

Première édition  
2015-06-15

Version corrigée  
2016-12-15

---

---

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

**Partie 1:  
Exigences**

iTeh STANDARD PREVIEW

(standards.iteh.ai)  
*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit  
and certification of management systems —*

*Part 1: Requirements*

[ISO/IEC 17021-1:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deae6/iso-iec-17021-1-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deae6/iso-iec-17021-1-2015>

---

---

Numéro de référence  
ISO/IEC 17021-1:2015(F)



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

ISO/IEC 17021-1:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deae6/iso-iec-17021-1-2015>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO/IEC 2015, Publié en Suisse

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  
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401  
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland  
Tel. +41 22 749 01 11  
Fax +41 22 749 09 47  
copyright@iso.org  
www.iso.org

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>v</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>vii</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Principes</b> .....	<b>4</b>
4.1 Généralités.....	4
4.2 Impartialité.....	5
4.3 Compétence.....	5
4.4 Responsabilité.....	5
4.5 Transparence.....	6
4.6 Confidentialité.....	6
4.7 Traitement des plaintes.....	6
4.8 Approche fondée sur le risque.....	6
<b>5</b> <b>Exigences générales</b> .....	<b>7</b>
5.1 Domaine juridique et contractuel.....	7
5.1.1 Responsabilité juridique.....	7
5.1.2 Contrat de certification.....	7
5.1.3 Responsabilité en matière de décisions de certification.....	7
5.2 Gestion de l'impartialité.....	7
5.3 Responsabilité et situation financière.....	9
<b>6</b> <b>Exigences structurelles</b> .....	<b>9</b>
6.1 Organisation et direction.....	9
6.2 Maîtrise opérationnelle.....	10
<b>7</b> <b>Exigences relatives aux ressources</b> .....	<b>10</b>
7.1 Compétence du personnel.....	10
7.1.1 Considérations générales.....	10
7.1.2 Détermination des critères de compétence.....	11
7.1.3 Processus d'évaluation.....	11
7.1.4 Autres considérations.....	11
7.2 Personnel intervenant dans les activités de certification.....	11
7.3 Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels.....	13
7.4 Enregistrements relatifs au personnel.....	13
7.5 Externalisation.....	13
<b>8</b> <b>Exigences relatives aux informations</b> .....	<b>14</b>
8.1 Informations publiques.....	14
8.2 Documents de certification.....	14
8.3 Référence à la certification et utilisation des marques.....	15
8.4 Confidentialité.....	16
8.5 Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients.....	17
8.5.1 Informations relatives aux processus et aux exigences de certification.....	17
8.5.2 Notification des modifications émanant d'un organisme de certification.....	17
8.5.3 Notification des modifications émanant d'un client certifié.....	17
<b>9</b> <b>Exigences relatives aux processus</b> .....	<b>18</b>
9.1 Activités préalables à la certification.....	18
9.1.1 Demande de certification.....	18
9.1.2 Revue de la demande.....	18
9.1.3 Programme d'audit.....	18
9.1.4 Détermination du temps d'audit.....	19
9.1.5 Échantillonnage multisite.....	20
9.1.6 Normes de systèmes de management multiples.....	20

9.2	Planification des audits.....	21
9.2.1	Détermination des objectifs, du périmètre et des critères de l'audit.....	21
9.2.2	Constitution de l'équipe d'audit et affectation des missions.....	21
9.2.3	Plan d'audit.....	23
9.3	Certification initiale.....	24
9.3.1	Audit de certification initiale.....	24
9.4	Réalisation des audits.....	25
9.4.1	Généralités.....	25
9.4.2	Conduite de la réunion d'ouverture.....	26
9.4.3	Communication pendant l'audit.....	26
9.4.4	Obtention et vérification des informations.....	27
9.4.5	Identification et enregistrement des constats d'audit.....	27
9.4.6	Préparation des conclusions d'audit.....	27
9.4.7	Conduite de la réunion de clôture.....	28
9.4.8	Rapport d'audit.....	28
9.4.9	Analyse des causes de non-conformités.....	29
9.4.10	Efficacité des corrections et actions correctives.....	30
9.5	Décision de certification.....	30
9.5.1	Généralités.....	30
9.5.2	Actions précédant la prise de décision.....	30
9.5.3	Informations sur la délivrance d'une certification initiale.....	31
9.5.4	Informations pour la délivrance d'un renouvellement de certification.....	31
9.6	Maintien de la certification.....	31
9.6.1	Généralités.....	31
9.6.2	Activités de surveillance.....	32
9.6.3	Renouvellement de la certification.....	33
9.6.4	Audits particuliers.....	34
9.6.5	Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification.....	34
9.7	Appels.....	35
9.8	Plaintes.....	35
9.9	Enregistrements relatifs au client.....	36
<b>10</b>	<b>Exigences relatives au système de management des organismes de certification.....</b>	<b>37</b>
10.1	Options.....	37
10.2	Option A: Exigences générales relatives au système de management.....	37
10.2.1	Généralités.....	37
10.2.2	Manuel du système de management.....	38
10.2.3	Maîtrise des documents.....	38
10.2.4	Maîtrise des enregistrements.....	38
10.2.5	Revue de direction.....	38
10.2.6	Audits internes.....	39
10.2.7	Actions correctives.....	40
10.3	Option B: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001.....	40
10.3.1	Généralités.....	40
10.3.2	Domaine d'application.....	40
10.3.3	Écoute client.....	40
10.3.4	Revue de direction.....	40
	<b>Annexe A (normative) Connaissances et savoir-faire exigés.....</b>	<b>41</b>
	<b>Annexe B (informative) Méthodes possibles d'évaluation.....</b>	<b>45</b>
	<b>Annexe C (informative) Exemple d'un logigramme de détermination et de maintien des compétences.....</b>	<b>47</b>
	<b>Annexe D (informative) Comportement personnel souhaité.....</b>	<b>49</b>
	<b>Annexe E (informative) Audit et processus de certification.....</b>	<b>50</b>
	<b>Bibliographie.....</b>	<b>52</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC participent également aux travaux. 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 procédures utilisées pour l'élaboration du présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

