

SADCAS Ref. No :							
------------------	--	--	--	--	--	--	--

**Liste de Contrôle de l'ISO/CEI 17021:2015  
L'évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes  
procédant à l'audit et la certification de systèmes de management**

Date(s) d'évaluation :					
Évaluateur(s) & observateur(s) :					
Organisation :					
Champ/Zone de fonctionnement :					
Le représentant de l'organisation :					
<b>Le rapport couvre les points suivants :</b>					
Revue des documents uniquement	Mise en oeuvre sur Visite sur site uniquement		Revue des documents et Visite du site	Évaluation de Fichiers d'entreprise	
<b>Exigences de la norme ISO/CEI 17021</b>		<b>L'OC Références</b>		<b>Commentaire par évaluateur</b>	
<b>5 Exigences générales</b>					
<b>5.1 Questions légales et contractuelles</b>					
<b>5.1.1 Responsabilité juridique</b>					
<p>Une entité juridique ou une partie définie d'une entité juridique peut être tenue légalement responsable. SA, SARL, ou autres?</p> <p>Vérifier l'enregistrement avec les registres d'entreprises.</p> <p>L'Organisme de Certification gouvernemental est une entité juridique fondée sur son statut gouvernemental. Vérifier L'identité du département ministériel?</p>					
<b>5.1.2 Accord de certification</b>					
<p>Légalement exécutoire (contrat) pour mettre en place des activités de certification de client?</p> <p>Est-ce que les multiples bureaux d'un OC ou les emplacements multiples du client certifié sont - ils couverts par l'accord?</p> <p>Est-ce que tous les sites sont couverts par le champ d'application de la certification?</p>					

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>5.1.3 Responsabilité de décisions de Certification</b></p> <p>Est-ce que l'OC conserve l'autorité et la responsabilité de ses décisions relatives à la certification? Par exemple: l'octroi, le maintien, le renouvellement, l'extension, la réduction, la suspension et le retrait.</p>		
<p><b>5.2 Gestion de l'impartialité</b></p> <p><b>5.2.1</b> Est-ce que La direction supérieure de l'OC s'engage à l'impartialité?</p> <p>Existe-t-il une déclaration accessible au public?</p> <p>Est-ce que la déclaration couvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'importance de l'impartialité</li> <li>• Les conflits d'intérêts et</li> <li>• L'objectivité des activités de certification de son système de management?</li> </ul>		
<p><b>5.2.2</b> L'OC a-t-il une direction supérieure qui s'engage à l'impartialité dans la gestion des activités de certification du système?</p> <p>Est-ce que l'OC a une politique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concernant l'importance de l'impartialité dans l'exercice de certification du système de gestion des activités;</li> <li>• Pour gérer les conflits d'intérêts; et</li> <li>• Pour s'assurer de l'objectivité des activités de certification du système de management</li> </ul>		
<p><b>5.2.3</b> Les conflits d'intérêts sont-ils identifiés, analysés et documentés et gérés par le système?</p> <p>Est – ce que les relations sont une menace pour l'impartialité documentée?</p> <p>Comment fonctionne l'OC pour démontrer qu'il élimine ou minimise ces menaces?</p> <p>Les informations sont-elles mises à la disposition du Comité d'impartialité?</p> <p>Est-ce que la direction supérieure revoit tout risque résiduel?</p> <p>Est-ce que le processus d'évaluation du risque comprend l'identification et la consultation</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>avec les parties intéressées à formuler des conseils sur des questions touchant l'impartialité dont l'ouverture et la perception du public?</p> <p><b>Remarque 1:</b> <i>une relation qui menace l'impartialité de l'OC peut être basée sur la propriété, la gouvernance, la gestion, le personnel, les ressources partagées, les finances, les contrats, la commercialisation et le paiement d'une commission de vente ou de tout autre incitatif pour le renvoi de nouveaux clients, etc.</i></p> <p><b>Remarque 2:</b> <i>Les parties intéressées peuvent inclure le personnel et les clients de l'OC, les clients et organismes dont les systèmes sont certifiés, des représentants des associations commerciales de l'industrie, des représentants d'organismes de réglementation gouvernementaux ou d'autres services gouvernementaux, ou des représentants d'organisations non gouvernementales y compris des organisations de consommateurs.</i></p> <p><b>Remarque 3:</b> <i>un moyen de remplir la condition de consultation est par l'utilisation d'un comité de ces parties intéressées.</i></p>		
<p><b>5.2.4</b> Ne pas offrir la certification quand les relations qui menacent l'impartialité ne peuvent être éliminées ou réduites au minimum.</p> <p><b>Voir remarque 1</b></p>		
<p><b>5.2.5</b> Est-ce l'OC et toute partie de la même entité juridique offre ou fournit une consultation de système gestion?</p> <p>Cela s'applique aussi à cette partie du gouvernement identifié comme l'OC.</p> <p><b>Voir remarque 1</b></p>		
<p><b>5.2.6</b> Est-ce que l'OC offre des vérifications internes de ses clients certifiés?</p> <p>Est-ce que l'OC certifie un système de gestion où il avait fourni des vérifications internes au sein de 2 ans après la fin de l'audit interne?</p> <p>Cela s'applique aussi à cette partie du gouvernement identifié comme l'OC.</p> <p><b>Voir remarque 1</b></p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>5.2.7</b> Est-ce que l'OC certifie un client lorsque la relation de l'OC avec un système de gestion des consultants ou de vérifications internes, pose une menace inacceptable à l'impartialité de l'OC?</p> <p><i>Voir les remarques 1,2,3</i></p>		
<p><b>5.2.8</b> Est-ce que l'OC externalise des vérifications à un organisme de conseil sur le système de gestion? (menace inacceptable à l'impartialité. Voir 7.5).</p> <p>Cette clause ne s'applique pas aux individus engagés par contrat en tant que vérificateurs visés à l'article 7.3.</p>		
<p><b>5.2.9</b> Est-ce que les activités de l'OC sont commercialisées ou liées avec un système de gestion conseil?</p> <p>Est-ce que l'OC prend des mesures pour corriger les revendications inappropriées par toute organisation de conseil?</p> <p>Existe-il des implications par l'OC que la certification serait plus simple, plus facile, plus rapide ou moins coûteuse si une organisation de conseil spécifiée est utilisée?</p>		
<p><b>5.2.10</b> Est-ce que l'OC assure qu'il n'y a aucun conflit d'intérêt de personnel?</p> <p>La règle de 2 ans est appliquée, quelle est l'efficacité du processus?</p>		
<p><b>5.2.11</b> Est-ce que des mesures ont été prises pour réagir à d'éventuelles menaces d'impartialité de l'OC résultant de l'intervention d'autres personnes, organes ou organisations?</p>		
<p><b>5.2.12</b> Est-ce que le personnel de l'OC, interne, externe ou les comités agit de façon impartiale et est-ce que l'OC permet une pression commerciale, financière ou autre à compromettre l'impartialité?</p>		
<p><b>5.2.13</b> Est-ce que l'OC demande à tout le personnel de révéler les situations de tout conflit d'intérêts?</p> <p>Quelle Information est utilisée comme donnée d'entrée pour l'identification des menaces à l'impartialité?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<b>5.3 La responsabilité et le financement</b>		
<b>5.3.1</b> Est-ce que l'OC est en mesure de démontrer qu'il a évalué les risques découlant de ses activités de certification et qu'il prenne des dispositions adéquates (par ex., assurance ou réserves) pour couvrir les responsabilités découlant de ses opérations dans chacun de ses domaines d'activités et les zones géographiques dans lesquelles il opère?		
<b>5.3.2</b> Est-ce que l'OC évalue ses finances et sources de revenu et démontre au comité précisé au point 6.2 qu'au début et sur une base continue, toute pression commerciale, financière ou autre ne compromet pas son impartialité?		
<b>6. Exigences structurelles</b> <b>6.1 Structure organisationnelle et Direction Supérieure</b>		
<b>6.1.1</b> Structure organisationnelle documentée y compris les devoirs, responsabilités et pouvoirs du personnel et des comités; et les relations avec d'autres parties au sein de la même entité juridique?		
<b>6.1.2</b> Les activités de certification sont –elles structurées et gérées de façon à préserver l'impartialité ?		
