Pas de classification

Check-list pour la norme ISO/CEI 17065:2012 pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services

Document no. 502.fw
Edition août 2013, rév. 06

No d'identité. Action:	N° d'accréditation:
Organisme évalué:	
Personne de contact de l'organisme:	
Sites évalués (Lorsque l'organisme possède plusieurs sites):	
Date d'évaluation:	
Responsable d'évaluation:	
Expert(es) technique(s):	
Expert(es) technique(s):	

TABLE DES MATIERES

A Généralités ... 3

B Définitions et explications pour la check-list ... 3

C Identité juridique ... 4

D Questions sur la base de la norme ISO/CEI 17065:2012 ... 5

4. Exigences générales ... 5

4.1 Domaine juridique et contractuel ... 5
4.2 Gestion de l'impartialité ... 8
4.3 Responsabilité et financement ... 11
4.4 Conditions non discriminatoires ... 11
4.5 Confidentialité ... 12
4.6 Informations accessibles au public ... 13

5. Exigences structurelles ... 14

5.1 Organisation et direction ... 14
5.2 Dispositif de préservation de l'impartialité ... 15

6. Exigences relatives aux ressources ... 18

6.1 Personnel de l'Org.cert. ... 18
6.2 Ressources pour l'évaluation ... 20

7. Exigences relatives aux processus ... 23

7.1 Personnel de l'Org.cert. ... 23
7.2 Demande ... 23
7.3 Revue de la demande ... 23
7.4 Evaluation ... 25
7.5 Revue ... 26
7.6 Décision de certification ... 27
7.7 Documents de certification ... 28
7.8 Annuaire des produits certifiés ... 29
7.9 Surveillance ... 30
7.10 Changements ayant des conséquences sur la certification ... 31
7.11 Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification ... 32
7.12 Enregistrements ... 34
7.13 Plaintes et appels ... 35

8. Exigences du système de management ... 37

8.1 Options ... 37
8.2 Documentation générale du système de management (Option A) ... 37
8.3 Maîtrise des documents (Option A) ... 38
8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A) ... 39
8.5 Revue de direction (Option A) ... 40
8.6 Audits internes (Option A) ... 41
8.7 Actions correctives (Option A) ... 42
8.8 Actions préventives (Option A) ... 43

A Généralités

Cette check-list se base sur la norme internationale ISO/CEI 17065:2012 pour l'accréditation des organismes certifiant les produits, les procédés et les services, ainsi que sur les documents relevant pour ce domaine de l'European Co-operation for Accreditation (EA) et l'International Accreditation Forum(IAF). Elle peut, selon les besoins, être complétée par des questions spécifiques à la branche technique.

Cette check-list suit la structure de la norme ISO/CEI 17065:2012 et en a repris la numérotation. Elle ne rend pas entièrement compte de la norme ISO/CEI 17065:2012 et des documents relevant de l'EA et de l'IAF. En cas de doute, ce sont toujours les textes de la norme et des documents applicables de l'EA et de l'IAF qui font foi. La terminologie a été reprise dans sa plus grande part.

Les candidats à l'accréditation remplissent la check-list, en indiquant pour chaque question les références (par exemple chapitre du manuel de management ou les directives concernées) et les explications nécessaires, afin de permettre une bonne préparation de l'évaluation. Les exigences non applicables doivent être marquées comme telles, c'est-à-dire "N.A." (non applicable), dans la colonne "Références, remarques" et doivent être justifiées. La check-list remplie doit être remise au responsable d'évaluation au moins quatre semaines avant l'évaluation, selon les instructions données dans le document SAS 501f "Guide pour l'accréditation d'organismes procédant à la certification de produits".

B Définitions et explications pour la check-list

(Voir également ISO/CEI 17000 : 2004, "Evaluation de la conformité - Vocabulaire et principes généraux" et ISO/CEI 17065:2012, chapitre 3, Termes et définitions)

Abréviations et termes	Définitions
OAccD	Ordonnance sur le système suisse d'accréditation et la désignation de laboratoires d'essais et d'organismes d'évaluation de la conformité, d'enregistrement et d'homologation (Ordonnance sur l'accréditation et la désignation, 946.512)
Documents, enregistrements	En règle générale, les documents et enregistrements peuvent revêtir la forme écrite ou électronique (PC). Dans ce dernier cas, les questions d'accessibilité, des droits d'accès et de sauvegarde doivent être réglées
EA	European Co-operation for Accreditation
IAF	International Accreditation Forum
O	Oui, est correct / existe
MLA	Multilateral Agreement
SM	Système de management
N	Non, n'est pas correct / n'existe pas
Pr. Cert.	Programme de certification
Org.Cert.	Organisme de certification

C Identité juridique

	Questions	Références, Remarques
C.1	Nom et adresse de l'entreprise	
C.2	Inscription au registre du commerce (lequel? → joindre un extrait ne datant pas de plus de 6 mois) [OAccD art. 4]	
C.3	Domaine d'activité	
C.4	Nom et adresse de l'Org.Cert.	
C.5	Champ d'activité de l'Org. Cert. (en général)	
C.6	Champ d'activité pour lequel l'accréditation est demandée	
C.7	Dans quel pays les prestations de certifications seront-elles offertes?	
C.8	De quelle manière cela se passe-t-il (par ex. par des propres sociétés filles, des filiales, des partenaires contractuels etc.)?	
C.9	Votre entreprise possède-t-elle des participations financières à d'autres entreprises et lesquelles? Volume de chaque participation (en %)?	
C.10	Quelle(s) autre(s) entreprise(s) possède(nt) une participation financière à votre entreprise? Volume de chaque participation (en %)?	

D Questions sur la base de la norme ISO/CEI 17065:2012

La numérotation des questions correspond aux points de la norme qui sert de base. Pour les points de la norme qui font l'objet de plusieurs questions, la numérotation est la même pour chaque question.