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

Les éventuelles appellations commerciales utilisées dans le présent document sont données pour information à l'attention des utilisateurs et ne constituent pas une approbation ou une recommandation.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, et pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: [Avant-propos — Informations supplémentaires](#).

L'ISO/IEC 17021-1 a été élaborée par le comité technique ISO/TC CASCO, *Comité pour l'évaluation de la conformité*. Le projet a été soumis aux organismes nationaux de l'ISO et de l'IEC pour vote et a été approuvé par les deux organisations.

Cette première édition de l'ISO/IEC 17021-1 annule et remplace l'ISO/IEC 17021:2011, qui a fait l'objet d'une révision technique.

L'ISO/IEC 17021 comprend les parties suivantes, 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 1: Exigences*
- *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]
- *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]
- *Partie 6: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la continuité d'activité* [Spécification technique]

## ISO/IEC 17021-1:2015(F)

- *Partie 7: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la sécurité du trafic routier* [Spécification technique]

La présente version corrigée de l'ISO/IEC 17021-1:2015 inclut la correction suivante:

- En [5.2.7](#), la terminologie de la deuxième phrase a été corrigée.

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

[ISO/IEC 17021-1:2015](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deae6/iso-iec-17021-1-2015>

## Introduction

La certification d'un système de management, tel que le système de management environnemental, d'un système de management de la qualité ou d'un système de management de la sécurité de l'information d'un organisme, 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, produits et services conformes à la politique de l'organisme et aux exigences de la Norme internationale de système de management pertinente.

La présente partie de l'ISO/IEC 17021 spécifie des exigences applicables aux organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management. Elle présente des exigences génériques applicables aux organismes 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 ». 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 partie de l'ISO/IEC 17021 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;
- c) est mis en œuvre de manière efficace.

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.

[L'Article 4](#) décrit les principes assurant une certification crédible. Ces principes facilitent la compréhension de l'utilisateur quant à la nature essentielle de la certification. Ils constituent une introduction nécessaire aux [Articles 5](#) à [10](#). Ces principes représentent la trame des exigences contenues dans la présente partie de l'ISO/IEC 17021. Il faut noter que ces principes ne sont pas des exigences auditable 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 partie de l'ISO/IEC 17021 au moyen de la mise en place d'un système de management.

Les activités de certification sont les activités individuelles qui constituent l'ensemble du processus de certification allant de la revue de la demande à l'arrêt de la certification. L'Annexe E fournit une illustration des interactions possibles entre nombre de ces activités.

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 présente partie de l'ISO/IEC 17021 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 partie de l'ISO/IEC 17021, les formes verbales suivantes sont utilisées:

- « doit » indique une exigence;
- « il convient que » indique une recommandation;
- « peut » indique une permission, une possibilité ou une capacité.

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

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

[ISO/IEC 17021-1:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deae6/iso-iec-17021-1-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8b0c5333-a473-43ad-9175-13103b1deae6/iso-iec-17021-1-2015>

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

## Partie 1: Exigences

### 1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO/IEC 17021 spécifie les principes et les exigences relatifs à la compétence, à la cohérence et à l'impartialité des organismes procédant à l'audit et à la certification de tous les types de systèmes de management.

Les organismes de certification conformes à la présente partie de l'ISO/IEC 17021 ne sont pas tenus de proposer tous les types de certification de système de management.

