**QUESTIONNAIRE D’AUTO EVALUATION D’UN ORGANISME CERTIFICATEUR DES SYSTEMES DE MANAGEMENT CANDIDAT A L’ACCREDITATION**

**SELON ISO/CEI 17021-1 : 2015**

**AC 311 Version 00**

**1. Objet**

Ce questionnaire est destiné aux organismes certificateurs des systèmes de management candidats à l'accréditation selon la norme ISO/CEI 17021-1 : 2015. Il a pour objet de porter à la connaissance de l'équipe d’évaluation les principales caractéristiques du système de management mis en place par le demandeur en réponse à cette norme, ainsi que de leur faciliter les opérations d'évaluation initiale d’accréditation

Il est présenté sous forme d’une table de correspondance entre les exigences de ladite norme et les dispositions mises en place par le demandeur d’accréditation.

**2. Réponse au questionnaire**

L’organisme demandeur est prié de renseigner les colonnes « **Dispositions prises**»et «**Enregistrements**» en précisant respectivement les références du (des) document(s) où la question a été traitée dans le système documentaire et l’endroit où les données correspondantes sont enregistrées. Des indications manuscrites lisibles, à l’encre noire, sont acceptées. Les réponses aux questions doivent être succinctes et exploitables. Les réponses par « **oui**» ou « **non** » ne sont pas suffisantes. L’organisme doit ainsi indiquer les références du paragraphe du document concerné (**exemple : «*MQ 4.7 (c)*** », « ***dossiers des auditeurs*** »). La signification des abréviations utilisées doit être indiquée dans le tableau ci-après ou sur une feuille annexe. Lorsqu'un point de la norme a été déjà traité par ailleurs dans la table, les références pourront en être rappelées en guise de réponse. Lorsque la prescription n’est pas applicable, la mention « ***NA*** » devra figurer.

|  |
| --- |
| ***Nom de l’organisme candidat :*** |
| ***Objet de la demande d’accréditation*** : |
| ***Nom, Prénom et fonction de la personne ayant renseigné le questionnaire :*** |
| ***Date*** : ***Signature :*** |