4. Exigences générales

4.1 Domaine juridique et contractuel

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
4.1.1	**Responsabilité juridique**			
	L'Org.Cert. est-il une entité juridique ou fait-il partie d'une entité juridique?			
	L'Org.Cert. est-il une entité juridique ou fait-il partie d'une entité juridique?			
	L'Org.Cert. est-il le responsable exclusif de toutes les activités de certification qu'il réalise?			
	[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]			
4.1.2	**Contrat de certification**			
4.1.2.1	L'Org.Cert. conclut-il avec ses clients un contrat juridiquement exécutoire de fourniture d'activités de certification?			
	Ces contrats comportent-ils également les responsabilités de l'Org.Cert. et celles de ses clients?			
4.1.2.2	Les contrats de certification engagent-ils les clients à satisfaire au minimum aux exigences ci-après:			
	a) répondre en permanence aux exigences de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés, qui lui sont communiqués par l'Org.Cert. (voir 7.10);			
	b) s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit, si la certification s'applique à une production en série;			
	c) prendre toutes les dispositions nécessaires pour			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	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 ceux de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones aux personnels et aux sous-traitants du client concerné; 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 (voir 3.10); e) ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon nuisible à l'Org.Cert. ni faire des déclarations sur la certification de ses produits, que l'Org.Cert. puisse considérer comme trompeuses ou non autorisées; 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 font référence et remplir toutes les exigences prévues par le Pr.Org (par ex. renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toutes les autres mesures exigées; g) si le client fournit à un tiers, une copie des documents de certification, il doit reproduire ceux-ci dans leur intégralité ou tels que spécifiées par le Pr.Cert.; 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'Org.Cert. ou aux spécifications du Pr.Cert.;			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	i) se conformer à toutes les exigences prescrites dans le Pr.Cert. du produit, relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit; *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
	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'Org.Cert. sur demande et : 1) prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et avec les imperfections constatées dans les produits, qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification; 2) documenter les actions entreprises; *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
	k) informer, sans délai, l'Org.Cert. des changements pouvant avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
4.1.3	**Utilisation de licences, de certificats et de marques de conformité**			
4.1.3.1	L'Org.Cert. exerce-t-il un contrôle sur - les droits de propriété, - l'utilisation et l'affichage des licences des certificats et des marques de conformité, ainsi que - tout autre dispositif destiné à indiquer la certification d'un produit, telle que fixée dans le Pr.Cert.?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]			
4.1.3.2	A-t-on pris les mesures appropriées contre les références erronées au système de certification ou contre une utilisation trompeuse des licences, des certificats, des marques ou de tout autre dispositif indiquant qu'un produit est certifié, autant d'inscriptions figurant dans la documentation ou d'autres outils publicitaires? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

4.2 Gestion de l'impartialité

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
4.2.1	L'Org.Cert. s'assure-t-il que les activités de certification sont menées avec impartialité?			
4.2.2	L'Org.Cert. assume-t-il sa responsabilité en faveur de l'impartialité et veille-t-il à empêcher que des pressions commerciales, financières ou autres, ne compromettent cette impartialité?			
4.2.3	L'Org.Cert. identifie-t-il régulièrement les risques susceptibles de nuire à son impartialité? Cette tâche englobe-t-elle également - les risques résultant de son activité, - de ses relations (y compris les organismes auxquels il est lié) ou - des relations de son personnel? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
4.2.4	L'Org.Cert. peut-il apporter la preuve qu'il élimine ou limite au minimum les risques qu'il a constatés pour l'impartialité?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	Porte-t-il ces informations à la connaissance du dispositif indiqué en 5.2?			
4.2.5	La direction de l'Org.Cert. s'engage-t-elle en matière d'impartialité?			
4.2.6	L'Org.Cert. et tout autre partie de la même entité juridique, dépendant de son contrôle opérationnel respectent-ils les prescriptions ci-après:			
	a) ne pas être le concepteur, le fabriquant, l'installateur, le distributeur, le responsable de l'entretien du produit certifié;			
	b) ne pas être le concepteur, l'utilisateur, l'exploitant, le responsable de la maintenance du processus certifié;			
	c) ne pas être le concepteur, l'utilisateur, le fournisseur, le responsable après-vente du service certifié;			
	d) s'interdire de proposer ou fournir à leurs clients des activités de conseil;			
	e) s'interdire de proposer ou de fournir des conseils en matière de système de management ou d'audit interne, quand le Pr.Cert. exige l'évaluation du système de management du client?			
	[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]			
4.2.7	L'Org.Cert. s'assure-t-il 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?			
	[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
4.2.8	Dans tous les cas où l'entité juridique séparée, mentionnée en 4.2.7 ci-avant, offre ou fabrique le produit certifié (ou à certifier), ou offre ou fournit des conseils, l'Org.Cert. s'assure-t-il que le personnel respecte les exigences ci-après: a) les personnes appartenant à la direction de l'Org.Cert., ainsi que le personnel chargé du processus de revue et de prise de décision de certification, ne doivent pas être impliquées dans les activités de l'entité juridique séparée; b) 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? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
4.2.9	L'Org.Cert. s'abstient-t-il de commercialiser ou proposer ses activités comme étant liées à celles d'un organisme de conseil? L'Org.Cert. évite-t-il de déclarer ou laisser entendre 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	L'Org.Cert. a-t-il fixé le délai durant lequel 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? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
4.2.11	L'Org.Cert. a-t-il pris les mesures nécessaires, pour les cas où il s'aperçoit que son impartialité est menacée par des actions d'autres personnes, entités ou organismes?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
4.2.12	Est-il garanti que l'ensemble du personnel de l'Org.Cert., qu'il soit interne ou externe, ou les comités, qui pourraient influencer les activités de certification, agissent de manière impartiale?			

