
Évaluation de la conformité — Lignes directrices et exemples d'un schéma de certification pour les processus

Conformity assessment — Guidelines and examples of a scheme for the certification of processes

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC TR 17032:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/bb1a7ae6-0204-45a9-9534-93aa96c2453c/iso-iec-tr-17032-2019>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC TR 17032:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/bb1a7ae6-0204-45a9-9534-93aa96c2453c/iso-iec-tr-17032-2019>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2019

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +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	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Description générale d'un programme de certification pour les processus	2
4.1 Caractéristiques d'un processus	2
4.2 Élaboration et mise en œuvre d'un programme	2
4.3 Aperçu d'un programme de certification pour les processus	3
4.3.1 Certification de processus	3
4.3.2 Approche fonctionnelle	3
4.4 Propriétaire du programme	4
4.5 Implication des parties intéressées	5
4.6 Management du programme	5
4.6.1 Documentation du programme	5
4.6.2 Rapport destiné au propriétaire du programme	6
4.6.3 Externalisation	6
4.6.4 Planning de l'intégrité du programme	6
4.6.5 Revue de la mise en œuvre du programme	6
4.6.6 Commercialisation	6
4.6.7 Référence abusive à la certification	6
4.6.8 Réclamations et appels	6
5 Contenu d'un programme de certification pour les processus	7
5.1 Généralités	7
5.2 Périmètre du programme	7
5.3 Éléments d'un programme de certification	7
5.4 Éléments de sélection du programme	8
5.4.1 Exigences de certification	8
5.4.2 Échantillonnage	9
5.4.3 Acceptation de résultats d'évaluation de la conformité	9
5.4.4 Activités d'évaluation	9
5.4.5 Externalisation des activités d'évaluation de la conformité	10
5.5 Processus de certification	10
5.5.1 Phases de la certification	10
5.5.2 Demande de certification et contrat de certification	11
5.5.3 Évaluation	11
5.6 Revue	11
5.7 Décision	12
5.8 Attestation	12
5.9 Utilisation des certificats et des marques de conformité	12
5.9.1 Maîtrise de la marque	12
5.9.2 Marque de conformité	12
5.9.3 Usage abusif de la marque	13
5.10 Surveillance et maintien de la conformité	13
5.11 Modifications ayant des conséquences sur la certification	14
5.11.1 Modifications des exigences spécifiées	14
5.11.2 Autres modifications apportées au programme	14
Annexe A (informative) Exemples de programmes de certification pour les processus	15
Annexe B (informative) Exemple de contenu d'un contrat de certification	27
Annexe C (informative) Exemple d'informations concernant la mise en œuvre du processus et le système de management	29

Annexe D (informative) Exemple d'informations devant figurer dans les documents de certification de conformité.....	32
Annexe E (informative) Exemple de contenu d'un contrat de licence pour l'utilisation d'un certificat et d'une marque de conformité.....	33
Annexe F (informative) Exemple d'informations devant figurer dans une licence pour l'utilisation de documents de certification ou d'une marque de conformité.....	36
Bibliographie.....	37

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC TR 17032:2019
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/bb1a7ae6-0204-45a9-9534-93aa96c2453c/iso-iec-tr-17032-2019>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC 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 l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC, participent également aux travaux.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée 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 et l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets) ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'IEC (voir <http://patents.iec.ch>).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/iso/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO).

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Un processus est considéré comme étant une transformation d'un élément d'entrée en un élément de sortie, comme illustré à la [Figure 1](#). Il s'agit d'un ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilisent des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté. L'élément de sortie d'un processus peut être un produit, un service, une combinaison d'un produit et d'un service, ou un autre élément de sortie. Dans certains cas, une certification du processus est utilisée lorsque la certification de l'élément de sortie n'est pas réalisable ou trop coûteuse. La certification du processus est le seul indicateur de qualité de l'élément de sortie, étant donné que l'élément de sortie lui-même n'est pas certifié. Des programmes de certification de processus peuvent être élaborés à différentes fins et peuvent assurer la qualité des produits ou des services produits par les processus. D'autres objectifs peuvent correspondre à l'établissement de programmes pour les processus par des autorités de réglementation afin d'obtenir des résultats en matière de santé, de sécurité ou d'environnement. La certification des processus utilisés pour élaborer des produits et des services peut faciliter le commerce, l'accès aux marchés, une concurrence loyale et l'acceptation par les clients à l'échelle nationale, régionale et internationale.

