NORME INTERNATIONALE

ISO/CEI 17021

Deuxième édition
2011-02-01

Version corrigée
2013-03-01

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

Numéro de référence
ISO/CEI 17021:2011(F)

© ISO 2011

PDF – Exonération de responsabilité

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

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/CEI 2011

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 v
Introduction vi
1 Domaine d'application 1
2 Références normatives 1
3 Termes et définitions 1
4 Principes 3
4.1 Généralités 3
4.2 Impartialité 3
4.3 Compétence 4
4.4 Responsabilité 4
4.5 Transparence 4
4.6 Confidentialité 5
4.7 Traitement des plaintes 5
5 Exigences générales 5
5.1 Domaine juridique et contractuel 5
5.2 Gestion de l'impartialité 5
5.3 Responsabilité et situation financière 7
6 Exigences structurelles 7
6.1 Organisation et direction 7
6.2 Comité pour la préservation de l'impartialité 8
7 Exigences relatives aux ressources 9
7.1 Compétence de la direction et du personnel 9
7.2 Personnel intervenant dans les activités de certification 10
7.3 Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels 11
7.4 Enregistrements relatifs au personnel 11
7.5 Externalisation 12
8 Exigences relatives aux informations 12
8.1 Informations accessibles au public 12
8.2 Documents de certification 13
8.3 Répertoire des clients certifiés 13
8.4 Référence à la certification et utilisation des marques 13
8.5 Confidentialité 14
8.6 Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients 15
9 Exigences relatives aux processus 16
9.1 Exigences générales 16
9.2 Évaluation et certification initiales 24
9.3 Activités de surveillance 27
9.4 Renouvellement de la certification 28
9.5 Audits particuliers 29
9.6 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification 30
9.7 Appels 30
9.8 Plaintes 31
9.9 Enregistrements relatifs aux demandeurs et aux clients 32
10 Exigences relatives au système de management des organismes de certification 33
10.1 Options 33
10.2 Option 1: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001 33
10.3 Option 2: Exigences générales relatives au système de management 33

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a95495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

© ISO 2011 – Tous droits réservés

Annexe A (normative) Connaissances et savoir-faire exigés 37

Annexe B (informative) **Méthodes possibles d'évaluation** 38

Annexe C (informative) **Exemple d'un organigramme de détermination et de maintien des compétences** 40

Annexe D (informative) **Comportements personnels souhaités** 42

Annexe E (informative) **Audit tierce partie et processus de certification** 43

Annexe F (informative) **Éléments à prendre en considération pour le programme, le périmètre ou le plan d'audit** 45

Bibliographie 47

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

 © ISOI 2011 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

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

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres 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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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

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

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a03495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

Cette seconde édition annule et remplace la première édition (ISO/CEI 17021:2006), qui a fait l'objet d'une révision en vue d'élargir le domaine d'application. La première édition est provisoirement conservée pendant une période d'un an jusqu'à la revue systématique de l'ensemble du document.

La présente Norme internationale a également été publiée dans une version marquée, non officielle, indiquant les changements par rapport à la précédente édition.

La présente version corrigée de l'ISO/CEI 17021:2011 inclut des corrections éditoriales en 9.1.9.6.1.

© ISO 2011 – Tous droits réservés

Introduction

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

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

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

a) est conforme aux exigences spécifiées,

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

c) est mis en œuvre de manière efficace.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8c6f6/iso-iec-17021-2011

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

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

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

La publication de la présente Norme internationale comprend le texte de l'ISO/CEI 17021:2006, y compris des modifications consistant à supprimer les références pertinentes à l'ISO 19011, avec un nouveau texte ajoutant des exigences spécifiques pour les audits tierce partie de certification et le management des compétences du personnel impliqué dans les activités de certification.

 © ISOI 2011 – Tous droits réservés

Les besoins des marchés spécifiques ont déjà été identifiés, et sont liés à un manque d'exigences spécifiques et reconnues pour les auditeurs tierce partie des systèmes de management, tels que les systèmes de management de la qualité, les systèmes de management environnemental ou les systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires. Le manque d'exigences en matière de compétences pour les auditeurs et dans la façon dont ces auditeurs sont managés et déployés a été identifié comme constituant un point faible par les principales parties intéressées, dont des industriels.

La présente Norme internationale fournit un ensemble d'exigences pour l'audit des systèmes de management à un niveau générique visant à fournir une détermination fiable de la conformité aux exigences relatives à la certification, effectuée par une équipe d'audit compétente, avec des ressources adéquates, en suivant un processus cohérent, et en reportant les résultats de façon méthodique.

La présente Norme internationale est applicable à l'audit et à la certification de tout type de système de management. Il est admis que certaines des exigences, notamment celles se rapportant aux compétences des auditeurs, peuvent être complétées par des critères supplémentaires pour répondre aux attentes des parties intéressées.

