**LISTE DE CONTROLE NM ISO/IEC 17065**

| ***Exigence de la norme NM ISO/IEC 17065*** | ***Référence du système de management de l’OEC*** | ***C/ NC*** | ***Commentaires de l’évaluateur*** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Section 4: Exigences générales** |  |  |  |
| **4.1 Domaine juridique et contractuel** |  |  |  |
| **4.1.1 Responsabilité juridique** |  |  |  |
| L'organisme de certification doit être une entité juridique, ou une partie définie d'une entité juridique, en sorte que l'entité juridique puisse être tenue légalement responsable de toutes ses activités de certification. |  |  |  |
| **4.1.2 Contrat de certification** |  |  |  |
| **4.1.2.1** L'organisme de certification doit disposer d’un accord juridiquement exécutoire pour la fourniture d'activités de certification à ses clients. (voir aussi 7.2) |  |  |  |
| Les contrats de certification doivent tenir compte des responsabilités de l'organisme de certification et de celles de ses clients. |  |  |  |
| **4.1.2.2** L'organisme de certification doit s'assurer que le contrat de certification exige que le client se conforme au moins aux points suivants : |  |  |  |
| (a) répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre les changements appropriés qui sont communiqués par l’organisme de certification ; |  |  |  |
| (b) si la certification s'applique à une production en série, le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit ; |  |  |  |
| (c) prendre toutes les dispositions nécessaires pour : |  |  |  |
| 1) la conduite de l'évaluation et la surveillance (le cas échéant), y compris la fourniture d’éléments en vue de leur examen tels que: de la documentation et des enregistrements, l’accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés; |  |  |  |
| 2) l'instruction des réclamations ; |  |  |  |
| 3) la participation d'observateurs, le cas échéant ; |  |  |  |
| (d) faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ; |  |  |  |
| (e) ne pas utiliser la certification de ses produits d’une façon qui puisse nuire à l’organisme de certification ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l’organisme de certification puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée ; |  |  |  |
| (f) en cas de suspension, de retrait ou à l’échéance de la certification, cesser d’utiliser l’ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s’acquitter de toute autre mesure exigée ; |  |  |  |
| (g) si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification ; |  |  |  |
| (h) en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l’organisme de certification et/ou aux spécifications du programme de certification ; |  |  |  |
| (i) se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l’utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit ; |  |  |  |
| (j) conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l’organisme de certification sur demande, et : |  |  |  |
| 1) prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ; |  |  |  |
| 2) documenter les actions entreprises ; |  |  |  |
| (k) informer, sans délai, l’organisme de certification des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification. |  |  |  |
| **4.1.3 Utilisation de licences, de certificats et de marques de conformité** |  |  |  |
| **4.1.3.1** L’organisme de certification doit exercer le contrôle tel que spécifié par le programme de certification sur la propriété, l’utilisation et l’affichage des licences, des certificats, des marques de conformité, ainsi que de tout autre dispositif destiné à indiquer la certification d’un produit. |  |  |  |
| **4.1.3.2** Des références erronées au programme de certification ou une utilisation trompeuse des licences, des certificats, des marques ou de tout autre dispositif indiquant qu’un produit est certifié, figurant dans la documentation ou d’autres outils publicitaires doivent être corrigées par une action appropriée. |  |  |  |
| **4.2 Gestion de l'impartialité** |  |  |  |
| **4.2.1 Les** activités de certification doivent être menées de manière impartiale. |  |  |  |
| **4.2.2** L’organisme de certification doit être responsable de l’impartialité de ses activités de certification et ne doit pas laisser des pressions commerciales, financières ou autres compromettre cette impartialité. |  |  |  |
| **4.2.3** L’organisme de certification doit identifier régulièrement les risques susceptibles de nuire à son impartialité, notamment les risques résultant de ses activités, de ses relations ou des relations de son personnel. Cependant, ces relations ne présentent pas nécessairement un risque pour l’impartialité de l’organisme de certification. |  |  |  |
| **4.2.4** Si un risque pour l’impartialité est identifié, l’organisme de certification doit pouvoir apporter la preuve de la manière dont il élimine le risque ou le limite au minimum. Ces informations doivent être mises à la disposition du dispositif indiqué en 5.2. |  |  |  |
| **4.2.5** La direction de l’organisme de certification doit s’engager en matière d’impartialité. |  |  |  |
| **4.2.6** L’organisme de certification et toute autre partie de la même entité juridique, ainsi que les entités dépendant de son contrôle organisationnel (voir 7.6.4) ne doivent pas : |  |  |  |
| (a) être le concepteur, le fabricant, l'installateur, le distributeur ou le responsable de l’entretien du produit certifié ; |  |  |  |
| (b) être le concepteur, l’utilisateur, l’exploitant, le responsable de la maintenance du processus certifié ; |  |  |  |
| (c) être le concepteur, l’utilisateur, le fournisseur, le responsable après-vente du service certifié ; |  |  |  |
| (d) proposer ou fournir à leurs clients des activités de conseil, et; |  |  |  |
| (e) proposer ou fournir à leurs clients des conseils en matière de système de management ou d’audit interne quand le programme de certification exige l’évaluation du système de management du client. |  |  |  |
| **4.2.7** L’organisme de certification doit s’assurer que les activités des entités juridiques séparées avec lesquelles l’organisme de certification ou l’entité juridique dont il fait partie ont des relations ne compromettent pas l’impartialité de ses activités de certification. |  |  |  |