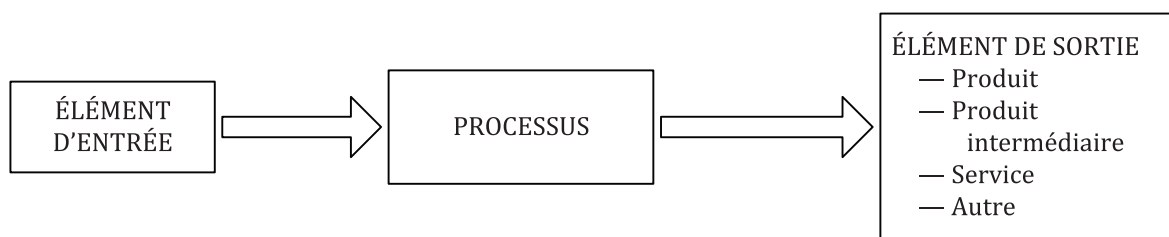


Figure 1 — Représentation schématique des éléments de sortie d'un processus
(standards.iteh.ai)

Les processus peuvent se rapporter à un produit ou service spécifique (par exemple, soudage, essais non destructifs, traitement thermique (recuit), traitement de surface) ou peuvent comprendre des conceptions techniques de systèmes complexes pour la sécurité et la protection de l'environnement, la production de biens et de grands programmes informatiques. D'autres exemples de processus sont la production alimentaire, l'agriculture, la chaîne d'approvisionnement, la logistique, la conception et la planification de la construction et la sécurité et la protection des données. L'[Annexe A](#) fournit des exemples de processus.

Récemment, de nouveaux types d'activités de certification de processus spécifiques à un secteur ont connu une croissance significative, par exemple pour les technologies de l'information, la durabilité, le bien-être social, la technologie «blockchain» (technologie de stockage et de transmission d'information), les nanotechnologies, les systèmes de sécurité, la sécurité alimentaire, la chaîne de traçabilité, les villes intelligentes et les maisons intelligentes. La certification de ces processus dans les marchés émergents est mise en œuvre par des organismes d'évaluation de la conformité afin d'assurer la qualité des résultats. La tendance à l'émergence de nouveaux processus ne s'arrêtera pas et ils devront être certifiés pour assurer la qualité.

Le présent document est destiné à fournir des informations utiles à ceux qui sont impliqués dans la certification de processus pour la mise en place de l'ISO/IEC 17067. Il fournit des recommandations relatives à un programme de type 6, tel que décrit dans l'ISO/IEC 17067, lié à la certification de processus.

Dans la pratique, la certification de processus est mise en œuvre de différentes manières. Les propriétaires de programmes, en concertation avec d'autres parties intéressées, peuvent adopter d'autres mesures ou les combiner différemment pour obtenir un programme adapté à l'objectif.

En particulier, les types d'activités utilisés, et l'intensité avec laquelle elles sont mises en œuvre, doivent être adaptés aux conséquences et à la probabilité qu'un processus ne puisse satisfaire aux exigences spécifiées, conduisant ainsi à des produits ou services défectueux. Des facteurs tels que les caractéristiques particulières du marché, la technologie et les méthodes associées aux processus doivent également être pris en compte.

Des normes de système de management fondées sur un système de management de la qualité, par exemple l'ISO 9001, peuvent éventuellement servir de base d'évaluation lors de la certification de processus dans le cadre d'un programme de certification pour les processus. Diverses normes relatives à la vérification et à la validation d'éléments spécifiques du processus sont également disponibles pour certains processus (par exemple l'émission de gaz à effet de serre et le développement de logiciels) et peuvent contribuer à assurer la qualité des éléments de sortie du processus.

Dans le contexte du présent document, l'évaluation d'un système de management dans le cadre d'une certification de processus ne constitue pas une certification du système de management.

Les parties intéressées qui sont les plus affectées par les règles, les procédures et le management du programme sont les suivantes:

- le propriétaire du programme;
- le ou les organismes de certification;
- le propriétaire du processus;
- l'opérateur en charge du processus;
- les utilisateurs des produits et services (éléments de sortie) produits par les processus qui s'appuient sur la certification.

NOTE Lorsqu'un organisme de certification met en œuvre son propre programme, il est le propriétaire de ce système.

Les autres parties intéressées comprennent, sans toutefois s'y limiter:

- les autorités de réglementation;
- les prescripteurs, les acheteurs et les utilisateurs de processus certifiés;
- les organismes d'évaluation de la conformité, tels que les laboratoires d'essai, les organismes de validation et de vérification et les organismes d'inspection, impliqués dans la certification de processus;
- les organismes d'accréditation et les groupes d'évaluation par des pairs;
- les programmes de certification internationaux qui facilitent la reconnaissance mutuelle du statut de certification entre propriétaires de programmes;
- les organismes qui approuvent et/ou évaluent (analyse comparative) les programmes de certification;
- les consommateurs (utilisateurs).