***LISTE DES DOCUMENTS CITES DANS LES REPONSES AU QUESTIONNAIRE :***

|  |  |
| --- | --- |
| **Abréviation utilisée** | **Intitulé** |
|  |  |

| Section 5 : Exigences générales |
| --- |
| Clause  | Exigences | Dispositions prises | Enregistrements | Commentaires |
| **5.1 : Domaine juridique et contractuel** |
| **5.1.1** | **Responsabilité juridique** |
| Documents fondateurs en tant qu’entité juridique  |       |       |  |
| **5.1.2** | **Contrat de certification** |
| Existence d’un contrat juridiquement exécutoire |       |       |  |
| Existence d’une relation contractuelle juridiquement exutoire |       |       |  |
| **5.1.3** | **Responsabilité en matière de décisions de certification** |
| Responsabilité en matière de décisions de certification  |       |       |  |
| **5.2 : Gestion de l’impartialité** |
| **5.2.1** | Les activités d'évaluation de la conformité sont menées de manière impartiale. L'organisme de certification est responsable de l'impartialité de ses activités d'évaluation de la conformité et ne laisse aucune pression commerciale, financière ou autre compromettre cette impartialité  |       |       |  |
| **5.2.2** | La direction de l'organisme de certification s'engage à exercer ses activités en toute impartialité.  |       |       |  |
| La politique de l'organisme de certification comprend:* l'importance de l'impartialité dans l'exercice de ses activités de certification des systèmes de management,
* la bonne gestion des conflits d'intérêts
* l'objectivité de ses activités de certification de systèmes de management
 |       |       |  |
| **5.2.3** | L'organisme de certification dispose d'un processus pour identifier, analyser, évaluer, traiter, surveiller et documenter les risques liés aux conflits d'intérêts  |       |       |  |
| Des menaces pour l'impartialité sont documentées, éliminées ou limitées au minimum et tout risque résiduel est documentée et passée en revue par la direction. |       |       |  |
| Le processus d'évaluation des risques comprend l'identification et la consultation des parties intéressées appropriées  |       |       |  |
| **5.2.4** | L’organisme de certification ne certifie pas le système de management de la qualité d'un autre organisme de certification. |       |       |  |
| **5.2.5** | L’organisme de certification ne propose ou fournit des prestations de conseil en matière de système de management  |       |       |  |
| **5.2.6** | L'organisme de certification ne propose ou fournit des prestations d'audits internes à ses clients certifiés |       |       |  |
| **5.2.7** | L'organisme de certification dispose d’une méthode pour atténuer la menace pour l'impartialité lorsqu'un client a reçu des conseils en matière de systèmes de management de la part d'un organisme qui est en relation avec un organisme de certification  |       |       |  |
| **5.2.8** | L'organisme de certification ne sous-traite pas des audits à un organisme de conseil en matière de système de management  (hors auditeurs sous contrat (cf. 7.3) |       |       |  |
| **5.2.9** | Les activités de l'organisme de certification ne sont pas présentées ou proposées comme liées aux activités d'un organisme de conseil en matière de système de management  |       |       |  |
| **5.2.10** | Le personnel (incluant les personnes agissant dans une structure de direction) s'étant chargé d'une activité de conseil, ne participe pas, 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  |       |       |  |
| **5.2.11** | L'organisme de certification prend les mesures nécessaires lorsque son impartialité est menacée par les actions d’autres individus, organismes ou 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, agissent de manière impartiale et ne permettent pas que toutes pressions, commerciales, financières ou autres puissent compromettre l'impartialité  |       |       |  |
| **5.2.13** | L'organisme de certification exige du personnel, interne ou externe, de leur révéler toute situation qui pourrait créer pour ces personnes ou pour l'organisme de certification un conflit d'intérêts.  |       |       |  |
| Ces informations sont enregistrées et utilisées comme données d'entrée pour identifier les menaces que font peser sur l'impartialité. Ce personnel est déployé uniquement s'il peut 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 apporte la preuve qu'il a évalué les risques significatifs résultant de ses activités de certification et qu'il a pris les dispositions appropriées  |       |       |  |
| **5.3.2** | L'organisme de certification évalue sa situation financière et ses sources de revenus et apporte la preuve que toutes pressions commerciales, financières ou autres ne compromettent pas son impartialité  |       |       |  |

| **Section 6 : Exigences structurelles** |
| --- |
| Clause | Exigences | Dispositions prises | Enregistrements | Commentaires |
| **6.1 : Organisation et direction** |
| **6.1.1** | L'organisme de certification documente l'organisation, les devoirs, la responsabilité et l'autorité de :* la direction
* des autres membres du personnel impliqués dans la certification
* tous les comités.
 |       |       |  |
| Lorsque l'organisme de certification est une partie définie d'une entité juridique, la structure indique l'autorité hiérarchique et la relation avec les autres parties au sein de la même entité juridique |       |       |  |
| **6.1.2** | Les activités de certification sont structurées et gérées pour préserver l’impartialité  |       |       |  |
| **6.1.3** | **L'organisme de certification identifie la direction ayant l'autorité globale et la responsabilité de chacun des points suivants :** |
| 1. L’élaboration de politique et la mise en place des politiques, processus et des procédures
 |       |       |  |
| 1. La surveillance de la mise en œuvre des politiques, processus et procédures
 |       |       |  |
|  | 1. L’assurance de l’impartialité
 |       |       |  |
| 1. La surveillance de sa situation financière
 |       |       |  |
| 1. Le développement des prestations et programmes de certification de systèmes de management
 |       |       |  |
| 1. La réalisation des audits et de la certification, et le traitement des plaintes
 |       |       |  |
| 1. Les décisions en matière de certification
 |       |       |  |
| 1. La délégation de l’autorité aux comités ou individus, lorsque nécessaire, chargés d’entreprendre en son nom des activités définies
 |       |       |  |
| 1. Les dispositions contractuelles
 |       |       |  |
| 1. La fourniture de ressources appropriées pour les activités de certification
 |       |       |  |
| **6.1.4** | L'organisme de certification dispose de règles formelles pour désignation, mission et fonctionnement de tous les comités engagés dans les activités de certification |       |       |  |
| **6.2 : Maitrise opérationnelle** |
| **6.2.1** | L'organisme de certification dispose d'un processus de maîtrise efficace des activités de certification exercées par ses succursales, partenaires, mandataires, franchisés, etc., quel que soit leur statut juridique, leurs relations ou leur localisation géographique : |       |       |  |
| **6.2.2** | L'organisme de certification prend en compte le niveau et la méthode appropriés de maîtrise des activités exercées, y compris :* les processus,
* les secteurs techniques des opérations réalisées par l'organisme de certification,
* la compétence du personnel,
* les moyens de contrôle de gestion,
* le compte rendu e
* l'accès à distance aux opérations, enregistrements inclus
 |       |       |  |

