

---

---

**Évaluation de la conformité — Exigences  
pour les organismes certifiant les  
produits, les procédés et les services**

*Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products,  
processes and services*



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2012

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

# Sommaire

Page

Avant-propos .....	iv
Introduction.....	v
<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>Exigences générales .....</b>	<b>4</b>
4.1 <b>Domaine juridique et contractuel .....</b>	<b>4</b>
4.2 <b>Gestion de l'impartialité .....</b>	<b>6</b>
4.3 <b>Responsabilité et financement .....</b>	<b>7</b>
4.4 <b>Conditions non discriminatoires .....</b>	<b>8</b>
4.5 <b>Confidentialité.....</b>	<b>8</b>
4.6 <b>Informations accessibles au public.....</b>	<b>8</b>
<b>5</b> <b>Exigences structurelles .....</b>	<b>9</b>
5.1 <b>Organisation et direction .....</b>	<b>9</b>
5.2 <b>Dispositif de préservation de l'impartialité .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b> <b>Exigences relatives aux ressources.....</b>	<b>10</b>
6.1 <b>Personnel de l'organisme de certification .....</b>	<b>10</b>
6.2 <b>Ressources pour l'évaluation .....</b>	<b>12</b>
<b>7</b> <b>Exigences relatives aux processus.....</b>	<b>13</b>
7.1 <b>Généralités .....</b>	<b>13</b>
7.2 <b>Demande .....</b>	<b>14</b>
7.3 <b>Revue de la demande.....</b>	<b>14</b>
7.4 <b>Évaluation .....</b>	<b>15</b>
7.5 <b>Revue.....</b>	<b>16</b>
7.6 <b>Décision de certification .....</b>	<b>16</b>
7.7 <b>Documents de certification .....</b>	<b>17</b>
7.8 <b>Annuaire des produits certifiés .....</b>	<b>18</b>
7.9 <b>Surveillance .....</b>	<b>18</b>
7.10 <b>Changements ayant des conséquences sur la certification.....</b>	<b>18</b>
7.11 <b>Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification .....</b>	<b>19</b>
7.12 <b>Enregistrements .....</b>	<b>20</b>
7.13 <b>Plaintes et appels .....</b>	<b>20</b>
<b>8</b> <b>Exigences du système de management .....</b>	<b>21</b>
8.1 <b>Options .....</b>	<b>21</b>
8.2 <b>Documentation générale du système de management (Option A) .....</b>	<b>21</b>
8.3 <b>Maîtrise des documents (Option A).....</b>	<b>22</b>
8.4 <b>Maîtrise des enregistrements (Option A).....</b>	<b>22</b>
8.5 <b>Revue de direction (Option A).....</b>	<b>23</b>
8.7 <b>Actions correctives (Option A) .....</b>	<b>24</b>
8.8 <b>Actions préventives (Option A).....</b>	<b>24</b>
<b>Annexe A (informative) Principes s'appliquant aux organismes de certification de produits et à leurs activités de certification.....</b>	<b>26</b>
<b>Annexe B (informative) Application de la présente Norme internationale aux processus et aux services .....</b>	<b>28</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>29</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment ensemble le système consacré à la normalisation internationale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des différents domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales ou non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI 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 des Normes internationales et des guides.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

Les projets de Normes internationales sont soumis aux comités nationaux pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités nationaux votants.

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 ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO/CEI 17065 a été élaborée par le comité technique ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO).

Elle a été soumise pour vote aux comités nationaux de l'ISO et de la CEI, et a été approuvée par les deux organisations.

Cette première édition de l'ISO/CEI 17065 annule et remplace le Guide ISO/CEI 65:1996 qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les changements significatifs apportés par rapport au Guide ISO/CEI 65:1996 sont les suivants:

- restructuration de la présente Norme internationale sur la base de la structure commune adoptée par l'ISO/CASCO;
- modifications tenant compte de l'ISO/PAS 17001, l'ISO/PAS 17002, l'ISO/PAS 17003, l'ISO/PAS 17004 et l'ISO/PAS 17005;
- introduction de l'approche fonctionnelle de l'ISO/CEI 17000 dans les exigences de processus de l'Article 7;
- informations portant sur l'application de la présente Norme internationale aux processus et aux services (dans l'Annexe B);
- révision des termes et définitions dans l'Article 3;
- amélioration des exigences d'impartialité (dispositif);
- consolidation des exigences du système de management dans l'Article 8;
- inclusion des principes s'appliquant aux organismes de certification de produits et à leurs activités de certification dans l'Annexe A;
- amélioration apportée par la prise en compte du GD 5 de l'IAF;
- inclusion d'une référence aux programmes de certification pour lesquels de plus amples informations figureront l'ISO/CEI 17067.