| **4.2.8** Lorsque l’entité juridique séparée dont il est question en 4.2.7 offre ou produit le produit certifié (ou à certifier), ou offre ou fournit des conseils (3.2), la direction de l’organisme de certification et le personnel chargé du processus de revue et de prise de décision de certification ne doivent pas être impliqués dans les activités de l’entité juridique séparée. Le personnel de l’entité juridique séparée ne doit pas être impliqué dans la gestion de l’organisme de certification, la revue ou la décision de certification |  |  |  |
| **4.2.9** Les activités de l’organisme de certification ne doivent pas être commercialisées ou proposées comme étant liées aux activités d’un organisme de conseil. De même, un organisme de certification ne doit pas déclarer ou suggérer que la certification serait plus simple, plus facile, plus rapide ou moins onéreuse s’il était fait appel à un organisme de conseil spécifié. |  |  |  |
| **4.2.10** Pendant une période spécifiée par l’organisme de certification, le personnel qui a assuré des prestations de conseil pour un produit donné ne doit pas procéder à la revue, ni prendre de décision de certification pour ce produit). |  |  |  |
| **4.2.11** L’organisme de certification doit prendre les mesures nécessaires lorsqu’il prend conscience que son impartialité est menacée par les actions d’autres personnes, entités ou organismes. |  |  |  |
| **4.2.12** L’ensemble du personnel de l’organisme de certification, qu’il soit interne ou externe, ou les comités, qui pourraient influencer les activités de certification, doit agir de manière impartiale. |  |  |  |
| **4.3 Responsabilité et financement** |  |  |  |
| **4.3.1** L’organisme de certification doit prévoir les dispositions nécessaires (par exemple assurance ou provisions) pour couvrir les responsabilités résultant de ses opérations. |  |  |  |
| **4.3.2** L’organisme de certification doit avoir une stabilité financière et les ressources nécessaires à ses opérations. |  |  |  |
| **4.4 Conditions non-discriminatoires** |  |  |  |
| **4.4.1** Les politiques et les procédures qui régissent le fonctionnement de l’organisme de certification, ainsi que leur administration, doivent être non discriminatoires. Hormis les clauses prévues dans la présente Norme internationale, les procédures ne doivent pas servir à entraver ou interdire l’accès aux demandeurs. |  |  |  |
| **4.4.2** L’organisme de certification doit rendre ses services accessibles à tous les demandeurs dont les activités entrent dans le champ de ses activités. |  |  |  |
| **4.4.3** L’accès au processus de certification ne doit pas être conditionné par la taille du client ou son appartenance à une association ou un groupe, de même que la certification ne doit pas être conditionnée par le nombre de certifications déjà délivrées. Il ne doit y avoir aucune condition abusive, financière ou autre. |  |  |  |
| **4.4.4** L’organisme de certification doit limiter ses exigences, son évaluation, sa revue, sa décision et sa surveillance (le cas échéant) aux éléments spécifiquement en rapport avec la portée de la certification. |  |  |  |
| **4.5 Confidentialité** |  |  |  |
| **4.5.1** Dans le cadre d’engagements juridiquement exécutoires, l’organisme de certification doit être responsable du management de toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification. À l’exception des informations que le client met à la disposition du public, ou après accord entre l’organisme de certification et le client (par exemple en vue de répondre à des réclamations), toutes les autres informations sont considérées comme des informations privées et doivent être considérées comme confidentielles. L’organisme de certification doit informer le client, à l’avance, des informations qu’il a l’intention de placer dans le domaine public. |  |  |  |
| **4.5.2** Lorsque l’organisme de certification est tenu par la loi de communiquer des informations confidentielles ou lorsqu’il est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles, le client ou la personne concernée doivent être préalablement avisés des informations qui seront fournies, à moins que la loi ne l’interdise. |  |  |  |
| **4.5.3** Les informations relatives au client obtenues par d’autres sources que le client lui-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) doivent être considérées comme confidentielles. |  |  |  |
| **4.6 Informations accessibles au public** |  |  |  |
| **4.6.1** L’organisme de certification doit tenir à jour (par le biais de publications, de supports électroniques ou d’autres moyens) et fournir sur demande les informations suivantes : |  |  |  |
| (a) informations sur le programme de certification des produits (ou références à ce programme) incluant les procédures d’évaluation, les règles et les procédures de délivrance, de maintien, d’extension ou de réduction de la portée, de suspension, de retrait ou de refus de la certification ; |  |  |  |
| (b) description des moyens permettant à l’organisme de certification d’obtenir des appuis financiers et informations générales sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients ; |  |  |  |
| (c) description des droits et des devoirs des demandeurs et des clients, comprenant les exigences, les restrictions ou les limitations d’utilisation du nom et de la marque de certification de l’organisme de certification, ainsi que les façons de mentionner la certification délivrée ; |  |  |  |
| (d) informations relatives aux procédures de traitement des plaintes et des appels. |  |  |  |
| **Section 5: Exigences structurelles** |  |  |  |
| **5.1 Organisation et direction** |  |  |  |
| **5.1.1** Les activités de certification doivent être structurées et gérées de sorte à préserver l’impartialité. |  |  |  |
| **5.1.2** L’organisme de certification doit documenter son organisation, en mettant en évidence les fonctions, les responsabilités et les pouvoirs de la direction et des membres du personnel de certification, ainsi que de tout comité. Lorsque l’organisme de certification est une partie définie d’une entité juridique, le lien hiérarchique et la relation avec les autres parties au sein de la même entité juridique doivent être indiqués. |  |  |  |
