1 L'organisme de certification doit conserver les enregistrements relatifs au processus d'audit et autres activités de certification de tous les clients, y compris tous les organismes candidats ainsi que tous les organismes audités, certifiés ou dont la certification a été suspendue ou retirée.

9.9.2 Les enregistrements relatifs aux clients certifiés doivent comporter

a) les informations relatives à la demande et les rapports d'audit initial, de surveillance et de renouvellement de la certification,

b) le contrat de certification,

c) la justification de la méthodologie utilisée pour l'échantillonnage,

d) la justification pour la détermination du temps imparti aux auditeurs (voir 9.1.4),

e) la vérification des corrections et actions correctives,

f) les enregistrements des plaintes et des appels ainsi que de toutes les corrections et actions correctives qui en découlent,

g) les délibérations et décisions du comité, le cas échéant,

h) la documentation relative aux décisions prises en matière de certification,

i) des documents de certification, y compris le périmètre de la certification en termes de produit, de processus ou service, selon le cas, et

j) les enregistrements associés nécessaires pour établir la crédibilité de la certification tels que les preuves des compétences des auditeurs et des experts techniques.

NOTE La méthodologie pour l'échantillonnage comprend l'échantillonnage utilisé pour évaluer le système de management spécifique et/ou pour sélectionner les sites dans le cadre d'une évaluation multisites.

9.9.3 L'organisme de certification doit conserver en lieu sûr les enregistrements relatifs aux candidats ainsi qu'à ses clients afin de garantir la confidentialité des informations. Lors du transport, de la transmission ou du transfert des enregistrements, le maintien de la confidentialité doit être assuré.

9.9.4 L'organisme de certification doit avoir une politique et des procédures documentées sur la conservation des enregistrements. Les enregistrements doivent être conservés pendant la durée du cycle en cours plus un cycle complet de certification.

NOTE Dans certaines juridictions, les exigences légales imposent de conserver les enregistrements sur une période plus longue.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

10 Exigences relatives au système de management des organismes de certification

10.1 Options

L'organisme de certification doit établir et maintenir un système de management capable de soutenir et de démontrer qu'il satisfait de façon fiable aux exigences de la présente Norme internationale. Outre la satisfaction aux exigences des Articles 5 à 9, l'organisme de certification doit mettre en œuvre un système de management conforme

a) soit aux exigences de système de management conformément à l'ISO 9001 (voir 10.2),

b) soit aux exigences d'un système de management général (voir 10.3).

10.2 Option 1: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001

10.2.1 Généralités

L'organisme de certification doit établir et maintenir un système de management conformément aux exigences de l'ISO 9001 de façon à pouvoir soutenir et démontrer qu'il satisfait aux exigences de la présente Norme internationale, complétées par celles spécifiées de 10.2.2 à 10.2.5.

10.2.2 Domaine d'application

En application des exigences de l'ISO 9001, le domaine d'application du système de management doit comprendre les exigences de conception et de développement pour ses services de certification.

10.2.3 Écoute client

En application des exigences de l'ISO 9001, lors de l'élaboration de son système de management, l'organisme de certification doit prendre en compte la crédibilité de la certification et traiter les besoins de toutes les parties (tels qu'énoncés en 4.1.2) qui comptent sur ses services d'audit et de certification et pas uniquement de ses clients.

10.2.4 Revue de direction

En application des exigences de l'ISO 9001, l'organisme de certification doit considérer comme données d'entrée à la revue de direction, les informations relatives aux plaintes et appels pertinents émanant des utilisateurs des services de certification.

10.2.5 Conception et développement

En application des exigences de l'ISO 9001, lors de l'élaboration d'un nouveau programme de certification de système de management ou de l'adaptation d'un programme existant à des situations particulières, l'organisme de certification doit assurer que les lignes directrices données dans l'ISO 19011, qui sont appropriées aux situations de certification par tierce partie, sont incluses en tant qu'éléments d'entrée à la conception.

10.3 Option 2: Exigences générales relatives au système de management

10.3.1 Généralités

L'organisme de certification doit établir, documenter, mettre en œuvre et entretenir un système de management de façon à pouvoir soutenir et démontrer qu'il satisfait de manière fiable aux exigences de la présente Norme internationale.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

La direction de l'organisme de certification doit établir et documenter des politiques et des objectifs applicables à ses activités. La direction doit fournir la preuve de son engagement au développement et à la mise en œuvre du système de management conformément aux exigences de la présente Norme internationale. La direction doit assurer que les politiques sont bien comprises, mises en œuvre et maintenues à tous les niveaux de l'organisme de certification.

La direction de l'organisme de certification doit nommer un membre de l'encadrement qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir de la responsabilité et de l'autorité en particulier pour

a) assurer que les processus et les procédures nécessaires au système de management sont établis, mis en œuvre et entretenus, et

b) rendre compte à la direction du fonctionnement du système de management et de tout besoin d'amélioration.

10.3.2 Manuel du système de management

Toutes les exigences applicables de la présente Norme internationale doivent être traitées soit dans un manuel soit dans des documents associés. L'organisme de certification doit assurer que le manuel et les documents associés correspondants sont accessibles à l'ensemble du personnel concerné.

10.3.3 Maîtrise des documents

L'organisme de certification doit établir des procédures lui permettant de maîtriser les documents (internes et externes) liés au respect des exigences de la présente Norme internationale. Ces procédures documentées doivent définir les mesures nécessaires pour

a) approuver l'adéquation des documents avant diffusion,

b) revoir, mettre à jour si nécessaire et approuver de nouveau les documents,

c) assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés,

d) assurer la disponibilité sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables,

e) assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables,

f) assurer que les documents d'origine extérieure sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée, et

g) empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés, et les identifier de manière adéquate s'ils sont conservés dans un but quelconque.