<b>6.1.3</b> Est-ce que l'OC identifie la direction supérieure (conseil, groupe de personnes, ou personne) ayant l'exercice de l'autorité et la responsabilité de chacun des éléments suivants :  a) Élaboration de politiques relative à l'exploitation de l'organisme?  b) Surveillance de la mise en oeuvre de politiques et procédures?  c) Assurer l'impartialité?  d) Supervision des finances de l'organisme?  e) Développement de services de certification des systèmes de management et les procédés?  f) Exécution des audits et de la certification et réceptivité des plaintes?		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>g) Décisions sur la certification?</p> <p>h) Délégation de pouvoirs à des comités ou à des particuliers, au besoin, pour entreprendre des activités définies en son nom?</p> <p>i) Arrangements contractuels?</p> <p>j) Assurer des ressources suffisantes pour les activités de certification?</p>		
<p><b>6.1.4</b> Est-ce que l'OC a des règles formelles pour la nomination, les termes de référence et l'exploitation de tous comités impliqués dans les activités de certification?</p>		
<p><b>6.2 Contrôle opérationnel</b></p>		
<p><b>6.2.1</b> Est-ce que l'OC a un processus pour assurer l'efficacité du contrôle des activités de certification livrés par les filiales, les partenariats, les agents, les franchisés, etc., indépendamment de leur statut juridique, de la relation ou l'emplacement géographique?</p> <p>Est-ce que l'OC tient compte du risque que ces activités font peser sur la compétence, l'uniformité et l'impartialité de l'OC?</p>		
<p><b>6.2.2</b> Est-ce que l'OC examine le niveau approprié et la méthode de contrôle des activités entreprises, y compris ses processus, les zones techniques des opérations de l'OC, la compétence du personnel, les lignes de contrôle de gestion, des rapports et un accès à distance aux opérations, y compris les enregistrements?</p>		
<p><b>7 Exigences en matière de ressources</b> <b>7.1 Compétence du personnel</b></p>		
<p><b>7.1.1 Considérations générales</b></p> <p>Est-ce que l'OC a un processus pour veiller à ce que le personnel possède les connaissances et compétences appropriées pertinentes pour les types de systèmes de gestion et les zones géographiques dans lesquelles il opère?</p>		
<p><b>7.1.2 Détermination des critères de Compétence</b></p> <p>Est-ce que la compétence requise pour chaque domaine technique et pour chaque</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>fonction dans l'activité de certification est déterminée pour chaque domaine technique?</p> <p>Est-ce que le moyen pour la démonstration de la compétence est défini?</p> <p>Les exigences en matière de compétence sont – elles déterminées pour tout le personnel de l'OC et est-ce que ceci a été fait selon un processus documenté?</p> <p>Est-ce que le processus documenté a été fait conformément à l'annexe A ou selon les procédés de certification?</p>		
<p><b>7.1.3 Processus d'évaluation</b></p> <p>Est-ce que l'OC a des processus documentés pour l'évaluation de la compétence initiale et la surveillance continue de la compétence et du rendement de tous les membres du personnel impliqués dans la gestion et l'exécution des vérifications et de la certification ?</p> <p>Ces méthodes sont-elles efficaces?</p>		
<p><b>7.1.4 Autres considerations</b></p> <p>Est-ce que l'OC a accès à l'expertise technique nécessaire pour les domaines techniques, les types de système de gestion et les zones géographiques dans lesquels il opère?</p>		
<p><b>7.2 Le personnel impliqué dans les activités de certification</b></p>		
<p><b>7.2.1</b> Dans le cadre de sa propre organisation, est-ce que l'OC a du personnel ayant des compétences suffisantes pour gérer le type et la gamme des programmes de vérification et autres travaux de certification effectués?</p>		
<p><b>7.2.2</b> ce que l'OC utilise ou a accès à un nombre suffisant d'auditeurs, y compris les chefs d'équipe de vérification et experts techniques pour couvrir toutes les activités et le volume de travail ?</p>		
<p><b>7.2.3</b> ce que l'OC clarifie pour chaque personne concerné les droits, les responsabilités et les pouvoirs ?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>7.2.4</b> ce que l'OC a défini des processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de sélection</li> <li>• de formation</li> <li>• autorisant officiellement les auditeurs</li> <li>• de sélection des experts techniques?</li> </ul> <p>Est-ce que l'évaluation de la compétence initiale d'un auditeur inclue la capacité à appliquer des connaissances et qualifications nécessaires lors des vérifications, tel que déterminé par un évaluateur compétent observant (témoins) l'auditeur effectuant un audit?</p>		
<p><b>7.2.5</b> Est-ce que l'OC a un processus d'atteindre et de démontrer l'efficacité de l'audit, y compris l'utilisation d'auditeurs et des chefs d'équipe de vérification possédant des compétences et connaissances génériques d'audit ainsi que des compétences et connaissances appropriées pour l'audit dans des domaines techniques spécifiques?</p>		
<p><b>7.2.6</b> Les auditeurs et experts techniques ont – ils une connaissance du processus d'audit de l'OC, du processus de certification et ses exigences et autres exigences pertinentes?</p> <p>Est-ce que l'OC donne accès aux auditeurs et experts techniques une version à jour de procédures documentées de vérification donnant des instructions et toutes les informations pertinentes sur les activités de certification?</p>		
<p><b>7.2.7</b> Les auditeurs et experts techniques sont –ils utilisés dans les activités où ils ont fait preuve de compétence?</p> <p>Les besoins en formation sont – ils définis pour les fonctions effectuées?</p> <p>Là où il y a nécessité, la formation est –elle offerte ou fournie?</p>		
<p><b>7.2.8</b> Est –ce que la/les personne(s) prenant les décisions de certification sont bien informées sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la norme applicable;</li> <li>• les exigences de certification;</li> </ul> <p>Est-ce qu'elles ont fait preuve de compétence pour évaluer les processus d'audit; et les recommandations connexes de l'équipe d'audit?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>7.2.9</b> Est-ce que des critères et procédures documentés pour le suivi-évaluation et la mesure de la performance de tous les personnels existent?</p> <p>Est-ce que la compétence est revue afin de cerner les besoins de formation?</p>		
<p><b>7.2.10</b> Est-ce que l'OC vérifie périodiquement la performance de chaque auditeur sur-site?</p> <p>Est-ce que la fréquence des observations sur place est basée sur le besoin déterminé selon toutes les informations de suivi disponibles?</p>		
<p><b>7.3 Utilisation d'auditeurs externes individuels et experts techniques externes</b></p>		
<p>Est-ce que l'OC a un accord écrit avec les vérificateurs et experts techniques externes en place par lequel ils s'engagent à se conformer aux politiques et procédures applicables telles que définies?</p> <p>Est-ce que l'accord traite tous les aspects pertinents?</p>		
<p><b>7.4 Dossiers du personnel</b></p>		
<p>Est-ce que l'OC tient à jour les dossiers du personnel, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualifications pertinentes;</li> <li>• formation;</li> <li>• expérience;</li> <li>• affiliations;</li> <li>• statut professionnel; et</li> <li>• compétence.</li> </ul> <p>Est-ce que cela inclut le personnel de gestion et d'administration en plus de ceux qui exécutent les activités de certification?</p>		
<p><b>7.5 Externalisation</b></p>		
<p><b>7.5.1</b> Est-ce que l'OC a un processus dans lequel il décrit les conditions dans lesquelles l'externalisation peut avoir lieu?</p> <p>Est-il légalement exécutoire avec chaque organisme qui fournit des services externes?</p> <p><b>Voir Remarques</b></p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>7.5.2</b> Est-ce que l'OC externalise les décisions de certification?</p>		
<p><b>7.5.3</b> Est-ce que l'OC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) prenne des responsabilités pour toutes les activités externalisées?</li> <li>b) s'assure que l'organisme qui fournit les activités externalisées : <ul style="list-style-type: none"> <li>• est conforme aux exigences de l'OC</li> <li>• est conforme aux dispositions applicables de la présente norme internationale dont la compétence, l'impartialité et la confidentialité ?</li> </ul> </li> <li>c) s'assure que les services externalisés ne sont pas impliqués de quelque façon pour que l'impartialité pourrait être compromise?</li> </ul>		
<p><b>7.5.4</b> Est-ce que des procédures sont documentées pour la qualification et la surveillance de tous les services externalisés utilisés pour les activités de certification?</p> <p>Les dossiers sur la compétence des auditeurs et experts techniques sont-ils maintenus?</p> <p><i>Voir remarques</i></p>		
<p><b>8 Exigences en matière de renseignements</b> <b>8.1 Information accessible au public</b></p>		
<p><b>8.1.1</b> Est-ce que l'OC maintient et rend publiquement accessible ou fournit sur demande des renseignements décrivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Le processus d'audit,</li> <li>b) Le processus de certification,</li> <li>c) Les types de systèmes de gestion et de procédés de certification avec lesquels il fonctionne,</li> <li>d) L'utilisation du nom de l'OC et le logo et la marque de certification,</li> <li>e) Le processus de traitement des demandes de renseignements, de plaintes et d'appels, et</li> <li>f) La politique sur l'impartialité.</li> </ul>		
<p><b>8.1.2</b> Est-ce que l'OC fournit sur demande les informations décrivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Les zones géographiques dans lesquelles il opère,</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>b) L'état d'une certification donnée, et</p> <p>c) Le nom, les documents normatifs connexes, la portée et la localisation géographique du client certifié spécifique.</p> <p><i>Voir remarques</i></p>		
<p><b>8.1.3</b> Est-ce que les informations fournies par l'OC à tout client ou à la place de marché y compris la publicité sont-ils exactes et non trompeuses?</p>		
<p><b>8.2 Documents de certification</b></p>		
<p><b>8.2.1</b> Est-ce que l'OC fournit les documents de certification au client certifié par tout moyen qu'il choisit?</p>		
<p><b>8.2.2</b> Est-ce que le(s) document(s) de certifications) identifient les éléments suivants :</p> <p>a) Le nom et l'emplacement géographique de chaque client ainsi que tous les sites dans le cadre d'une certification multi-sites?</p> <p>b) Les dates d'octroi, l'extension ou le renouvellement de la certification?</p> <p>c) La date d'expiration ou de la re-certification consistante avec le cycle de re-certification?</p> <p>d) Un code d'identification unique?</p> <p>e) La norme et/ou autre document normatif y compris le numéro et/ou la révision utilisée pour le client certifié?</p> <p>f) Le champ d'application de la certification en ce qui a trait au produit (service compris), processus, etc., le cas échéant, à chaque site?</p> <p>g) Le nom, l'adresse et la marque de certification de l'OC, d'autres marques (p. ex. symbole d'accréditation)?</p> <p>h) Toute autre information requise par la norme et/ou autre document normatif utilisée pour la certification?</p> <p>i) Dans le cas d'émission de documents de certification révisés, un moyen de</p>		



Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
distinguer les documents révisés et les documents périmés issus préalablement?		