| **5.1.3** La direction de l’organisme de certification doit identifier le comité, le groupe de personnes ou la personne ayant l’ensemble des pouvoirs de décision et la responsabilité de chacun des points suivants : |  |  |  |
| (a) l'élaboration de politiques relatives au fonctionnement de l’organisme de certification ; |  |  |  |
| (b) la supervision de la mise en œuvre des politiques et des procédures ; |  |  |  |
| (c) la supervision de la situation financière de l’organisme ; |  |  |  |
| (d) le développement des prestations de certification ; |  |  |  |
| (e) le développement des exigences de certification ; |  |  |  |
| (f) l'évaluation ; |  |  |  |
| (g) la revue; |  |  |  |
| (h) les décisions en matière de certification ; |  |  |  |
| (i) la délégation des pouvoirs à des comités ou à du personnel, si nécessaire, chargés d’entreprendre en son nom des activités définies ; |  |  |  |
| (j) les dispositions contractuelles ; |  |  |  |
| (k) la fourniture des ressources appropriées pour les activités de certification ; |  |  |  |
| (l) la prise en charge des plaintes et des appels ; |  |  |  |
| (m) les exigences en matière de compétence du personnel ; |  |  |  |
| (n) système de management de l'organisme de certification |  |  |  |
| **5.1.4** L’organisme de certification doit disposer de règles formelles régissant la désignation, la mission et le fonctionnement de tous les comités engagés dans le processus de certification. Ces comités doivent être exempts de toutes pressions commerciales, financières ou autres susceptibles d’influer sur leurs décisions. L’organisme de certification doit conserver le pouvoir de nommer et démettre des membres de ces comités. |  |  |  |
| **5.2 Dispositif de préservation de l’impartialité** |  |  |  |
| **5.2.1** L’organisme de certification doit disposer d’un dispositif de préservation de son impartialité. Ce dispositif doit fournir des données d’entrée sur : |  |  |  |
| (a) les politiques et les principes relatifs à l'impartialité de ses activités de certification ; |  |  |  |
| (b) toute tendance d’un organisme de certification à laisser des considérations commerciales ou autres entraver la fourniture objective et fiable de prestations de certification ; |  |  |  |
| (c) les éléments susceptibles d’influer sur l’impartialité et la confiance dans la certification, notamment la transparence. |  |  |  |
| **5.2.2** Le dispositif doit être dûment documenté afin que soient garantis : |  |  |  |
| (a) une représentation équilibrée des parties ayant un intérêt significatif, de façon qu’aucun intérêt ne puisse prédominer seul (le personnel interne ou externe de l’organisme de certification est considéré comme représentant un seul intérêt et ne doit pas prédominer) ; |  |  |  |
| (b) L'accès à toutes les informations nécessaires pour remplir toutes ses fonctions. |  |  |  |
| **5.2.3** Si la direction de l’organisme de certification ne suit pas les avis de ce dispositif, ce dernier doit avoir le droit d’engager une action indépendante (par exemple informer les autorités, les organismes d’accréditation, les parties prenantes). En menant une action appropriée, il doit respecter les exigences de confidentialité stipulées en 4.5 relatives au client et à l’organisme de certification). |  |  |  |
| Il convient de ne pas suivre un avis qui serait en conflit avec les procédures de fonctionnement de l’organisme de certification ou avec d’autres exigences à caractère obligatoire. Il convient que la direction mette par écrit les motifs l’ayant amené à décider de ne pas suivre l’avis et en conserve les justificatifs à la disposition des personnes habilitées pour les vérifier. |  |  |  |
| **5.2.4** Quoique tous les intérêts ne puissent pas être représentés dans le dispositif, l’organisme de certification doit identifier et inviter les parties ayant un intérêt significatif. |  |  |  |
| **Section 6 : Exigences relatives aux ressources** |  |  |  |
| **6.1 Personnel de l'organisme de certification** |  |  |  |
| **6.1.1 Généralités** |  |  |  |
| **6.1.1.1** L’organisme de certification doit employer ou pouvoir faire appel à du personnel en quantité suffisante pour couvrir les opérations liées aux programmes de certification, ainsi qu’aux normes applicables et autres documents normatifs. |  |  |  |
| **6.1.1.2** Le personnel doit posséder les compétences correspondant aux fonctions qu’il remplit, comprenant la capacité de prendre les décisions techniques nécessaires, de définir des politiques et de les mettre en œuvre. |  |  |  |
| **6.1.1.3** Le personnel, mais aussi tous les membres des comités, le personnel des organismes externes ou le personnel agissant au nom de l’organisme de certification, doivent préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours des activités de certification, sauf disposition contraire de la loi ou du programme de certification. |  |  |  |
| **6.1.2 Gestion des compétences du personnel engagé dans le processus de certification** |  |  |  |
| **6.1.2.1** L’organisme de certification doit instaurer, mettre en oeuvre et maintenir une procédure de gestion des compétences du personnel impliqué dans le processus de certification. La procédure doit exiger que l’organisme de certification. |  |  |  |
| (a) détermine les critères de compétences du personnel pour chaque fonction du processus de certification, en prenant en compte les exigences des programmes de certification ; |  |  |  |
| (b) identifie les besoins en formation et fournit, en fonction des besoins, des programmes de formation sur les processus de certification, les exigences, les méthodologies, les activités et autres exigences des programmes de certification ; |  |  |  |
| (c) démontre que le personnel a les compétences requises pour les tâches et les responsabilités qu’il assume ; |  |  |  |
| (d) mandate dûment le personnel pour les fonctions prévues par le processus de certification ; |  |  |  |
| (e) contrôle les performances du personnel. |  |  |  |
| **6.1.2.2** L’organisme de certification doit tenir à jour les enregistrements suivants concernant le personnel impliqué dans le processus de certification : |  |  |  |