NOTE La documentation peut se présenter sous toute forme ou tout type de support.

10.3.4 Maîtrise des enregistrements

L'organisme de certification doit établir des procédures pour assurer l'identification, le stockage, la protection, l'accessibilité, la durée de conservation et l'élimination des enregistrements générés dans le cadre des exigences de la présente Norme internationale.

L'organisme de certification doit établir des procédures définissant une période de conservation des enregistrements qui soit cohérente avec ses obligations contractuelles et légales. L'accès à ces enregistrements doit être conforme aux dispositions en matière de confidentialité.

NOTE En ce qui concerne les exigences relatives aux enregistrements des clients certifiés, voir également 9.9.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

10.3.5 Revue de direction

10.3.5.1 Généralités

La direction de l'organisme de certification doit établir des procédures pour revoir, à intervalles planifiés, son système de management pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace, y compris les politiques et les objectifs déclarés relatifs au respect des exigences de la présente Norme internationale. Ces revues doivent être réalisées au moins une fois par an.

10.3.5.2 Éléments d'entrée de la revue

Les éléments d'entrée de la revue de direction doivent comprendre des informations sur

a) les résultats des audits internes et externes,

b) les retours d'information des clients et des parties intéressées liés au respect des exigences de la présente Norme internationale,

c) le retour de la part du comité pour la préservation de l'impartialité,

d) l'état des actions préventives et correctives,

e) le suivi des actions issues des revues de direction précédentes,

f) la réalisation des objectifs,

g) les changements pouvant affecter le système de management, et

h) les appels et les plaintes.

10.3.5.3 Éléments de sortie de la revue

Les éléments de sortie de la revue de direction doivent comprendre les décisions et actions relatives

a) à l'amélioration de l'efficacité du système de management et de ses processus,

b) à l'amélioration des services de certification liés au respect des exigences de la présente Norme internationale, et

c) aux besoins en ressources.

10.3.6 Audits internes

10.3.6.1 L'organisme de certification doit établir des procédures relatives aux audits internes pour vérifier qu'il se conforme aux exigences de la présente Norme internationale et que le système de management est mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

NOTE L'ISO 19011 fournit des lignes directrices relatives à la réalisation des audits internes.

10.3.6.2 Un programme d'audits doit être planifié en tenant compte de l'importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents.

10.3.6.3 Les audits internes doivent être réalisés au moins une fois par an. Ces audits peuvent être réalisés moins fréquemment si l'organisme de certification peut démontrer l'efficacité et la stabilité du système de management qu'il a mis en place conformément aux exigences de la présente Norme internationale.

 © ISO 2006 – Tous droits réservés

10.3.6.4 L'organisme de certification doit assurer que

a) les audits internes sont réalisés par un personnel qualifié disposant des connaissances requises en matière de certification, d'audit et des exigences de la présente Norme internationale,

b) les auditeurs n'auditent pas leur propre travail,

c) le personnel responsable du domaine à auditer est informé des résultats de l'audit,

d) toutes les actions résultant d'audits internes sont entreprises en temps opportun et de manière appropriée, et

e) toutes les opportunités d'amélioration sont identifiées.

10.3.7 Actions correctives

L'organisme de certification doit établir des procédures pour identifier et gérer les non-conformités de ses opérations. L'organisme de certification doit également, si nécessaire, mener des actions pour éliminer les causes de non-conformités afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent. Les actions correctives doivent être adaptées aux effets des non-conformités rencontrées. Les procédures doivent être établies afin de définir les exigences pour

a) procéder à l'identification des non-conformités (par exemple celles issues des plaintes et des audits internes),

b) déterminer les causes de non-conformité,

c) corriger les non-conformités,

d) évaluer le besoin d'entreprendre des actions pour que les non-conformités ne se reproduisent pas,

e) déterminer et mettre en œuvre en temps opportun les actions nécessaires,

f) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre, et

g) procéder à la revue de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

10.3.8 Actions préventives

L'organisme de certification doit établir des procédures relatives aux actions préventives permettant d'éliminer les causes de non-conformités potentielles. Les actions préventives doivent être adaptées aux effets probables des problèmes potentiels. Les procédures relatives aux actions préventives doivent être établies afin de définir les exigences pour

a) déterminer les non-conformités potentielles et leurs causes,

b) évaluer le besoin d'entreprendre des actions pour éviter l'apparition de non-conformités,

c) déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires,

d) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre, et

e) procéder à la revue de l'efficacité des actions préventives mises en œuvre.

NOTE Il n'est pas forcément nécessaire de rédiger des procédures distinctes pour le traitement des actions correctives d'une part et préventives d'autre part.

© ISO 2006 – Tous droits réservés

Bibliographie

[1] ISO 9001:2000, *Systèmes de management de la qualité — Exigences*

[2] ISO 10002, *Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes*

[3] ISO 14001, *Systèmes de management environnemental — Exigences et lignes directrices pour son utilisation*

[4] ISO/CEI 17030:2003, *Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les marques de conformité par tierce partie*

[5] Guide ISO/CEI 28:2004, *Évaluation de la conformité — Lignes directrices pour un système type de certification des produits par une tierce partie*

© ISO 2006 – Tous droits réservés

ICS 03.120.20

Prix basé sur 26 pages

© ISO 2006 — Tous droits réservés