

Première édition
2012-09-15

Version corrigée
2014-07-01

Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services

*Conformity assessment — Requirements for bodies certifying
products, processes and services*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17065:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/02abfae4-0b5e-4418-8ffc-f60f0b9eb16b/iso-iec-17065-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/02abfae4-0b5e-4418-8ffc-f60f0b9eb16b/iso-iec-17065-2012>

Numéro de référence
ISO/IEC 17065:2012(F)



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17065:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/02abfae4-0b5e-4418-8ffc-f60f0b9eb16b/iso-iec-17065-2012>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2012

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées 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 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

Version française parue en 2014

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Exigences générales	4
4.1 Domaine juridique et contractuel	4
4.2 Gestion de l'impartialité	6
4.3 Responsabilité et financement	7
4.4 Conditions non discriminatoires	7
4.5 Confidentialité	8
4.6 Informations accessibles au public	8
5 Exigences structurelles	9
5.1 Organisation et direction	9
5.2 Dispositif de préservation de l'impartialité	9
6 Exigences relatives aux ressources	10
6.1 Personnel de l'organisme de certification	10
6.2 Ressources pour l'évaluation	12
7 Exigences relatives aux processus	13
7.1 Généralités	13
7.2 Demande	14
7.3 Revue de la demande	14
7.4 Évaluation	15
7.5 Revue	16
7.6 Décision de certification	16
7.7 Documents de certification	17
7.8 Annuaire des produits certifiés	18
7.9 Surveillance	18
7.10 Changements ayant des conséquences sur la certification	18
7.11 Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification	19
7.12 Enregistrements	20
7.13 Plaintes et appels	20
8 Exigences du système de management	21
8.1 Options	21
8.2 Documentation générale du système de management (Option A)	22
8.3 Maîtrise des documents (Option A)	22
8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A)	23
8.5 Revue de direction (Option A)	23
8.6 Audits internes (Option A)	24
8.7 Actions correctives (Option A)	24
8.8 Actions préventives (Option A)	25
Annexe A (informative) Principes s'appliquant aux organismes de certification de produits et à leurs activités de certification	26
Annexe B (informative) Application de la présente Norme internationale aux processus et aux services	29
Bibliographie	30

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment ensemble le système consacré à la normalisation internationale. 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 différents 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 ou non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC 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 des Normes internationales et des guides.

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

Les projets de Normes internationales sont soumis aux comités nationaux pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités 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/IEC 17065 a été élaborée par le comité technique ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO).

Elle a été soumise pour vote aux comités nationaux de l'ISO et de l'IEC, et a été approuvée par les deux organisations.

Cette première édition de l'ISO/IEC 17065 annule et remplace le Guide ISO/IEC 65:1996 qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les changements significatifs apportés par rapport au Guide ISO/IEC 65:1996 sont les suivants:

- restructuration de la présente Norme internationale sur la base de la structure commune adoptée par l'ISO/CASCO;
- modifications tenant compte de l'ISO/PAS 17001, l'ISO/PAS 17002, l'ISO/PAS 17003, l'ISO/PAS 17004 et l'ISO/PAS 17005;
- introduction de l'approche fonctionnelle de l'ISO/IEC 17000 dans les exigences de processus de [l'Article 7](#);
- informations portant sur l'application de la présente Norme internationale aux processus et aux services (dans [l'Annexe B](#));
- révision des termes et définitions dans [l'Article 3](#);
- amélioration des exigences d'impartialité (dispositif);
- consolidation des exigences du système de management dans [l'Article 8](#);
- inclusion des principes s'appliquant aux organismes de certification de produits et à leurs activités de certification dans [l'Annexe A](#);
- amélioration apportée par la prise en compte du GD 5 de l'IAF;
- inclusion d'une référence aux programmes de certification pour lesquels de plus amples informations figureront l'ISO/IEC 17067.

La présente version corrigée de l'ISO/IEC 17065:2012 inclut les corrections suivantes:

- à [l'Article 3](#), premier alinéa, la référence à l'ISO 17000 a été remplacée par une référence à l'ISO/IEC 17000;

- en 7.9.2, «les exigences de 7.4, 7.5 et 7.6 doivent être respectées.» a été remplacé par «les exigences de 7.4, 7.5 ou 7.6 doivent être respectées.», de manière à avoir trois exigences au choix;
- dans tout le document, le nouveau sigle unique de la Commission électrotechnique internationale, IEC, est utilisé.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17065:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/02abfae4-0b5e-4418-8ffc-f60f0b9eb16b/iso-iec-17065-2012>

Introduction

La finalité de la certification des produits, processus ou services est d'apporter l'assurance à toutes les parties intéressées qu'un produit, un processus ou un service remplit les exigences spécifiées. La valeur d'une certification réside dans le degré de confiance instauré après une démonstration impartiale et compétente par une tierce partie du respect des exigences spécifiées. Les parties qui ont un intérêt dans la certification sont les suivantes (liste non exhaustive):

- a) les clients des organismes de certification;
- b) les clients des organismes dont les produits, les processus ou les services sont certifiés;
- c) les autorités gouvernementales;
- d) les organismes non gouvernementaux;
- e) les consommateurs et le grand public.