| **Section 7 : Exigences relatives aux ressources** |
| --- |
| Clause | Exigences | Dispositions prises | Enregistrements | Commentaires |
| **7.1 : Compétence du personnel** |
| **7.1.1** | **Considérations générales :** |
|  | L’organisme de certification dispose de processus lui garantissant que le personnel a des connaissances et un savoir–faire approprié concernant les types de systèmes de management et les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d’action |       |       |  |
| **7.1.2 + Exigences supplémentaires\*** | L’organisme de certification dispose de processus de détermination des critères de compétence des membres du personnel impliqués dans le management et la réalisation des audits et des autres activités de certification.  |       |       |  |
| Les critères de compétences sont déterminés en fonction des exigences propres à chaque type de norme ou de spécification de système de management, pour chaque secteur technique et pour chaque fonction du processus de certification |       |       |  |
| Données de sortie du processus : critères documentés des connaissances et du savoir-faire exigés, nécessaires à la réalisation efficace des missions d’audit et de certification à remplir pour atteindre les résultats escomptés.  |       |       |  |
| **7.1.3**  | Processus documentés pour l’évaluation initiale et la surveillance continue des compétences et des performances de tout le personnel impliqué dans le management et la réalisation des audits et d’autres activités de certification, en appliquant les critères de compétences déterminées. |       |       |  |
| **7.1.4** | **Autres considérations** |
|  | L’organisme de certification fait appel à l’expertise technique nécessaire pour conseiller sur des sujets relevant directement des activités de certification de tous les domaines techniques, de types de système de management e des zones géographiques qui entrent dans son périmètre d’action. Ces conseils peuvent être prodigués par des personnes extérieures ou par le personnel de l’organisme de certification |       |       |  |
|  ***\** exigences supplémentaires : p. ex. ISO TS 17021-2 (EMS) ; ISO TS 17021-3 (QMS), ISO TS 22003 (FSMS)…… : indiquer le(s) document(s) d’application) :**  |
| **7.2 : Personnel intervenant dans les activités de certification** |
| **7.2.1** | L'organisme de certification emploie suffisamment de personnel compétent pour gérer et prendre en charge les activités de certification effectuées |       |       |  |
| **7.2.2** | L'organisme de certification emploie ou fait appel à un nombre suffisant d'auditeurs et d’experts techniques, pour couvrir la totalité de ses activités et traiter le volume de travail représenté par les audits à effectuer  |       |       |  |
| **7.2.3** | L'organisme de certification définit clairement pour chaque personne concernée quels sont ses devoirs, ses responsabilités et ses autorités |       |       |  |
| **7.2.4**  | L'organisme de certification dispose de processus lui permettant de sélectionner, former, autoriser formellement les auditeurs et choisir et familiariser les experts techniques auxquels il fait appel dans le processus de certification |       |       |  |
| **7.2.5** | L'organisme de certification dispose d'un processus pour obtenir et démontrer l'efficacité des audits, comprenant le déploiement d'auditeurs et de responsables d'équipe d'audit. |       |       |  |
| **7.2.6** | L'organisme de certification assure que les auditeurs (et les experts techniques) connaissent les processus d'audit, les exigences de la certification ainsi que les autres exigences applicables.  |       |       |  |
| L'organisme de certification permet aux auditeurs et aux experts techniques d'avoir accès à une collection de procédures documentées à jour donnant des instructions d'audit et toutes les informations pertinentes sur les opérations de certification. |       |       |  |
