
**Évaluation de la conformité — Exigences
générales pour les organismes de
certification procédant à la certification
de personnes**

*Conformity assessment — General requirements for bodies operating
certification of persons*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17024:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012>

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17024:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2012

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	1
4 Exigences générales.....	4
4.1 Questions juridiques.....	4
4.2 Responsabilité en matière de décision de certification	4
4.3 Management de l'impartialité	4
4.4 Situation financière et responsabilité	5
5 Exigences structurelles	5
5.1 Management et structure organisationnelle.....	5
5.2 Structure de l'organisme de certification par rapport aux activités de formation	5
6 Exigences relatives aux ressources.....	6
6.1 Exigences générales relatives aux personnels.....	6
6.2 Personnel engagé dans les activités de certification.....	7
6.3 Externalisation.....	7
6.4 Autres ressources	8
7 Exigences en matière d'enregistrements et d'informations	8
7.1 Enregistrements des demandeurs, candidats et personnes certifiées	8
7.2 Informations au public.....	8
7.3 Confidentialité.....	9
7.4 Sécurité	9
8 Dispositif(s) particulier(s) de certification	10
9 Exigences du processus de certification.....	11
9.1 Processus de candidature.....	11
9.2 Processus d'évaluation	11
9.3 Processus d'examen.....	12
9.4 Décision de certification.....	12
9.5 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification	13
9.6 Processus de renouvellement de certification.....	13
9.7 Utilisation des certificats, logos et marques	14
9.8 Appels envers des décisions de certification	15
9.9 Plaintes	15
10 Exigences du système de management	16
10.1 Généralités	16
10.2 Exigences générales du système de management	16
Annexe A (informative) Principes applicables aux organismes de certification de personnes et à leurs activités de certification.....	20
Bibliographie.....	22

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 17024 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.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad13039/iso-iec-17024-2012>

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO/CEI 17024:2003), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Introduction

La présente Norme internationale a été élaborée en vue de créer et de promouvoir une référence acceptée à l'échelle internationale pour les organismes procédant à la certification de personnes. La certification de personnes est un moyen d'assurer que la personne certifiée satisfait aux exigences du dispositif particulier de certification. La confiance dans les différents dispositifs particuliers de certification est obtenue au moyen d'un processus d'évaluation et de réévaluation périodique de la compétence des personnes certifiées.

Cependant, il est nécessaire de distinguer les situations où des dispositifs particuliers de certification de personnes sont justifiés, de celles où d'autres formes de qualification sont plus appropriées. Afin de répondre au développement toujours plus rapide des innovations technologiques et à la spécialisation toujours plus poussée des personnes, l'élaboration de dispositifs particuliers de certification de personnes peut pallier les différences d'enseignement et de formation et favoriser ainsi le marché mondial du travail. En ce qui concerne les services publics, la fonction publique et les services officiels ou gouvernementaux, des alternatives à la certification peuvent toutefois rester nécessaires.

Contrairement à ce qui se fait pour d'autres types d'organismes d'évaluation de la conformité, tels que les organismes de certification de systèmes de management, l'une des fonctions caractéristiques de l'organisme de certification de personnes est de conduire un examen sur la base de critères objectifs de compétence et de notation. Bien qu'il soit reconnu ce type d'examen, s'il est bien planifié et structuré par l'organisme de certification, peut assurer l'impartialité des fonctionnements et réduire les risques de conflit d'intérêts, des exigences supplémentaires ont été incluses dans la présente Norme internationale.

Dans les deux cas, la présente Norme internationale peut servir de base à la reconnaissance des organismes de certification de personnes et des dispositifs particuliers de certification dans le cadre desquels les personnes sont certifiées, afin de faciliter leur acceptation aux niveaux national et international. Seule l'harmonisation du système pour l'élaboration et le maintien de dispositifs particuliers de certification de personnes peut créer l'environnement permettant une reconnaissance mutuelle et les échanges de personnel au niveau mondial.

La présente Norme internationale spécifie les exigences qui assurent un fonctionnement homogène, comparable et fiable des organismes de certification de personnes qui mettent en œuvre des dispositifs particuliers de certification de personnes. Les exigences de la présente Norme internationale sont considérées comme des exigences générales auxquelles doivent répondre les organismes assurant la certification de personnes. La certification de personnes ne peut être assurée que lorsqu'il existe un dispositif particulier de certification. Le dispositif particulier de certification est conçu pour étoffer les exigences contenues dans la présente Norme internationale et inclure les exigences que le marché réclame/souhaite ou qui sont imposées par les gouvernements.

La présente Norme internationale peut être utilisée comme référentiel pour une accréditation, une évaluation par des pairs ou une désignation par les pouvoirs publics, les propriétaires des dispositifs et autres entités.