4.3 Responsabilité et financement

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
4.3.1	L'Org.Cert. a-t-il prévu des dispositions appropriées (par ex. assurances ou provisions) pour couvrir les responsabilités résultant de ses domaines d'activités?			
4.3.2	L'Org.Cert. dispose-t-il de la stabilité financière et des ressources nécessaires à ses opérations?			

4.4 Conditions non discriminatoires

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
4.4.1	Est-il garanti que la politique et les procédures régissant les activités de certification soient non discriminatoires? Est-il garanti que, les procédures ne servent pas à entraver ou interdire l'accès aux demandeurs, sous réserve des clauses de la norme ISO/CEI 17065:2012 ?			
4.4.2	L'Org.Cert. rend-il ses services accessibles à tous les demandeurs, pour autant que les occupations de ces derniers entrent dans le champ de ses activités?			
4.4.3	L'accès au processus de certification est-il indépendant - de la taille du client; - de son appartenance à une association ou un groupe; - du nombre de certifications déjà délivrées?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	Cet accès est-il exempt de toute condition abusive, financière ou autre? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
4.4.4	L'Org.Cert. limite-t-il 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

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
4.5.1	Dans le cadre d'engagements juridiquement exécutoires, l'Org.Cert. est-il responsable du management de toutes les informations obtenues ou créées pendant la réalisation des activités de certification? *Remarque* *A l'exception des informations que le client met lui-même à la disposition du public, ou qui font l'objet d'un accord entre l'Org.Cert. et le client, toutes les autres informations doivent être considérées comme confidentielles.* L'Org.Cert. avise-t-il le client, à l'avance, des informations qu'il a l'intention de placer dans le domaine public?			
4.5.2	Lorsque l'Org.Cert. est autorisé par la loi ou par contrat à communiquer des informations confidentielles, avise-t-il préalablement le client ou la personne concernée des informations qui seront fournies, à moins que la loi ne l'interdise?			
4.5.3	L'Org.Cert. traite-t-il de même confidentiellement les informations relatives au client, obtenues par d'autres sources que le client lui-même (par ex. plaignant, autorités de règlementation)?			

4.6 Informations accessibles au public

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	L'Org.Cert. tient-il à jour et fournit-il (par le biais de publications, de supports électroniques ou d'autres moyens) sur demande, les informations qui suivent:			
	a) des informations sur (ou référence à/aux) Pr.Cert., 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) la description des moyens permettant à l'Org.Cert. d'obtenir des appuis financiers et des informations générales sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients;			
	c) la 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'Org.Cert., ainsi que les façons de mentionner la certification délivrée;			
	d) les informations relatives aux procédures de traitement des plaintes et des appels?			

5. Exigences structurelles

5.1 Organisation et direction

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
5.1.1	Les activités de l'Org.Cert. sont-elles structurées et gérées de sorte à préserver l'impartialité?			
5.1.2	L'Org.Cert. documente-t-il une description de son organisation, des fonctions, des responsabilités et des pouvoirs de la direction et des membres du personnel de certification, ainsi que des commissions et comités? Lorsque l'Org.Cert. constitue une partie définie d'une entité juridique, la documentation présente-t-elle l'organisation, le lien hiérarchique et les relations avec les autres parties de cette même entité juridique?			
5.1.3	A qui (Comité, groupe de personnes ou une personne) ont été confiés les pouvoirs de décision et la responsabilité pour chacune des activités suivantes: a) fixation des règles fondant les activités de la certification; b) supervision de la mise en œuvre des politiques et procédures; c) supervision de la situation financière de l'organisme; d) développement des prestations de certification; e) développement des exigences de certification; f) évaluation (voir 7.4); g) revue (voir 7.5); h) décision en matière de certification (voir 7.6);			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	i) délégation de pouvoirs à des comités ou à du personnel, si nécessaire, chargés d'entreprendre en leur nom des activités définies; j) dispositions contractuelles; k) fourniture des ressources appropriées; l) prise en charge des plaintes et des appels; m) exigences en matière de compétences du personnel; n) système et management de l'Org.Cert. (voir 8)?			
5.1.4	L'Org.Cert. dispose-t-il de règles formelles régissant la désignation, la mission et le fonctionnement de tous les comités engagés dans le processus de certification (voir art. 7)? A-t-on la garantie que ces comités sont exempts de toutes pressions commerciales, financières ou autres susceptibles d'influer sur leurs décisions? L'Org.Cert. dispose-t-il de la compétence de nommer et démettre des membres de ces comités?			

5.2 Dispositif de préservation de l'impartialité

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
5.2.1	L'Org.Cert. recourt-il à un dispositif de préservation de son impartialité, qu'il peut utiliser sur les sujets suivants: a) politiques et principes relatifs à l'impartialité de ses activités de certification; b) propension de l'Org.Cert. à laisser des considérations commerciales ou autres entraver la fourniture objective et fiable de prestations de certification;			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	c) éléments susceptibles d'influer sur l'impartialité et la confiance dans la certification, notamment la transparence? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
5.2.2	Le dispositif est-il dûment documenté afin que			
	a) une représentation équilibrée des parties ayant un intérêt significatif soit garantie de façon qu'aucun intérêt ne puisse prédominer seul; *REMARQUE* *Le personnel interne ou externe de l'Org.Cert. est considéré comme représentant un seul intérêt et ne doit pas prédominer.*			
	b) l'accès à toutes les informations nécessaires soit garanti pour remplir toutes ses fonctions?			
5.2.3	Lorsque la direction de l'Org.Cert. ne suit pas les avis de ce dispositif, ce dernier a-t-il le droit d'engager une action indépendante (par ex. informer les autorités, les organismes d'accréditation, les parties prenantes)? Est-il tenu alors de respecter les exigences de confidentialité (voir 4.5) relatives au client et à l'Org.Cert? *REMARQUE* *Il faut s'abstenir de 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 importe que la direction mette par écrit les motifs l'ayant amenée à décider de renoncer à suivre l'avis et qu'elle en conserve les justificatifs à la disposition des personnes habilitées à les vérifier.*			
5.2.4	L'Org.Cert. requiert-il l'avis des parties ayant un intérêt significatif et qui ne sont pas représentées dans le dispositif?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]			