Les parties intéressées peuvent attendre ou exiger que l'organisme de certification réponde à toutes les exigences de la présente Norme internationale ainsi que, le cas échéant, à celles du programme spécifique de certification.

La certification des produits, processus ou services est un moyen de garantir qu'ils répondent aux exigences spécifiées dans les normes et autres documents normatifs. Certains programmes de certification de produits, processus ou services peuvent comporter des essais initiaux ou une inspection et une évaluation des systèmes de management de la qualité des fournisseurs, suivis d'une surveillance prenant en compte le système de management de la qualité et des essais ou inspections sur des échantillons prélevés à l'usine ou sur le marché. D'autres systèmes reposent sur des essais initiaux et des essais de surveillance, alors que d'autres encore ne comprennent que des essais de type.

La présente Norme internationale spécifie des exigences, dont le respect a pour but de garantir que les organismes de certification exploitent des programmes de certification avec compétence, cohérence et impartialité, facilitant ainsi la reconnaissance de ces organismes et l'acceptation des produits, processus et services certifiés à un niveau national et international, contribuant de ce fait au développement du commerce international. La présente Norme internationale peut être utilisée comme document de référence pour une accréditation, une évaluation par des pairs ou une désignation par les autorités gouvernementales, les propriétaires de programme ou autres.

Les exigences contenues dans la présente Norme internationale sont surtout rédigées dans le but de servir de critères généraux pour les organismes de certification exploitant des programmes de certification de produits, processus ou services; il se peut qu'elles doivent être développées quand des secteurs spécifiques industriels ou d'autres secteurs les utilisent ou quand il est nécessaire de prendre en compte des exigences comme la santé et la sécurité. L'[Annexe A](#) contient des principes relatifs aux organismes de certification et aux activités de certifications qu'ils fournissent.

La présente Norme internationale ne fixe pas d'exigences portant sur les programmes de certification et la façon dont ils sont élaborés, et n'a pas davantage pour objet de restreindre les rôles ou les choix des propriétaires de programmes; il convient cependant que les exigences des programmes de certification ne contredisent ni n'excluent aucune des exigences de la présente Norme internationale.

Les déclarations de conformité aux normes applicables ou à d'autres documents normatifs peuvent se présenter sous la forme de certificats et/ou de marques de conformité. Les programmes de certification de produits particuliers ou de groupes de produits, processus et services selon des normes spécifiées ou d'autres documents normatifs nécessiteront, dans de nombreux cas, une documentation explicative qui leur sera propre.

Alors que la présente Norme internationale traite des tierces parties fournissant une certification de produits, processus ou services, nombre de ses clauses peuvent s'avérer également utiles aux procédures d'évaluation de la conformité de produits de première et de seconde parties.

Dans la présente Norme internationale, les formes verbales suivantes sont utilisées:

- le verbe «doit» indique une exigence,
- l'expression «il convient de» indique une recommandation,
- l'expression «il est permis de» indique une permission,
- le verbe «pouvoir» indique une possibilité ou une éventualité.

De plus amples détails figurent dans les Directives ISO/IEC, Partie 2.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17065:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/02abfae4-0b5e-4418-8ffc-f60f0b9eb16b/iso-iec-17065-2012>

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

ISO/IEC 17065:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/02abfae4-0b5e-4418-8ffc-f60f0b9eb16b/iso-iec-17065-2012>

Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale comporte des exigences portant sur les compétences, la cohérence des activités et l'impartialité des organismes de certification de produits, processus et services. Les organismes de certification exerçant selon la présente Norme internationale ne sont pas tenus de proposer tous les types de certification de produits, processus et services. La certification de produits, processus et services est une activité d'évaluation de la conformité par tierce partie (voir l'ISO/IEC 17000:2004, définition 5.5).

Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» peut se comprendre comme «processus» ou «service», à l'exception des cas où figurent des clauses distinctes pour des «processus» ou des «services» (voir [Annexe B](#)).