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

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

Des informations supplémentaires peuvent être obtenues dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17024:2012](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012>

Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale comporte des exigences et des principes destinés à un organisme qui procède à la certification de personnes par rapport à des exigences spécifiques, y compris l'élaboration et le maintien d'un dispositif particulier de certification de personnes.

NOTE Pour les besoins de la présente Norme internationale, le terme «organisme(s) de certification» est utilisé à la place du terme complet «organisme(s) de certification de personnes» et le terme «dispositif particulier de certification» est utilisé à la place du terme complet «dispositif particulier de certification de personnes».

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

11863ad1303f/iso-iec-17024-2012

3 Termes et définitions

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

3.1

processus de certification

activités par lesquelles un organisme de certification établit qu'une personne répond aux **exigences de certification** (3.3), y compris la candidature, l'évaluation, la décision en matière de certification, de renouvellement de certification et l'utilisation des **certificats** (3.5) et des logos/marques

3.2

dispositif particulier de certification

compétences (3.6) et autres exigences relatives à des catégories de personnes professionnelles ayant des qualifications ou savoir-faire spécifiques

NOTE Pour les autres exigences, voir 8.3 et 8.4.

3.3

exigences de certification

ensemble des exigences spécifiées, incluant les exigences du dispositif à satisfaire pour délivrer ou maintenir une certification

3.4

propriétaire du dispositif

organisme responsable de l'élaboration et du maintien d'un **dispositif particulier de certification** (3.2)

NOTE Cet organisme peut être l'organisme de certification lui-même, une autorité gouvernementale, ou une autre entité.

3.5

certificat

document émis par un organisme de certification dans le cadre des clauses de la présente Norme internationale indiquant que la personne désignée a satisfait aux **exigences de certification** (3.3)

NOTE Voir 9.4.7.

3.6

compétence

aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

3.7

qualification

enseignement, formation et expérience professionnelle, démontrés, lorsque applicable

3.8

évaluation

processus permettant d'évaluer qu'une personne satisfait aux exigences du **dispositif particulier de certification** (3.2)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.9

examen

dispositions qui font partie de l'**évaluation** (3.8), permettant de mesurer la **compétence** (3.6) d'un **candidat** (3.14) par un ou plusieurs moyens tels que des épreuves écrites, orales, pratiques et d'observation définies dans le **dispositif particulier de certification** (3.2)

ISO/IEC 17024:2012
<http://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5593beaa-3b5c-43f0-99aa-11863ad1303f/iso-iec-17024-2012>

3.10

examineur

personne ayant la compétence pour diriger et noter un **examen** (3.9) lorsque l'examen nécessite un jugement professionnel

3.11

surveillant

personne habilitée par l'organisme de certification qui gère ou supervise un **examen** (3.9) mais qui n'évalue pas la **compétence** (3.6) du **candidat** (3.14)

NOTE Voici d'autres termes pour «surveillant»: «administrateur d'examen», «superviseur».

3.12

personnel

personnes, internes ou externes à l'organisme de certification réalisant des activités pour le compte de l'organisme de certification

NOTE Cela inclut les membres de comités et les bénévoles.

3.13

demandeur

personne qui a soumis une candidature en vue de son admission à un **processus de certification** (3.1)

3.14

candidat

demandeur (3.13) qui satisfait à des prérequis spécifiés et est admis au **processus de certification** (3.1)

3.15**impartialité**

présence d'objectivité

NOTE 1 L'objectivité implique l'absence de conflits d'intérêts ou la résolution de ces conflits, de manière à ne pas porter préjudice aux activités ultérieures de l'organisme de certification.

NOTE 2 Voici d'autres termes utiles pour véhiculer la notion d'impartialité: indépendance, absence de tout conflit d'intérêts, absence de préjugé, non-discrimination, neutralité, sens de la justice, ouverture d'esprit, équité, désintéressement, équilibre.

3.16**équité**égalité des chances de réussite assurée à chacun des **candidats** (3.14) dans le **processus de certification** (3.1)**3.17****validité**preuve que l'**évaluation** (3.8) mesure ce qu'elle est censée mesurer, conformément au **dispositif particulier de certification** (3.2)

NOTE Dans la présente Norme internationale, le terme «validité» est également utilisé sous sa forme d'adjectif «valide».

3.18**fiabilité**indicateur de la mesure pour laquelle les notes de l'**examen** (3.9) sont cohérentes à divers moments et dans divers lieux, sous différentes formes et avec des **examineurs** (3.10) différents**3.19****appel**demande d'un **demandeur** (3.13), d'un **candidat** (3.14) ou d'une personne certifiée de reconsidérer toute décision prise par l'organisme de certification concernant la certification visée**3.20****plainte**expression d'insatisfaction, autre qu'un **appel** (3.19), émise par une personne ou un organisme à un organisme de certification, relative aux activités de cet organisme ou d'une personne certifiée, à laquelle une réponse est attendue

NOTE Adapté de l'ISO/CEI 17000:2004, définition 6.5.