6. Exigences relatives aux ressources

6.1 Personnel de l'Org.cert.

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
6.1.1	**Généralités**			
6.1.1.1	L'Org.Cert. employe-t-il un nombre suffisant de personnes ou peut-il y faire appel, pour couvrir ses opérations liées au Pr.Cert., ainsi qu'aux normes applicables et autres documents normatifs? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
6.1.1.2	Le personnel possède-t-il les compétences nécessaires pour accomplir ses tâches, comprenant la capacité de prendre les décisions techniques qui s'imposent, de définir des politiques et de les mettre en œuvre?			
6.1.1.3	Toutes les personnes (y compris les membres des comités, le personnel externe et les sous-traitants) traitent-elles confidentiellement les informations obtenues ou générées au cours de leurs activités de certification, sauf disposition contraire de la loi ou du Pr.Cert.?			
6.1.2	**Gestion des compétences du personnel engagé dans le processus de certification**			
6.1.2.1	L'Org.Cert. a-t-il fixé, pour la gestion des compétences du personnel, une procédure comportant les exigences ci-après: a) déterminer les critères de compétence du personnel pour chaque fonction du processus de certification, en prenant en compte les exigences des Pr.Cert.; b) identifier les besoins en formation et fournir (en fonction des besoins) des programmes de formation sur les processus de certification, les exigences, les méthodologies, les activités et autres exigences du Pr.Cert.;			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
c)	démontrer que le personnel a les compétences requises pour les tâches et les responsabilités qu'il assume;			
d)	mandater dûment le personnel pour les fonctions prévues par le processus de certification;			
e)	contrôler les performances du personnel?			
6.1.2.2	L'Org.Cert. tient-t-il 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'Org.Cert.;			
h)	date de la dernière mise à jour de chaque information?			
6.1.3	**Contrat conclu avec le personnel**			
	L'Org.Cert. exige-t-il du personnel impliqué dans le processus de certification, la signature d'un contrat ou d'un autre document par lequel la personne s'engage à:			
a)	se conformer aux règles définies par l'Org.Cert., y compris celles relatives à la confidentialité (voir 4.5) et à l'indépendance par rapport à tout intérêt commercial ou autre;			
b)	déclarer toute association passée et/ou actuelle de sa part ou de la part de l'employeur avec: - un fournisseur ou un concepteur			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	de produit, ou - un prestataire ou un développeur de services, ou - un opérateur ou un développeur de processus à l'évaluation ou à la certification duquel il doit être associé;			
	c) révéler toute situation, dont il a connaissance et qui peut le confronter ou confronter l'Org.Cert. à un conflit d'intérêts (voir 4.2)? L'Org.Cert. tient-il compte de ces informations comme données d'entrée, pour identifier les risques pesant sur l'impartialité?			

6.2 Ressources pour l'évaluation

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
6.2.1	**Ressources internes** L'Org.Cert. réalise-t-il les activités d'évaluation, soit avec ses ressources internes, soit avec d'autres ressources placées sous son contrôle direct? Ce faisant, satisfait-il aux exigences posées dans les normes internationales appropriées (ISO/CEI 17025, ISO/CEI 17020, ISO/CEI 17021) et dans d'autres documents spécifiés par le Pr.Cert.? Les exigences d'impartialité du personnel d'évaluation, stipulées dans les normes appropriées, sont-elles toujours respectées? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
6.2.2	**Ressources externes (externalisation)**			(Adjudication de mandats de sous-traitants)
6.2.2.1	L'Org.Cert. externalise-t-il ses activités d'évaluation exclusivement aux organismes qui répondent aux exigences posées dans les normes internationales appropriées (ISO/CEI 17025, ISO/CEI 17020, ISO/CEI 17021) et dans d'autres documents, comme spécifiés par le Pr.Cert? Les exigences d'impartialité du personnel d'évaluation, telles que fixées dans les normes en question, sont-elles toujours respectées? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
6.2.2.2	Lorsque des activités d'évaluation sont externalisées à des organismes **non** indépendants (par ex. laboratoires du client), l'Org.Cert. donne-t-il la garantie que ces activités sont gérées de façon à donner confiance dans les résultats? L'Org.Cert. peut-il justifier cette confiance par des enregistrements?			
6.2.2.3	L'Org.Cert. dispose-t-il avec le sous-traitant d'un contrat juridiquement exécutoire, qui comporte également des prescriptions de confidentialité et des dispositions contre les conflits d'intérêts, comme spécifié en 6.1.3 c?			
6.2.2.4	L'Org.Cert. assure-t-il les actions ci-après: a) assumer l'entière responsabilité de toutes les activités externalisées à un autre organisme; b) garantir que le sous-traitant et le personnel qu'il emploie pour les prestations externalisées, ne sont engagés ni directement, ni indirectement par un autre employeur d'une façon qui pourrait compromettre la crédibilité des résultats;			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
c)	mettre à disposition les documents concernant la politique, les procédures et les enregistrements sur la qualification, l'évaluation et le contrôle de tous les sous-traitants engagés pour les activités de certification;			
d)	tenir à jour une liste des prestataires de services externes habilités (sous-traitants);			
e)	mettre en œuvre des actions correctives pour tout manquement au contrat (selon 6.2.2.3) ou à d'autres exigences (selon 6.2.2), dont il se rend compte;			
f)	informer par avance le client des activités qui sont externalisées, afin de lui donner la faculté d'émettre des objections? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

7. Exigences relatives aux processus

7.1 Personnel de l'Org.cert.

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.1.1	L'Org.Cert. exploite-t-il un ou plusieurs Pr.Cert. couvrant ses activités de certification? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.1.2	Les exigences selon lesquelles on évalue les produits des clients, figurent-elles dans les normes et autres documents normatifs spécifiés? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.1.3	Si des explications concernant l'application des documents, selon 7.1.2, s'avèrent nécessaires pour un Pr.Cert. spécifique, sont-elles formulées par des personnes ou des comités pertinents et impartiaux, possédant les compétences techniques nécessaires? Ces explications sont-elles fournies, sur demande, par l'Org.Cert.?			