Le présent document fournit des lignes directrices accompagnées d'exemples qui sont utilisés pour illustrer la manière dont les lignes directrices peuvent être utilisées, sans exclure d'autres approches décidées par le propriétaire du programme en concertation avec les autres parties prenantes.

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

ISO/IEC TR 17032:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/bb1a7ae6-0204-45a9-9534-93aa96c2453c/iso-iec-tr-17032-2019>

Évaluation de la conformité — Lignes directrices et exemples d'un schéma de certification pour les processus

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des lignes directrices, des principes et des exemples de programmes de certification pour les processus.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences 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/IEC 17000, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*.

ISO/IEC 17065:2012, *Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services*

ISO/IEC 17067:2013, *Évaluation de la conformité — Éléments fondamentaux de la certification de produits et lignes directrices pour les programmes de certification de produits*

3 Termes et définitions

ISO/IEC TR 17032:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/bb1a7ae6-0204-45a9-9534->

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO/IEC 17000, l'ISO/IEC 17067 et l'ISO/IEC 17065 s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>;
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>.

3.1

processus

ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie

Note 1 à l'article: Un processus est considéré comme étant l'objet d'une évaluation de la conformité par certification.

Note 2 à l'article: Dans le présent document, un processus de certification est un ensemble d'activités qui produit un processus certifié.

[SOURCE: ISO/IEC 17065:2012, 3.5, modifiée — L'Exemple et la Note à l'article d'origine ont été remplacés par les Notes 1 et 2 à l'article.]

3.2

opérateur en charge d'un processus

personne ou organisme qui met en œuvre le processus (3.1)

Note 1 à l'article: L'opérateur en charge du processus peut être le propriétaire du processus ou peut être différent, par exemple en franchise.

3.3

propriétaire d'un processus

personne ou organisme qui définit et détient le *processus* (3.1)

4 Description générale d'un programme de certification pour les processus

4.1 Caractéristiques d'un processus

Il convient que le processus soit établi, avec des limites et un domaine d'application clairement définis, tenu à jour et documenté. Il convient que le processus soit reproductible et il convient que l'élément de sortie (par exemple service ou produit) soit cohérent.

NOTE Les processus peuvent être décrits en termes d'attributs de titre du processus, de finalité du processus et de résultats du processus.

4.2 Élaboration et mise en œuvre d'un programme

4.2.1 Les dispositions générales relatives à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un programme de certification pour les processus sont stipulées dans l'ISO/IEC 17067:2013, Article 6. Le présent document fournit des recommandations relatives à la façon dont ces dispositions générales sont mises en œuvre dans un programme particulier de certification de processus. La [Figure 2](#) donne une représentation schématique des éléments d'un seul processus.