La certification de systèmes de management est une activité d'évaluation de la conformité par tierce partie (voir l'ISO/IEC 17000:2004, 5.5) et les organismes exerçant cette activité sont par conséquent des organismes d'évaluation de la conformité par tierce partie.

NOTE 1 Les exemples de systèmes de management incluent les systèmes de management environnemental, les systèmes de management de la qualité, les systèmes de management de la sécurité de l'information.

NOTE 2 Dans la présente partie de l'ISO/IEC 17021, la certification de systèmes de management est désignée « certification » et les organismes d'évaluation de la conformité par tierce partie sont désignés « organismes de certification ».

NOTE 3 Un organisme de certification peut être gouvernemental ou non gouvernemental, avec ou sans pouvoir réglementaire.

NOTE 4 La présente partie de l'ISO/IEC 17021 peut être utilisée comme référentiel pour l'accréditation, l'évaluation par des pairs ou d'autres processus d'audit.

### 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 9000, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

ISO/IEC 17000, *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, ISO/IEC 17000 ainsi que les suivants s'appliquent.

#### 3.1

##### **client certifié**

organisme dont le système de management a été certifié

### 3.2 impartialité

existence d'objectivité

Note 1 à l'article: 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 à l'article: D'autres termes utiles utilisés pour véhiculer la notion d'impartialité incluent « 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'établissement, à la mise en œuvre ou à l'entretien d'un système de management

EXEMPLE 1 Préparation ou établissement de manuels ou de procédures.

EXEMPLE 2 Fourniture de conseils, d'instructions ou de solutions spécifiques en matière d'élaboration et de mise en œuvre d'un système de management.

Note 1 à l'article: 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; c'est-à-dire qu'il convient de ne pas fournir de solutions spécifiques à un client.

Note 2 à l'article: La fourniture d'informations génériques, mais pas de solutions spécifiques à un client pour améliorer des processus ou des systèmes, ne relève pas des activités de conseil. Ces informations peuvent inclure:

- l'explication de la signification et de l'objectif des critères de certification;
- l'identification des opportunités d'amélioration;
- l'explication des théories, méthodologies, techniques ou outils associés;
- le partage d'informations non confidentielles sur les bonnes pratiques associées;
- d'autres aspects du management qui ne sont pas couverts par le système de management audité.

### 3.4 audit de certification

audit réalisé par un organisme d'audit indépendant du client et des parties qui comptent sur la certification, aux fins de certifier le système de management d'un client

Note 1 à l'article: 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 à l'article: Les audits de certification incluent les audits initiaux, de surveillance, de renouvellement de la certification, et peuvent aussi inclure des audits spéciaux.

Note 3 à l'article: Les audits 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 à l'article: Un audit est « conjoint » quand au moins deux organismes d'audit participent à l'audit d'un client unique.

Note 5 à l'article: Un audit est « combiné » quand un client est audité sur les exigences d'au moins deux normes de systèmes de management.

Note 6 à l'article: Un audit est « intégré » quand un client a intégré la mise en œuvre 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

**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'audit pas

**3.10****secteur technique**

secteur caractérisé par des éléments communs des processus se rapportant à un type spécifique de système de management et à ses résultats escomptés

Note 1 à l'article: voir Note en [7.1.2](#).

**3.11****non-conformité**

non-satisfaction d'une exigence

**3.12****non-conformité majeure**

*non-conformité* ([3.11](#)) qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés

Note 1 à l'article: Les non-conformités pourraient être classées comme majeures dans les circonstances suivantes:

- s'il existe un doute significatif quant à la mise en place d'une maîtrise efficace des processus ou que des produits ou services rempliraient les exigences spécifiées;
- plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.

**3.13****non-conformité mineure**

*non-conformité* ([3.11](#)) qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés

**3.14****expert technique**

personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifiques

Note 1 à l'article: Ces connaissances ou cette expertise spécifiques sont relatives à l'organisme, au processus ou à l'activité à auditer.

**3.15****programme de certification**

système d'évaluation de la conformité appliqué à des systèmes de management, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, ainsi que des règles et procédures spécifiques

**3.16****temps d'audit**

temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace du système de management de l'organisation du client

### 3.17

#### **durée des audits de certification d'un système de management**

partie du *temps d'audit* (3.16) consacrée à la réalisation d'activités d'audit, de la réunion d'ouverture à la réunion de clôture incluse

Note 1 à l'article: Les activités d'audit incluent normalement:

- la conduite de la réunion d'ouverture;
- la réalisation d'une revue documentaire pendant la conduite de l'audit;
- la communication pendant l'audit;
- l'attribution des rôles et des responsabilités de guides et d'observateurs;
- la collecte et la vérification des informations;
- la génération des constats d'audit;
- la préparation des conclusions d'audit;
- la conduite de la réunion de clôture.