## Introduction

La finalité de la certification des produits, processus ou services est d'apporter l'assurance à toutes les parties intéressées qu'un produit, un processus ou un service remplit les exigences spécifiées. La valeur d'une certification réside dans le degré de confiance instauré après une démonstration impartiale et compétente par une tierce partie du respect des exigences spécifiées. Les parties qui ont un intérêt dans la certification sont les suivantes (liste non exhaustive):

- a) les clients des organismes de certification;
- b) les clients des organismes dont les produits, les processus ou les services sont certifiés;
- c) les autorités gouvernementales;
- d) les organismes non gouvernementaux;
- e) les consommateurs et le grand public.

Les parties intéressées peuvent attendre ou exiger que l'organisme de certification réponde à toutes les exigences de la présente Norme internationale ainsi que, le cas échéant, à celles du programme spécifique de certification.

La certification des produits, processus ou services est un moyen de garantir qu'ils répondent aux exigences spécifiées dans les normes et autres documents normatifs. Certains programmes de certification de produits, processus ou services peuvent comporter des essais initiaux ou une inspection et une évaluation des systèmes de management de la qualité des fournisseurs, suivis d'une surveillance prenant en compte le système de management de la qualité et des essais ou inspections sur des échantillons prélevés à l'usine ou sur le marché. D'autres systèmes reposent sur des essais initiaux et des essais de surveillance, alors que d'autres encore ne comprennent que des essais de type.

La présente Norme internationale spécifie des exigences, dont le respect a pour but de garantir que les organismes de certification exploitent des programmes de certification avec compétence, cohérence et impartialité, facilitant ainsi la reconnaissance de ces organismes et l'acceptation des produits, processus et services certifiés à un niveau national et international, contribuant de ce fait au développement du commerce international. La présente Norme internationale peut être utilisée comme document de référence pour une accréditation, une évaluation par des pairs ou une désignation par les autorités gouvernementales, les propriétaires de programme ou autres.

Les exigences contenues dans la présente Norme internationale sont surtout rédigées dans le but de servir de critères généraux pour les organismes de certification exploitant des programmes de certification de produits, processus ou services; il se peut qu'elles doivent être développées quand des secteurs spécifiques industriels ou d'autres secteurs les utilisent ou quand il est nécessaire de prendre en compte des exigences comme la santé et la sécurité. L'Annexe A contient des principes relatifs aux organismes de certification et aux activités de certifications qu'ils fournissent.

La présente Norme internationale ne fixe pas d'exigences portant sur les programmes de certification et la façon dont ils sont élaborés, et n'a pas davantage pour objet de restreindre les rôles ou les choix des propriétaires de programmes; il convient cependant que les exigences des programmes de certification ne contredisent ni n'excluent aucune des exigences de la présente Norme internationale.

Les déclarations de conformité aux normes applicables ou à d'autres documents normatifs peuvent se présenter sous la forme de certificats et/ou de marques de conformité. Les programmes de certification de produits particuliers ou de groupes de produits, processus et services selon des normes spécifiées ou

d'autres documents normatifs nécessiteront, dans de nombreux cas, une documentation explicative qui leur sera propre.

Alors que la présente Norme internationale traite des tierces parties fournissant une certification de produits, processus ou services, nombre de ses clauses peuvent s'avérer également utiles aux procédures d'évaluation de la conformité de produits de première et de seconde parties.

Dans la présente Norme internationale, les formes verbales suivantes sont utilisées:

- le verbe «doit» indique une exigence,
- l'expression «il convient de» indique une recommandation,
- l'expression «il est permis de» indique une permission,
- le verbe «pouvoir» indique une possibilité ou une éventualité.

De plus amples détails figurent dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.