| (a) nom et adresse ; |  |  |  |
| (b) employeur(s) et poste occupé ; |  |  |  |
| (c) diplômes et statut professionnel ; |  |  |  |
| (d) expérience et formation ; |  |  |  |
| (e) évaluation des compétences ; |  |  |  |
| (f) contrôle des performances ; |  |  |  |
| (g) habilitations détenues au sein de l’organisme de certification ; |  |  |  |
| (h) date de la dernière mise à jour de chaque information. |  |  |  |
| **6.1.3 Contrat conclu avec le personnel** |  |  |  |
| L’organisme de certification doit exiger du personnel impliqué dans le processus de certification la signature d’un contrat ou d’un autre document par lequel il s’engage à : |  |  |  |
| (a) se conformer aux règles définies par l’organisme de certification, y compris celles relatives à la confidentialité (voir 4.5) et l’indépendance par rapport à tout intérêt commercial ou autre ; |  |  |  |
| 1. déclarer toute association passée et/ou actuelle de sa part ou de la part de son employeur, avec :
	1. un fournisseur ou un concepteur de produits, ou
	2. un fournisseur ou un développeur de services, ou
	3. un opérateur ou un développeur de processus

à l'évaluation ou à la certification duquel il doit être associé; ainsi qu’à |  |  |  |
| (c) révéler toute situation dont il a connaissance qui peut le confronter ou confronter l’organisme de certification à un conflit d’intérêts. |  |  |  |
| Les organismes de certification doivent utiliser ces informations comme données d’entrée pour identifier les risques que font peser sur l’impartialité les activités de ce personnel ou des organismes qui l’emploient. |  |  |  |
| **6.2 Ressources pour l'évaluation** |  |  |  |
| **6.2.1 Ressources internes** |  |  |  |
| Lorsqu’un organisme de certification réalise des activités d’évaluation, que ce soit avec ses ressources internes ou avec d’autres ressources placées sous son contrôle direct, il doit satisfaire aux exigences applicables des Normes internationales appropriées et des autres documents spécifiés par le programme de certification. Pour les essais, il doit satisfaire aux exigences applicables de l’ISO/IEC 17025, pour les inspections, il doit satisfaire aux exigences applicables de l’ISO/IEC 17020 et pour les audits des systèmes de management, il doit satisfaire aux exigences applicables de l’ISO/IEC 17021. Les exigences d’impartialité du personnel d’évaluation stipulées dans les normes appropriées doivent toujours s’appliquer. |  |  |  |
| **6.2.2 Ressources externes (externalisation)** |  |  |  |
| **6.2.2.1** L’organisme de certification ne doit externaliser ses activités d’évaluation qu’aux organismes qui répondent aux exigences applicables des Normes internationales appropriées et autres documents, comme spécifié par le programme de certification. Pour les essais, il doit satisfaire aux exigences applicables de l’ISO/IEC 17025, pour les inspections, il doit satisfaire aux exigences applicables de l’ISO/IEC 17020 et pour les audits des systèmes de management, il doit satisfaire aux exigences applicables de l’ISO/IEC 17021. Les exigences d’impartialité du personnel d’évaluation stipulées dans les normes appropriées doivent toujours s’appliquer. |  |  |  |
| **6.2.2.2** Quand des activités d’évaluation sont externalisées à des organismes non indépendants (par exemple à des laboratoires du client), l’organisme de certification doit garantir que les activités d’évaluation sont gérées de façon à donner confiance dans les résultats et que les enregistrements justifiant cette confiance sont disponibles |  |  |  |
| **6.2.2.3** L’organisme de certification doit disposer d’un contrat juridiquement exécutoire, incluant des dispositions en matière de confidentialité et de conflits d’intérêts, comme spécifiée en 6.1.3 c) |  |  |  |
| **6.2.2.4** L'organisme de certification doit : |  |  |  |
| (a) assumer l’entière responsabilité de toutes les activités externalisées auprès d’un autre organisme ; |  |  |  |
| (b) garantir que l’organisme qui assure les prestations externalisées et le personnel qu’il emploie ne sont pas engagés, directement ou par le biais d’un autre employeur, d’une façon qui pourrait compromettre la crédibilité des résultats ; |  |  |  |
| (c) disposer de politiques, de procédures et d’enregistrements sur la qualification, l’évaluation et le contrôle de tous les organismes assurant des prestations externalisées servant à ses activités de certification ; |  |  |  |
| (d) tenir à jour une liste des prestataires de services externalisés habilités ; |  |  |  |
| (e) mettre en œuvre des actions correctives pour tout manquement au contrat de 6.2.2.3 ou à d’autres exigences de 6.2.2 dont il se rend compte, et ; |  |  |  |
| (f) informer par avance le client des activités qui sont externalisées, afin de lui donner la faculté d’émettre des objections. |  |  |  |
| **Section 7 : Exigences relatives aux processus** |  |  |  |
| **7.1 Généralités** |  |  |  |
| **7.1.1** L’organisme de certification doit exploiter un ou plusieurs programmes de certification couvrant ses activités de certification. |  |  |  |
| **7.1.2** Les produits des clients doivent être évalués selon les exigences figurant dans les normes et autres documents normatifs spécifiés. |  |  |  |
| **7.1.3** Si des explications concernant l’application de ces documents (voir 7.1.2) à un programme de certification spécifique s’avèrent nécessaires, elles doivent être formulées par des personnes ou des comités pertinents et impartiaux, possédant les compétences techniques nécessaires, et elles doivent pouvoir être fournies sur demande par l’organisme de certification. |  |  |  |
| **7.2 Demande** |  |  |  |
| Pour la demande, l'organisme de certification doit obtenir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification conformément au système de certification pertinent. |  |  |  |
| **7.2 Application (suite)** |  |  |  |
| Pour instruire les demandes, l’organisme de certification doit recueillir toutes les informations nécessaires pour mener à bien le processus de certification conformément au programme de certification concerné. |  |  |  |
| **7.3 Revue de la demande** |  |  |  |
