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

Partie 3:

**Exigences de compétence pour l’audit
et la certification des systèmes de
management de la qualité**

*ISO/IEC TS 17021-3:2013
Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit
and certification of management systems —*

*Part 3: Competence requirements for auditing and certification of
quality management systems*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC TS 17021-3:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/03e2a201-e286-45fe-9a8c-2cb87bade28b/iso-iec-ts-17021-3-2013>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2013

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

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 de compétence génériques	1
5 Exigences de compétence pour les auditeurs de SMQ	2
5.1 Généralités.....	2
5.2 Terminologie, principes, pratiques et techniques du management de la qualité.....	2
5.3 Normes et documents normatifs de systèmes de management de la qualité.....	2
5.4 Pratiques de direction des entreprises.....	3
5.5 Secteur professionnel du client.....	3
5.6 Produits, processus et organisation du client.....	3
6 Exigences de compétence pour les autres personnels	3
6.1 Généralités.....	3
6.2 Compétences du personnel conduisant l'examen de la demande pour déterminer les compétences requises de l'équipe d'audit, choisir les membres de l'équipe d'audit et déterminer la durée de l'audit.....	4
6.3 Compétences du personnel qui étudie les rapports d'audit et prend des décisions de certification.....	4
Annexe A (informative) Connaissances pour l'audit et la certification des SMQ	5
Bibliographie	6

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/03e2a201-e286-45fe-9a8c-2cb87bade28b/iso-iec-ts-17021-3-2013>

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.

Dans d'autres circonstances, en particulier lorsqu'il existe une demande urgente du marché, un comité technique peut décider de publier d'autres types de documents normatifs:

- une Spécification publiquement disponible ISO (ISO/PAS) représente un accord entre les experts dans un groupe de travail ISO et est acceptée pour publication si elle est approuvée par plus de 50 % des membres votants du comité dont relève le groupe de travail;
- une Spécification technique ISO (ISO/TS) représente un accord entre les membres d'un comité technique et est acceptée pour publication si elle est approuvée par 2/3 des membres votants du comité.

Une ISO/PAS ou ISO/TS fait l'objet d'un examen après trois ans afin de décider si elle est confirmée pour trois nouvelles années, révisée pour devenir une Norme internationale, ou annulée. Lorsqu'une ISO/PAS ou ISO/TS a été confirmée, elle fait l'objet d'un nouvel examen après trois ans qui décidera soit de sa transformation en Norme internationale soit de son annulation.

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/TS 17021-3 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien* et 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.

L'ISO/CEI 17021 comprend les parties suivantes, présentées sous le titre général *Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management*:

- *Partie 2: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management environnemental* [Spécification technique]
- *Partie 3: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la qualité* [Spécification technique]

Les parties suivantes sont en cours d'élaboration:

- *Partie 4: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle* [Spécification technique]
- *Partie 5: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de gestion d'actifs* [Spécification technique]

La prochaine révision de l'ISO/CEI 17021:2011 prendra en compte les différentes parties et deviendra l'ISO/CEI 17021-1.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TS 17021-3:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/03e2a201-e286-45fe-9a8c-2cb87bade28b/iso-iec-ts-17021-3-2013)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/03e2a201-e286-45fe-9a8c-2cb87bade28b/iso-iec-ts-17021-3-2013>

Introduction

La présente Spécification technique vient compléter l'ISO/CEI 17021. En particulier, elle clarifie les exigences concernant les compétences du personnel intervenant dans le processus de certification, établies dans l'ISO/CEI 17021:2011, Article 7 et Annexe A.

Les organismes de certification ont la responsabilité envers les parties intéressées, notamment leurs clients et les clients des organismes dont les systèmes de management sont certifiés, de faire en sorte que seuls des auditeurs faisant preuve des compétences appropriées soient autorisés à réaliser des audits de systèmes de management de la qualité (SMQ).

Il convient que tous les auditeurs de SMQ et les autres personnels impliqués dans des fonctions de certification possèdent les compétences génériques décrites dans l'ISO/CEI 17021 ainsi que les connaissances spécifiques relatives aux SMQ décrites dans la présente Spécification technique.

Les organismes de certification auront à identifier les compétences spécifiques de l'équipe d'audit nécessaires pour le domaine d'application de chaque audit de SMQ. Le choix d'une équipe d'audit de SMQ dépendra de différents facteurs, dont le secteur technique du client et les processus spécifiques.

Dans la présente Spécification technique, les formes verbales suivantes sont utilisées:

- “doit” indique une exigence;
- l'expression “il convient de” une recommandation;
- en anglais, l'auxiliaire “may” exprime une autorisation;
- l'auxiliaire “can” une possibilité ou une éventualité (“pouvoir” en français).

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

Pour les besoins de la recherche, les utilisateurs sont invités à faire part de leur point de vue sur la présente Spécification technique et des modifications importantes qu'ils souhaiteraient voir apporter aux futures éditions du document. Cliquer sur le lien ci-dessous pour participer à l'enquête en ligne:

<http://www.surveymonkey.com/s/NLPN99L>

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

Partie 3:

Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la qualité

1 Domaine d'application

La présente Spécification technique vient compléter les exigences existantes de l'ISO/CEI 17021. Elle comprend des exigences de compétence spécifiques pour le personnel intervenant dans le processus de certification des systèmes de management de la qualité (SMQ).

NOTE La présente Spécification technique est applicable pour l'audit et la certification d'un SMQ fondé sur l'ISO 9001. Elle peut également être utilisée en vue d'autres applications des SMQ.