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables à 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/IEC 17000, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*

ISO/IEC 17020, *Évaluation de la conformité — Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection*

ISO/IEC 17021, *Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management*

ISO/IEC 17025, *Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais*

3 Termes et définitions

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

3.1 client

organisme ou personne ayant la responsabilité à l'égard d'un organisme de certification de garantir que les *exigences de certification* ([3.7](#)) incluant les *exigences produit* ([3.8](#)) sont remplies

Note 1 à l'article: Sauf indication contraire, toutes les fois que le mot «client» est utilisé dans la présente Norme internationale, il désigne à la fois le «demandeur» et le «client».

3.2 conseil participation à

- a) la conception, la fabrication, l'installation, la maintenance ou la distribution d'un produit certifié ou d'un produit à certifier, ou

- b) la conception, la mise en œuvre, l'exploitation ou la maintenance d'un processus certifié ou d'un processus à certifier, ou
- c) la conception, la mise en œuvre, la fourniture ou la maintenance d'un service certifié ou d'un service à certifier.

Note 1 à l'article: Dans la présente Norme internationale, le terme «conseil» est utilisé en relation aux activités des organismes de certification, du personnel des organismes de certification et des organismes en relation ou liés aux organismes de certification.

3.3 évaluation

combinaison des fonctions de sélection et de détermination de l'activité d'évaluation de la conformité

Note 1 à l'article: Les fonctions de sélection et de détermination sont décrites dans l'ISO/IEC 17000:2004, A.2 et A.3.

3.4 produit résultat d'un processus

Note 1 à l'article: L'ISO 9000:2005 mentionne quatre catégories génériques de produits:

- les services (par exemple le transport) (voir définition 3.6);
- les logiciels (par exemple programme informatique, application dictionnaire);
- les matériels (par exemple moteur, pièces mécaniques);
- les produits transformés (par exemple lubrifiant).

De nombreux produits sont constitués d'éléments appartenant à différentes catégories génériques de produits. Le produit est appelé service, logiciel, matériel ou produit transformé en fonction de l'élément dominant.

Note 2 à l'article: La notion de produit inclut les résultats de processus naturels tels que la croissance des végétaux et la formation d'autres ressources naturelles.

Note 3 à l'article: Adapté de l'ISO/IEC 17000:2004, définition 3.3.

3.5 processus

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

EXEMPLE Techniques de soudage, processus de traitements thermiques, processus de fabrication exigeant la confirmation de l'aptitude du processus (par exemple utilisation ou fabrication de produits dans des tolérances spécifiées), processus de production alimentaire et processus de croissance des végétaux.

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.4.1.

3.6 service

résultat, généralement immatériel, d'au moins une activité réalisée nécessairement à l'interface entre le fournisseur et le client

Note 1 à l'article: La prestation d'un service peut impliquer

- une activité réalisée sur un produit tangible fourni par un client (par exemple réparation d'une voiture);
- une activité réalisée sur un produit immatériel fourni par un client (par exemple la préparation du compte de résultats nécessaire à l'établissement de la déclaration des revenus);
- la fourniture d'un produit immatériel (par exemple fourniture d'informations dans le contexte de la transmission de connaissances);

- la création d'une ambiance pour le client (par exemple dans les hôtels et les restaurants).

Note 2 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.4.2.

3.7

exigence de certification

exigence spécifiée, incluant l'*exigence produit* (3.8) qui doit être remplie par le *client* (3.1) comme condition à l'obtention ou au maintien de la certification

Note 1 à l'article: Les exigences de certification incluent les exigences imposées au client par l'organisme de certification [habituellement par l'intermédiaire du contrat de certification (voir 4.1.2)] pour répondre à la présente Norme internationale, et peuvent aussi inclure des exigences imposées au client par le programme spécifique de certification. Les «exigences de certification» telles que comprises dans la présente Norme internationale n'incluent pas les exigences imposées à l'organisme de certification par le programme spécifique de certification.

EXEMPLE Exigences de certification qui ne sont pas des exigences produit:

- complétude du contrat de certification;
- règlement des honoraires;
- fourniture d'informations sur les changements apportés au produit certifié;
- droit d'accès aux produits certifiés pour les activités de surveillance.

3.8

exigence du produit

exigence qui se rapporte directement à un produit, spécifiée dans des normes ou dans d'autres documents normatifs identifiés par le programme de certification

Note 1 à l'article: Les exigences de produits peuvent être spécifiées dans des documents normatifs tels que des réglementations, des normes et des spécifications techniques.

3.9

programme de certification

système de certification spécifique pour des produits déterminés, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, des règles et des procédures spécifiques

Note 1 à l'article: Adapté de l'ISO/IEC 17000:2004, définition 2.8.

