

## **GUIDE 62**

**Exigences générales relatives aux  
organismes gérant l'évaluation et  
la certification/enregistrement  
des systèmes qualité**

**iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)**

ISO/IEC Guide 62:1996

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/960cdadb-32df-456c-865f-865b4df091ab/iso-iec-guide-62-1996>

## Sommaire

Page

<b>Section 1: Généralités .....</b>	<b>1</b>
1.1 Domaine d'application .....	1
1.2 Références .....	1
1.3 Définitions .....	2
<b>Section 2: Exigences relatives aux organismes de certification..</b>	<b>3</b>
2.1 Organisme de certification .....	3
2.1.1 Dispositions générales .....	3
2.1.2 Organisation .....	3
2.1.3 Sous-traitance .....	4
2.1.4 Système qualité .....	4
2.1.5 Conditions pour l'octroi, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension et le retrait de la certification ..	5
2.1.6 Audits internes et revues de direction .....	5
2.1.7 Documentation .....	6
2.1.8 Enregistrements .....	6
2.1.9 Confidentialité .....	6
2.2 Personnel de l'organisme de certification .....	7
2.2.1 Considérations générales .....	7
2.2.2 Critères de compétence des auditeurs et des experts techniques .....	7
2.2.3 Procédure de sélection .....	7
2.2.4 Personnel d'audit sous contrat .....	7
2.2.5 Enregistrements relatifs au personnel d'audit .....	8
2.2.6 Procédures à la disposition des équipes d'audit .....	8
2.3 Modifications apportées aux exigences de certification .....	8
2.4 Appels, plaintes et contestations .....	8

© ISO/CEI 1996

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'éditeur.

ISO/CEI Copyright Office • Case postale 56 • CH-1211 Genève 20 • Suisse  
Imprimé en Suisse

<b>Section 3: Exigences en matière de certification.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1</b> Demande en matière de certification .....	<b>9</b>
<b>3.1.1</b> Information sur la procédure .....	<b>9</b>
<b>3.1.2</b> La candidature .....	<b>9</b>
<b>3.2</b> Préparation pour l'audit.....	<b>9</b>
<b>3.3</b> Évaluation .....	<b>10</b>
<b>3.4</b> Rapport d'audit .....	<b>10</b>
<b>3.5</b> Décision en matière de certification .....	<b>11</b>
<b>3.6</b> Procédures de surveillance et de réévaluation .....	<b>11</b>
<b>3.7</b> Utilisation de certificats et logos .....	<b>11</b>
<b>3.8</b> Accès aux enregistrements des plaintes à l'encontre des fournisseurs .....	<b>11</b>

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 62:1996](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/960cdadb-32df-456c-865f-865b4df091ab/iso-iec-guide-62-1996)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/960cdadb-32df-456c-865f-865b4df091ab/iso-iec-guide-62-1996>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment ensemble le système consacré à la normalisation internationale. 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 différents 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 ou non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux.

Les projets de Guides adoptés par le comité ou groupe responsable sont soumis aux organismes nationaux pour approbation, avant leur acceptation comme Guides. Les Guides sont approuvés conformément aux procédures qui requièrent l'approbation de 75 % au moins des organismes nationaux votants.

Le Guide ISO/CEI 62 a été élaboré par le Comité pour l'évaluation de la conformité (CASCO).

Le présent Guide annule et remplace la première édition du Guide ISO/CEI 48:1986, *Lignes directrices pour l'évaluation et l'enregistrement par une tierce partie d'un Système Qualité d'un fournisseur.*

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
(standards.iteh.ai)  
ISO/IEC Guide 62:1996  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/960cdadb-32df-456c-865f-865b4df091ab/iso-iec-guide-62-1996>

## Introduction

La certification du système qualité d'un fournisseur est l'un des moyens permettant d'assurer que le fournisseur certifié est capable de fournir des produits ou services conformes aux exigences spécifiées.

Le présent Guide spécifie des exigences dont le respect est destiné à assurer que les organismes de certification gèrent des systèmes de certification par tierce partie d'une façon cohérente et fiable, facilitant ainsi leur acceptation au plan national et international. Le présent Guide devrait servir de base à la reconnaissance des systèmes nationaux pertinents dans l'intérêt du commerce international.