<b>8.3 Référence à la certification et utilisation de marques</b>		
<p><b>8.3.1</b> Est-ce que l'OC a une politique régissant toute Marque qu'elle autorise aux clients certifiés à utiliser? Voir 8.4.1 et ISO/IEC 17030 pour plus de détails.</p> <p>Est-ce que la marque utilisée sur un produit ou l'emballage du produit est perçue par le consommateur?</p>		
<p><b>8.3.2</b> Est-ce que l'OC permet d'apposer sa marque sur les rapports ou certificats du laboratoire d'essai, d'étalonnage ou d'inspection?</p>		
<p><b>8.3.3</b> Est-ce que l'OC a des règles régissant l'utilisation de toute déclaration sur l'emballage du produit ou l'information d'accompagnement que le client certifié possède un système de gestion certifié ?</p> <p>Est-ce que la déclaration inclut la référence à:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) L'identification (par exemple, marque ou nom) du client certifié,</li> <li>b) Le type de système de gestion (par ex., qualité, environnement) et la norme applicable,</li> <li>c) L'organisme de certification qui délivre le certificat.</li> </ul>		
<p><b>8.3.4</b> Est-ce que l'OC exige que le client:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) à se conformer aux exigences de l'OC lorsqu'ils font référence à son statut de certification dans les supports de communication?</li> <li>b) ne fait pas ou n'autorise toute déclaration trompeuse au sujet de sa certification?</li> <li>c) n'utilise pas ou ne permet pas l'utilisation d'un document d'attestation ou toute partie de celle-ci d'une façon trompeuse?</li> <li>d) dès la suspension ou le retrait de sa certification, cesse l'utilisation de ses matériels publicitaires qui contiennent une référence à la certification, comme indiqué par l'OC? (voir 9.6.5)</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>e) modifie tous les supports publicitaires lorsque le champ d'application de la certification a été réduit?</p> <p>f) ne permet pas une référence à son système de gestion de la certification à être utilisée pour impliquer que l'OC certifie un produit (service compris) ou processus?</p> <p>g) n'implique pas que la certification s'applique aux activités qui sont en dehors du champ d'application de la certification?</p> <p>h) n'utilise pas sa certification de telle manière qu'apporterait l'OC et/ou système de certification dans le discrédit et de perdre la confiance du public?</p>		
<p><b>8.3.5</b> Est-ce que l'OC exerce un contrôle adéquat de propriété et prend des mesures pour traiter avec les références incorrectes du statut de certification ou pour l'utilisation trompeuse de marques de certification ou les rapports d'audit?</p> <p><i>Voir remarque</i></p>		
<p><b>8.4 Confidentialité</b></p>		
<p><b>8.4.1</b> Est-ce que l'OC a une politique et des arrangements pour protéger la confidentialité de l'information à tous les niveaux de sa structure, y compris les comités et les organes externes ou des personnes agissant en son nom par des accords juridiquement exécutoires?</p>		
<p><b>8.4.2</b> Est-ce que le client est prévenu par l'OC de la confidentialité des informations qu'il a l'intention de placer dans le domaine public?</p>		
<p><b>8.4.3</b> Sauf comme requis dans cette norme Internationale, est-ce que l'information sur un client particulier ou un individu est divulguée à une tierce partie sans le consentement écrit du client ou la personne concernée?</p>		
<p><b>8.4.4</b> Où l'OC est requis par la loi pour libérer des renseignements confidentiels à un tiers, est – ce que le client ou la personne concernée, à moins réglementée par la loi, est avisé à l'avance de l'information fournie?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>8.4.5</b> L'information sur le client considéré comme confidentiel est-il conforme à la politique de l'OC?</p>		
<p><b>8.4.6</b> Tout le personnel agissant sur le compte de l'OC conserve-t-il le caractère confidentiel de tous les renseignements obtenus ou créés pendant l'exécution des activités de l'OC?</p>		
<p><b>8.4.7</b> L'OC a-t-il des processus et, le cas échéant, de l'équipement et des installations qui assurent le traitement sécuritaire des renseignements confidentiels?</p>		
<p><b>8.5 Echange d'informations entre un OC et ses clients</b></p>		
<p><b>8.5.1 Renseignements sur l'activité de certification et exigences</b></p> <p>Est-ce que l'OC fournit et met à jour des clients sur les points suivants :</p> <p>a) une description détaillée de l'activité de certification initiale et permanente, y compris la demande, les vérifications initiales, les audits de surveillance et le processus pour l'octroi, le maintien, la réduction, l'extension, la suspension, le retrait de la certification et la recertification?</p> <p>b) Les exigences normatives pour la certification?</p> <p>c) Informations sur les frais de demande, la certification initiale et la certification continue?</p> <p>d) Exigences de l'OC pour les clients à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ se conformer avec les exigences de certification?</li> <li>✓ prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite des audits, y compris les provisions pour examiner la documentation et l'accès à tous les processus et les domaines, les dossiers du personnel et aux fins de la certification initiale, la surveillance, la recertification et la résolution des plaintes, et?</li> <li>✓ prendre des dispositions pour tenir compte, le cas échéant, de la présence d'observateurs (par ex. l'accréditation des auditeurs ou auditeurs en cours de formation )?</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>e) Documents décrivant les droits et devoirs des clients certifiés incluant les exigences lorsqu'ils font référence à sa certification en communication d'aucune sorte par rapport aux exigences en 8.3?</p> <p>f) Renseignements sur les processus de traitement des plaintes et des appels?</p>		
<p><b>8.5.2 Avis de changements par un OC</b></p> <p>Est-ce que l'OC donne aux clients certifiés un avis de tout changement à ses exigences pour la certification?</p> <p>Est-ce que l'OC vérifie que chaque client certifié se conforme aux nouvelles exigences?</p>		
<p><b>8.5.3 Avis de changements par un client</b></p> <p>Accords juridiquement exécutoires pour assurer que le client certifié informe l'OC des questions qui peuvent avoir une incidence sur la capacité du système de gestion de continuer à satisfaire aux exigences de la norme utilisée pour la certification?</p> <p><i>Voir les exemples a) à e) de la norme</i></p>		
<p><b>9 Exigences en matière de processus</b> <b>9.1 Activités de pré-certification</b></p>		
<p><b>9.1.1 Demande</b></p> <p>Est-ce que l'OC nomme un représentant autorisé pour fournir les informations nécessaires pour permettre l'OC d'établir ce qui suit :</p> <p>a) Champ d'application de la certification,</p> <p>b) Détails pertinents de l'organisation requérante comme requis par le système de certification spécifique, y compris son nom et l'adresse(s) de ses site(s), ses processus et opérations, les ressources humaines et techniques, les fonctions, les relations et toutes obligations légales pertinentes,</p> <p>c) Identification des processus externalisés utilisés par l'organisation qui auront une incidence sur la conformité aux exigences,</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>d) Les normes ou autres exigences pour lesquelles le demandeur cherche à obtenir la certification,</p> <p>e) Si les consultations relatives à la gestion du système à certifier ont été fournies et, dans l'affirmative, par qui.</p>		
<p><b>9.1.2 Revue de la demande</b></p> <p><b>9.1.2.1</b> Est-ce que l'OC entreprend une revue de la demande et les renseignements supplémentaires pour la certification pour s'assurer que :</p> <p>f) Les renseignements sur l'organisme demandeur et son système de gestion est suffisant pour élaborer un programme d'audit (voir 9.1.3),</p> <p>g) Tout malentendu entre l'OC et l'organisme demandeur est résolu,</p> <p>h) L'OC a la compétence et la capacité d'effectuer l'activité de certification,</p> <p>i) La portée de certification demandée, le(s) site(s) des activités de l'organisme demandeur, le temps requis pour compléter les audits et les autres points qui influent sur l'activité de certification sont prises en compte (langage, conditions de sécurité, menaces à l'impartialité, etc.)</p>		
<p><b>9.1.2.2</b> À la suite de la revue de la demande, est-ce que l'OC accepte ou refuse une demande de certification ?</p> <p>Lorsque l'OC rejette une demande, est-ce que l'OC documente les raisons du refus d'une demande et informe le client ?</p>		
<p><b>9.1.2.3</b> Basée sur la revue de la demande, est-ce que</p> <p>L'OC détermine les compétences dont elle a besoin à inclure dans son équipe d'audit et pour la décision de certification ?</p>		