Note 2 à l'article: Un «système de certification» est un «système d'évaluation de la conformité», ce dernier étant défini dans l'ISO/IEC 17000:2004, définition 2.7.

Note 3 à l'article: Le programme de certification stipule les règles, les procédures et la gestion de la mise en œuvre de la certification de produits, processus et services.

Note 4 à l'article: L'ISO/IEC 17067 combinée avec le Guide ISO/IEC 28 et le Guide ISO/IEC 53 donnent des lignes directrices générales sur l'élaboration de programmes de certification.

3.10

portée de la certification

identification

- du ou des produits, processus, ou services pour lesquels la certification est délivrée,
- du programme de certification applicable, et
- de la ou des normes et autres documents normatifs, comprenant une date de publication, auxquels le ou les produits, processus ou services sont jugés conformes.

3.11

propriétaire du programme

personne ou organisme responsable du développement et de la tenue à jour d'un *programme de certification* (3.9) spécifique

Note 1 à l'article: Le propriétaire du programme peut être l'organisme de certification lui-même, une autorité gouvernementale, une association professionnelle, un groupe d'organismes de certification ou d'autres entités.

3.12

organisme de certification

organisme tierce partie d'évaluation de la conformité mettant en œuvre des programmes de certification

Note 1 à l'article: Un organisme de certification peut être gouvernemental ou non gouvernemental (avec ou sans pouvoir réglementaire).

3.13

impartialité

présence d'objectivité

Note 1 à l'article: La notion d'objectivité implique qu'il n'existe pas de conflit d'intérêts ou que les conflits d'intérêts ont été résolus de sorte à ne pas porter préjudice aux activités de l'organisme de certification.

Note 2 à l'article: Ci-après, d'autres termes utiles pour véhiculer la notion d'impartialité: indépendance, absence de conflit d'intérêts, objectivité, non-discrimination, neutralité, justice, ouverture d'esprit, équité, désintéressement, équilibre.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

4 Exigences générales

4.1 Domaine juridique et contractuel

ISO/IEC 17065:2012

4.1.1 Responsabilité juridique

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/02abfae4-0b5e-4418-8ffc-f60f0b9eb16b/iso-iec-17065-2012>

L'organisme de certification doit être une entité juridique ou une partie définie d'une entité juridique, en sorte que l'entité juridique puisse être tenue légalement responsable de toutes ses activités de certification.

NOTE Un organisme de certification gouvernemental est considéré comme une entité juridique en vertu de son statut gouvernemental.

4.1.2 Contrat de certification

4.1.2.1 L'organisme de certification doit disposer d'un contrat juridiquement applicable de fourniture d'activités de certification à ses clients. Les contrats de certification doivent tenir compte des responsabilités de l'organisme de certification et de celles de ses clients.

4.1.2.2 L'organisme de certification doit s'assurer que le contrat de certification engage le client à se conformer au moins aux points suivants:

- a) répondre en permanence aux exigences de certification (voir 3.7), incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de certification (voir 7.10);
- b) si la certification s'applique à une production en série, s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit (voir 3.8);
- c) prendre toutes les dispositions nécessaires pour
 - 1) la conduite de l'évaluation (voir 3.3) et la surveillance (le cas échéant), y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que: de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés,

- 2) l'instruction des réclamations,
- 3) la participation d'observateurs, le cas échéant;
- d) faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification (voir 3.10);
- e) ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de certification ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l'organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée;
- f) en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée;
- g) si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification;
- h) en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification;
- i) se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit;

NOTE Voir également l'ISO/IEC 17030, le Guide ISO/IEC 23 et le Guide ISO 27.

- j) conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de certification sur demande, et
 - 1) prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification;
 - 2) documenter les actions entreprises.

NOTE La vérification du point j) par l'organisme de certification peut être spécifiée dans le programme de certification.

- k) informer, sans délai, l'organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification.

NOTE Exemples de changements:

- la propriété ou le statut juridique, commercial, et/ou organisationnel;
- l'organisation et la gestion (par exemple le personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens);
- les changements apportés au produit ou à la méthode de production;
- les coordonnées de la personne à contacter et les sites de production;
- les changements importants apportés au système de management de la qualité.

4.1.3 Utilisation de licences, de certificats et de marques de conformité

4.1.3.1 L'organisme de certification doit exercer le contrôle tel que spécifié par le programme de certification sur la propriété, l'utilisation et l'affichage des licences, des certificats, des marques de conformité, ainsi que de tout autre dispositif destiné à indiquer la certification d'un produit.