Le présent Guide est destiné à l'usage des organismes dont les fonctions, indépendamment de leur description, sont l'évaluation et la certification/enregistrement de systèmes qualité. Pour la commodité de la rédaction, ces organismes sont appelés «organismes de certification». Ce libellé ne devrait pas être un obstacle à l'emploi du présent Guide par des organismes désignés différemment qui se chargent d'activités que ce libellé couvre. En effet, le présent Guide devrait être utilisable par tout organisme ayant une activité d'évaluation de systèmes qualité.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
(standards.itih.ai)

Les exigences contenues dans le présent Guide sont à considérer, avant tout, comme d'ordre général pour les organismes gérant des programmes de certification de systèmes qualité; en conséquence, il se peut que ces exigences doivent être complétées lorsque des secteurs industriels spécifiques ou d'autres secteurs (par exemple: santé et sécurité) en font usage.

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/sist/960cdadb-32df-456c-865f-8c5b4cf091ab/iso-iec-guide-62-1996>

La certification porte seulement sur l'évaluation du système qualité d'un fournisseur et non sur la certification de produits, procédés ou services. La mise en évidence de la conformité à la norme choisie pour le système qualité et toute documentation supplémentaire prennent la forme d'un document de certification ou d'un certificat de système qualité.

Bien que le présent Guide soit destiné à l'usage des organismes chargés de la reconnaissance de la compétence des organismes de certification, bon nombre des dispositions qu'il contient pourraient servir dans des procédures d'évaluation par seconde partie.

Page blanche

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO/IEC Guide 62:1996

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/960cdadb-32df-456c-865f-865b4df091ab/iso-iec-guide-62-1996>

# Exigences générales relatives aux organismes gérant l'évaluation et la certification/enregistrement des systèmes qualité

## Section 1: Généralités

### 1.1 Domaine d'application

Le présent Guide spécifie les exigences générales auxquelles un organisme tiers gérant la certification des systèmes qualité doit satisfaire pour être reconnu compétent et fiable pour la gestion de la certification de systèmes qualité.

NOTE 1 Dans certains pays, les organismes chargés de vérifier la conformité des systèmes qualité à des normes spécifiées sont appelés «organismes de certification», dans d'autres «organismes d'évaluation et d'enregistrement» ou «organismes de certification/enregistrement» et dans d'autres encore «organismes d'enregistrement» ou «organismes de certification». Pour plus de clarté, le présent Guide désigne tous ces organismes par l'appellation «organismes de certification», qui ne doit pas être comprise en un sens limitatif.

Les exigences contenues dans le présent Guide sont à considérer, avant tout, comme des exigences générales à l'intention de tout organisme gérant la certification de systèmes qualité.

### 1.2 Références

Guide ISO/CEI 2:1996, *Termes généraux et leurs définitions concernant la normalisation et les activités connexes.*

ISO 8402:1994, *Management de la qualité et assurance de la qualité — Vocabulaire.*

ISO 9000-1:1994, *Normes pour le management de la qualité et l'assurance de la qualité — Partie 1: Lignes directrices pour leur sélection et utilisation.*

ISO 9000-2:1993, *Normes pour le management de la qualité et l'assurance de la qualité — Partie 2: Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001, l'ISO 9002 et l'ISO 9003.*

ISO 9000-3:1991, *Normes pour la gestion de la qualité et l'assurance de la qualité — Partie 3: Lignes directrices pour l'application de l'ISO 9001 au développement, à la mise à disposition et à la maintenance du logiciel.*

ISO 9000-4:1993, *Normes pour la gestion de la qualité et l'assurance de la qualité — Partie 4: Guide de gestion du programme de sûreté de fonctionnement.*

ISO 9001:1994, *Systèmes qualité — Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées.*

ISO 9002:1994, *Systèmes qualité — Modèle pour l'assurance de la qualité en production, installation et prestations associées.*

ISO 9003:1994, *Systèmes qualité — Modèle pour l'assurance de la qualité en contrôle et essais finals.*

ISO 9004-1:1994, *Management de la qualité et éléments de système qualité — Partie 1: Lignes directrices.*

ISO 9004-2:1991, *Gestion de la qualité et éléments de système qualité — Partie 2: Lignes directrices pour les services.*

ISO 9004-3:1993, *Management de la qualité et éléments de système qualité — Partie 3: Lignes directrices pour les produits issus de processus à caractère continu.*

ISO 9004-4:1993, *Management de la qualité et éléments de système qualité — Partie 4: Lignes directrices pour l'amélioration de la qualité.*

ISO 10005:1995, *Management de la qualité — Lignes directrices pour les plans qualité.*

ISO 10007:1995, *Management de la qualité — Lignes directrices pour la gestion de configuration.*

ISO 10011-1:1990, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité — Partie 1: Audit.*

ISO 10011-2:1991, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité — Partie 2: Critères de qualification pour les auditeurs de systèmes qualité.*

ISO 10011-3:1991, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité — Partie 3: Gestion des programmes d'audit.*

ISO 10012-1:1992, *Exigences d'assurance de la qualité des équipements de mesure — Partie 1: Confirmation métrologique de l'équipement de mesure.*

ISO 10013:1995, *Lignes directrices pour l'élaboration des manuels qualité.*

## 1.3 Définitions

Pour les besoins du présent Guide, les définitions pertinentes données dans le Guide ISO/CEI 2 et la Norme internationale ISO 8402, ainsi que les suivantes, s'appliquent.