<p><b>9.1.3 Programme de vérification</b></p> <p><b>9.1.3.1</b> Est-ce que le programme de vérification pour le cycle complet de certification est élaboré et identifie clairement l'activité d'audit(s) requis pour la certification selon la norme sélectionnée ou d'autres documents normatifs?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.1.3.2</b> Est-ce que le programme de vérification inclue les deux étapes de vérification initiale et vérification de surveillance dans les 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> années et une re-vérification de la certification à la 3<sup>ème</sup> année avant l'expiration de la certification? (Le cycle de certification commence avec la certification ou la recertification décision). Voir 9.6.3.2.3</p> <p><i>Voir les remarques 1,2,3</i></p>		
<p><b>9.1.3.3</b> Est-ce que l'OC conduit des vérifications de surveillance au moins une fois par année civile, sauf dans les années de re-certification où l'audit de surveillance qui suit la certification initiale doit avoir lieu dans les 12 mois à compter de la date de la décision.</p> <p><i>Voir remarque</i></p>		
<p><b>9.1.3.4</b> Lorsqu'un OC tient compte de la certification ou d'autres vérifications déjà accordées au client, est-ce qu'il collecte suffisamment d'informations vérifiables pour justifier et enregistrer tous les ajustements au programme de vérification?</p>		
<p><b>9.1.3.5</b> Où le client exploite des quarts de travail, est-ce que l'OC considère les activités qui se déroulent pendant les quarts de travail lors de l'élaboration du programme d'audit et des plans d'audit ?</p>		
<p><b>9.1.4 Déterminer le temps de vérification</b></p> <p><b>9.1.4.1</b> Est-ce que l'OC a des procédures documentées pour déterminer le temps de vérification nécessaire pour planifier et réaliser une vérification complète et efficace?</p>		
<p><b>9.1.4.2</b> Pour déterminer le temps de vérification, est-ce que l'OC a examiné entre autres les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Les exigences de la norme du système de gestion?</li> <li>b) La complexité du client et de son système de gestion?</li> <li>c) Le contexte technologique et réglementaire?</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>d) Toute externalisation de toutes les activités?</p> <p>e) Les résultats de toute vérifications antérieures?</p> <p>f) La taille et le nombre de sites et les considérations multi-sites?</p> <p>g) Les risques associés avec les produits, les processus ou les activités de l'organisation?</p> <p>h) Si les vérifications sont combinées, conjointes ou intégrées?</p> <p><b>Voir remarques 1,2</b></p>		
<p><b>9.1.4.3</b> Est-ce que l'OC consigne la durée de la vérification et sa justification?</p>		
<p><b>9.1.4.4</b> Est-ce que l'OC inclue le temps passé par tout membre de l'équipe qui n'est pas auditeur?</p>		
<p><b>9.1.5 Échantillonnage de sites multiples</b></p> <p>Où l'échantillonnage de sites multiples est utilisé, est-ce que l'OC a élaboré un programme d'échantillonnage adéquat pour assurer la vérification du système de gestion?</p> <p>La justification du plan d'échantillonnage est-elle documentée? (IAF guidance s'applique)</p>		
<p><b>9.1.6 Système de gestion de normes multiples</b></p> <p>Lorsque l'OC fournit une certification basée sur les normes de gestion multiples, est-ce que la planification de la vérification assure suffisamment d'audits sur place ?</p>		
<p><b>9.2 Planification des audits</b></p>		
<p><b>9.2.1 Établir les objectifs de la vérification, la Portée et les critères</b></p> <p><b>9.2.1.1</b> Est-ce que l'OC détermine les objectifs de la Vérification?</p> <p>Est-ce que l'étendue de la vérification et les critères comprend les changements établis par l'OC après des discussions avec le client?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.2.1.2</b> Est-ce que les objectifs de vérification décrivent ce qui est doit être réalisé par la vérification et comprennent les éléments suivants :</p> <p>a) Détermination de la conformité du système de gestion du client, ou une partie de celui-ci, avec les critères de vérification;</p> <p>b) Évaluation de la capacité du système de gestion pour assurer que l'organisation client répond aux exigences statutaires applicables, réglementaires et contractuelles;</p> <p><b>Voir remarque</b></p> <p>c) Évaluation de l'efficacité du système de gestion pour faire en sorte que le client rencontre continuellement ses objectifs spécifiques; et</p> <p>d) Le cas échéant, identification des domaines d'amélioration possible du système de gestion.</p>		
<p><b>9.2.1.3</b> Est-ce que la portée de la vérification décrit l'ampleur et les limites de la vérification?</p> <p>Lorsque le processus initial ou la re-certification consiste à plus d'un audit, le total des vérifications est-il consistant avec la portée de la certification?</p>		
<p><b>9.2.1.4</b> Est-ce que les critères de vérification sont utilisés comme référence avec lesquels la conformité est déterminée et comprennent-ils :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les exigences de définition d'un document normatif sur les systèmes de gestion.</li> <li>• Les processus définis et la documentation du système de gestion mis au point par le client.</li> </ul>		
<p><b>9.2.2 Sélection de l'équipe de vérification et attributions</b></p> <p><b>9.2.2.1.1</b> Le Processus est-il en place pour la sélection et la nomination de l'équipe de vérification en tenant compte de la compétence nécessaire pour atteindre les objectifs de la vérification?</p> <p>Là où il n'y a qu'un seul vérificateur, le vérificateur est-il compétent pour effectuer la vérification?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.2.2.1.2</b> Dans la détermination de la taille et de la composition de l'équipe de vérification, les points suivants ont-ils été été considérés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Objectifs de la vérification, portée, critères et temps estimé de l'audit;</li> <li>b) si l'audit est un audit combiné, intégré ou conjoint;</li> <li>c) Compétence globale de l'équipe de vérification nécessaires pour atteindre les objectifs de la vérification;</li> <li>d) Exigences de certification (y compris toutes exigences statutaires applicables, réglementaires ou contractuelles);</li> <li>e) Langue et culture.</li> </ul> <p><b>Voir remarque</b></p>		
<p><b>9.2.2.1.3</b> La où les connaissances et compétences nécessaires du chef de l'équipe de vérification et auditeurs ont été complétées par des experts techniques, des traducteurs et des interprètes, ont-ils été choisis de sorte qu'ils n'influencent pas indûment la vérification?</p> <p><b>Voir Remarque</b></p>		
<p><b>9.2.2.1.4</b> La où les auditeurs en cours de formation sont inclus en tant que participants dans l'équipe de vérification, est-ce qu'un évaluateur a été nommé?</p> <p>Est-ce que l'évaluateur compétent assume les fonctions et a la responsabilité finale pour les activités et les conclusions de l'auditeur en formation?</p>		
<p><b>9.2.2.1.5</b> Est-ce que chef de l'équipe de vérification, en consultation avec l'équipe de vérification a attribué à chaque membre de l'équipe la responsabilité de processus, fonctions, sites, domaines ou activités spécifiques et est-ce que ces attributions tiennent compte du besoin de compétence?</p> <p>Est-ce que des changements d'attributions ont été effectuées pour garantir la réalisation des objectifs de la vérification?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.2.2.2 Observateurs, experts techniques et guides</b></p> <p><b>9.2.2.2.1 Observateurs</b> Avant la tenue de la vérification est-ce que le client accepte la présence et la justification d'observateurs au cours d'une activité de vérification?</p> <p><i>Voir remarque</i></p>		
<p><b>9.2.2.2.2 Experts techniques</b> Avant la tenue de la vérification est-ce que le client accepte la présence et la justification des experts techniques au cours d'une activité de vérification?</p> <p><i>Voir remarque</i></p>		
<p><b>9.2.2.2.3 Guides</b> Est-ce que chaque vérificateur est accompagné d'un guide, sauf disposition contraire convenue par le chef de l'équipe de vérification et le client?</p> <p>Est-ce que l'équipe de vérification assure que les guides n'influencent pas ou n'interfèrent dans le processus de vérification ou à l'issue de la vérification?</p> <p><i>Voir remarques 1,2</i></p>		
<p><b>9.2.3 Plan de vérification</b></p> <p><b>9.2.3.1 Généralités</b> Est-ce qu'un plan de vérification est établi pour chaque vérification afin de fournir la base d'accord concernant la conduite de l'audit?</p> <p><i>Voir remarque</i></p>		
<p><b>9.2.3.2 Préparation du plan de vérification</b></p> <p>Est-ce que le plan de vérification est en adéquation avec les objectifs et la portée de la vérification et l'étendue de la vérification?</p> <p>Est-ce qu'il inclut au moins ou se réfère à ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Les objectifs de la vérification;</li> <li>b) Les critères de vérification;</li> <li>c) L'étendue de la vérification y compris l'identification de l'organisation et des unités fonctionnelles ou des processus pour être vérifiés;</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>d) Les dates et lieux où les activités de vérification sur place doivent être menées comprenant des visites de sites temporaires, le cas échéant;</p> <p>e) La durée prévue des activités de vérification sur site;</p> <p>f) Les rôles et responsabilités des membres de l'équipe de vérification et les personnes accompagnantes, tels que les observateurs et les interprètes.</p> <p><b>Voir remarque</b></p>		