## 4 Principes

### 4.1 Généralités

iTeh STANDARD PREVIEW

(standardsiteh.ai)

4.1.1 Les principes décrits dans cet article servent de base pour cette prestation spécifique et les exigences décrites ci-après dans la présente partie de l'ISO/IEC 17021. La présente partie de l'ISO/IEC 17021 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):

- 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;
- 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;

— une approche fondée sur le risque.

NOTE La présente partie de l'ISO/IEC 17021 établit les principes de certification dans l'Article 4, tandis que les principes correspondants relatifs aux audits sont énoncés dans l'ISO 19011:2011, Article 4.

## 4.2 Impartialité

**4.2.1** Pour octroyer une certification qui donne confiance, un organisme de certification doit être impartial et perçu comme tel. Il est important que l'ensemble du personnel interne et externe soit sensibilisé au besoin d'impartialité.

**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 peuvent inclure les suivantes, sans s'y limiter:

- 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.

## 4.3 Compétence

**4.3.1** La compétence du personnel de l'organisme de certification pour toutes les fonctions impliquées dans les activités de certification est nécessaire pour octroyer une certification qui donne confiance.

**4.3.2** Il faut également que la compétence soit étayée par le système de management de l'organisme de certification.

**4.3.3** Il est capital que la direction de l'organisme de certification ait mis en œuvre un processus permettant d'établir des critères de compétence pour le personnel impliqué dans l'audit et les autres activités de certification et de réaliser une évaluation par rapport à ces critères.

## 4.4 Responsabilité

**4.4.1** Le client certifié, et non l'organisme de certification, a la responsabilité d'obtenir en permanence les résultats escomptés de la mise en œuvre de la norme de système de management et 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, le maintien de la certification, l'extension ou la réduction du périmètre de la certification, le renouvellement, la suspension ou le rétablissement, 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).

## 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 ne divulgue aucune information confidentielle.

## 4.7 Traitement des plaintes

Les parties qui comptent sur la certification et qui ont confiance dans le fait que ces plaintes seront traitées de manière appropriée et qu'un effort adéquat sera consenti par l'organisme de certification 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.

## 4.8 Approche fondée sur le risque

Il est nécessaire que les organismes de certification prennent en compte les risques associés à la délivrance d'une certification compétente, cohérente et impartiale. Les risques peuvent comprendre, mais ne sont pas limités à, ceux associés à ce qui suit:

- les objectifs de l'audit;
- l'échantillonnage utilisé dans le processus d'audit;
- l'impartialité réelle et perçue;
- les questions juridiques, réglementaires et de responsabilité;
- l'organisme client audité et son environnement opérationnel;
- l'impact de l'audit sur le client et ses activités;

- la santé et la sécurité des équipes d'audit;
- la perception des parties intéressées;
- les déclarations trompeuses du client certifié;
- l'utilisation des marques.

## 5 Exigences générales

### 5.1 Domaine juridique et contractuel

#### 5.1.1 Responsabilité juridique

L'organisme de certification doit être une entité juridique ou une partie définie d'une entité juridique pouvant être tenue 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.

#### 5.1.2 Contrat de certification

L'organisme de certification doit disposer d'un contrat juridiquement exécutoire avec chaque client pour fournir des activités de certification conformément aux exigences pertinentes de la présente partie de l'ISO/IEC 17021. 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 le client, couvrant tous les sites concernés par le périmètre de la certification.

NOTE Une relation contractuelle peut être obtenue au moyen de plusieurs contrats qui font référence les uns aux autres ou qui sont liés de toute autre manière.

#### 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 refus, le maintien de la certification, l'extension ou la réduction du périmètre de la certification, le renouvellement, la suspension ou le rétablissement après la suspension, ou le retrait de la certification.

### 5.2 Gestion de l'impartialité

**5.2.1** Les activités d'évaluation de la conformité doivent être menées de manière impartiale. L'organisme de certification doit être responsable de l'impartialité de ses activités d'évaluation de la conformité et ne doit laisser aucune pression commerciale, financière ou autre compromettre cette impartialité.

**5.2.2** 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 disposer d'une politique 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.

**5.2.3** L'organisme de certification doit disposer d'un processus pour identifier, analyser, évaluer, traiter, surveiller et documenter les risques liés aux conflits d'intérêts résultant de la certification envisagée, y compris tous les conflits dus à ses propres relations, de façon continue. En cas de menaces pour l'impartialité, l'organisme de certification doit documenter et apporter la preuve de la manière dont il élimine ou limite ces menaces au minimum et documenter tout risque résiduel. La démonstration doit couvrir toutes les menaces potentielles identifiées, que ce soit au sein de l'organisme de certification