3.21**partie intéressée**

personne, groupe ou organisme concerné(e) par la performance d'une personne certifiée ou par les activités de l'organisme de certification

EXEMPLES La personne certifiée, l'utilisateur des services de la personne certifiée, l'employeur de la personne certifiée, les consommateurs, l'autorité gouvernementale.

3.22**surveillance**

contrôles périodiques, pendant la période de certification, de la performance d'une personne certifiée pour garantir le maintien de sa conformité au dispositif particulier de certification

4 Exigences générales

4.1 Questions juridiques

L'organisme de certification doit être une entité juridique ou une partie définie d'une entité juridique, de façon à ce qu'il puisse assumer la responsabilité juridique de ses activités de certification. Un organisme gouvernemental est considéré comme une entité juridique en vertu de son statut gouvernemental.

4.2 Responsabilité en matière de décision de certification

L'organisme de certification doit être responsable et doit conserver son pouvoir décisionnel, qu'il ne doit pas déléguer, en matière de certification, notamment en ce qui concerne la délivrance, le maintien, le renouvellement, l'extension et la réduction du périmètre, la suspension ou le retrait de la certification.

4.3 Management de l'impartialité

4.3.1 L'organisme de certification doit documenter sa structure, ses politiques et ses procédures pour manager l'impartialité et garantir que les activités de certification sont entreprises avec impartialité. La direction de l'organisme de certification doit s'engager à exercer ses activités de certification en toute impartialité. L'organisme de certification doit disposer d'une déclaration accessible au public sans demande préalable, par laquelle il reconnaît l'importance de l'impartialité dans l'exercice de ses activités de certification, il assure la gestion des conflits d'intérêts et il garantit l'objectivité de ses activités de certification.

4.3.2 L'organisme de certification doit agir en toute impartialité avec les demandeurs, les candidats et les personnes certifiées.

4.3.3 Les politiques et les procédures de certification de personnes doivent être équitables pour tous les demandeurs, les candidats et les personnes certifiées.

4.3.4 L'accès à la certification ne doit pas être restreint pour des raisons financières ou autres conditions limitatives inacceptables, comme l'adhésion à une association ou à un groupe. L'organisme de certification ne doit pas recourir à des procédés destinés à limiter ou interdire, de façon arbitraire, l'accès des demandeurs et des candidats à une certification.

4.3.5 L'organisme de certification doit être responsable de l'impartialité de ses activités de certification et il ne doit pas laisser des pressions commerciales, financières ou autres compromettre cette impartialité.

4.3.6 L'organisme de certification doit identifier en permanence les menaces susceptibles de nuire à son impartialité. Cela doit inclure les menaces résultant de ses activités, de ses organismes apparentés, de ses relations ou des relations de son personnel. Cependant, ces relations ne représentent pas nécessairement une menace pour l'impartialité de l'organisme.

NOTE 1 Une relation qui compromet l'impartialité de l'organisme peut résulter de facteurs tels que la propriété, la gouvernance, la direction, le personnel, les ressources partagées, la situation financière, les contrats, la commercialisation (y compris la stratégie de marque), le paiement de commissions sur les ventes ou autres incitations à présenter de nouveaux demandeurs, etc.

NOTE 2 Les menaces susceptibles de nuire à l'impartialité peuvent être des menaces réelles ou des menaces perçues.

NOTE 3 Un organisme apparenté est un organisme lié à l'organisme de certification, partiellement ou intégralement, par le biais d'actionnaires communs, partageant les mêmes membres au sein de leur conseil d'administration, des dispositions contractuelles, des dénominations communes, un personnel commun, des accords officieux ou autres ressources, de telle sorte que l'organisme apparenté est directement concerné par toute décision de certification ou possède la faculté d'influer sur le processus.

4.3.7 L'organisme de certification doit analyser, documenter et éliminer ou réduire au minimum les conflits d'intérêts potentiels résultant de ses activités de certification. L'organisme de certification doit documenter et être à même de démontrer la façon dont il élimine, limite ou gère ces menaces. Toutes les sources potentielles de conflit d'intérêts identifiées, qu'elles résultent d'activités internes de l'organisme de certification,

telles que l'assignation de responsabilités au personnel, ou d'activités d'autres personnes, organismes ou organisations, doivent être couvertes.

4.3.8 Les activités de certification doivent être structurées et gérées de manière à préserver l'impartialité. Elles doivent prévoir une participation équilibrée des différentes parties intéressées (voir définition 3.21).

4.4 Situation financière et responsabilité

L'organisme de certification doit avoir les ressources financières nécessaires à la mise en œuvre d'un processus de certification et prendre les dispositions appropriées (par exemple assurance ou réserves) pour couvrir les risques correspondants.