| **7.2.7** | L'organisme de certification identifie les besoins en formation et propose ou donne accès à des formations spécifiques afin que ses auditeurs, experts techniques et autres personnes intervenant dans les activités de certification aient les compétences requises pour les fonctions qu'ils exercent  |       |       |  |
| **7.2.8** | Connaissance des exigences du groupe ou de la personne qui prend les décisions de certification |       |       |  |
| **7.2.9** | L'organisme de certification dispose d’un processus documenté pour surveiller les compétences et les performances de toutes les personnes impliquées, en se fondant sur la fréquence de leurs interventions et sur le niveau de risque lié à leurs activités. |       |       |  |
| L'organisme de certification procède notamment à une revue et à un enregistrement de compétence de son personnel à la lumière de leurs performances afin d'identifier les besoins de formation. |       |       |  |
| **7.2.10** | L'organisme de certification surveille chaque auditeur en tenant compte de chaque type de système de management pour lequel l'auditeur est jugé compétent. |       |       |  |
|  Le processus documenté de surveillance des auditeurs prévoit une combinaison d'évaluation sur site, de revues des rapports d'audit et de retours d'information des clients ou du marché. |       |       |  |
| **7.2.11** | L'organisme de certification évalue régulièrement les performances de chaque auditeur sur site. |       |       |  |
| La fréquence des évaluations sur site est établie en fonction du besoin déterminé à partir de l'ensemble des informations recueillies pendant le processus de surveillance. |       |       |  |
| **7.3 : Intervention d’auditeurs et d’experts techniques externes individuels** |
|  | L'organisme de certification exige des auditeurs et des experts techniques externes de signer un accord aux termes duquel ils s'engagent à se conformer aux politiques et mettre en œuvre les processus applicables, définis par l'organisme de certification.  |       |       |  |
| L'accord aborde les aspects liés à la confidentialité et à l'impartialité, et exige des auditeurs et experts techniques externes qu'ils lui indiquent toute relation existante ou passée qu'ils entretiennent ou ont pu entretenir avec l'organisme qu'ils peuvent être amenés à auditer. |       |       |  |
| **7.4 : Enregistrements relatifs au personnel** |
|  | L'organisme de certification conserve des enregistrements du personnel (y compris la direction et le personnel administratif) à jour, y compris les qualifications, les formations, l'expérience, les affiliations, le statut professionnel et l la compétence. |       |       |  |
| **7.5 : Externalisation** |
| **7.5.1** | L'organisme de certification a un processus décrivant les conditions dans lesquelles une externalisation peut se produire. |       |       |  |
| L'organisme de certification dispose d'un accord juridiquement exécutoire couvrant les dispositions adoptées, y compris la confidentialité et les conflits d'intérêts, avec chaque organisme sous-traitant. |       |       |  |
| **7.5.2** | Les décisions de certification ne sont pas externalisées. |       |       |  |
| **7.5.3** | **L'organisme de certification :** |
| a) assume l'entière responsabilité de toutes les activités externalisées auprès d'un autre organisme; |       |       |  |
| b) assure que l'organisme sous-traitant, ainsi que les personnes auxquelles il fait appel, respectent les exigences de l'organisme de certification ainsi que les dispositions applicables de la présente partie de l'ISO/IEC 17021, y compris en ce qui concerne les compétences, l'impartialité et la confidentialité. |       |       |  |
| c) assure que les sous-traitants ne sont pas liés, directement ou par le biais d'un autre employeur, à l'organisme à auditer d'une manière susceptible de compromettre l'impartialité.  |       |       |  |
| **7.5.4** | L'organisme de certification dispose d’un processus pour l’approbation et la surveillance des tous le sous-traitants et assure que les enregistrements relatifs aux compétences de l'ensemble du personnel impliqué dans les activités de certification sont conservés  |       |       |  |

