
**Systèmes de management de
la conformité — Exigences et
recommandations pour la mise en
oeuvre**

*Compliance management systems — Requirements with guidance for
use*

*Sistemas de gestión del compliance — Requisitos con orientación
para su uso*

ITeH Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 37301:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dbbad0df-3256-4d4e-b99d-c56eac19ba4c/iso-37301-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dbbad0df-3256-4d4e-b99d-c56eac19ba4c/iso-37301-2021>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 37301:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dbbad0df-3256-4d4e-b99d-c56eac19ba4c/iso-37301-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dbbad0df-3256-4d4e-b99d-c56eac19ba4c/iso-37301-2021>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2021

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée 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 401 • Ch. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Genève

Tél.: +41 22 749 01 11

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 Contexte de l'organisme	5
4.1 Connaissance de l'organisme et contexte.....	5
4.2 Compréhension des besoins et des attentes des parties intéressées.....	6
4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management de conformité.....	6
4.4 Système de management de conformité.....	6
4.5 Obligations de conformité.....	6
4.6 Appréciation du risque de conformité.....	7
5 Leadership	7
5.1 Leadership et engagement.....	7
5.1.1 Organe de gouvernance et direction.....	7
5.1.2 Culture de conformité.....	8
5.1.3 Gouvernance de la fonction de conformité.....	8
5.2 Politique de conformité.....	8
5.3 Rôles, responsabilités et autorités.....	9
5.3.1 Organe de gouvernance et direction.....	9
5.3.2 Fonction de conformité.....	10
5.3.3 Encadrement (Management).....	11
5.3.4 Personnel.....	11
6 Planification	11
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités.....	11
6.2 Objectifs de conformité et planification des actions pour les atteindre.....	12
6.3 Planification des changements.....	12
7 Support	13
7.1 Ressources.....	13
7.2 Compétences.....	13
7.2.1 Généralités.....	13
7.2.2 Processus de recrutement.....	13
7.2.3 Formation.....	13
7.3 Sensibilisation.....	14
7.4 Communication.....	14
7.5 Informations documentées.....	15
7.5.1 Généralités.....	15
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées.....	15
7.5.3 Maîtrise des informations documentées.....	16
8 Réalisation des activités opérationnelles	16
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles.....	16
8.2 Établissement des dispositifs de maîtrise.....	17
8.3 Signalement des inquiétudes.....	17
8.4 Processus d'enquête.....	17
9 Évaluation des performances	17
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	17
9.1.1 Généralités.....	17
9.1.2 Sources de retour d'informations sur les performances de conformité.....	18
9.1.3 Mise en place des indicateurs.....	18
9.1.4 Mécanisme de rapports (reporting) de conformité.....	18
9.1.5 Conservation d'éléments probants.....	18

9.2	Audit interne.....	19
9.2.1	Généralités.....	19
9.2.2	Programme d’audit interne.....	19
9.3	Revue de direction.....	19
9.3.1	Généralités.....	19
9.3.2	Données d’entrée de la revue de direction.....	19
9.3.3	Résultats de la revue de direction.....	20
10	Amélioration.....	20
10.1	Amélioration continue.....	20
10.2	Non-conformité et actions correctives.....	20
Annexe A (informative) Recommandations relatives à l’utilisation du présent document.....		22
Bibliographie.....		44

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 37301:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dbbad0df-3256-4d4e-b99d-c56eac19ba4c/iso-37301-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dbbad0df-3256-4d4e-b99d-c56eac19ba4c/iso-37301-2021>

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 (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le 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).

L'attention est attirée 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. 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/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 309, *Gouvernance des organisations*. Cette première édition de l'ISO 37301 annule et remplace l'ISO 19600:2014, qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'ISO 19600:2014 sont les suivantes:

- le présent document contient désormais des exigences et recommandations supplémentaires pour la mise en œuvre basées sur ces exigences;
- le présent document suit les exigences de l'ISO pour une structure harmonisée des normes de systèmes de management.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Les organismes qui aspirent à garantir leur réussite sur le long terme doivent établir et entretenir une culture de conformité, en prenant en compte les besoins et attentes des parties intéressées. Le dispositif de conformité ne constitue donc pas seulement un prérequis, mais également une opportunité pour un organisme qui souhaite se développer de façon durable.