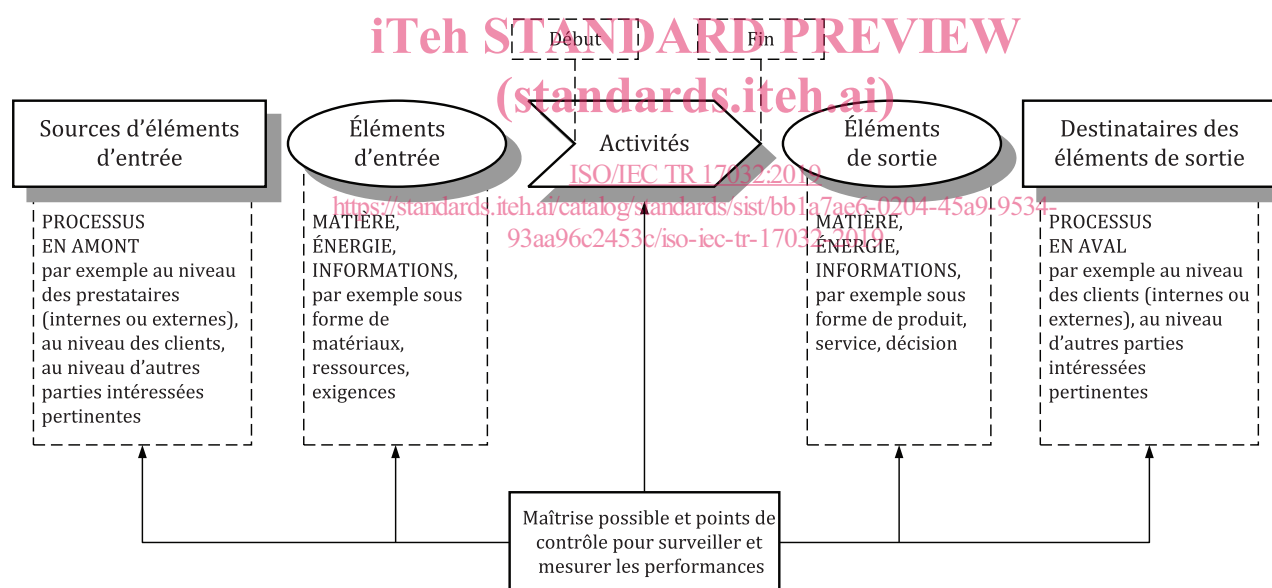


Figure 2 — Représentation schématique des éléments d'un seul processus

4.2.2 Des programmes de certification de processus peuvent être élaborés à différentes fins, qui peuvent comprendre des programmes établis par des industries, des secteurs ou des autorités de réglementation.

NOTE À titre d'exemple, l'application d'une méthodologie d'évaluation de la conformité à l'évaluation des caractéristiques de qualité des processus et de la maturité organisationnelle des processus est décrite dans l'ISO/IEC 29169.

4.2.3 Il convient que les parties principales impliquées dans la mise en œuvre du programme soient:

- a) le propriétaire du programme;
- b) l'organisme de certification;
- c) l'organisme qui détient et/ou met en œuvre le processus à certifier et qui a conclu un accord avec l'organisme de certification (client).

4.3 Aperçu d'un programme de certification pour les processus

4.3.1 Certification de processus

4.3.1.1 La certification de processus est une attestation par une tierce partie que le respect des exigences spécifiées pour un processus a été démontré. Il convient que l'organisme de certification procédant à la certification de processus se conforme à l'ISO/IEC 17065.

4.3.1.2 La certification de processus est destinée à garantir aux clients, aux autorités de réglementation, à l'industrie et aux autres parties intéressées que l'organisme mettant en œuvre le processus a respecté les exigences spécifiées pour le processus. Les exigences spécifiées pour les processus sont généralement contenues dans des normes ou d'autres documents normatifs. La certification peut s'appliquer de façon générale au processus ou à des mises en œuvre spécifiques du processus par une personne ou un organisme. Le propriétaire du programme peut utiliser une approche par les risques pour la planification des activités.

4.3.1.3 La certification de processus couvre divers processus, tels que le soudage, les essais non destructifs, l'ingénierie de conception de systèmes, le traitement thermique, la surveillance de la production, la production alimentaire, l'agriculture, le développement de logiciels, les services de traitement de surface, la chaîne d'approvisionnement, la logistique, la conception et la planification de la construction, et la protection des données.

NOTE [L'Annexe A](#) donne des exemples de programmes de certification pour les processus.

4.3.2 Approche fonctionnelle

4.3.2.1 Il convient que les programmes de certification pour les processus tiennent compte de l'approche fonctionnelle décrite dans l'ISO/IEC 17000. Dans l'ISO/IEC 17065, le terme «évaluation» est défini comme une combinaison de «sélection et de détermination».

4.3.2.2 L'approche fonctionnelle consiste en ce qui suit:

- la **sélection**, qui comporte des activités de planification et de préparation afin de rassembler ou produire toutes les informations et données d'entrée requises par la fonction suivante de détermination;
- la **détermination**, qui peut comprendre des activités d'évaluation de la conformité telles que des essais, des mesures, une inspection, une surveillance, une évaluation du processus, une vérification et une validation, et un audit, visant à fournir des informations au regard des exigences relatives au processus constituant les données d'entrée requises pour les fonctions de revue et d'attestation;
- la **revue**, qui signifie l'examen de la pertinence, de l'adéquation et de l'efficacité des activités de sélection et de détermination, ainsi que les résultats de ces activités en ce qui concerne le respect des exigences spécifiées;

- la **décision** relative à la certification sous forme de conclusion basée sur les résultats de la revue, que le respect des exigences spécifiées a été ou non démontré;
- l'**attestation**, qui signifie l'émission d'une déclaration de conformité, fondée sur une décision suite à une revue démontrant le respect des exigences spécifiées;
- la **surveillance** (lorsqu'elle est spécifiée par le programme de certification), qui signifie une itération systématique des activités d'évaluation de la conformité comme base du maintien de la validité de la déclaration de conformité.

4.3.2.3 Chaque fois qu'une certification de processus est réalisée, un programme de certification est mis en place et définit les activités spécifiques pour les éléments décrits en [4.3.2.2](#).

