

# Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>vi</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>viii</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Principes</b> .....	<b>4</b>
4.1 Généralités.....	4
4.2 Impartialité.....	5
4.3 Compétence.....	5
4.4 Responsabilité.....	5
4.5 Transparence.....	6
4.6 Confidentialité.....	6
4.7 Traitement des plaintes.....	6
4.8 Approche fondée sur le risque.....	6
<b>5</b> <b>Exigences générales</b> .....	<b>7</b>
5.1 Domaine juridique et contractuel.....	7
5.1.1 Responsabilité juridique.....	7
5.1.2 Contrat de certification.....	7
5.1.3 Responsabilité en matière de décisions de certification.....	7
5.2 Gestion de l'impartialité.....	7
5.3 Responsabilité et situation financière.....	9
<b>6</b> <b>Exigences structurelles</b> .....	<b>9</b>
6.1 Organisation et direction.....	9
6.2 Maîtrise opérationnelle.....	10
<b>7</b> <b>Exigences relatives aux ressources</b> .....	<b>10</b>
7.1 Compétence du personnel.....	10
7.1.1 Considérations générales.....	10
7.1.2 Détermination des critères de compétence.....	11
7.1.3 Processus d'évaluation.....	11
7.1.4 Autres considérations.....	11
7.2 Personnel intervenant dans les activités de certification.....	11
7.3 Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels.....	12
7.4 Enregistrements relatifs au personnel.....	13
7.5 Externalisation.....	13
<b>8</b> <b>Exigences relatives aux informations</b> .....	<b>13</b>
8.1 Informations publiques.....	13
8.2 Documents de certification.....	14
8.3 Référence à la certification et utilisation des marques.....	15
8.4 Confidentialité.....	16
8.5 Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients.....	17
8.5.1 Informations relatives aux processus et aux exigences de certification.....	17
8.5.2 Notification des modifications émanant d'un organisme de certification.....	17
8.5.3 Notification des modifications émanant d'un client certifié.....	17

<b>9</b>	<b>Exigences relatives aux processus</b>	<b>18</b>
9.1	Activités préalables à la certification	18
9.1.1	Demande de certification	18
9.1.2	Revue de la demande	18
9.1.3	Programme d'audit	18
9.1.4	Détermination du temps d'audit	19
9.1.5	Échantillonnage multisite	20
9.1.6	Normes de systèmes de management multiples	20
9.2	Planification des audits	20
9.2.1	Détermination des objectifs, du périmètre et des critères de l'audit	20
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	25
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	29
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	32
9.6.4	Audits particuliers	34
9.6.5	Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification	34
9.7	Appels	35
9.8	Plaintes	35
9.9	Enregistrements relatifs au client	36
<b>10</b>	<b>Exigences relatives au système de management des organismes de certification</b>	<b>37</b>
10.1	Options	37
10.2	Option A: Exigences générales relatives au système de management	37
10.2.1	Généralités	37
10.2.2	Manuel du système de management	38
10.2.3	Maîtrise des documents	38
10.2.4	Maîtrise des enregistrements	38
10.2.5	Revue de direction	38
10.2.6	Audits internes	39
10.2.7	Actions correctives	39
10.3	Option B: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001	40
10.3.1	Généralités	40
10.3.2	Domaine d'application	40
10.3.3	Écoute client	40
10.3.4	Revue de direction	40
	<b>Annexe A (normative) Connaissances et savoir-faire exigés</b>	<b>41</b>
	<b>Annexe B (informative) Méthodes possibles d'évaluation</b>	<b>45</b>

<b>Annexe C (informative) Exemple d'un logigramme de détermination et de maintien des compétences</b> .....	<b>47</b>
<b>Annexe D (informative) Comportement personnel souhaité</b> .....	<b>49</b>
<b>Annexe E (informative) Audit et processus de certification</b> .....	<b>50</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>52</b>