La (mise/maintien en) conformité est un processus continu et le résultat d'un organisme qui exécute ses obligations. Le meilleur moyen de permettre l'instauration durable d'un dispositif de conformité est de l'intégrer à la culture de l'organisme ainsi que dans les attendus de l'organisme en matière de comportement et conduite du personnel. Tout en gardant son indépendance, il est préférable que la gestion du dispositif de conformité soit intégrée aux autres processus de l'organisme ainsi qu'à ses exigences et procédures opérationnelles.

L'existence d'un système de management de conformité, à l'échelle d'un organisme dans son ensemble, permet à ce dernier de démontrer son engagement vis-à-vis du respect de la législation en vigueur, y compris les exigences réglementaires, les codes industriels et les normes organisationnelles, ainsi que les normes de bonne gouvernance, les meilleures pratiques communément admises, l'éthique et les attentes des parties intéressées.

La démarche de (mise/maintien en) conformité d'un organisme est orientée par un leadership qui applique ses valeurs fondamentales et les principes communément admis de bonne gouvernance, d'éthique et communautaires. Intégrer la (mise/maintien en) conformité dans le comportement des personnes qui travaillent pour un organisme dépend avant tout d'une mission et d'une exemplarité à tous les niveaux et de valeurs claires pour cet organisme, ainsi que de la reconnaissance et de la mise en œuvre de mesures pour promouvoir une attitude de conformité. Si cela n'est pas le cas à tous les niveaux d'un organisme, un risque de défaut de conformité existe.

Dans plusieurs juridictions, pour déterminer la sanction appropriée à prononcer en cas de violation des lois en vigueur, les tribunaux ont tenu compte de l'engagement de l'organisme pour la (mise/maintien en) conformité soutenu par son système de management de conformité. Par conséquent, les autorités réglementaires/de régulation et les instances judiciaires peuvent également tirer parti du présent document comme référence.

Les organismes sont de plus en plus convaincus du fait qu'en appliquant des valeurs engageantes et une gestion appropriée de conformité, elles peuvent préserver leur intégrité et éviter ou de réduire le plus possible les cas de manquement aux obligations de conformité de l'organisme. L'intégrité et l'effectivité du dispositif de conformité sont donc des éléments clés pour une gestion saine et diligente de l'organisme. La (mise/maintien en) conformité contribue également au comportement socialement responsable des organismes.

L'un des objectifs du présent document est d'assister les organismes dans l'élaboration et la diffusion d'une culture positive de conformité, en considérant qu'il convient qu'une gestion efficace et saine des risques de conformité soit perçue comme étant une opportunité à saisir en raison des divers bénéfices qu'il procure à l'organisme, comme:

- l'amélioration des opportunités commerciales et de la viabilité économique/sociale/environnementale;
- la protection et l'amélioration de la réputation et de la crédibilité d'un organisme;
- la prise en compte des attentes des parties intéressées;
- la démonstration de l'engagement d'un organisme vis-à-vis de la gestion effective de ses risques de conformité de manière efficace;
- l'accroissement de la confiance des tierces parties dans la capacité de l'organisme à atteindre des objectifs sur le long terme;

- la réduction au minimum de la violation ou de la menace de violation des lois, des coûts afférents et de l'atteinte à la réputation qui en découlent.

Le présent document spécifie des exigences relatives aux systèmes de management de conformité et fournit des recommandations et pratiques recommandées. Les exigences et les recommandations fournies dans le présent document se veulent flexibles et leur mise en œuvre peut être différente selon la taille et le niveau de maturité du système de management de conformité de l'organisme et selon le contexte, la nature et la complexité des activités de l'organisme et de ses objectifs.

Le présent document est à même d'améliorer les exigences de conformité dans d'autres systèmes de management et d'aider un organisme à améliorer la gestion dans son ensemble de toutes ses obligations de conformité.

La [Figure 1](#) donne une vue d'ensemble des éléments les plus courants d'un système de management de conformité.

iTeh Standards (<https://standards.iteh.ai>) Document Preview

[ISO 37301:2021](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dbbad0df-3256-4d4e-b99d-c56eac19ba4c/iso-37301-2021>