| **Section 8 : Exigences relatives aux informations** |
| --- |
| Clause | Exigences | Dispositions prises | Enregistrements | Commentaires |
| **8.1 : Informations publiques** |
| **8.1.1** | **L'organisme de certification conserve et rend publiques dans toutes les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action, les informations concernant:** |
| les processus d'audit. |       |       |  |
| les processus pour l'octroi, le refus, le maintien, le renouvellement, la suspension, le rétablissement ou le retrait de la certification ou l'extension ou la réduction du périmètre de la certification. |       |       |  |
| les types de systèmes de management et les programmes de certification qui entrent dans son périmètre d'action. |       |       |  |
| l'utilisation du nom de l'organisme de certification et de la marque ou du logo de certification. |       |       |  |
| les processus de traitement des demandes d'informations, des plaintes et appels. |       |       |  |
| sa politique en matière d'impartialité. |       |       |  |
| **8.1.2** | **L'organisme de certification fournit, sur demande, les informations concernant :** |
| les zones géographiques qui entrent dans son périmètre d'action; |       |       |  |
| le statut d'une certification donnée. |       |       |  |
| le nom, le document normatif correspondant, le domaine. |       |       |  |
| d'activité et la localisation géographique (ville et pays) d'un client certifié particulier. |       |       |  |
| **8.1.3** | Les informations fourni par l'organisme de certification au client ou au marché, y compris la publicité, ne sont ni fausses ni trompeuses. |       |       |  |
| **8.2 : Documents de certification** |
| **8.2.1** | Manière de fournir des documents de certification aux clients. |       |       |  |
| **8.2.2** | **Informations obligatoires sur le(s) document(s) de certification :** |
| le nom et la localisation géographique de chaque client certifié (et de tous les sites); |       |       |  |
|  | la date d'entrée en vigueur (la date ne peut pas être antérieure à la date de la décision de certification correspondante); |       |       |  |
|  | la date d'expiration ou la date prévue pour un renouvellement; |       |       |  |
|  | un numéro d'identification unique; |  |  |  |
|  | la norme de système de management et/ou tout autre document normatif, avec mention de la version |       |       |  |
|  | le périmètre de la certification en fonction du type d'activités, de produits et de services, etc., tel que défini pour chaque site |       |       |  |
|  | le nom, l'adresse et la marque de certification de l'organisme de certification; |       |       |  |
|  | toute autre information requise par la norme et/ou tout autre document normatif utilisé pour la certification; |       |       |  |
|  | 1. un moyen de distinguer les versions en vigueur par rapport aux versions précédentes périmées.
 |       |       |  |
| **8.3 : Référence à la certification et utilisation des marques** |
| **8.3.1** | Règles régissant toute marque de certification de système de management qu’il autorise les clients certifiés d’utiliser : |       |       |  |
| **8.3.2** | Non autorisation d’utiliser des marques sur des rapports de laboratoire d’essai, d’étalonnage ou d’inspection ou des certificats   |       |       |  |
| **8.3.3** | **Règles régissant l’utilisation de toute mention sur l’emballage d’un produit ou sur les documents d’accompagnement concernant le système certifié :** |
| **La mention comprend une référence:**à l'identification (par exemple marque ou nom) du client certifié;au type de système de management (par exemple de la qualité, environnemental) et à la norme applicable;à l'organisme de certification qui délivre le certificat. |       |       |  |
| **8.3.4** | Dispositions juridiquement exécutoires pour le teneur d’un certificat : |       |       |  |
| **8.3.5** | Maîtrise des droits de propriété de l’organisme de certification. |       |       |  |
| **8.4 : Confidentialité** |
| **8.4.1** | Dans le cadre des engagements juridiquement exécutoires, l'organisme de certification est responsable de la gestion de toutes les informations obtenues ou générées au cours de ses activités de certification à tous les niveaux de son organisation, y compris celui des comités et des organismes ou personnes externes agissant en son nom. |       |       |  |
| **8.4.2** | L'organisme de certification indique au client, à l'avance, les informations qu'il a l'intention de rendre publiques. |       |       |  |
| **8.4.3** | Les informations relatives à un client certifié ou à une personne en particulier ne sont pas être divulguées à un tiers sans le consentement écrit du client certifié ou de la personne qui les a fournies.  |       |       |  |
| **8.4.4** | Information sur la divulgation des infos confidentielles si exigé par la loi ou autorisés par des dispositions contractuelles.  |       |       |  |
| **8.4.5** | Confidentialité des infos concernant un client obtenues par d’autres sources que le client même. |       |       |  |
| **8.4.6** | Confidentialité des infos obtenues ou générées au cours des activités de certification.  |       |       |  |
| **8.4.7** | L'organisme de certification dispose de processus, et le cas échéant, d'équipements et d'installations lui permettant d'assurer en toute sécurité le traitement des informations confidentielles. |       |       |  |
| **8.5 : Echange d’informations entre l’organisme de certification et ses clients** |
| **8.5.1** | **Informations relatives aux processus et aux exigences de certification** |
| **L’organisme de certification fournit à ses clients :** |
| a) description détaillée du processus de certification. |       |       |  |
| b) exigences normatives relatives à la certification. |       |       |  |
|  | c) informations relatives aux tarifs. |       |       |  |
| d) exigences de l’organisme pour les clients potentiels. |       |       |  |
| e) documents décrivant les droits et devoirs des clients certifiés. |       |       |  |
| f) traitement des plaintes et appels. |       |       |  |
| **8.5.2** | **Information des clients de tout changement en matière d’exigences de certification** |
| Vérification de la conformité du client à ces nouvelles exigences. |       |       |  |
| **8.5.3** | **Notification des modifications émanant d’un client** |
| L’organisme de certification prend les dispositions exécutoires pour assurer que le client certifié l’informe sans délai des questions qui peuvent compromettre la capacité du système de management à continuer de se conformer aux exigences de la norme utilisée pour la certification, par exemple des modifications concernant : |       |       |  |
| 1. Le rapport d’audit
 |       |       |  |
| 1. Les observations relatives aux non-conformités et, le cas échéant, les corrections et actions correctives entreprises par l’organisme client ;
 |       |       |  |
|  | 1. La confirmation des informations fourbies à l’organisme de certification et utilisées pour la revue de la demande (voir 9.1.2)
 |       |       |  |
| 1. La confirmation que les objectifs de l’audit ont été atteints
 |       |       |  |
| 1. Une recommandation relative à la décision de délivrer ou non la certification, accompagnée de toutes réserves ou observations
 |       |       |  |