7.2 Demande

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	Pour instruire la demande, l'Org.Cert. recueille-t-il toutes les informations nécessaires aux fins de mener à bien le processus de certification, conformément au Pr.Cert.? [Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]			

7.3 Revue de la demande

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.3.1	Lorsqu'il effectue une revue des informations (voir 7.2.), l'Org.Cert. apporte-t-il la garantie que les exigences ci-après sont remplies:			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	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'Org.Cert. 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'Org.Cert. a la compétence et la capacité nécessaire pour réaliser l'activité de certification?			
7.3.2	L'Org.Cert. dispose-t-il d'un processus pour repérer les demandes de certification du client comportant - un type de produit, ou - un document normatif, ou - un Pr.Cert., avec lesquels l'Org.cert. ne dispose pas d'expérience antérieure? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.3.3	Dans un tel cas (voir 7.3.2), l'Org.Cert. s'assure-t-il qu'il possède les compétences et les capacités pour toutes les activités de certification, qu'il doit entreprendre? Tient-il à jour un enregistrement justifiant la décision d'entreprendre la certification?			
7.3.4	L'Org.Cert. refuse-t-il d'entreprendre une certification définie, s'il ne dispose pas des compétences ou des capacités nécessaires pour les activités de certification qu'il doit réaliser?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.3.5	Si l'Org.Cert. omet certaines activités, en s'appuyant sur des certifications qu'il a déjà délivrées à ce client ou à un autre, fait-il référence aux certifications déjà octroyées? L'Org.Cert. justifie-t-il l'omission de ses activités, si le client le demande?			

7.4 Evaluation

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.4.1	L'Org.Cert. dispose-t-il d'un planning des activités d'évaluation, lui permettant de gérer les dispositions nécessaires? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.4.2	L'Org.Cert. désigne-t-il des membres du personnel pour réaliser chacune des tâches d'évaluation qu'il entreprend avec ses ressources internes? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.4.3	L'Org.Cert. met-il à disposition toutes les informations et/ou les documentations nécessaires à la réalisation des tâches d'évaluation? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.4.4	L'Org.Cert. assure-t-il que les activités d'évaluation réalisées au moyen de ses ressources internes, sont exécutées conformément au plan d'évaluation (voir 6.2.1.)? L'Org.Cert. est-il en mesure de gérer correctement les ressources externalisées (voir 6.2.2.)? Les produits sont-ils évalués par rapport aux exigences couvertes par la portée de la certification et aux autres exigences spécifiées dans le Pr.Cert.?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.4.5	Lorsque l'Org.cert. se fonde sur des résultats d'évaluation, obtenus avant la demande de certification, assume-t-il la responsabilité pour ces résultats et s'assure-t-il que l'organisme, qui a réalisé l'évaluation, répond aux exigences figurant en 6.2.2. et à celles spécifiées par le Pr.Cert.? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.4.6	L'Org.Cert. informe-t-il le client de toutes les non-conformités?			
7.4.7	Si, en dépit d'une ou plusieurs non-conformités, le client souhaite poursuivre le processus de certification, l'Org.cert. l'informe-t-il sur les tâches d'évaluation supplémentaires qui sont nécessaires pour vérifier la correction des non-conformités?			
7.4.8	Si le client donne son accord pour la réalisation des tâches d'évaluation supplémentaires, le processus d'évaluation spécifié en 7.4. est-il réitéré pour la réalisation de ces tâches?			
7.4.9	Les résultats de toutes les activités d'évaluation sont-ils documentés avant de procéder à la revue? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

7.5 Revue

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.5.1	L'Org.Cert. désigne-t-il une personne au moins, pour effectuer la revue de toutes les informations et de tous les résultats relatifs à l'évaluation? S'assure-t-il que cette (ces) personne(s) n'a (ont) pas participé aux activités d'évaluation?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.5.2	Les recommandations en faveur d'une décision de certification, formulée à partir de la revue, sont-elles documentées, pour autant que la revue et la décision de certification n'ont pas été assurées par la même personne?			

7.6 Décision de certification

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.6.1	L'Org.cert. est-il responsable de ses décisions et doit-il conserver seul les pouvoirs à cet effet, en matière de certification?			
7.6.2	L'Org.Cert. désigne-t-il au moins une personne pour prendre la décision de certification, sur la base de toutes les informations liées à l'évaluation, la revue et d'autres informations pertinentes? La décision de certification est-elle prise par une personne ou un groupe (voir 5.1.4.), qui n'a pas été impliqué dans le processus d'évaluation (voir 7.4.)? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.6.3	Les personnes (à l'exclusion des membres des comités, selon 5.1.4.) appelées à rendre une décision de certification, sont-elles employées par - l'Org.Cert., ou - une entité sous le contrôle organisationnel de l'Org.cert. (voir 7.6.4.)?			
7.6.4	Le contrôle organisationnel de l'Org.Cert. constitue-t-il - une propriété totale ou majoritaire d'une autre entité par l'Org.Cert., ou			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	- une participation majoritaire de l'Org.Cert. au conseil d'administration d'une autre entité, ou - une autorité documentée de l'Org.Cert. sur une autre entité juridique au sein d'un réseau de filiales (dans lequel se situe l'Org.cert.) liées par une participation majoritaire au capital ou un pouvoir majoritaire au sein du conseil d'administration? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.6.5	Les personnes employées par, ou sous un contrat avec, des entités sous contrôle organisationnel, sont-elles soumises aux mêmes exigences de la norme ISO/CEI 17065:2012, que les personnes employées par, ou sous contrat avec l'Org.Cert.			
7.6.6	En cas de refus de certification, les clients reçoivent-ils une notification de la décision, avec mention des motifs? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