| **7.3.1** L’organisme de certification doit effectuer une revue des informations obtenues (voir 7.2) pour garantir que : |  |  |  |
| (a) les informations sur le client et le produit sont suffisantes pour permettre la réalisation du processus de certification ; |  |  |  |
| (b) toute divergence d’interprétation identifiée entre l’organisme de certification et le client est résolue, y compris l’accord concernant les normes ou les documents normatifs ; |  |  |  |
| (c) la portée de la certification souhaitée est définie; |  |  |  |
| (d) les moyens permettant de réaliser toutes les activités d’évaluation sont disponibles ; |  |  |  |
| (e) l’organisme de certification a la compétence et la capacité nécessaires pour réaliser l’activité de certification. |  |  |  |
| **7.3.2** L’organisme de certification doit disposer d’un processus pour repérer les demandes de certification du client comportant :* un type de produit, ou
* un document normatif, ou
* un programme de certification

avec lesquels l’organisme de certification ne dispose pas d’expérience antérieure. |  |  |  |
| **7.3.3** Dans un tel cas (voir 7.3.2), l’organisme de certification doit s’assurer qu’il possède les compétences et les capacités pour toutes les activités de certification qu’il doit entreprendre et tenir à jour un enregistrement justifiant la décision d’entreprendre la certification. |  |  |  |
| **7.3.4** L’organisme de certification doit refuser d’entreprendre une certification spécifique s’il ne dispose pas des compétences ou des capacités nécessaires pour les activités de certification qu’il doit entreprendre. |  |  |  |
| **7.3.5** Si l’organisme de certification s’appuie sur des certifications qu’il a déjà délivrées au client ou qu’il a déjà délivrées à d’autres clients, pour omettre certaines activités, alors l’organisme de certification doit faire référence à la ou aux certification(s) existante(s) dans ses enregistrements. À la demande du client, l’organisme de certification doit fournir la justification de l’omission des activités. |  |  |  |
| **7.4 Évaluation** |  |  |  |
| **7.4.1** L’organisme de certification doit avoir un planning des activités d’évaluation pour permettre de gérer les dispositions nécessaires. |  |  |  |
| **7.4.2** L’organisme de certification doit désigner des membres du personnel pour réaliser chacune des tâches d’évaluation qu’il entreprend avec ses ressources internes. |  |  |  |
| **7.4.3** L’organisme de certification doit veiller à la disponibilité de toutes les informations et/ou documentations nécessaires à la réalisation des tâches d’évaluation. |  |  |  |
| **7.4.4** L’organisme de certification doit exécuter les activités d’évaluation qu’il entreprend avec ses ressources internes et doit gérer les ressources externalisées conformément au plan d’évaluation. Les produits doivent être évalués par rapport aux exigences couvertes par la portée de la certification et aux autres exigences spécifiées dans le programme de certification. |  |  |  |
| **7.4.5** Dans le cadre de la certification, l’organisme de certification ne doit s’appuyer, sur des résultats d’évaluation obtenus avant la demande de certification, que s’il en assume la responsabilité et s’assure que l’organisme qui a réalisé l’évaluation répond aux exigences figurant en 6.2.2 et à celles spécifiées par le programme de certification. |  |  |  |
| **7.4.6** L’organisme de certification doit informer le client de toutes les non-conformités. |  |  |  |
| **7.4.7** Si une ou plusieurs non-conformités apparaissent et si le client souhaite poursuivre le processus de certification, l’organisme de certification doit fournir les informations concernant les tâches d’évaluation supplémentaires nécessaires à la vérification de la correction des non-conformités. |  |  |  |
| **7.4.8** Si le client donne son accord pour la réalisation des tâches d’évaluation supplémentaires, le processus spécifié en 7.4 doit être réitéré pour la réalisation de ces tâches. |  |  |  |
| **7.4.9** Les résultats de toutes les activités d’évaluation doivent être documentés avant de procéder à la revue |  |  |  |
| **7.5 Revue** |  |  |  |
| **7.5.1** L’organisme de certification doit désigner au moins une personne pour effectuer la revue de toutes les informations et de tous les résultats relatifs à l’évaluation. La revue doit être réalisée par une (des) personne(s) qui n’a (n’ont) pas participé aux activités d’évaluation. |  |  |  |
| **7.5.2** Les recommandations en faveur d’une décision de certification formulées à partir de la revue doivent être documentées, sauf quand la même personne assure la revue et prend en même temps la décision de certification. |  |  |  |
| **7.6 Décision de certification** |  |  |  |
| **7.6.1** L’organisme de certification doit être responsable et doit conserver son pouvoir décisionnel en matière de certification. |  |  |  |
| **7.6.2** L’organisme de certification doit désigner au moins une personne pour prendre la décision de certification sur la base de toutes les informations liées à l’évaluation, sa revue et toutes autres informations pertinentes. La décision de certification doit être prise par une personne ou un groupe de personnes [par exemple un comité (voir 5.1.4)] qui n’a pas été impliqué dans le processus d’évaluation. |  |  |  |
| **7.6.3** Les personnes [à l’exclusion des membres de comités (voir 5.1.4)] missionnées par l’organisme de certification pour rendre une décision de certification doivent être employées par ou sous contrat avec :* l'organisme de certification;
* une entité sous le contrôle organisationnel de l'organisme de certification.
 |  |  |  |
| **7.6.4 Le** contrôle organisationnel d'un organisme de certification doit être :* la propriété totale ou majoritaire d’une autre entité par l’organisme de certification, ou ;
* une participation majoritaire de l’organisme de certification au conseil d’administration d’une autre entité, ou ;
* une autorité documentée de l’organisme de certification sur une autre entité juridique au sein d’un réseau de filiales (dans lequel se situe l’organisme de certification) liées par une participation majoritaire au capital ou un pouvoir majoritaire au sein du conseil d’administration.
