NORME INTERNATIONALE

ISO/IEC 17021-1

Première édition
2015-06-15

Version corrigée
2016-12-15

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

Partie 1: **Exigences**

Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems —

Part 1: Requirements

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

© ISO/IEC 2015



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2015, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

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

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **v**

Introduction ..... **vii**

1 Domaine d'application **1**

2 Références normatives **1**

3 Termes et définitions **1**

4 Principes **4**
4.1 Généralités 4
4.2 Impartialité 5
4.3 Compétence 5
4.4 Responsabilité 5
4.5 Transparence 6
4.6 Confidentialité 6
4.7 Traitement des plaintes 6
4.8 Approche fondée sur le risque 6

5 Exigences générales **7**
5.1 Domaine juridique et contractuel 7
5.1.1 Responsabilité juridique 7
5.1.2 Contrat de certification 7
5.1.3 Responsabilité en matière de décisions de certification 7
5.2 Gestion de l'impartialité 7
5.3 Responsabilité et situation financière 9

6 Exigences structurelles **9**
6.1 Organisation et direction 9
6.2 Maîtrise opérationnelle 10

7 Exigences relatives aux ressources **10**
7.1 Compétence du personnel 10
7.1.1 Considérations générales 10
7.1.2 Détermination des critères de compétence 11
7.1.3 Processus d'évaluation 11
7.1.4 Autres considérations 11
7.2 Personnel intervenant dans les activités de certification 11
7.3 Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels 13
7.4 Enregistrements relatifs au personnel 13
7.5 Externalisation 13

8 Exigences relatives aux informations **14**
8.1 Informations publiques 14
8.2 Documents de certification 14
8.3 Référence à la certification et utilisation des marques 15
8.4 Confidentialité 16
8.5 Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients 17
8.5.1 Informations relatives aux processus et aux exigences de certification 17
8.5.2 Notification des modifications émanant d'un organisme de certification 17
8.5.3 Notification des modifications émanant d'un client certifié 17

9 Exigences relatives aux processus **18**
9.1 Activités préalables à la certification 18
9.1.1 Demande de certification 18
9.1.2 Revue de la demande 18
9.1.3 Programme d'audit 18
9.1.4 Détermination du temps d'audit 19
9.1.5 Échantillonnage multisite 20
9.1.6 Normes de systèmes de management multiples 20

© ISO/IEC 2015 – Tous droits réservés

9.2 Planification des audits ... 21
9.2.1 Détermination des objectifs, du périmètre et des critères de l'audit ... 21
9.2.2 Constitution de l'équipe d'audit et affectation des missions ... 21
9.2.3 Plan d'audit ... 23
9.3 Certification initiale ... 24
9.3.1 Audit de certification initiale ... 24
9.4 Réalisation des audits ... 25
9.4.1 Généralités ... 25
9.4.2 Conduite de la réunion d'ouverture ... 26
9.4.3 Communication pendant l'audit ... 26
9.4.4 Obtention et vérification des informations ... 27
9.4.5 Identification et enregistrement des constats d'audit ... 27
9.4.6 Préparation des conclusions d'audit ... 27
9.4.7 Conduite de la réunion de clôture ... 28
9.4.8 Rapport d'audit ... 28
9.4.9 Analyse des causes de non-conformités ... 29
9.4.10 Efficacité des corrections et actions correctives ... 30
9.5 Décision de certification ... 30
9.5.1 Généralités ... 30
9.5.2 Actions précédant la prise de décision ... 30
9.5.3 Informations sur la délivrance d'une certification initiale ... 31
9.5.4 Informations pour la délivrance d'un renouvellement de certification ... 31
9.6 Maintien de la certification ... 31
9.6.1 Généralités ... 31
9.6.2 Activités de surveillance ... 32
9.6.3 Renouvellement de la certification ... 33
9.6.4 Audits particuliers ... 34
9.6.5 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification ... 34
9.7 Appels ... 35
9.8 Plaintes ... 35
9.9 Enregistrements relatifs au client ... 36

10 Exigences relatives au système de management des organismes de certification ... 37
10.1 Options ... 37
10.2 Option A: Exigences générales relatives au système de management ... 37
10.2.1 Généralités ... 37
10.2.2 Manuel du système de management ... 38
10.2.3 Maîtrise des documents ... 38
10.2.4 Maîtrise des enregistrements ... 38
10.2.5 Revue de direction ... 38
10.2.6 Audits internes ... 39
10.2.7 Actions correctives ... 40
10.3 Option B: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001 ... 40
10.3.1 Généralités ... 40
10.3.2 Domaine d'application ... 40
10.3.3 Écoute client ... 40
10.3.4 Revue de direction ... 40

Annexe A (normative) **Connaissances et savoir-faire exigés ... 41**

Annexe B (informative) **Méthodes possibles d'évaluation ... 45**

Annexe C (informative) **Exemple d'un logigramme de détermination et de maintien des compétences ... 47**

Annexe D (informative) **Comportement personnel souhaité ... 49**

Annexe E (informative) **Audit et processus de certification ... 50**

Bibliographie ... 52

 © ISO/IEC 2015 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC participent également aux travaux. Dans le domaine de l'évaluation de la conformité, le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO) est responsable du développement de Normes internationales et de Guides.