5 Exigences structurelles

5.1 Management et structure organisationnelle

5.1.1 Les activités de l'organisme de certification doivent être structurées et gérées de manière à préserver l'impartialité.

5.1.2 L'organisme de certification doit documenter son organisation, en décrivant les fonctions, les responsabilités et les pouvoirs de la direction et du personnel intervenant dans la certification et de tout comité. Lorsque l'organisme de certification est une partie définie d'une entité juridique, la documentation se rapportant à la structure organisationnelle doit indiquer l'autorité hiérarchique et la relation avec les autres parties au sein de la même entité juridique.

La ou les parties ou les personnes responsables des activités suivantes doivent être identifiées:

- a) politiques et procédures relatives au fonctionnement de l'organisme;
- b) mise en œuvre des politiques et des procédures;
- c) finances de l'organisme de certification;
- d) ressources affectées aux activités de certification;
- e) élaboration et maintien des dispositifs particuliers de certification;
- f) activités d'évaluation;
- g) décision en matière de certification, comportant la délivrance, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification;
- h) dispositions contractuelles.

5.2 Structure de l'organisme de certification par rapport aux activités de formation

5.2.1 Le suivi d'une formation peut constituer une exigence d'un dispositif particulier de certification (voir 8.3). La reconnaissance/la validation des formations par l'organisme de certification ne doit pas compromettre l'impartialité ou réduire les exigences d'évaluation et de certification.

5.2.2 L'organisme de certification doit fournir des informations sur le niveau d'enseignement et de formation si ceux-ci sont utilisés comme prérequis pour être recevable à la certification. Cependant, l'organisme de certification ne doit pas dire ou laisser entendre que la certification serait plus simple, plus facile ou moins coûteuse en cas d'utilisation de services d'enseignement/de formation spécifiés.

5.2.3 Proposer des formations et une certification de personnes au sein d'une même entité juridique constitue une menace pour son impartialité. Un organisme de certification qui fait partie d'une entité juridique proposant des formations doit

- a) identifier et documenter en permanence les menaces susceptibles de nuire à son impartialité: l'organisme doit posséder un processus documenté pour démontrer comment il élimine ou réduit ces menaces,
- b) démontrer que tous les processus mis en œuvre par l'organisme de certification sont indépendants des activités de formation, pour garantir que la confidentialité, la sécurité des informations et l'impartialité ne sont pas compromises,
- c) ne pas donner l'impression que l'utilisation de ces deux services apporterait un avantage quelconque au demandeur,
- d) ne pas exiger des candidats qu'ils suivent l'enseignement ou la formation propre à l'organisme de certification comme prérequis exclusif, alors même qu'il existe un autre enseignement ou une autre formation avec des résultats équivalents,
- e) garantir que son personnel n'est pas désigné comme examinateur d'un candidat spécifique qu'il a formé et ce, pendant une période de deux ans à compter de la date d'achèvement des activités de formation. Ce délai peut être réduit si l'organisme de certification démontre qu'il ne compromet pas son impartialité.

6 Exigences relatives aux ressources

6.1 Exigences générales relatives aux personnels

6.1.1 L'organisme de certification doit gérer et être responsable de la performance de tous les membres du personnel engagés dans le processus de certification.

6.1.2 L'organisme de certification doit disposer d'un personnel possédant les compétences nécessaires à l'exécution des fonctions de certification, en nombre suffisant par rapport au type, à l'étendue et au volume des activités à réaliser.

6.1.3 L'organisme de certification doit définir les exigences de compétence demandées au personnel engagé dans le processus de certification. Le personnel doit posséder la compétence nécessaire pour les tâches spécifiques et les responsabilités confiées.

6.1.4 L'organisme de certification doit fournir des instructions documentées à son personnel décrivant ses fonctions et ses responsabilités. Ces instructions doivent être tenues à jour.

6.1.5 L'organisme de certification doit tenir à jour les dossiers du personnel, incluant les informations appropriées, par exemple qualifications, formations, expérience, affiliations professionnelles, statut professionnel, compétences et conflits d'intérêts connus.

6.1.6 Les membres du personnel agissant au nom de l'organisme de certification doivent préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification, sauf disposition contraire de la loi ou sur autorisation du demandeur, du candidat ou de la personne certifiée.

6.1.7 L'organisme de certification doit exiger de son personnel qu'il approuve un document par lequel il s'engage à se conformer aux règles définies par l'organisme de certification, y compris les règles relatives à la confidentialité, l'impartialité et les conflits d'intérêts.

NOTE Lorsque la loi l'autorise, d'autres méthodes incluant une approbation électronique sont acceptables.

6.1.8 Lorsqu'un organisme de certification certifie une personne qu'il emploie, il doit adopter des procédures permettant de préserver son impartialité.