<p><b>9.2.3.3 Communication des tâches de l'équipe de Vérification</b></p> <p>Les tâches confiées à l'équipe de vérification sont –elles définies et communiquées au client?</p> <p>Est-ce que l'équipe de vérification :</p> <p>a) Examine et vérifie la structure, les politiques, les processus, les procédures, les enregistrements et les documents connexes du client se rapportant au système de gestion?</p> <p>b) Détermine que ceux-ci satisfont à toutes les exigences pertinentes à la portée prévue de la certification?</p> <p>c) Détermine que les processus et les procédures sont établis, mis en oeuvre et entretenus de manière efficace, afin de fournir une base pour la confiance dans le système de gestion de la clientèle? et</p> <p>d) Communique au client pour son action, les éventuelles incohérences entre la politique du client, les objectifs et cibles?</p>		
<p><b>9.2.3.4 Communication concernant les membres de l'équipe de vérification</b></p> <p>Avant la tenue de la vérification est-ce que l'OC communique le plan de vérification et se met d'accord avec le client sur les dates de la vérification?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.2.3.5 Communication concernant les membres de l'équipe de vérification</b></p> <p>Est-ce que l'OC fournit le nom et, sur demande, met à disposition des informations concernant chaque membre de l'équipe de vérification et donne suffisamment de temps pour le client de s'opposer à la nomination d'un vérificateur ou un expert technique et pour l'OC de reconstituer l'équipe en réponse à toute objection valide?</p>		
<p><b>9.3 Certification initiale</b> <b>9.3.1 Vérification de certification initiale</b></p>		
<p><b>9.3.1.1 Généralités</b></p> <p>Est-ce que l'audit de certification initiale d'un système de gestion est mené en deux étapes: Etape 1 et Etape 2</p>		
<p><b>9.3.1.2 Etape 1 de la Vérification</b></p> <p><b>9.3.1.2.1</b> Est-ce que la planification assure que les objectifs de l'étape 1 peuvent-ils être atteints?</p> <p>Est-ce que le client est informé de toutes activités "sur site" lors de l'étape 1</p> <p><b>Remarque : l'étape 1 n'exige pas un plan de vérification formelle (voir 9.2.3)</b></p>		
<p><b>9.3.1.2.2</b> Est-ce que la première étape de l'audit est effectuée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pour l'audit de la documentation du système de gestion des clients?</li> <li>b) Evaluer les conditions spécifiques du site du client et entreprendre des discussions avec le personnel du client pour déterminer l'état de préparation de l'étape 2 de la vérification?</li> <li>c) Examiner le statut du client et de compréhension en ce qui concerne les exigences de la norme, en particulier ce qui a trait à l'identification des indicateurs de rendement clés ou des aspects importants, aux processus, aux objectifs et au fonctionnement du système de gestion?</li> <li>d) Recueillir les informations nécessaires au sujet de la portée de la gestion, y compris le</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>e) site du/des client(s), les procédés et équipements utilisés, Les niveaux de contrôle établis, les exigences statutaires et réglementaires applicables?</p> <p>f) Revoir l'allocation des ressources pour l'étape 2 de la vérification et de convenir avec le client sur les détails de l'étape 2 de la vérification?</p> <p>g) Fournir une orientation pour la planification de l'étape 2 de la vérification en acquérant une compréhension suffisante du système de gestion du client et de l'emplacement des opérations dans le contexte des aspects significatifs possibles?</p> <p>h) Evaluer si les vérifications initiales et la revue de la direction sont planifiées et exécutées et que le niveau de mise en oeuvre du système de gestion confirme que le client est prêt pour l'étape 2 de la vérification?</p> <p>Pour la plupart des systèmes de gestion Il est recommandé qu'au moins une partie de l'étape 1 de la vérification soit réalisée dans les locaux du client afin d'atteindre les objectifs énoncés ci-dessus.</p>		
<p><b>9.3.1.2.3</b> Est-ce que les constatations de l'étape 1 de la vérification sont documentées et communiquées à l'organisation cliente y compris l'identification des domaines de préoccupation qui pourraient être classés comme non-conformité lors de l'étape 2 de la vérification?</p>		
<p><b>9.3.1.2.4</b> Lors de la détermination de l'intervalle entre les étapes 1 et 2, est-ce qu'une considération a été accordée aux besoins du client afin de résoudre les sujets de préoccupation identifiés au cours de la phase 1 de la vérification ?</p> <p>L'OC peut aussi avoir besoin de réviser son arrangement pour l'étape 2.</p>		
<p><b>9.3.1.3 Étape 2 de la vérification</b></p> <p>Le but de l'étape 2 de la vérification est d'évaluer la mise en oeuvre y compris l'efficacité du système de gestion du client. Est-ce que l'étape 2 de la vérification se déroulent sur le site(s) du client?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>Est-ce qu'il inclut au moins les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Renseignements et éléments de preuve au sujet de la conformité à toutes les exigences de la norme du système de gestion applicable ou autre document normatif?</li> <li>b) Réalisation du suivi-évaluation, de mesures, de rapports et de la revue par rapport aux objectifs et des cibles de rendement clés?</li> <li>c) Système de gestion du client et le rendement en ce qui concerne la conformité légale?</li> <li>d) Contrôle opérationnel du processus du client?</li> <li>e) Audit interne et revue de la direction?</li> <li>f) Responsabilité de la direction pour les politiques de l'organisation client?</li> </ul>		
<p><b>9.3.1.4 Conclusions de la vérification de La certification initiale</b></p> <p>Est-ce que l'équipe de vérification analyse toutes les informations et preuves recueillies au cours des étapes 1 et 2 de vérifications, examine les résultats de la vérification et s'entend sur les conclusions de la vérification?</p>		
<p><b>9.4 Mener des vérifications</b></p> <p><b>9.4.1 Généralités</b></p> <p>Les vérifications sont-elles sur place? Est-ce que le processus inclue l'ouverture de la réunion au début de l'audit et une séance de clôture à la fin de la vérification?</p> <p>Lorsqu'une partie de la vérification est faite par des moyens électroniques ou lorsque le site à auditer est virtuel, est-ce que l'OC s'assure que ces activités sont menées par du personnel possédant les compétences appropriées.</p> <p><i>Voir remarque</i></p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.4.2 Mener la séance d'ouverture</b></p> <p>Est-ce que l'équipe de vérification tient une ouverture officielle de réunion avec la gestion du client et avec ceux qui sont responsables de fonctions ou processus à vérifier?</p> <p>La séance d'ouverture est-elle menée par l'auditeur en chef?</p> <p>Est-ce que les activités de vérification expliquées comprennent les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Introduction des participants, y compris un aperçu de leurs rôles;</li> <li>b) Confirmation de la portée de la certification;</li> <li>c) Confirmation du plan de vérification (y compris le type et la portée de l'audit, les objectifs et critères), toutes les modifications et autres arrangements pertinents avec le client telles que la date et l'heure de la séance de clôture, réunions intérimaires entre l'équipe de vérification et la gestion du client;</li> <li>d) Confirmation des canaux de communication formelle entre l'équipe de vérification et le client;</li> <li>e) Confirmation que les ressources et les installations nécessaires à l'équipe de vérification sont disponibles;</li> <li>f) Confirmation des questions relatives à la confidentialité;</li> <li>g) Confirmation des travaux pertinents de la sécurité des procédures d'urgence et de sécurité, pour l'équipe de vérification;</li> <li>h) Confirmation de la disponibilité, des rôles et identités de tous les guides et observateurs;</li> <li>i) La méthode d'établissement de rapports incluant la classification des constatations de la vérification;</li> <li>j) Informations sur les conditions dans lesquelles l'audit peut être prématurément interrompu;</li> <li>k) Confirmation que le chef de l'équipe de vérification et l'équipe d'audit représentant</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>l) L'OC est responsable de la vérification et doit être responsable du contrôle de l'exécution du plan de vérification, y compris les activités d'audit et les pistes de vérification;</p> <p>m) Confirmation de l'état des constatations de la revue ou l'audit précédent, le cas échéant;</p> <p>n) Méthodes et procédures à utiliser pour effectuer la vérification fondée sur l'échantillonnage;</p> <p>o) Confirmation de la langue utilisée au cours de la vérification;</p> <p>p) Confirmation que pendant la vérification le client sera informé des progrès de la vérification et des inquiétudes; et</p> <p>q) Possibilité pour le client de poser des questions.</p>		