|  |
| --- |
| **Section 9 : Exigences relatives aux processus** |
| Clause | Exigences | Dispositions prises | Enregistrements | Commentaires |
| **9.1 Exigences générales** |
| **9.1.1**  | Demande  de certification. |       |       |  |
| **9.1.2** | Revue de la demande. |       |       |  |
| **9.1.3.** | Programme d’audit. |       |       |  |
| **9.1.4** | Détermination du temps d’audit. |       |       |  |
| **9.1.5** | Échantillonnage multi site. |       |       |  |
| **9.1.6** | Normes de management de systèmes multiples. |       |       |  |

|  |
| --- |
| **9.2 : Planification de l’audit** |
| **9.2.1** | Détermination des objectifs, du périmètre et des critères de l’audit  |       |       |  |
| **9.2.2** | Constitution de l’équipe d’audit et affections des missions  |       |       |  |
| **9.2.3** | Plan d’audit  |       |       |  |
| **9.3 : Certification initiale** |
| **9.3.1** | Audit de certification initiale |       |       |  |
| **9.4 : Réalisation des audits** |
| **9.4.1** | Généralités  |       |       |  |
| **9.4.1** | Conduite de la réunion d’ouverture  |       |       |  |
| **9.4.3** | Communication pendant l’audit  |       |       |  |
| **9.4.4** | Obtention et vérification des informations |       |       |  |
| **9.4.5** | Identification et enregistrement des constats d’audit  |       |       |  |
| **9.4..6** | Préparation des conclusions d’audit  |       |       |  |
| **9.4.7** | Conduite de la réunion de clôture  |       |       |  |
| **9.4.8** | Rapport d’audit  |       |       |  |
| **9.4.9** | Analyse des causes de non-conformités |       |       |  |
| **9.4.10** | Efficacité des corrections et d’actions correctives  |       |       |  |
| **9.5 : Décision** |
| **9.5.1** | Généralités  |       |       |  |
| **9.5.2** | Actions précédent la prise de décision  |       |       |  |
| **9.5.3** | Informations sur la délivrance d’une certification initiale  |       |       |  |
| Informations pour la délivrance d'un renouvellement de certification |       |       |  |
| **9.5.4.** | Informations pour la délivrance d'un renouvellement de certification |       |       |  |
| **9.6 : Maintien de la certification** |
| **9.6.1** | Généralités |       |       |  |
| **9.6.2** | Activités de surveillance  |       |       |  |
| **9.6.3** | Renouvellement de la certification |       |       |  |
| **9.6.4** | Audit particuliers  |       |       |  |
| **9.6.5** | Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification  |       |       |  |
| **9.7 : Appels** |
| **9.7.1** | L'organisme de certification a un processus documenté lui permettant de recevoir, d'évaluer et de prendre des décisions en cas d'appel  |       |       |  |
| **9.2.2** | L'organisme de certification est responsable de toutes les décisions prises à tous les niveaux du processus de traitement des appels.  |       |       |  |
| L'organisme de certification assure que les personnes impliquées dans le processus de traitement des appels sont différentes de celles ayant réalisé les audits et pris des décisions de certification  |       |       |  |
| **9.7.3** | Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux appels ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires envers l'appelant  |       |       |  |
| **9.7.4** | **Le processus de traitement des appels comprend au moins les éléments et les méthodes suivants:** |
| le principe général du processus de réception, de validation et d'examen de l'appel ainsi que celui des prises de décisions des actions qu'il est nécessaire d'entreprendre pour traiter l'appel, en tenant compte des résultats d'appels précédents similaires; |       |       |  |
|  | le suivi et l'enregistrement des appels, y compris les actions entreprises pour les résoudre; |       |       |  |