 |  |  |  |
| **7.6.5** Les personnes employées par, ou sous contrat avec, des entités sous contrôle organisationnel sont soumises aux mêmes exigences de la présente Norme internationale que les personnes employées par, ou sous contrat avec, l’organisme de certification. |  |  |  |
| **7.6.6** L’organisme de certification doit notifier au client toute décision de refus de certification en précisant les raisons |  |  |  |
| **7.7 Documents de certification** |  |  |  |
| **7.7.1** L'organisme de certification doit fournir au client documents de certification officiels qui établissent de façon claire ou permettent d’identifier : |  |  |  |
| (a) le nom et l'adresse de l'organisme de certification ; |  |  |  |
| (b) la date à laquelle la certification est délivrée ; cette date ne doit pas être antérieure à la date à laquelle la décision de certification a été prise ; |  |  |  |
| (c) le nom et l'adresse du client ; |  |  |  |
| (d) la portée de la certification ; |  |  |  |
| (e) l’échéance ou la date d’expiration de la certification si la certification expire au bout d’une période fixée, et |  |  |  |
| (f) toutes autres informations exigées par le programme de certification. |  |  |  |
| **7.7.2** Les documents officiels de certification doivent comporter la signature ou une autre mention définie d’authentification, de la (des) personne(s) de l’organisme de certification habilitée(s). |  |  |  |
| **7.7.3** Les documents officiels de certification (voir 7.7) ne doivent être émis qu’après ou en même temps que :(a) la décision de délivrer la certification ou d’étendre son périmètre ;(b) la satisfaction aux exigences de certification ;(c) la complétude/signature du contrat de certification. |  |  |  |
| **7.8 Annuaire des produits certifiés** |  |  |  |
| L’organisme de certification doit tenir à jour des informations sur les produits certifiés, comportant au moins :(a) l'identification du produit ;(b) les normes et autres documents normatifs selon lesquels la conformité a été certifiée ;(c) l’Identification du client. |  |  |  |
| Chaque programme de certification stipule lesquelles de ces informations doivent être publiées dans un annuaire ou fournies sur demande (par le biais de publications, de supports électroniques ou d’autres moyens). L’organisme de certification doit, au minimum, fournir sur demande les informations relatives à la validité d’une certification donnée. |  |  |  |
| **7.9 Surveillance** |  |  |  |
| **7.9.1** Si une surveillance est requise par le programme de certification ou dans les cas prévus aux articles 7.9.3 ou 7.9.4, l’organisme de certification doit mettre en place une surveillance du ou des produits couverts par la décision de certification conformément au programme de certification. |  |  |  |
| **7.9.2** Quand le processus de surveillance recourt à l’évaluation, la revue ou la décision de certification, les exigences de 7.4, 7.5 ou 7.6 doivent être respectées. |  |  |  |
| **7.9.3** Lorsqu’est accordée une autorisation d’utilisation permanente d’une marque de certification sur un produit d’un type qui a fait l’objet d’une certification (ou sur son emballage ou les documents d’accompagnement) (pour un processus ou un service, voir 7.9.4), une surveillance doit être mise en place et comporter une surveillance périodique des produits marqués pour garantir la validité permanente de la satisfaction des exigences produit. |  |  |  |
| **7.9.4** Quand l’utilisation permanente d’une marque de certification est accordée pour un processus ou un service, une surveillance doit être instaurée. Elle doit comporter des activités de surveillance périodiques pour garantir la validité permanente de la satisfaction des exigences par le processus ou le service. |  |  |  |
| **7.10 Changements ayant des conséquences sur la certification** |  |  |  |
| **7.10.1** Quand le programme de certification introduit des exigences nouvelles ou des révisions d’exigences qui ont une incidence pour le client, l’organisme de certification doit s’assurer que tous les clients en sont informés. L’organisme de certification doit vérifier que ses clients mettent en œuvre les changements et doit prendre les actions exigées par le programme de certification. |  |  |  |
| **7.10.2** L’organisme de certification doit étudier les autres changements ayant des conséquences sur la certification, y compris les changements à l’initiative du client et arrêter les mesures appropriées. |  |  |  |
| **7.10.3** Les actions pour traiter les changements ayant des conséquences sur la certification doivent comporter, si nécessaire :* l'évaluation ;
* la revue) ;
* la décision ;
* l’émission de documents officiels de certification révisés visant à étendre ou réduire la portée de la certification, et
* l’émission de documents de certification portant sur la révision des activités de surveillance (si la surveillance fait partie intégrante du programme de certification).
 |  |  |  |
| Ces actions doivent être réalisées conformément aux parties applicables de 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 et 7.8. Les enregistrements (voir 7.12) doivent comporter la raison pour laquelle certaines des activités ci-dessus sont exclues (par exemple lorsqu’une exigence de certification, qui n’est pas une exigence de produit, change et qu’aucune activité d’évaluation, de revue ou de décision n’est nécessaire). |  |  |  |
| **7.11 Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification** |  |  |  |
| **7.11.1** Lorsqu’une non-conformité aux exigences de la certification est avérée que ce soit à la suite d’une surveillance ou par tout autre moyen, l’organisme de certification doit examiner la non-conformité et arrêter des mesures appropriées. |  |  |  |
| **7.11.2** Lorsque les mesures appropriées comportent une évaluation, une revue ou une décision de certification, les exigences de 7.4, 7.5 ou 7.6 doivent être remplies. |  |  |  |
| **7.11.3** Si la certification est résiliée (à la demande du client), suspendue ou retirée, l’organisme de certification doit prendre les actions spécifiées dans le programme de certification et doit apporter toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d’utilisation des marques, etc. pour garantir qu’aucune mention n’indique que le produit est toujours certifié. |  |  |  |
| Dans le cas d’une réduction de la portée de la certification, l’organisme de certification doit prendre les actions spécifiées dans le programme de certification et doit apporter toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées aux publics, aux autorisations d’utilisation des marques, etc., pour garantir que le client a reçu une information claire sur la réduction de la portée de la certification et que celle-ci est spécifiée de façon claire dans les documents de certification et les informations destinées au public. |  |  |  |