<p><b>9.4.3 Communication au cours de la vérification</b></p>		
<p><b>9.4.3.1</b> Lors de la vérification est-ce que l'équipe de vérification évalue périodiquement les progrès réalisés et échange des informations d'audit?</p> <p>Est-ce que le chef d'équipe ré-attribue le travail si nécessaire entre les membres de l'équipe de vérification et communique périodiquement l'état d'avancement de l'audit et de toute préoccupation au client?</p>		
<p><b>9.4.3.2</b> Est-ce que le chef de l'équipe de vérification rapporte au Client et si possible à l'OC la présence d'un risque immédiat important (par ex., la sécurité)?</p> <p>Est-ce que le résultat des mesures prises est signalé à l'OC?</p>		
<p><b>9.4.3.3</b> Est-ce que le chef d'équipe examine avec le client tout besoin de changement de la portée de la vérification qui devient apparent durant les progrès des activités de vérification sur place et fait rapport sur ceci à l'OC?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.4.4 Obtention et vérification des informations</b></p> <p><b>9.4.4.1</b> Est-ce que les informations pertinentes à l'objectif de la vérification, la portée et les critères sont obtenues par un échantillonnage approprié et vérifiées pour devenir des preuves de vérification?</p>		
<p><b>9.4.4.2</b> Les méthodes pour obtenir de l'information Incluent-elles?</p> <p>a) des entretiens; b) l'observation des processus et des activités; c) la revue de la documentation et des enregistrements</p>		
<p><b>9.4.5 Identification et enregistrement de constatations de vérification</b></p> <p><b>9.4.5.1</b> Est-ce que les constatations de vérification résumement - elles la conformité et détaillent les non-conformités lors de la vérification et ses pièces justificatives enregistrées et signalées?</p>		
<p><b>9.4.5.2</b> La où les possibilités d'amélioration ne sont pas interdites par les exigences d'un système de gestion de procédés, sont-elles identifiées et enregistrées?</p>		
<p><b>9.4.5.3</b> Est-ce qu'une conclusion de non-conformité est constatée par rapport à une exigence spécifique des critères de vérification et contient-elle un énoncé clair de la non-conformité et le détail de la preuve objective sur laquelle la non-conformité est fondée?</p> <p>Les non-conformités sont-elles discutées avec le client pour s'assurer que les éléments de preuve sont exacts et que les non-conformités sont comprises?</p>		
<p><b>9.4.5.4</b> Est-ce que le chef de l'équipe de vérification tente de résoudre toute divergence d'opinions entre l'équipe de vérification et le client en ce qui concerne les preuves sur les conclusions d'audit et les points non résolus sont-ils enregistrés ?</p>		
<p><b>9.4.6 Préparation des conclusions de la Vérification</b></p> <p>Avant la réunion de clôture est –ce que l'équipe de vérification :</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Examine les constatations de la vérification et toute autre information pertinente recueillie lors de la vérification par rapport aux objectifs de la vérification;</li> <li>b) S'entend sur les conclusions de la vérification en tenant compte de l'incertitude inhérente au processus de vérification;</li> <li>c) Identifie toutes mesures de suivi nécessaires;</li> <li>d) Confirme la pertinence du programme de vérification ou identifie toute modification requise (par ex., portée, temps de vérification ou des dates, fréquence de surveillance, compétence).</li> </ul>		
<p><b>9.4.7 Déroulement de la séance de clôture</b></p> <p><b>9.4.7.1</b> Est-ce que l'équipe tient une réunion officielle de clôture avec la direction et les non-conformités sont-elles présentées de telle manière qu'elles sont bien comprises et le délai de réponse convenu?</p> <p>Est-ce que la participation à la réunion est enregistrée?</p>		
<p><b>9.4.7.2</b> est-ce que la réunion de clôture inclue les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) aviser le client que les éléments probants obtenus étaient fondés sur l'échantillon de l'information, et de ce fait introduisant un élément d'incertitude;</li> <li>b) la méthode et le calendrier de production des rapports incluant la classification des constatations de la vérification;</li> <li>c) Le processus de traitement des non-conformités de l'organisme de certification, y compris toutes les conséquences relatives à l'état de la certification du client;</li> <li>d) L'échéancier pour le client de présenter un plan de correction et les actions correctives entreprises pour toutes non-conformités relevées au cours de la vérification;</li> <li>e) les activités de vérification postérieure de l'OC; et</li> <li>f) Informations sur le traitement des plaintes et le processus d'appel.</li> </ul>		
<p><b>9.4.7.3</b> Est-ce que le client a eu l'occasion de poser des questions?</p> <p>Est-ce que les opinions divergentes au sujet des résultats de la vérification ou de</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>conclusions examinées sont résolues lorsque c'est possible?</p> <p>Les opinions divergentes non résolues sont-elles enregistrées et référées à l'OC?</p>		
<p><b>9.4.8 Rapport de vérification</b></p> <p><b>9.4.8.1</b> Est-ce que l'OC fournit un rapport écrit pour chaque vérification et la propriété de rapport est-elle maintenue par l'OC?</p> <p>Si l'équipe de vérification identifie les opportunités d'amélioration, recommandent-ils des solutions spécifiques?</p>		
<p><b>9.4.8.2</b> Est-ce que le chef de l'équipe assure que le rapport est préparé et assume la responsabilité du contenu du rapport?</p> <p>Le rapport fournit-il une information précise, claire et concise de l'audit et comprend-il les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identification de l'organisme de certification;</li> <li>b) Nom et adresse du représentant de la gestion du client;</li> <li>c) Type de vérification (par ex., initiale, surveillance ou recertification ou audits spéciaux);</li> <li>d) Critères de vérification;</li> <li>e) Objectifs de la vérification;</li> <li>f) Portée de la vérification, notamment l'identification de l'organisation des unités fonctionnelles ou des processus vérifiés et le moment de la vérification;</li> <li>g) Toutes déviations du plan de vérification et leurs motifs;</li> <li>h) Toutes questions importantes ayant une incidence sur le programme de vérification;</li> <li>i) Identification du chef de l'équipe de vérification, des membres de l'équipe de vérification et des personnes qui les accompagnent;</li> <li>j) Dates et lieux où les activités de vérification (sur le site ou à l'extérieur) ont été menées;</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<ul style="list-style-type: none"> <li>k) Constatations de la vérification, preuves et conclusions compatibles avec les exigences du type de vérification;</li> <li>l) Changements importants touchant le système de gestion du client depuis la dernière vérification a eu lieu;</li> <li>m) Tout problème non résolu, si identifiés;</li> <li>n) Le cas échéant, si la vérification est combinée, conjointe ou intégrée;</li> <li>o) Déclaration indiquant que la vérification est fondée sur un processus d'échantillonnage de l'information disponible;</li> <li>p) Recommandation de l'équipe de vérification;</li> <li>q) Clients vérifiés contrôlant efficacement l'utilisation de documents de certification et marques, le cas échéant; et</li> <li>r) La vérification de l'efficacité des mesures correctives prises au sujet de non-conformités identifiées précédemment, si applicable.</li> </ul>		
<p><b>9.4.8.3</b> Est-ce que le rapport de vérification contient les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Déclaration sur la conformité et l'efficacité du système de gestion accompagnée d'un résumé de la preuve relative à la capacité du système de gestion à satisfaire aux exigences et les résultats attendus, le processus d'audit interne et de revue de la direction;</li> <li>b) Conclusion sur la pertinence de la portée de certification ; et</li> <li>c) Confirmation que les objectifs de la vérification ont été remplis.</li> </ul>		
<p><b>9.4.9 Analyses de la cause de non-conformités</b></p> <p>Est-ce que l'OC exige le client à analyser la cause et décrire la correction spécifique et les mesures correctives prises ou prévues pour éliminer les non-conformités détectées dans un délai défini?</p>		