2 Références normatives

Les documents suivants, en totalité ou en partie, sont référencés de manière normative dans le présent document et sont indispensables pour son application. 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 17021:2011, *Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO/CEI 17021 s'appliquent.

4 Exigences de compétence génériques

L'organisme de certification doit définir les exigences de compétence de chacune des fonctions de certification, référencées dans l'ISO/CEI 17021:2011, Tableau A.1. Lorsqu'il définit ces exigences de compétence, l'organisme de certification doit prendre en compte toutes les exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 17021 ainsi que celles spécifiées dans les [Articles 5](#) et [6](#) de la présente Spécification technique qui sont pertinentes pour les secteurs techniques du SMQ (voir l'ISO/CEI 17021:2011, 7.1.2), tels que définis par l'organisme de certification.

NOTE 1 L'[Annexe A](#) fournit un récapitulatif des exigences de compétence requises pour le personnel intervenant dans des fonctions spécifiques de certification.

NOTE 2 Des informations relatives aux principes de l'audit figurent dans l'ISO 19011.

5 Exigences de compétence pour les auditeurs de SMQ

5.1 Généralités

Le personnel intervenant dans un audit de SMQ doit avoir des aptitudes incluant les compétences génériques décrites dans l'ISO/CEI 17021 ainsi que les connaissances relatives aux SMQ précisées de 5.2 à 5.6.

NOTE Il n'est pas nécessaire que les différents auditeurs de l'équipe d'audit aient les mêmes compétences, en revanche les compétences collectives de l'équipe doivent être suffisantes pour atteindre les objectifs de l'audit.

5.2 Terminologie, principes, pratiques et techniques du management de la qualité

Le personnel intervenant dans un audit de SMQ doit connaître:

- a) les termes et définitions relatifs au management de la qualité;
- b) les principes du management de la qualité et leur application;
- c) la méthodologie PDCA (Planifier Faire Vérifier Agir) et l'approche processus;
- d) les structures et la hiérarchie de la documentation spécifique du management de la qualité et leurs interactions;
- e) les champs d'application et l'applicabilité des exclusions;
- f) les outils, les méthodes, les techniques de management de la qualité et leur mise en œuvre;

NOTE 1 Exemples d'outils, de méthodes et de techniques de management de la qualité:

- principes de l'économie de la qualité;
- techniques de cartographie des processus;
- méthodes d'identification et de surveillance de la perception et de la satisfaction du client;
- outils d'amélioration (par exemple simplification, six sigma, amélioration continue etc.);
- techniques statistiques;
- approche de management du risque;
- techniques de résolution des problèmes;
- mesurage de processus;
- analyse causale.

NOTE 2 L'ISO 19011:2011, A.4, fournit des informations relatives aux connaissances propres à la discipline des auditeurs en management de la qualité.

5.3 Normes et documents normatifs de systèmes de management de la qualité

Le personnel intervenant dans l'audit du SMQ doit connaître:

- a) les normes et autres documents normatifs se rapportant aux systèmes de management de la qualité utilisés dans le processus de certification, et leur application;
- b) l'interaction entre les éléments mentionnés dans les normes relatives au système de management de la qualité et les autres documents pertinents.

5.4 Pratiques de direction des entreprises

Le personnel intervenant dans l'audit du SMQ doit connaître:

- a) les concepts généraux de la direction d'entreprise, les pratiques et les liens existant entre politique, objectifs et résultats;
- b) les processus de management et la terminologie correspondante.

NOTE Ces processus comprennent également la gestion des ressources humaines, la communication interne et externe ainsi que les autres processus supports pertinents.

5.5 Secteur professionnel du client

Le personnel intervenant dans l'audit du SMQ doit connaître:

- a) la terminologie générique, les processus et les technologies en rapport avec le secteur professionnel du client;
- b) les pratiques pertinentes du secteur professionnel.

NOTE Un secteur professionnel correspond à l'activité économique réalisée par un large éventail de secteurs techniques connexes.

5.6 Produits, processus et organisation du client

Le personnel intervenant dans l'audit du SMQ doit connaître:

- a) la terminologie et la technologie spécifiques du secteur technique;
- b) les exigences statutaires et réglementaires applicables au produit ou service spécifique du secteur technique;

NOTE 1 Les exigences statutaires et réglementaires peuvent être exprimées sous forme d'exigences juridiques.

- c) les caractéristiques des processus, produits et services spécifiques du secteur technique;
- d) l'infrastructure et l'environnement de travail affectant la qualité du produit et du service;
- e) le concept d'externalisation;
- f) l'impact du type, de la taille, de la gouvernance, de la structure, des fonctions et des relations de l'organisation sur la mise au point et la mise en œuvre du système de management de la qualité et des activités de certification.

NOTE 2 En ce qui concerne la connaissance des produits, des processus et de l'organisation du client, lorsqu'une équipe accomplit la mission, il est nécessaire que l'expertise existe en son sein ou qu'elle puisse être apportée par un expert technique. Lorsqu'un audit est conduit par une équipe, le niveau de savoir-faire nécessaire doit être détenu collectivement au sein de l'équipe, et non pas nécessairement par chacun des membres de l'équipe.

6 Exigences de compétence pour les autres personnels

6.1 Généralités

Un groupe ou un individu engagé dans d'autres fonctions de certification doit avoir des aptitudes incluant les compétences génériques décrites dans l'ISO/CEI 17021 ainsi que les connaissances relatives aux SMQ décrites de [6.2](#) à [6.3](#).

NOTE Il n'est pas nécessaire que les différents individus aient la même compétence, toutefois il faut que les compétences collectives du groupe soient suffisantes pour permettre d'atteindre les objectifs attachés à ces fonctions.