| **7.11.4** Si la certification est suspendue, l’organisme de certification doit désigner une ou plusieurs personnes pour en informer le client et lui communiquer :* les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification pour le ou les produits conformément au programme de certification, et
* toutes autres actions exigées par le programme de certification
 |  |  |  |
| Ces personnes doivent être compétentes du point de vue des connaissances et de la compréhension de tous les aspects du traitement des suspensions de certification. |  |  |  |
| **7.11.5** Toutes évaluations, revues ou décisions nécessaires à la levée de la suspension ou qui sont exigées par le programme de certification doivent être assurées conformément aux parties applicables de 7.4, 7.5, 7.6, 7.7.3, 7.9 et 7.11.3. |  |  |  |
| **7.11.6** Si la certification est rétablie après une suspension, l’organisme de certification doit apporter toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinéesau public, aux autorisations d’utilisation des marques, etc., pour garantir l’existence de toutes les indications pertinentes confirmant que le produit continue d’être certifié. |  |  |  |
| Si une décision de réduire la portée de la certification constitue une condition du rétablissement de la certification, l’organisme de certification doit apporter toutes les modifications nécessaires aux documents officiels de certification, aux informations destinées au public, aux autorisations d’utilisation des marques, etc. pour garantir que le client est clairement informé de la réduction de la portée de la certification et que celle-ci est décrite dans les documents de certification et dans les informations destinées au public. |  |  |  |
| **7.12 Enregistrements** |  |  |  |
| **7.12.1** L’organisme de certification doit conserver les enregistrements prouvant que toutes les exigences du processus de certification (de la présente Norme internationale, ainsi que de celles du programme de certification) ont été effectivement respectées. |  |  |  |
| **7.12.2** L’organisme de certification doit préserver la confidentialité des enregistrements. Le transport, la transmission ou le transfert des enregistrements doivent être effectués de façon à assurer le maintien de la confidentialité. |  |  |  |
| **7.12.3** Si le programme de certification implique une réévaluation complète du ou des produits dans un cycle déterminé, les enregistrements doivent être conservés au moins pour le cycle en cours et le cycle précédent. Sinon, les enregistrements doivent être conservés pendant une période de temps définie par l’organisme de certification. |  |  |  |
| **7.13 Plaintes et appels** |  |  |  |
| **7.13.1** L’organisme de certification doit avoir un processus documenté lui permettant de recevoir, d’évaluer et de prendre des décisions relatives aux plaintes et aux appels. L’organisme de certification doit enregistrer et tracer les plaintes et les appels, ainsi que les actions entreprises pour y apporter des solutions. |  |  |  |
| **7.13.2** À réception d’une plainte ou d’un appel, l’organisme de certification doit confirmer si la plainte ou l’appel est lié aux activités de certification dont il a la responsabilité, et dans l’affirmative, il doit les traiter. |  |  |  |
| **7.13.3** L'organisme de certification doit accuser réception d'une plainte ou d'un appel officiel. |  |  |  |
| **7.13.4** L’organisme de certification doit être responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires (dans la mesure du possible) pour que la plainte ou l’appel aboutisse à unedécision. |  |  |  |
| **7.13.5** La décision permettant d’apporter une solution à la plainte ou à l’appel doit être prise, ou revue et approuvée par une ou des personnes non engagées dans les activités de certification liées à la plainte ou à l’appel. |  |  |  |
| **7.13.6** Pour garantir l’absence de tout conflit d’intérêts, le personnel qui a fourni des conseils ou qui a été employé par un client, y compris les personnes qui ont assuré des activités de conseil en système de management, ne doit pas participer, pour le compte de l’organisme de certification, à la revue, ni approuver la solution apportée à une plainte ou un appel de ce client dans les deux ans suivant la fin des activités de conseil ou de l’emploi chez ce client. |  |  |  |
| **7.13.7** Dans la mesure du possible, l’organisme de certification doit dûment aviser le plaignant de la conclusion du processus de traitement de la plainte qu’il a formulée. |  |  |  |
| **7.13.8** L’organisme de certification doit dûment aviser le requérant de la conclusion du processus de l’appel qu’il a formulé. |  |  |  |
| **7.13.9** L’organisme de certification doit prendre toutes les actions consécutives nécessaires pour résoudre la plainte ou l’appel. |  |  |  |
| **Section 8 : Exigences du système de management** |  |  |  |
| **8.1 Options** |  |  |  |
| **8.1.1 Généralités** |  |  |  |
| L’organisme de certification doit instaurer et maintenir un système de management à même de garantir le respect cohérent des exigences de la présente Norme internationale soit selon l’Option A, soit selon l’Option B. |  |  |  |
| **8.1.2 Option A** |  |  |  |
| Le système de management de l’organisme de certification doit traiter les points suivants : |  |  |  |
| * la documentation générale du système de management (par exemple manuel, politiques, définition des responsabilités ;
* la maîtrise des documents ;
* la maîtrise des enregistrements ;
* la revue de direction ;
* les audits internes;
* les actions correctives ;
* les actions préventives.
 |  |  |  |
| **8.1.3 Option B** |  |  |  |
| Un organisme de certification qui instaure et maintient un système de management, selon les exigences de l’ISO 9001 et qui est à même d’assurer et de démontrer le respect cohérent des exigences de la présente Norme internationale répond aux exigences de l’article sur le système de management. |  |  |  |
| **8.2 Documentation générale du système de management (Option A)** |  |  |  |
| **8.2.1** La direction de l’organisme de certification doit instaurer, documenter et maintenir des politiques et des objectifs en vue de répondre à la présente Norme internationale et au programme de certification, et elle doit garantir que tous les niveaux de son organisation tiennent compte de ces politiques et objectifs, et les mettent en œuvre. |  |  |  |
| **8.2.2** La direction de l’organisme de certification doit fournir la preuve de son engagement dans le développement et la mise en œuvre du système de management, ainsi que de l’efficacité avec laquelle elle parvient à répondre aux exigences de la présente Norme internationale. |  |  |  |
| **8.2.3** La direction de l’organisme de certification doit nommer un membre de l’encadrement qui, nonobstant d’autres responsabilités, doit avoir notamment la responsabilité et l’autorité pour : |  |  |  |
| 1. s'assurer que les processus et les procédures nécessaires au système de management sont instaurés, mis en œuvre et maintenus, et
2. rendre compte à la direction de la performance du système de management et de toute nécessité d’amélioration.