7.7 Documents de certification

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.7.1	L'Org.cert. remet-il à ses clients une documentation de certification permettant d'identifier les éléments suivants: a) le nom et l'adresse de l'Org.Cert.; b) la date à laquelle la certification est délivrée (cette date ne doit pas être antérieure à celle de la décision de certification); c) le nom et l'adresse du client; d) la portée de la certification;			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]			
	e) la durée de validité ou la date d'expiration de la certification, si celle-ci est limitée dans le temps;			
	f) toutes les autres informations exigées par le programme de certification?			
7.7.2	Le document de certification comporte-t-il la signature (ou une autre mention définie d'authentification) de la (des) personne(s) assumant la responsabilité de cette certification?			
	[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]			
7.7.3	Les documents de certification sont-ils émis après ou en même temps que			
	a) la décision de délivrer la certification ou d'en étendre le périmètre (voir 7.6.1);			
	b) la satisfaction des exigences de certification;			
	c) la signature du contrat de certification?			

7.8 Annuaire des produits certifiés

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	L'Org.Cert. tient-il un annuaire des produits certifiés, comportant au moins les informations suivantes:			
	a) l'identification du produit ;			
	b) les normes et autres documents normatifs selon lesquels la conformité a été certifiée;			
	c) l'identification du client?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	Cet annuaire publie-t-il ou fournit-il, sur demande, (par le biais de publications, de supports électroniques ou d'autres moyens) toutes les informations qui ont été admises par le Pr.Cert.? L'Org.Cert. fournit-il, sur demande, au minimum les informations relatives à la validité d'une certification donnée? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

7.9 Surveillance

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
4.9.1	L'Org.Cert. met-il en place la surveillance d'un produit, pour autant que cela soit requis par le Pr.Cert. pertinent ou conformément aux points 7.9.3 / 7.9.4? *[Voir notes concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.9.2	Au cas ou dans le cadre de la surveillance, une évaluation, une revue ou une décision de certification est prise, les exigences de 7.4, 7.5 et 7.6 sont-elles respectées?			
7.9.3	**Produits** Exerce-t-on une surveillance lorsqu'est accordée une autorisation d'utilisation permanente d'une marque de certification sur un produit certifié (ou sur son emballage, ou sur les documents d'accompagnement)? Cela comporte-t-il une surveillance périodique des produits marqués, pour garantir que les exigences du produit sont remplies?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.9.4	**Processus et services** Une surveillance est-elle instaurée, lorsque l'utilisation permanente d'une marque de certification est accordée pour un processus ou un service certifié? Cela comporte-t-il des activités périodiques de surveillance, pour garantir la satisfaction permanente des exigences par le processus ou le service?			

7.10 Changements ayant des conséquences sur la certification

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.10.1	L'Org.cert. s'assure-t-il que les exigences nouvelles ou révisées d'un Pr.Cert. sont communiquées à tous les clients que ce Pr.Cert. intéresse? L'Org.Cert. vérifie-t-il que ses clients mettent en œuvre les changements et entreprend-il les actions exigées par le Pr.Cert.? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.10.2	L'Org.Cert. tient-il également compte des autres changements, ayant des conséquences sur la certification, y compris ceux pris à l'initiative du client? Dans tous les cas, l'Org.Cert. arrête-t-il les mesures appropriées? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.10.3	Les actions pour la mise en œuvre des changements comportent-elles, si nécessaire: - l'évaluation (voir 7.4); - la revue (voir 7.5); - la décision (voir 7.6);			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	- l'émission de documents de certification révisés (voir 7.7) pour l'extension ou la réduction de la portée de la certification; - l'émission de documents de certification portant sur la révision des activités de surveillance (si la surveillance fait partie intégrante du Pro.Cert.)? Ces actions sont-elles réalisées conformément aux exigences applicables en 7.4, 7.5, 7.6, 7.7 et 7.8? Existe-t-il des enregistrements (voir 7.12) fournissant des renseignements sur les motifs d'exclusion de certaines des activités ci-dessus (par ex. 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

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.11.1	Lorsque des non-conformités aux exigences de la certification sont avérées, l'Org.Cert. examine-t-il et arrête-t-il des mesures appropriées? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
7.11.2	Lorsque de telles mesures comportent une évaluation, une revue ou une décision de certification, les exigences de 7.4, 7.5 ou 7.6 sont-elles remplies?			
7.11.3	Lorsque la certification est, à la demande du client, **résiliée, suspendue ou retirée,** l'Org.Cert. entreprend-il les actions spécifiées dans le Pr.Cert.?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	Dans ces cas, l'Org.cert. veille-t-il à ce que les documents officiels, les informations destinées au public, les autorisations d'utilisation des marques etc. soient modifiées, de façon qu'aucune mention n'indique plus que le produit est toujours certifié? Dans le cas **d'une réduction de la portée de la certification,** l'Org.cert. prend-il les mesures spécifiées dans le Pr.Cert.? Dans ce cas, l'Org.Cert. veille-t-il à ce que les documents de certification, les informations destinées au public, les autorisations d'utilisation des marques etc., soient modifiées, de façon que le client reçoive une information claire sur la réduction de la portée de la certification et que cela soit spécifié d'une manière incontestable dans les documents de certification et dans les informations au public?			
7.11.4	En cas de suspension de la certification, l'Org.Cert. désigne-t-il la ou les personne(s) responsable(s) de prendre les mesures ci-après et d'en informer le client: - les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification pour les produits conformément au Pr.Cert.; - toutes les autres actions exigées par le Pr.Cert.? Les personnes désignées disposent-elles des connaissances et de la compréhension de tous les aspects relatifs au traitement des suspensions de certification (voir 6.1)?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.11.5	Lorsque la levée d'une suspension nécessite des évaluations, des revues ou des décisions ou encore des actes requis par le Pr.Cert., ces opérations sont-elles exécutées conformément aux parties applicables de 7.4, 7.5, 7.6, 7.7.3 et 7.9, ainsi que 7.11.3?			
7.11.6	Lorsque la certification est rétablie après une suspension, l'Org.cert. s'assure-t-il que les documents de certification, les informations destinées au public, les autorisations d'utilisation des marques etc. sont modifiées, de façon qu'il apparaisse clairement que le produit est à nouveau certifié? Lorsqu'il est décidé de réduire la portée de la certification et que cela constitue une condition du rétablissement de celle-là, l'Org.Cert. s'assure-t-il que les documents de certification, les informations destinées au public, les autorisations d'utiliser les marques etc. sont modifiées, de façon que le client soit informé de la réduction de la portée de la certification et que celle-ci soit décrite en toute visibilité dans les documents de certification et dans les informations destinées au public?			