4.4 Propriétaire du programme

4.4.1 Le propriétaire du programme est une personne ou un organisme responsable du développement et de la tenue à jour d'un programme de certification spécifique pour les processus (voir l'ISO/IEC 17067:2013, 6.3).

Il est possible d'identifier les principaux types suivants de propriétaires de système particulier:

- a) les organismes de certification;
- b) les organismes qui ne sont pas des organismes de certification, tels que des organismes de réglementation, des associations professionnelles ou d'autres organismes qui élaborent un programme de certification;
- c) un groupe d'organismes de certification ou d'organismes, éventuellement situés dans des pays différents, qui peuvent s'associer pour élaborer un programme de certification.

NOTE 1 Un groupe d'organismes de certification ou d'organismes peut établir une structure de management de façon que le programme puisse être mis en œuvre de manière efficace.

NOTE 2 La publication, par un organisme national, régional ou international de normalisation ou un organisme d'élaboration de normes (OEN), d'une norme de processus ou d'une norme relative à un système particulier d'évaluation de la conformité pour un processus ne fait pas de lui un propriétaire de programme. Cela n'empêche pas l'organisme de normalisation ou l'OEN d'être un propriétaire de programme, en plus d'être un organisme de normalisation ou un OEN.

4.4.2 Il convient que le propriétaire du programme:

- soit une entité juridique ou une partie d'une entité juridique;
NOTE 1 Une entité gouvernementale propriétaire de programme est considérée comme une entité juridique en vertu de son statut gouvernemental.
- assume la responsabilité des objectifs, du contenu et de l'intégrité du programme;
- mette en œuvre la maîtrise opérationnelle pour protéger la confidentialité des informations fournies par les parties impliquées dans le programme;
- évalue et gère les risques/responsabilités résultant de ses activités;

NOTE 2 L'évaluation des risques n'implique pas une appréciation du risque telle que définie dans l'ISO 31000.

- comprenne les hypothèses, les tenants et aboutissants associées à l'élaboration, la mise en œuvre et la tenue à jour continue d'un programme;
- s'assure que le programme est élaboré par des personnes compétentes, tant dans le domaine technique qu'en matière d'évaluation de la conformité;

- documente le contenu du programme;
- prenne les dispositions requises (par exemple assurances ou réserves) pour couvrir les responsabilités résultant de ses activités, c'est-à-dire qu'il convient que ces dispositions soient appropriées (par exemple, pour les types d'activités et programmes entrepris, ainsi que pour les régions géographiques dans lesquelles ils sont mis en œuvre);
- dispose de la stabilité financière et des ressources nécessaires pour remplir son rôle dans le cadre de la mise en œuvre du programme;
- mette en place une structure chargée du management du programme;
- tienne le programme à jour et fournisse, si requis, les recommandations pour son utilisation.

4.5 Implication des parties intéressées

4.5.1 Pour élaborer son programme, il convient que le propriétaire ait une compréhension claire des objectifs du programme et des hypothèses qui sous-tendent la nécessité et l'acceptation du programme. À cet effet, il convient que le propriétaire du programme soit didactique, identifie et invite les parties intéressées, recueille leurs avis et définisse le type de leur participation dans le cadre de l'élaboration du programme.

4.5.2 Avant de développer le contenu spécifique du programme, il convient que les parties intéressées s'accordent sur les points suivants:

- la confirmation de la propriété;
- la confirmation de la gouvernance et des mécanismes de prise de décision qui peuvent ou non prévoir la participation directe des parties intéressées;
- la confirmation des activités commerciales sous-jacentes et du modèle de financement;
- la mise en place d'un cadre général de suivi et de revue périodique du programme.

4.5.3 Une fois le programme élaboré, il convient que son propriétaire s'assure de la mise à la disposition du public, sur demande, des informations correspondantes afin d'en assurer la transparence, la compréhension et l'acceptation.

4.5.4 Il convient que le propriétaire du programme s'assure que le programme est régulièrement revu, y compris la confirmation que:

- il respecte ses objectifs, selon un processus auquel sont associées les parties intéressées;
- il est mis en œuvre par des organismes de certification compétents, cohérents et impartiaux;
- il donne les résultats de manière efficace conformément aux exigences spécifiées.

4.6 Management du programme

4.6.1 Documentation du programme

Il convient que le propriétaire du programme crée, contrôle et tienne à jour une documentation appropriée pour la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration du programme. Il convient que la documentation spécifie les règles et les procédures de mise en œuvre du programme et notamment les responsabilités en matière de gouvernance du programme.