Les procédures utilisées pour l'élaboration du présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO et l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/patents).

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

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

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

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

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

— *Partie 1: Exigences*

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

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

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

— *Partie 5: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de gestion d'actifs* [Spécification technique]

— *Partie 6: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la continuité d'activité* [Spécification technique]

© ISO/IEC 2015 – Tous droits réservés

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

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

— En 5.2.7, la terminologie de la deuxième phrase a été corrigée.

 © ISO/IEC 2015 – Tous droits réservés

Introduction

La certification d'un système de management, tel que le système de management environnemental, d'un système de management de la qualité ou d'un système de management de la sécurité de l'information d'un organisme, est l'un des moyens permettant d'assurer que l'organisme a mis en application un système pour gérer des aspects relatifs à ses activités, produits et services conformes à la politique de l'organisme et aux exigences de la Norme internationale de système de management pertinente.

La présente partie de l'ISO/IEC 17021 spécifie des exigences applicables aux organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management. Elle présente des exigences génériques applicables aux organismes procédant à l'audit et à la certification dans le domaine des systèmes de management de la qualité, de management environnemental et autres. Ces organismes sont appelés « organismes de certification ». Le respect de ces exigences est destiné à assurer que ces organismes gèrent la certification de systèmes de management avec compétence, et d'une façon cohérente et impartiale, facilitant ainsi la reconnaissance de ces organismes et l'acceptation de leurs certifications sur les plans national et international. La présente partie de l'ISO/IEC 17021 sert de base, dans l'intérêt du commerce international, à la reconnaissance de la certification de systèmes de management.

La certification d'un système de management assure par une démonstration indépendante que le système de management de l'organisme:

a) est conforme aux exigences spécifiées;

b) est capable de réaliser de manière fiable la politique et les objectifs qu'il a déclarés;

c) est mis en œuvre de manière efficace.

L'évaluation de la conformité, telle que la certification d'un système de management apporte une plus-value à l'organisme, à ses clients et aux parties intéressées.

L'Article 4 décrit les principes assurant une certification crédible. Ces principes facilitent la compréhension de l'utilisateur quant à la nature essentielle de la certification. Ils constituent une introduction nécessaire aux Articles 5 à 10. Ces principes représentent la trame des exigences contenues dans la présente partie de l'ISO/IEC 17021. Il faut noter que ces principes ne sont pas des exigences auditables en tant que telles. L'Article 10 décrit deux alternatives pour soutenir et démontrer que l'organisme de certification satisfait de manière fiable au respect des exigences de la présente partie de l'ISO/IEC 17021 au moyen de la mise en place d'un système de management.

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

La certification comprend l'audit du système de management d'un organisme. La manière d'attester la conformité à une norme spécifique du système de management ou à d'autres exigences normatives prend généralement la forme d'un document de certification ou d'un certificat.

La présente partie de l'ISO/IEC 17021 est applicable à l'audit et à la certification de tout type de système de management. Il est admis que certaines des exigences, notamment celles se rapportant aux compétences des auditeurs, peuvent être complétées par des critères supplémentaires pour répondre aux attentes des parties intéressées.

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

— « doit » indique une exigence;

— « il convient que » indique une recommandation;

— « peut » indique une permission, une possibilité ou une capacité.

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

© ISO/IEC 2015 – Tous droits réservés

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

Partie 1:
Exigences

1 Domaine d'application

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

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

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

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

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

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

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

2 Références normatives

Les documents suivants, en totalité ou en partie, sont référencés de manière normative dans le présent document et sont indispensables pour son application. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

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

ISO/IEC 17000, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 9000, ISO/IEC 17000 ainsi que les suivants s'appliquent.

3.1
client certifié
organisme dont le système de management a été certifié

© ISO 2015 – Tous droits réservés

3.2
impartialité
existence d'objectivité

Note 1 à l'article: L'objectivité implique soit l'absence de conflit d'intérêts soit de trouver une solution à ces conflits de manière à ne pas porter préjudice aux activités ultérieures de l'organisme de certification.

Note 2 à l'article: D'autres termes utiles utilisés pour véhiculer la notion d'impartialité incluent « indépendance », « absence de tout conflit d'intérêts », « probité », « non-discrimination », « neutralité », « justice », « ouverture d'esprit », « équité », « désintéressement », « équilibre ».

3.3
conseil en matière de système de management
contribution à l'établissement, à la mise en œuvre ou à l'entretien d'un système de management

EXEMPLE 1 Préparation ou établissement de manuels ou de procédures.