7.12 Enregistrements

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.12.1	L'Org.Cert. gère-t-il et conserve-t-il les enregistrements permettant de prouver que toutes les exigences du processus de certification (de la norme ISO/CEI 17065, ainsi que de celles du Pr.Cert.) ont été effectivement respectées (voir également 8.4)?			
7.12.2	Les enregistrements sont-ils traités, transportés, transmis ou transférés, de façon que leur confidentialité soit garantie en tout temps (voir également 4.5)?			

17065	**Questions**	**O**	**N**	**Références / Remarques**
7.12.3	Lorsque la validité d'une certification est limitée dans le temps (par ex. si le Pr.Cert. implique une réévaluation complète du produit dans un cycle déterminé), les enregistrements sont-ils conservés au moins pour les cycles en cours et précédent? Pour le cas où la validité d'une certification n'est pas limitée dans le temps, l'Org.Cert. a-t-il fixé une période de conservation déterminée des enregistrements? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

7.13 Plaintes et appels

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	REMARQUE *Un appel se définit comme le rejet d'une décision de certification.* *Tous les autres cas sont considérés comme des plaintes.*			
7.13.1	L'Org.Cert. dispose-t-il d'un processus documenté pour recevoir, évaluer et prendre des décisions relatives aux plaintes et appels? L'Org.Cert. enregistre-t-il et suit-il toutes les plaintes et appels, ainsi que les actions pour y apporter des solutions?			
7.13.2	A réception d'une plainte ou d'un appel, l'Org.Cert. confirme-t-il si les activités de certification, dont il a la responsabilité, sont concernées et le cas échéant, traite-t-il cette plainte ou cet appel?			
7.13.3	L'Org.Cert. accuse-t-il réception d'une plainte ou d'un appel officiel?			
7.13.4	L'Org.Cert. est-il (dans la mesure du possible) responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires, pour aboutir à une décision?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
7.13.5	Les personnes appelées à rendre une décision sont-elles autres que celles engagées dans les activités de certification liées à la plainte ou à l'appel?			
7.13.6	Pour éviter tout conflit d'intérêts, l'Org.Cert. veille-t-il à ce que, dans le cadre de la revue ou de l'approbation d'une solution apportée à une plainte ou à un appel, seules soient engagées des personnes qui n'ont pas assuré des activités de conseil pour un client ou n'ont pas été employées par celui-ci durant les deux dernières années? Ces restrictions sont-elles applicables à toutes les personnes (y compris celles occupant une position de direction) qui ont fourni des conseils au client ou qui ont été employées par celui-ci?			
7.13.7	Dans la mesure du possible, le plaignant est-il formellement avisé des résultats et de la clôture de la procédure de plainte?			
7.13.8	Le requérant est-il formellement avisé des résultats et de la clôture de la procédure d'appel?			
7.13.9	L'Org.Cert. prend-il toutes les actions consécutives, nécessaires pour résoudre la plainte ou l'appel?			

8. Exigences du système de management

8.1 Options

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.1.1	**Généralités** Quelle option l'Org.cert. a-t-il choisi pour son système de management (SM), l'option A ou B?			
8.1.2	**Option A** Le SM comporte-t-il les éléments suivants: - la documentation générale du SM (par ex. manuel, politiques, définition des responsabilités, voir 8.2); - la maîtrise des documents (voir 8.3); - la maîtrise des enregistrements (voir 8.4); - la revue de direction (voir 8.5); - les audits internes (voir 8.6); - les actions correctives (voir 8.7); - les actions préventives (voir 8.8)?			
8.1.3	**Option B** Le SM selon ISO 9001, qui satisfait aux mêmes exigences que la présente norme, comme cela est démontré? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

8.2 Documentation générale du système de management (Option A)

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.2.1	La direction a-t-elle fixé, documenté et maintenu des politiques et des objectifs pour répondre à cette norme et au Pr.Cert.? La direction assure-t-elle que tous les niveaux de son organisation tiennent compte de ces politiques et objectifs et les mettent en œuvre?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.2.2	La direction fournit-elle la preuve de son engagement dans le développement et la mise en œuvre du SM, ainsi que de l'efficacité avec laquelle elle parvient à répondre aux exigences de la présente norme?			
8.2.3	Quel membre de l'encadrement, nonobstant ses autres attributions, a la responsabilité et l'autorité pour:			
	a) s'assurer que les processus et les procédures nécessaires au SM sont instaurés, mis en œuvre et maintenus;			
	b) informer la direction de la performance du SM et de toute nécessité d'amélioration?			
8.2.4	Tous les documents, processus, systèmes, enregistrements etc., liés à la mise en œuvre de la présente norme, sont-ils inclus dans la documentation du SM, reliés au SM ou y sont-ils référencés?			
8.2.5	La documentation SM, ainsi que les informations y afférentes sont-elles accessibles aux personnes impliquées de l'Org.Cert.?			