**1.3.1 fournisseur:** Partie responsable du produit, procédé ou service, pouvant affirmer qu'une assurance de la qualité est appliquée.

Cette définition peut s'appliquer aux fabricants, distributeurs, importateurs, assembleurs, entreprises de services, etc.

**1.3.2 organisme de certification:** Organisme tiers qui évalue et certifie ou enregistre le système qualité des fournisseurs par rapport aux normes publiées sur les systèmes qualité et à toute documentation complémentaire requise dans le cadre de ce système.

**1.3.3 document de certification:** Document indiquant que le système qualité d'un fournisseur est conforme aux normes du système qualité spécifié et à toute documentation complémentaire requise dans le cadre de ce système.

**1.3.4 système de certification:** Système ayant ses propres règles de procédure et de gestion pour exécuter l'évaluation conduisant à l'émission d'un document de certification et à son suivi.

ISO/IEC Guide 62:1996

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/960cdadb-32df-456c-865f-865b4df091ab/iso-iec-guide-62-1996>



## Section 2: Exigences relatives aux organismes de certification

### 2.1 Organisme de certification

#### 2.1.1 Dispositions générales

**2.1.1.1** Les politiques et procédures régissant le fonctionnement de l'organisme de certification doivent être non discriminatoires et gérées d'une manière non discriminatoire. Les procédures ne doivent pas être utilisées de façon à empêcher ou restreindre la participation des demandeurs, sauf dispositions contraires prescrites dans le présent Guide.

**2.1.1.2** L'organisme de certification doit mettre ses services à la disposition de tous les demandeurs. Il ne doit pas y avoir de conditions financières ou autres qui soient indues. L'accès ne doit pas être fonction de la taille de l'entreprise du fournisseur ou de son adhésion à une association ou un groupe, et la certification ne doit pas dépendre du nombre de fournisseurs déjà certifiés.

**2.1.1.3** Les critères permettant d'évaluer la qualité d'un demandeur doivent être ceux énoncés dans les normes de système qualité ou autres documents normatifs pertinents pour la fonction exécutée. Si l'application de ces documents nécessite une explication pour un programme de certification spécifique, celle-ci doit être formulée par des personnes ou des comités pertinents et impartiaux ayant les compétences techniques nécessaires et publiée par l'organisme de certification.

**2.1.1.4** L'organisme de certification doit limiter ses exigences, son audit et sa décision en matière de certification aux questions touchant spécifiquement la portée de la certification considérée.

#### 2.1.2 Organisation

La structure de l'organisme de certification doit être telle qu'elle donne confiance dans ses certificats.

En particulier, l'organisme de certification doit

- a) être impartial;
- b) être responsable de ses décisions liées à l'octroi, au maintien, à l'extension, à la réduction, à la suspension ou au retrait de la certification;
- c) identifier l'instance de direction (comité, groupe ou personne) qui aura l'entière responsabilité de tous les aspects suivants:
  - 1) audit et certification telle que définie dans le présent Guide,

- 2) formulation des questions de politique relatives au fonctionnement de l'organisme de certification,
  - 3) décisions en matière de certification,
  - 4) surveillance de la mise en œuvre de ses politiques,
  - 5) surveillance de la situation financière de l'organisme de certification,
  - 6) délégation de l'autorité à des comités ou personnes, selon le cas, chargés d'entreprendre des activités définies en son nom;
- d) disposer de documents démontrant que l'organisme est une entité juridique;
  - e) disposer d'une structure documentée qui préserve son impartialité, y compris des dispositions assurant l'impartialité de fonctionnement de l'organisme de certification. Cette structure doit permettre la participation de toutes les parties concernées de façon significative par l'élaboration de politiques et de principes relatifs au contenu et au fonctionnement du système d'accréditation;
  - f) s'assurer que chaque décision de certification est prise par une ou des personne(s) différente(s) de celle(s) qui a (ont) effectué l'audit;
  - g) avoir des droits et responsabilités propres à ses activités de certification;
  - h) prendre des dispositions appropriées permettant de couvrir des responsabilités juridiques découlant de ses opérations et/ou ses activités;
  - i) disposer de la stabilité et des ressources financières requises pour la gestion d'un système de certification;
  - j) employer un personnel en nombre suffisant, ayant l'éducation, la formation, la compétence technique et l'expérience requises pour effectuer les tâches de certification concernant le type, la portée et le volume de travail, dirigé par un cadre supérieur responsable;
  - k) disposer d'un système qualité, tel qu'esquissé en 4.4, apte à donner confiance en sa capacité à gérer un système de certification relatif aux fournisseurs;
  - l) avoir des politiques et procédures qui différencient la certification du fournisseur de toute autre activité de l'organisme;