<p><b>9.4.10 Efficacité des corrections et actions Correctives</b></p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>Est-ce que l'OC examine les corrections, identifie les causes et les actions correctives présentées par le client pour déterminer si elles sont acceptables?</p> <p>Est-ce que l'OC vérifie l'efficacité de toute correction et mesures correctives prises?</p> <p>Est-ce que les preuves obtenues pour soutenir la résolution des non-conformités sont enregistrées?</p> <p>Le client est-il informé du résultat de l'examen et de la vérification?</p> <p><b>Voir remarque</b></p>		
<p><b>9.5 Décision de certification</b></p>		
<p><b>9.5.1 .1</b> Est-ce que l'OC assure que les personnes ou comités qui prennent les décisions de certification ou de recertification sont différents de ceux qui ont effectué les vérifications?</p>		
<p><b>9.5.1 .2</b> Est-ce que les personnes nommées par l'OC à prendre une décision de certification sont employées ou sous un accord juridiquement exécutoire soit avec l'OC ou une entité sous le contrôle organisationnel de l'OC?</p> <p>Voir type de contrôle organisationnel défini à partir de a) à c)</p>		
<p><b>9.5.1.3</b> Est-ce que les personnes employées par ou en vertu de contrat avec les entités sous contrôle organisationnel répondent aux mêmes exigences de cette norme que les personnes employées par ou en vertu d'un contrat avec l'OC?</p>		
<p><b>9.5.1.4</b> Est-ce que l'OC enregistre chaque décision y compris tout renseignement supplémentaire ou éclaircissement demandé à partir de l'équipe de vérification ou d'autres sources ?</p>		
<p><b>9.5.2 Actions avant de prendre une décision</b></p> <p>Est-ce que l'OC confirme avant de rendre une décision ce qui suit:</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>a) Les renseignements fournis par l'équipe de vérification sont suffisants en ce qui concerne les exigences en matière de certification et le champ d'application de la certification?</p> <p>b) L'information a été examinée, acceptée et l'efficacité des corrections et les mesures correctives prises pour toutes les non-conformités majeures a été vérifiée?</p> <p>c) L'information a été examinée, le plan du client pour les corrections et les mesures correctives prises pour toutes les non-conformités mineures a été accepté?</p>		
<p><b>9.5.3 Informations pour l'obtention de la certification initiale</b></p> <p><b>9.5.3.1</b> Les renseignements fournis par l'équipe de vérification à l'OC pour prendre la décision de certification comprennent-ils au minimum:</p> <p>a) Les rapports d'audit?</p> <p>b) Les commentaires sur les non-conformités et, le cas échéant, les corrections et mesures correctives prises par le client?</p> <p>c) La confirmation de l'information fournie à l'organisme de certification utilisée lors de la revue de la demande? (voir 9.1.2)</p> <p>d) La confirmation que les objectifs de la vérification ont été atteints?</p> <p>e) Une recommandation d'accorder ou non la certification, accompagnée de toutes les conditions ou observations?</p>		
<p><b>9.5.3.2</b> Si l'OC n'est pas en mesure de vérifier la mise en oeuvre de corrections et les actions correctives de toute non-conformité majeure dans les 6 mois après le dernier jour de l'étape 2, est-ce que l'OC va mener une autre étape 2 avant de recommander la certification ?</p>		
<p><b>9.5.3.3</b> Lorsqu' un transfert de la certification est envisagé à partir d'un OC à l'autre, est-ce que l'OC qui accepte a un procédé permettant d'obtenir des informations suffisantes pour prendre la décision sur la certification ?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.5.4 Informations pour l'obtention de la recertification</b></p> <p>Est-ce que l'OC prend des décisions sur le renouvellement de la certification basée sur les résultats de la vérification lors de la recertification, ainsi que les résultats du système au cours de la période de certification et des plaintes reçues des utilisateurs de certification.</p>		
<p><b>9.6 Maintien de la certification</b></p> <p><b>9.6.1 Généralités</b></p> <p>Est-ce que l'OC maintient une certification basée sur la démonstration que le client continue à satisfaire aux exigences de la norme du système de gestion?</p> <p>Est-ce que l'OC maintient une certification d'une organisation basée sur une recommandation favorable faite par le chef de l'équipe de vérification sans autre examen indépendant à condition que :</p> <p>a) Pour toute non-conformité ou d'autres situations qui peuvent entraîner la suspension ou le retrait de la certification, l'OC a besoin d'initier une revue par le personnel compétent de manière appropriée, différent de ceux qui ont effectué la vérification afin de déterminer si la certification peut être maintenue? (voir 7.2.8); et</p> <p>b) Le personnel compétent de l'OC surveille ses activités de surveillance, notamment la surveillance de l'établissement de rapports par ses vérificateurs, pour confirmer que l'activité de certification fonctionne efficacement?</p>		
<p><b>9.6.2 Activités de surveillance</b></p> <p><b>9.6.2.1 Généralités</b></p> <p><b>9.6.2.1.1</b> Est-ce que l'OC a développé ses activités de surveillance de sorte que les régions représentatives et fonctions couvertes par le champ d'application du système de gestion sont surveillées sur une base régulière et afin de tenir compte des changements apportés à ses clients certifiés et son système de gestion?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.6.2.1.2</b> Les activités de surveillance comprennent-elles des vérifications sur le site déterminant la satisfaction du système de gestion du client certifié aux exigences précisées à l'égard de la norme à laquelle la certification est accordée?</p> <p>D'autres activités de surveillance peuvent inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Demandes de renseignements de l'OC pour la client certifié sur les aspects de la certification;</li> <li>b) Examiner toutes les déclarations du client à l'égard de ses opérations (par ex., matériel promotionnel, site Web);</li> <li>c) Demande au client de fournir des documents et des dossiers (sur papier ou support électronique); et</li> <li>d) Autres moyens de contrôler la performance du client certifié.</li> </ul>		
<p><b>9.6.2.2 Vérification de surveillance</b></p> <p>Les audits sur site sont-ils planifiés avec d'autres activités de surveillance, de sorte que l'OC peut maintenir la confiance que la gestion certifiée continue de satisfaire aux exigences des vérifications entre les re-certifications?</p> <p>Est-ce que le programme d'audit de surveillance comprend au moins:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Audits internes et revue de direction?</li> <li>b) Examen des mesures prises sur les non-conformités identifiées durant les vérifications précédentes?</li> <li>c) Traitement des plaintes?</li> <li>d) Efficacité du système de gestion en ce qui concerne la réalisation des objectifs du client certifié? Et les résultats escomptés du système de gestion respectifs?</li> <li>e) Progrès des activités prévues visant à l'amélioration continue?</li> <li>f) Coût d'exploitation continue?</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>g) Examen de tout changement? et</p> <p>h) Utiliser des marques et/ou toute autre référence à la certification?</p>		
<p><b>9.6.3 Renouvellement de la certification</b></p> <p><b>9.6.3.1 Planification de la vérification de recertification</b></p> <p><b>9.6.3.1.1</b> Est-ce que l'audit de recertification prévu est réalisé pour évaluer la continuité du respect de toutes les exigences de la norme du système de gestion pertinentes ou autre document normatif?</p>		
<p><b>9.6.3.1.2</b> Est-ce que l'audit de recertification considère les performances du système de gestion au cours de la période de certification et comprend l'examen des rapports de vérification de la surveillance précédente?</p>		
<p><b>9.6.3.1.3</b> Dans des situations où il y a d'importantes modifications (par ex., les changements à la législation, la gestion, aux processus, etc.) est-ce que les activités de vérification de recertification incluent une étape 1 de vérification?</p> <p><i>Voir Remarque</i></p>		
<p><b>9.6.3.2 Vérification de recertification</b></p> <p><b>9.6.3.2.1</b> Est-ce que la vérification de recertification comprend un audit sur site qui aborde les sujets suivants :</p> <p>a) L'efficacité du système de gestion?</p> <p>b) A démontré leur engagement à maintenir l'efficacité et l'amélioration?</p> <p>c) Si l'opération du système de gestion certifié contribue à la réalisation de la politique de l'organisation et ses objectifs?</p>		
<p><b>9.6.3.2.2</b> Si lors de la vérification de la re-certification des cas de non-conformités ou de manque de preuve de conformité sont identifiés, est-ce que l'OC définit des délais pour la correction et prendre les mesures correctives susceptibles d'être mises en oeuvre avant l'expiration de la certification?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.6.3.2.3</b> Lorsque les activités de recertification sont terminées avec succès avant la date d'expiration de la certification existante, est-ce que la date d'expiration de la nouvelle certification est basée sur la date d'expiration de la certification existante?</p> <p>La date d'émission sur le nouveau certificat doit être sur ou après la décision de recertification.</p>		