8.3 Maîtrise des documents (Option A)

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.3.1	Les procédures permettant de maîtriser les documents (internes et externes) sont-elles mises en place?			
8.3.2	Ces procédures comprennent-elles au moins les actes suivants:			
	a) examiner et approuver les documents avant leur diffusion;			
	b) revoir et mettre à jour (si nécessaire) et approuver les nouveaux documents;			
	c) s'assurer que les modifications et la version actuelle sont identifiées;			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	d) s'assurer que seuls les documents valables seront utilisés; e) s'assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables; f) identifier et diffuser les documents externes; g) empêcher l'utilisation des documents invalidés, ainsi que les identifier clairement si leur conservation est assurée? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A)

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.4.1	L'Org.Cert. dispose-t-il de procédures fixant les mesures pour - l'identification - le stockage - la protection - l'accessibilité - la durée de conservation - la disponibilité (élimination) - des enregistrements?			
8.4.2	La durée de conservation des documents est-elle réglée en fonction des exigences légales et contractuelles? L'accès aux enregistrements est-il conforme aux dispositions en matière de confidentialité?			

8.5 Revue de direction (Option A)

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.5.1	**Généralités**			
8.5.1.1	L'Org.Cert. a-t-il établi une procédure pour revoir périodiquement son SM, à l'effet de vérifier qu'il reste pertinent, adéquat, efficace et conforme à la présente norme?			
8.5.1.2	Ces revues sont-elles réalisées au moins une fois tous les 12 mois? Ou recourt-on à une solution de rechange, par laquelle la revue complète est réalisée en plusieurs parties mais menée à son terme en 12 mois? Les enregistrements des revues sont-ils tenus à jour?			
8.5.2	**Eléments d'entrée de la revue de direction** Ces éléments comprennent-ils			
	a) les résultats des audits internes et externes;			
	b) les retours d'information des clients et des milieux intéressés liés au respect des exigences de la norme; *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
	c) des retours d'information venant du dispositif pour la préservation de l'impartialité;			
	d) l'état des actions préventives et correctives;			
	e) le suivi des actions issues des revues de direction précédentes;			
	f) la réalisation des objectifs;			
	g) les changements pouvant porter atteinte au SM;			
	h) les appels et les plaintes?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.5.3	**Eléments de sortie de la revue de direction** Les éléments de sortie de la revue comprennent-ils des décisions et des actions relatives a) à l'amélioration de l'efficacité du SM et de ses processus; b) à l'amélioration de l'Org.cert. liée aux exigences de la présente norme; c) aux besoins en ressources?			

8.6 Audits internes (Option A)

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.6.1	L'Org.Cert. a-t-il instauré une procédure relative aux audits internes, aux fins de vérifier s'il se conforme aux exigences de la présente norme et si son MS est mis en œuvre et maintenu d'une manière efficace? *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			
8.6.2	Des audits internes sont-ils planifiés, qui tiennent compte de l'importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents?			
8.6.3	Les audits sont-ils réalisés au moins une fois tous les 12 mois? Ou, par alternative, achevés dans un délai de 12 mois, en cas d'audits internes segmentés? Au cas où la fréquence des audits internes est modifiée, cela entraîne-t-il un processus de prise de décision documenté? De tels changements se fondent-ils sur la relative stabilité et l'efficacité continue du SM?			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	Les décisions et les justifications du changement de la fréquence des audits internes ou de leur période de réalisation sont-elles enregistrées?			
8.6.4	L'Org.Cert. veille-t-il à garantir que			
a)	les audits internes sont réalisées par un personnel qualifié en matière de processus de certification, d'audit et d'exigences de la présente norme;			
b)	les auditeurs n'auditent pas leur propre travail;			
c)	le personnel responsable du secteur audité est informé des résultats de l'audit;			
d)	les actions résultant d'audits internes sont entreprises en temps opportun et de manière appropriée;			
e)	toutes les opportunités d'amélioration sont identifiées?			

8.7 Actions correctives (Option A)

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.7.1	L'Org.Cert. a-t-il établi une procédure pour identifier et gérer les non-conformités de ses opérations?			
8.7.2	L'Org.Cert. entreprend-il, si nécessaire, des actions pour éliminer les causes de non-conformité, afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent?			
8.7.3	Les actions correctives sont-elles adaptées aux effets de non-conformité rencontrés?			
8.7.4	Les procédures d'actions correctives comportent-elles les exigences pour			
a)	procéder à l'identification des non-conformités;			
b)	déterminer les causes de non-conformité;			
c)	corriger les non-conformités;			

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
	d) évaluer les besoins d'agir, 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; g) procéder à la revue de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre?			

8.8 Actions préventives (Option A)

17065	Questions	O	N	Références / Remarques
8.8.1	L'Org.Cert. a-t-il instauré des procédures pour mettre en place des actions préventives, permettant d'éliminer les causes des non-conformités potentielles?			
8.8.2	Les actions préventives adoptées sont-elles adaptées aux effets probables des problèmes potentiels?			
8.8.3	La procédure relative aux actions préventives comporte-elle les exigences pour a) déterminer les non-conformités potentielles et leurs causes; b) évaluer le besoin d'agir, pour éviter l'apparition de non-conformité; c) déterminer et mettre en œuvre les actions nécessaires; d) enregistrer les résultats des actions mises en œuvre; e) procéder à la revue de l'efficacité des actions préventives mises en œuvre; *[Voir note concernant ce point dans la norme ISO/CEI 17065:2012]*			

* / * / * / * / *