- m) être, comme son cadre supérieur et son personnel, libre de toutes pressions commerciales, financières et autres susceptibles d'influencer les résultats du processus de certification;
- n) avoir des règles et structures formelles régissant la désignation et la gestion des comités engagés dans le processus de certification; de tels comités doivent être libres de toutes pressions commerciales, financières et autres susceptibles d'influencer leurs décisions (voir note 2);
- o) veiller à ce que les activités d'organismes apparentés n'affectent pas la confidentialité, l'objectivité ou l'impartialité de ses certifications et ne pas offrir ni fournir
  - 1) l'exécution des services qu'il certifie/enregistre à d'autres,
  - 2) des conseils pour l'obtention ou le maintien de la certification,
  - 3) des services de conception, de mis en œuvre ou de maintenance de systèmes qualité (voir note 3);
- p) avoir des politiques et procédures permettant de résoudre les plaintes, appels et contestations émanant de fournisseurs ou d'autres parties concernant le traitement de la certification ou d'autres questions connexes.

#### NOTES

- 2 Une structure telle que les membres sont choisis de façon à rendre effectif un équilibre où aucun intérêt donné ne prédomine sera considérée comme satisfaisant à cette disposition.
- 3 D'autres produits, procédés ou services peuvent être offerts, directement ou indirectement, pour autant qu'ils ne compromettent pas la confidentialité, l'objectivité ou l'impartialité de ses processus et décisions en matière de certification.

#### 2.1.3 Sous-traitance

Si un organisme de certification décide de donner en sous-traitance des travaux relatifs à la certification (par exemple, des audits) à une personne ou à un organisme externe, un accord dûment documenté sur les dispositions adoptées, y compris la confidentialité et le conflit d'intérêts, doit être établi. L'organisme de certification doit

- a) assumer l'entière responsabilité des travaux donnés en sous-traitance et conserver la responsabilité en ce qui concerne l'octroi, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification;
- b) assurer que la personne ou l'organisme sous-traitant(e) est compétent(e), obéit aux dispositions applicables du présent Guide et n'est pas

engagé(e), directement ou par le biais de son employeur, dans la conception, l'application ou la maintenance d'un système qualité d'une manière susceptible de compromettre l'impartialité;

- c) obtenir l'assentiment du demandeur ou du fournisseur certifié.

NOTE 4 Les exigences a) et b) s'appliquent aussi, par extension, lorsqu'un organisme de certification utilise, pour l'octroi de sa propre certification, le travail fourni par un autre organisme de certification avec lequel il a signé un accord.

#### 2.1.4 Système qualité

**2.1.4.1** La direction de l'organisme de certification, responsable exécutif de la politique qualité, doit définir et documenter sa politique en matière de qualité, y compris ses objectifs et engagements en matière de qualité. La direction doit s'assurer que sa politique est comprise, mise en œuvre et maintenue à tous les niveaux de l'organisation.

**2.1.4.2** L'organisme de certification doit gérer un système qualité en conformité avec les éléments pertinents du présent Guide et correspondant au type, à la portée et au volume des travaux effectués. Ce système qualité doit faire l'objet d'une documentation tenue à la disposition du personnel de l'organisme de certification. L'organisme de certification doit s'assurer de la mise en œuvre des procédures et instructions consignées dans les documents afférents au système qualité. L'organisme de certification doit nommer une personne ayant un accès direct au plus haut niveau exécutif et qui, indépendamment d'autres responsabilités, aura clairement autorité pour

- a) assurer qu'un système qualité est établi, mis en œuvre et maintenu conformément au présent Guide;
- b) faire un rapport sur la performance du système qualité pour examen par la direction de l'organisme de certification et comme base pour l'amélioration dudit système.