|  | la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises  |       |       |  |
| **9.7.5** | L'organisme de certification recevant l'appel est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider celui-ci   |       |       |  |
| **9.7.6** | L'organisme de certification accuse réception de l'appel et fournit à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats de l'appel.  |       |       |  |
| **9.7.7** | La décision signifiée à l'appelant est prise ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été précédemment impliquées dans l'objet de l'appel   |       |       |  |
| **9.7.8** | L'organisme de certification avise dûment l'appelant de la fin du processus de traitement de l'appel  |       |       |  |
| **9.8 : Plaintes** |
| **9.8.1** | Responsabilité de l’organisme de certification à tous les niveaux du processus  |       |       |  |
| **9.8.2** | Les soumissions, les analyses et les décisions relatives aux plaintes ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires envers le plaignant  |       |       |  |
| **9.8.3** | Confirmation si la plainte est liée aux activités de certification et si oui le traiter. Lorsque la plainte concerne un client certifié, elle doit être examinée du point de vue de l’efficacité du système de management certifié  |       |       |  |
| **9.8.4** | Notification en temps opportun de toute plainte valide au client certifié concerné. |       |       |  |
| **9.8.5** | Processus documenté pour pourvoir recevoir, évaluer et prendre des décisions en cas de plainte. |       |       |  |
| **9.8.6** | **Éléments et méthodes obligatoire compris dans le procès de traitement des plaintes :** |
| le principe général du processus de réception, de validation et d'examen de la plainte ainsi que celui des prises de décisions des actions qu'il est nécessaire d'entreprendre pour traiter celle-ci; |       |       |  |
| le suivi et l'enregistrement des plaintes, y compris des actions entreprises pour les résoudre; |       |       |  |
|  | la vérification que toutes les corrections et actions correctives appropriées ont été entreprises. |       |       |  |
| **9.8.7** | Responsabilité de la collecte et vérification de toutes informations et de leur validation. |       |       |  |
| **9.8.8** | Accusation réception et fournir à le plaignant les rapports d’avancement et les résultats de la plainte (dans la mesure du possible). |       |       |  |
| **9.8.9** | La décision est examiné et approuvé par une ou plusieurs personnes n’ayant pas été précédemment impliquées dans l’objet de la plainte. |       |       |  |
| **9.8.10** | L'organisme de certification avise dûment le plaignant de la fin du processus de traitement de la plainte. |       |       |  |
| **9.8.11** | L'organisme de certification détermine avec le client certifié et le plaignant si l'objet de la plainte et sa résolution doivent être rendus publics, et si oui, dans quelle mesure  |       |       |  |
| **9.9: Enregistrements relatifs aux clients** |
| **9.9.1** | L'organisme de certification conserve les enregistrements relatifs à l'audit et aux autres activités de certification de tous les clients  |       |       |  |
| **9.9.2** | Éléments obligatoire à reprendre dans les enregistrements : |       |       |  |
| **9.9.3** | Conservation en lieu sûr des enregistrements. Le maintien de la confidentialité doit être assuré  |       |       |  |
| **9.9.4** | L'organisme de certification a une politique et des procédures documentées sur la conservation des enregistrements. Les enregistrements relatifs aux clients certifiés et aux clients auparavant certifiés sont conservés pendant la durée du cycle en cours plus un cycle complet de certification  |       |       |  |

