
**Évaluation de la conformité — Exigences
générales pour les organismes de
certification procédant à la certification
de personnes**

*Conformity assessment — General requirements for bodies operating
certification of persons*



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
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Exigences générales	4
4.1 Questions juridiques	4
4.2 Responsabilité en matière de décision de certification	4
4.3 Management de l'impartialité	4
4.4 Situation financière et responsabilité	5
5 Exigences structurelles	5
5.1 Management et structure organisationnelle.....	5
5.2 Structure de l'organisme de certification par rapport aux activités de formation	5
6 Exigences relatives aux ressources.....	6
6.1 Exigences générales relatives aux personnels.....	6
6.2 Personnel engagé dans les activités de certification	7
6.3 Externalisation.....	7
6.4 Autres ressources	8
7 Exigences en matière d'enregistrements et d'informations	8
7.1 Enregistrements des demandeurs, candidats et personnes certifiées	8
7.2 Informations au public	8
7.3 Confidentialité.....	9
7.4 Sécurité	9
8 Dispositif(s) particulier(s) de certification	10
9 Exigences du processus de certification.....	11
9.1 Processus de candidature.....	11
9.2 Processus d'évaluation	11
9.3 Processus d'examen.....	12
9.4 Décision de certification.....	12
9.5 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification	13
9.6 Processus de renouvellement de certification.....	13
9.7 Utilisation des certificats, logos et marques	14
9.8 Appels envers des décisions de certification	15
9.9 Plaintes	15
10 Exigences du système de management	16
10.1 Généralités	16
10.2 Exigences générales du système de management	16
Annexe A (informative) Principes applicables aux organismes de certification de personnes et à leurs activités de certification.....	20
Bibliographie.....	22

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. 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 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 et 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 de Normes internationales et de 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 organismes nationaux pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des organismes 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 17024 a été élaborée par le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO).

Le projet a été soumis aux organismes nationaux de l'ISO et de la CEI pour vote et a été approuvé par les deux organisations.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO/CEI 17024:2003), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Introduction

La présente Norme internationale a été élaborée en vue de créer et de promouvoir une référence acceptée à l'échelle internationale pour les organismes procédant à la certification de personnes. La certification de personnes est un moyen d'assurer que la personne certifiée satisfait aux exigences du dispositif particulier de certification. La confiance dans les différents dispositifs particuliers de certification est obtenue au moyen d'un processus d'évaluation et de réévaluation périodique de la compétence des personnes certifiées.

Cependant, il est nécessaire de distinguer les situations où des dispositifs particuliers de certification de personnes sont justifiés, de celles où d'autres formes de qualification sont plus appropriées. Afin de répondre au développement toujours plus rapide des innovations technologiques et à la spécialisation toujours plus poussée des personnes, l'élaboration de dispositifs particuliers de certification de personnes peut pallier les différences d'enseignement et de formation et favoriser ainsi le marché mondial du travail. En ce qui concerne les services publics, la fonction publique et les services officiels ou gouvernementaux, des alternatives à la certification peuvent toutefois rester nécessaires.

Contrairement à ce qui se fait pour d'autres types d'organismes d'évaluation de la conformité, tels que les organismes de certification de systèmes de management, l'une des fonctions caractéristiques de l'organisme de certification de personnes est de conduire un examen sur la base de critères objectifs de compétence et de notation. Bien qu'il soit reconnu que ce type d'examen, s'il est bien planifié et structuré par l'organisme de certification, peut assurer l'impartialité des fonctionnements et réduire les risques de conflit d'intérêts, des exigences supplémentaires ont été incluses dans la présente Norme internationale.

Dans les deux cas, la présente Norme internationale peut servir de base à la reconnaissance des organismes de certification de personnes et des dispositifs particuliers de certification dans le cadre desquels les personnes sont certifiées, afin de faciliter leur acceptation aux niveaux national et international. Seule l'harmonisation du système pour l'élaboration et le maintien de dispositifs particuliers de certification de personnes peut créer l'environnement permettant une reconnaissance mutuelle et les échanges de personnel au niveau mondial.

La présente Norme internationale spécifie les exigences qui assurent un fonctionnement homogène, comparable et fiable des organismes de certification de personnes qui mettent en œuvre des dispositifs particuliers de certification de personnes. Les exigences de la présente Norme internationale sont considérées comme des exigences générales auxquelles doivent répondre les organismes assurant la certification de personnes. La certification de personnes ne peut être assurée que lorsqu'il existe un dispositif particulier de certification. Le dispositif particulier de certification est conçu pour étoffer les exigences contenues dans la présente Norme internationale et inclure les exigences que le marché réclame/souhaite ou qui sont imposées par les gouvernements.

La présente Norme internationale peut être utilisée comme référentiel pour une accréditation, une évaluation par des pairs ou une désignation par les pouvoirs publics, les propriétaires des dispositifs et autres entités.

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

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

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