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

Note 1 à l'article: Organiser des formations et y participer en tant que formateur ne relèvent pas des activités de conseil, à condition de se limiter, lorsque les cours portent sur des systèmes de management ou des audits, à fournir des informations et des conseils génériques; c'est-à-dire qu'il convient de ne pas fournir de solutions spécifiques à un client**.**

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

— l'explication de la signification et de l'objectif des critères de certification;

— l'identification des opportunités d'amélioration;

— l'explication des théories, méthodologies, techniques ou outils associés;

— le partage d'informations non confidentielles sur les bonnes pratiques associées;

— d'autres aspects du management qui ne sont pas couverts par le système de management audité.

3.4
audit de certification
audit réalisé par un organisme d'audit indépendant du client et des parties qui comptent sur la certification, aux fins de certifier le système de management d'un client

Note 1 à l'article: Dans les définitions qui suivent, le terme « audit » est utilisé dans un but de simplification pour se référer à l'audit tierce partie de certification.

Note 2 à l'article: Les audits de certification incluent les audits initiaux, de surveillance, de renouvellement de la certification, et peuvent aussi inclure des audits spéciaux.

Note 3 à l'article: Les audits de certification sont effectués, en règle générale, par les équipes d'audit des organismes qui fournissent la certification de conformité aux exigences des normes de systèmes de management.

Note 4 à l'article: Un audit est « conjoint » quand au moins deux organismes d'audit participent à l'audit d'un client unique.

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

Note 6 à l'article: Un audit est « intégré » quand un client a intégré la mise en œuvre des exigences d'au moins deux normes de systèmes de management au sein d'un seul système de management et qu'il est audité sur au moins deux normes.

3.5
client
organisme dont le système de management est audité à des fins de certification

 © ISO/IEC 2015 – Tous droits réservés

3.6
auditeur
personne qui réalise un audit

3.7
compétence
aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

3.8
guide
personne nommée par le client pour assister l'équipe d'audit

3.9
observateur
personne qui accompagne l'équipe d'audit, mais qui n'audite pas

3.10
secteur technique
secteur caractérisé par des éléments communs des processus se rapportant à un type spécifique de système de management et à ses résultats escomptés

Note 1 à l'article: voir Note en 7.1.2.

3.11
non-conformité
non-satisfaction d'une exigence

3.12
non-conformité majeure
non-conformité (3.11) qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés

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

— s'il existe un doute significatif quant à la mise en place d'une maîtrise efficace des processus ou que des produits ou services rempliront les exigences spécifiées;

— plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique et ainsi constituer une non-conformité majeure.

3.13
non-conformité mineure
non-conformité (3.11) qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés

3.14
expert technique
personne apportant à l'équipe d'audit des connaissances ou une expertise spécifiques

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

3.15
programme de certification
système d'évaluation de la conformité appliqué à des systèmes de management, auxquels s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, ainsi que des règles et procédures spécifiques

3.16
temps d'audit
temps nécessaire à la planification et à la réalisation d'un audit complet et efficace du système de management de l'organisation du client

© ISO/IEC 2015 – Tous droits réservés

3.17
durée des audits de certification d'un système de management
partie du *temps d'audit* (3.16) consacrée à la réalisation d'activités d'audit, de la réunion d'ouverture à la réunion de clôture incluse

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

— la conduite de la réunion d'ouverture;

— la réalisation d'une revue documentaire pendant la conduite de l'audit;

— la communication pendant l'audit;

— l'attribution des rôles et des responsabilités de guides et d'observateurs;

— la collecte et la vérification des informations;

— la génération des constats d'audit;

— la préparation des conclusions d'audit;

— la conduite de la réunion de clôture.

4 Principes

4.1 Généralités

4.1.1 Les principes décrits dans cet article servent de base pour cette prestation spécifique et les exigences décrites ci-après dans la présente partie de l'ISO/IEC 17021. La présente partie de l'ISO/IEC 17021 ne fournit pas d'exigences spécifiques applicables à toutes les situations susceptibles de survenir. Il convient de considérer ces principes comme des recommandations à appliquer en cas de décisions à prendre dans des situations imprévues. Ces principes ne constituent pas des exigences.

4.1.2 La certification a pour objectif général de donner confiance à toutes les parties qu'un système de management satisfait aux exigences spécifiées. La valeur de la certification est le degré de confiance du public après qu'un système de management a été évalué de manière impartiale et compétente par une tierce partie. Les parties qui trouvent un intérêt à la certification sont les suivantes (liste non exhaustive):

a) les clients des organismes de certification;

b) les clients des organismes dont les systèmes de management sont certifiés;

c) les pouvoirs publics;

d) les organismes non gouvernementaux;

e) les consommateurs et le grand public.

4.1.3 Les principes permettant de donner confiance comprennent:

— l'impartialité;

— la compétence;

— la responsabilité;

— la transparence;

— la confidentialité;

— le traitement des plaintes;

© ISO/IEC 2015 – Tous droits réservés