**2.1.4.3** Le système qualité doit être documenté dans un manuel qualité et dans des procédures qualité associées; en outre, le manuel qualité doit au moins contenir ou renvoyer à ce qui suit:

- a) une déclaration de politique qualité;
- b) une brève description du statut juridique de l'organisme de certification, avec le nom de ses propriétaires, s'il y a lieu, et, s'il est différent, celui des personnes qui le contrôlent;
- c) les noms, qualifications, expériences et mandats du cadre supérieur et des autres membres du personnel chargé de la certification, ayant une in-

- cidence sur la qualité de la fonction de certification;
- d) un organigramme indiquant la hiérarchie, les responsabilités et la répartition des fonctions à partir du cadre supérieur, et, en particulier, les relations entre les responsables d'audit et les décideurs en matière de certification;
  - e) une description de l'organisation de l'organisme de certification comportant des précisions sur l'instance de direction (comité, groupe ou personne) identifiée en 2.1.2 c), sa composition, son mandat et ses règles de procédure;
  - f) la politique et les procédures pour conduire des revues de direction;
  - g) les procédures administratives, y compris la maîtrise de la documentation;
  - h) les charges et les prestations de services opérationnelles et fonctionnelles portant sur la qualité, de façon que la portée et les limites des responsabilités de chaque personne soient connues de toutes les parties concernées;
  - i) la procédure pour le recrutement, la formation du personnel de certification (y compris les auditeurs) et le contrôle de sa performance;
  - j) une liste des sous-traitants et des précisions sur les procédures d'évaluation, d'enregistrement et de contrôle de leur compétence;
  - k) les procédures utilisées pour le traitement des non-conformités et assurer l'efficacité des mesures correctives;
  - l) la politique et les procédures de mise en œuvre du processus de certification, y compris
    - 1) les conditions de délivrance, de conservation et de retrait des documents de certification,
    - 2) des contrôles de l'usage et de l'application des documents utilisés dans la certification des systèmes qualité,
    - 3) les procédures d'audit et de certification des systèmes qualité de fournisseurs,
    - 4) les procédures pour la surveillance et la réévaluation des fournisseurs certifiés;
  - m) la politique et la procédure pour le traitement des appels, plaintes et contestations;
  - n) les procédures pour conduire des audits internes sur la base des dispositions de l'ISO 10011-1.

## 2.1.5 Conditions pour l'octroi, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension et le retrait de la certification

**2.1.5.1** L'organisme de certification doit définir les modalités de l'octroi, du maintien, de l'extension et de

la réduction de la certification, ainsi que les conditions régissant la suspension ou le retrait partiel ou total de la certification pour l'ensemble ou pour une partie de l'étendue de la certification du fournisseur. L'organisme de certification doit, en particulier, exiger du fournisseur qu'il l'avise promptement de toute modification prévue du système qualité ou de toute autre modification susceptible d'affecter la conformité.

**2.1.5.2** L'organisme de certification doit prescrire au fournisseur d'avoir un système qualité documenté, conforme aux normes de systèmes qualité applicables ou autres documents normatifs.

**2.1.5.3** L'organisme de certification doit avoir des procédures pour

- a) octroyer, maintenir, retirer et, le cas échéant, suspendre la certification;
- b) étendre ou réduire la portée de la certification;
- c) conduire une réévaluation si des changements affectent significativement l'activité et le fonctionnement du fournisseur (tels que changement de propriétaire, changements dans le personnel ou l'équipement), ou si l'analyse d'une plainte ou de toute autre information indique que le fournisseur certifié ne répond plus aux exigences de l'organisme de certification.

**2.1.5.4** L'organisme de certification doit avoir et mettre à disposition sur demande des procédures documentées concernant

- a) l'évaluation initiale du système qualité du fournisseur, conformément aux dispositions de l'ISO 10011-1 et d'autres documents pertinents;
- b) la surveillance et la réévaluation de systèmes qualité du fournisseur conformément à l'ISO 10011-1 sur une base périodique pour s'assurer de leur conformité continue aux exigences applicables, puis la vérification et la consignation du fait qu'un fournisseur prend les mesures correctives requises dans les délais pour corriger toutes les non-conformités;
- c) l'identification et l'enregistrement des non-conformités et les mesures correctives nécessaires que les fournisseurs doivent prendre rapidement concernant des éléments tels que des références incorrectes à la certification ou l'utilisation abusive de l'information relative à la certification.

## 2.1.6 Audits internes et revues de direction

**2.1.6.1** L'organisme de certification doit conduire périodiquement, d'une manière planifiée et systématique, des audits internes couvrant toutes les procédures afin de vérifier que le système qualité est mis