| **Section 10 : Exigences relatives au système de management des organismes de certification** |
| --- |
| Clause | Exigences | Dispositions prises | Enregistrements | Commentaires |
| **10.1 : Options** |
| **Choix a** | Système de management conforme aux exigences générales repris en 10.2 |       |       |  |
| **Choix b** | Système de management  conforme aux exigences relatives aux systèmes de management conformément à l’ISO 9001 (10.3) |       |       |  |
| **10.2 : Option A : Exigences générales relatives au système de management** |
| **10.2.1** | Généralités : système de management, politique et objectif, engagement de la direction, responsabilité et autorité: |       |       |  |
| **10.2.2** | Manuel du système de management  |       |       |  |
| **10.2.3** | Maîtrise des documents  |       |       |  |
| **10.2.4** | Maîtrise des enregistrements |       |       |  |
| **10.2.6** | Audits internes |       |       |  |
| **10.2.7** | Actions correctives |       |       |  |

| **Section 10 : Exigences relatives au système de management des organismes de certification** |
| --- |
| Clause | Exigences | Dispositions prises | Enregistrements | Commentaires |
| **10.3 : Option B : Exigences relatives au système de management conformément à l’ISO 9001** |
| **10.3.1** | L'organisme de certification établit et maintient un système de management conformément aux exigences de l'ISO 9001 de façon à pouvoir soutenir et démontrer qu'il satisfait aux exigences de la présente partie de l'ISO/IEC 17021 |       |       |  |
| **10.3.2** | En application des exigences de l'ISO 9001, le domaine d'application du système de management comprend les exigences de conception et de développement pour ses services de certification. |       |       |  |
| **10.3.3** | En application des exigences de l’ISO 9001 l’organisme prend en compte la crédibilité de la certification et traite les besoins de tous le parties qui comptent sure ses services d'audit et de certification et pas uniquement de ses clients  |       |       |  |
| **10.3.4** | En application des exigences de l'ISO 9001, l'organisme de certification considère comme données d'entrée à la revue de direction, les informations relatives aux plaintes et appels pertinents émanant des utilisateurs des services de certification et une revue de l'impartialité. |       |       |  |