 |  |  |  |
| **8.2.4** Tous les documents, processus, systèmes, enregistrements, etc., liés à la réalisation des exigences de la présente Norme internationale doivent être inclus, référencés dans la documentation du système de management ou y être reliés. |  |  |  |
| **8.2.5** Toutes les personnes impliquées dans les activités de certification doivent avoir accès aux éléments de la documentation du système de management (et aux informations ci-dessus y afférentes) applicables à leurs responsabilités. |  |  |  |
| **8.3 Maîtrise des documents (Option A)** |  |  |  |
| **8.3.1** L’organisme de certification doit établir des procédures lui permettant de maîtriser les documents (internes et externes) liés au respect des exigences de la présente Norme internationale. |  |  |  |
| **8.3.2** Ces procédures doivent définir les mesures nécessaires pour :(a) approuver l’adéquation des documents avant diffusion ;(b) revoir, mettre à jour si nécessaire et approuver de nouveau les documents ;(c) s'assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés ;(d) assurer la disponibilité sur les lieux d’utilisation des versions pertinentes des documents applicables ;(e) s’assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables ;(f) s’assurer que les documents d’origine extérieure sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée, et(g) empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés et les identifier de manière adéquate s’ils sont conservés dans un but quelconque. |  |  |  |
| **8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A)** |  |  |  |
| **8.4.1** L’organisme de certification doit instaurer des procédures pour assurer l’identification, le stockage, la protection, l’accessibilité, la durée de conservation et l’élimination des enregistrements générés dans le cadre des exigences de la présente Norme internationale. |  |  |  |
| **8.4.2** L’organisme de certification doit établir des procédures définissant une période de conservation des enregistrements qui soit cohérente avec ses obligations contractuelles et légales. L’accès à ces enregistrements doit être conforme aux dispositions en matière de confidentialité. |  |  |  |
| **8.5 Revue de direction (Option A)** |  |  |  |
| **8.5.1 Généralités** |  |  |  |
| **8.5.1.1** La direction de l’organisme de certification doit établir des procédures pour revoir, à intervalles planifiés, son système de management pour garantir qu’il demeure pertinent, adéquat et efficace, y compris les politiques et les objectifs déclarés relatifs au respect des exigences de la présente Norme internationale. |  |  |  |
| **8.5.1.2** Ces revues doivent être réalisées au moins une fois par an. Il est également possible de procéder à une revue complète en plusieurs parties, celle-ci devant être menée à son terme dans une période de douze mois. Les enregistrements des revues doivent être tenus à jour. |  |  |  |
| **8.5.2 Éléments d’entrée de la revue de direction** |  |  |  |
| Les éléments d’entrée de la revue de direction doivent comprendre des informations sur:1. les résultats des audits internes et externes ;
2. les retours d’information des clients et des parties intéressées liés au respect des exigences de la présente Norme internationale;
3. les retours d’information venant du dispositif pour la préservation de l’impartialité;
4. l'état des actions préventives et correctives ;
5. le suivi des actions issues des revues de direction précédentes ;
6. la réalisation des objectifs ;
7. les changements pouvant affecter le système de management, et
8. les appels et les plaintes.
 |  |  |  |
| **8.5.3 Éléments de sortie de la revue de direction** |  |  |  |
| Les éléments de sortie de la revue de direction doivent comprendre les décisions et actions relatives :1. à l’amélioration de l’efficacité du système de management et de ses processus ;
2. à l’amélioration de l’organisme de certification liée au respect des exigences de la présente Norme internationale, et
3. aux besoins en ressources.
 |  |  |  |
| **8.6 Audits internes (Option A)** |  |  |  |
| **8.6.1** L’organisme de certification doit instaurer des procédures relatives aux audits internes pour vérifier qu’il se conforme aux exigences de la présente Norme internationale et que le système de management est mis en œuvre et maintenu de manière efficace. |  |  |  |
| **8.6.2** Un programme d’audits doit être planifié en tenant compte de l’importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents. |  |  |  |
| **8.6.3** Les audits internes doivent normalement être réalisés au moins une fois par an ou achevés dans un délai de 12 mois dans le cas d’audits internes segmentés (ou par roulement). Un processus de prise de décision documenté doit être suivi pour modifier (réduire ou restaurer) la fréquence des audits internes ou la période dans laquelle les audits internes doivent être achevés. Ces changements doivent se fonder sur la relative stabilité et l’efficacité continue du système de management. Les enregistrements des décisions de changement de la fréquence des audits internes ou de la période dans laquelle ils seront achevés, y compris la justification du changement, doivent être conservés. |  |  |  |
| **8.6.4** L’organisme de certification doit garantir que :(a) les audits internes sont réalisés par un personnel qualifié disposant des connaissances requises en matière de certification, d’audit et d’exigences de la présente Norme internationale ;(b) les auditeurs n’auditent pas leur propre travail ;(c) le personnel responsable du secteur à auditer est informé des résultats de l’audit ;(d) toutes les actions résultant d’audits internes sont entreprises en temps opportun et de manière appropriée, et(e) toutes les opportunités d’amélioration sont identifiées. |  |  |  |
| **8.7 Actions correctives (Option A)** |  |  |  |
| **8.7.1** L’organisme de certification doit établir des procédures pour identifier et gérer les non-conformités de ses opérations. |  |  |  |
| **8.7.2** L’organisme de certification doit également, si nécessaire, entreprendre des actions pour éliminer les causes de non‑conformités afin d’éviter qu’elles ne se reproduisent. |  |  |  |
| **8.7.3** Les actions correctives doivent être adaptées aux effets des non-conformités rencontrées. |  |  |  |
| **8.7.4** Les procédures doivent définir les exigences pour :(a) procéder à l’identification des non‑conformités (par exemple celles issues des réclamations et des audits internes),(b) déterminer les causes de non-conformités,(c) corriger les non‑conformités,(d) évaluer le besoin d’entreprendre des actions pour garantir que les non‑conformités ne se reproduisent pas,(e) déterminer et mettre en œuvre en temps opportun, les actions nécessaires,(f) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre, et(g) procéder à la revue de l’efficacité des actions correctives mises en œuvre. |  |  |  |
| **8.8 Actions préventives (Option A)** |  |  |  |
| **8.8.1** L’organisme de certification doit instaurer des procédures relatives à la mise en place d’actions préventives permettant d’éliminer les causes de non‑conformités potentielles. |  |  |  |
| **8.8.2** Les actions préventives doivent être adaptées aux effets probables des problèmes potentiels. |  |  |  |
| **8.8.3** Les procédures relatives aux actions préventives doivent définir les exigences pour:(a) identifier les non-conformités potentielles et leurs causes ;(b) évaluer le besoin d’entreprendre des actions pour éviter l’apparition de non‑conformités;(c) déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires ;(d) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre, et(e) procéder à la revue de l’efficacité des actions préventives mises en œuvre. |  |  |  |