Dans la présente Norme internationale, le mot «doit» indique une exigence et l'expression «il convient de» une recommandation.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

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

1 Domaine d'application

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

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

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

2 Références normatives

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

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

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

3 Termes et définitions

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

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

© ISO 2011 – Tous droits réservés

3.2
impartialité
existence réelle et perceptible d'objectivité

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

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

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

EXEMPLES

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

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.4
audit tierce partie de certification
audit réalisé par un organisme d'audit indépendant du client et de l'utilisateur, aux fins de certifier le système de management d'un client

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488adcb8-6700-4347-b75c-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

NOTE 1 Dans les définitions qui suivent, le terme «audit» est utilisé dans un but de simplification pour se référer à l'audit tierce partie de certification.

NOTE 2 Les audits tierce partie de certification incluent les audits initiaux, de surveillance, de renouvellement de la certification, mais peuvent aussi inclure des audits spéciaux.

NOTE 3 Les audits tierce partie de certification sont effectués, en règle générale, par les équipes d'audit des organismes qui fournissent la certification de conformité aux exigences des normes de systèmes de management.

NOTE 4 Un audit est «conjoint» quand au moins deux organismes d'audit participent à l'audit d'un client unique.

NOTE 5 Un audit est «combiné» quand un client est audité sur les exigences d'au moins deux normes de système de management.

NOTE 6 Un audit est «intégré» quand un client a intégré l'application des exigences d'au moins deux normes de systèmes de management au sein d'un seul système de management et qu'il est audité sur au moins deux normes.

3.5
client
organisme dont le système de management est audité à des fins de certification

3.6
auditeur
personne qui réalise un audit

3.7
compétence
aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

 © ISO 2011 – Tous droits réservés

3.8
guide
personne nommée par le client pour assister l'équipe d'audit

3.9
observateur
personne qui accompagne l'équipe d'audit, mais qui n'audite pas

3.10
secteur technique
secteur caractérisé par des éléments communs des processus se rapportant à un type spécifique de système de management

4 Principes

4.1 Généralités

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-e93495f9cfaf/iso-iec-17021-2011

a) les clients des organismes de certification;

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

c) les pouvoirs publics;

d) les organismes non gouvernementaux; et

e) les consommateurs et le grand public.

4.1.3 Les principes permettant de donner confiance comprennent

— l'impartialité,

— la compétence,

— la responsabilité,

— la transparence,

— la confidentialité,

— le traitement des plaintes.

4.2 Impartialité

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

© ISO 2011 – Tous droits réservés

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

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

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

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

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

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

4.3 Compétence

Pour octroyer une certification qui donne confiance, l'organisme de certification doit démontrer la compétence de son personnel, soutenue par son système de management.

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

4.4 Responsabilité

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

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

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

4.5 Transparence

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

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

 © ISO 2011 – Tous droits réservés

4.6 Confidentialité

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

4.7 Traitement des plaintes

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

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

5 Exigences générales

5.1 Domaine juridique et contractuel

5.1.1 Responsabilité juridique

iTeh STANDARD PREVIEW

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

(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

5.1.2 Contrat de certification

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

5.1.3 Responsabilité en matière de décisions de certification

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

5.2 Gestion de l'impartialité

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

5.2.2 L'organisme de certification doit identifier, analyser et documenter les conflits d'intérêts potentiels résultant de la certification envisagée, y compris tous les conflits dus à ses propres relations. Entretenir des relations n'implique pas nécessairement qu'un organisme de certification soit confronté à un conflit d'intérêts. Cependant, si une relation compromet l'impartialité, l'organisme de certification doit apporter la preuve de la manière dont il élimine ou limite ce risque au minimum. Ces informations doivent être tenues à disposition du

© ISO 2011 – Tous droits réservés

comité spécifié en 6.2, et doivent couvrir toutes les sources potentielles de conflit d'intérêts identifiées, que ce soit au sein de l'organisme de certification ou du fait des activités d'autres personnes, entités ou organismes.

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

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

NOTE Voir Note de 5.2.2.

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

NOTE Voir Note de 5.2.2.

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

NOTE Voir Note de 5.2.2.

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

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4a0a0a0a-0a0a-0a0a-0a0a-0a0a0a0a0a0a/iso-iec-17021-2011

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

NOTE 2 Voir Note de 5.2.2.

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

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

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

 © ISO 2011 – Tous droits réservés

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

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

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

5.3 Responsabilité et situation financière

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

6 Exigences structurelles

6.1 Organisation et direction

ISO/IEC 17021:2011
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

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

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

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

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

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

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

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

f) les décisions en matière de certification;

© ISO 2011 – Tous droits réservés