<p><b>9.6.3.2.4</b> Est-ce que l'OC fait une recommandation et prolonge la durée de validité de la certification si l'OC n'a pas terminé la vérification de recertification ou est incapable de vérifier la mise en oeuvre de corrections et les mesures correctives pour tous les cas de non-conformités majeures?</p> <p>Est-ce que l'OC informe le client sur les conséquences?</p>		
<p><b>9.6.3.2.5</b> Après expiration de la certification, est-ce que l'OC restaure la certification au sein de 6 mois à condition que les activités de recertification en suspens sont terminées ou au moins mener une Étape 2 de vérification?</p> <p>La date d'entrée en vigueur sur le certificat doit être sur ou après la décision de recertification et la date d'expiration doit être fondée sur le cycle de certification préalable.</p>		
<p><b>9.6.4 Vérifications spéciales</b></p> <p><b>9.6.4.1 Etendue de la portée</b></p> <p>Est-ce que l'OC en réponse à une demande d'étendre la portée d'une certification déjà accordée, entreprend une revue de la demande et détermine toute vérification des activités nécessaires pour décider si oui ou non la prorogation peut être accordée? (Ceci peut être mené en conjonction avec une vérification de surveillance).</p>		
<p><b>9.6.4.2 Vérifications à bref préavis</b></p> <p>S'il est nécessaire pour l'OC de mener des vérifications de clients certifiés à bref délai de préavis ou à l'improviste afin d'enquêter sur des plaintes ou en réponse à des changements ou à titre de suivi sur la suspension de clients :</p> <p>a) Est-ce que l'OC décrit et fait connaître à l'avance aux clients certifiés (par exemple</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>dans des documents comme décrit en 8.5.1) les conditions dans lesquelles les visites dans les brefs délais doivent être menées? et</p> <p>b) Est-ce que l'OC nomme attentivement l'équipe de vérification en raison de l'absence de possibilité pour le client d'évaluer les membres de l'équipe de vérification?</p>		
<p><b>9.6.5 Suspendre, retirer ou réduire le champ d'application de la certification</b></p>		
<p><b>9.6.5.1</b> Est-ce que l'OC a une politique et des procédure(s) documentées pour la suspension, le retrait ou la réduction de la portée de la certification et précisent-elles les mesures subséquentes prises par l'OC?</p>		
<p><b>9.6.5.2</b> Est-ce que l'OC suspend des cas de certification lorsque par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système de gestion certifié du client a constamment ou a failli sérieusement à répondre aux exigences en matière de certification, y compris les exigences pour l'efficacité du système de gestion?</li> <li>• Le client certifié n'autorise pas les audits de surveillance ou de recertification à être menés aux fréquences requises? Ou</li> <li>• Le client certifié a volontairement demandé une suspension?</li> </ul>		
<p><b>9.6.5.3</b> Pendant la période de suspension le système de gestion du client certifié est-il temporairement invalide?</p>		
<p><b>9.6.5.4</b> L'échec à résoudre les questions qui n'ont abouti à la suspension dans un délai établi par L'OC entraîne-t-il le retrait ou la réduction de la portée de la certification ?</p> <p><b>Voir remarque</b></p>		
<p><b>9.6.5.5</b> Est-ce que l'OC réduit la portée de la certification du client pour exclure les pièces ne répondant pas aux exigences lorsque le client a constamment ou gravement manqué à répondre aux exigences de certification pour les parties du champ d'application de la certification ?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<b>9.7 Appels</b>		
<b>9.7.1</b> Est-ce que l'OC a un processus documenté pour recevoir, évaluer et prendre des décisions sur les appels?		
<b>9.7.2</b> Est-ce que l'OC est responsable de toutes les décisions à tous les niveaux de processus de traitement des appels ?  Est-ce que l'OC assure que les personnes engagées dans le processus de traitement des appels sont différents de ceux qui ont effectué les vérifications et décisions de certification?		
<b>9.7.3</b> Est-ce qu'une soumission, une enquête et une décision sur les Appels peuvent aboutir à toutes actions discriminatoires à l'encontre de l'appelant?		
<b>9.7.4</b> Est-ce que le processus de traitement de l'appel inclut au-moins les éléments suivants et méthodes :  a) Un aperçu du processus de réception, de validation, d'enquête sur l'appel et pour décider quelles mesures doivent être prises pour y répondre, en tenant compte des résultats des appels antérieurs semblables;  b) Le suivi et l'enregistrement des appels y compris les mesures prises pour les résoudre;  c) Veiller à ce que toute correction est appropriée et des mesures correctives sont prises.		
<b>9.7.5</b> Est-ce que l'OC qui reçoit l'appel est chargé de la collecte et de la vérification de tous les renseignements nécessaires pour valider l'appel?		
<b>9.7.6</b> Est-ce que l'OC accuse réception de l'appel et fournit à l'appelant les rapports d'avancement et les résultats?		
<b>9.7.7</b> Est-ce que la décision à communiquer à l'appelant est faite par, ou examinée et approuvée par une ou des personne(s) qui n'ont pas participé auparavant à l'objet de l'appel?		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.7.8</b> Est-ce que l'OC donne un avis formel de la fin du processus de traitement de l'appel à l'appelant?</p>		
<p><b>9.8 Plaintes</b></p>		
<p><b>9.8.1</b> Est-ce que l'OC est responsable de toutes les décisions à tous les niveaux de processus de traitement des plaintes?</p>		
<p><b>9.8.2</b> Est-ce que le processus suivi pour la soumission, l'enquête et la décision sur les plaintes n'aboutit pas à des actions discriminatoires à l'encontre du plaignant?</p>		
<p><b>9.8.3</b> Dès réception d'une plainte, est-ce que l'OC confirme si la plainte concerne les activités de certification qui est responsable et, dans l'affirmative, la traite?</p> <p>Si la plainte se rapporte à un client certifié, est-ce l'examen de la plainte considère l'efficacité du système de gestion certifié?</p>		
<p><b>9.8.4</b> Est – ce qu'une plainte au sujet d'un client certifié est aussi référée au client certifié en question au moment approprié?</p>		
<p><b>9.8.5</b> Est-ce que l'OC a un processus documenté pour recevoir, évaluer et prendre des décisions sur les plaintes?</p> <p>Cette procédure est-elle soumise à des exigences de confidentialité en ce qui a trait au plaignant et à l'objet de la plainte?</p>		
<p><b>9.8.6</b> Est-ce que le processus de traitement des plaintes comprend au moins les éléments suivants et méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) un aperçu du processus de réception, de validation, d'enquête sur la plainte et pour décider quelles mesures doivent être prises pour y répondre?</li> <li>b) le suivi et l'enregistrement des plaintes indiquant notamment les mesures prises pour les résoudre ?</li> <li>c) s'assurer que la correction est appropriée et des mesures correctives sont prises?</li> </ul> <p><b>Voir remarque</b></p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>9.8.7</b> Est-ce que l'OC qui reçoit la plainte est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires pour valider la plainte?</p>		
<p><b>9.8.8</b> Chaque fois que possible est-ce que l'OC accuse réception de la plainte et donne au plaignant les rapports d'avancement et les résultats?</p>		
<p><b>9.8.9</b> Est-ce que la décision à communiquer au plaignant est faite par, ou revue et approuvée par une ou des personne(s) qui n'ont pas participé auparavant à l'objet de la plainte?</p>		
<p><b>9.8.10</b> Chaque fois que cela est possible, est-ce que l'OC donne officiellement un avis de la fin de la procédure de traitement des plaintes au plaignant?</p>		
<p><b>9.8.11</b> Est-ce que l'OC détermine ensemble avec le Client et le plaignant si et, le cas échéant, dans quelle mesure l'objet de la plainte et sa résolution doit être rendu public?</p>		
<p><b>9.9 Les dossiers des clients</b></p>		
<p><b>9.9.1</b> Est-ce que l'OC maintient les dossiers sur la vérification et d'autres activités de certification pour tous les clients, y compris toutes les organisations qui ont présenté des demandes et tous les organismes dont les comptes sont vérifiés, certifiés ou avec certification retirée?</p>		
<p><b>9.9.2</b> Est-ce les enregistrements sur les clients certifiés comprennent les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Information sur la demande et rapports de vérification initiale, surveillance et re-certification?</li> <li>b) Accord de certification?</li> <li>c) Justification de la méthodologie utilisée pour l'échantillonnage? <b>Voir Remarque</b></li> <li>d) Justification de la détermination du temps du vérificateur? (voir 9.1.4)</li> <li>e) Vérification de la correction et des mesures correctives?</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>f) Dossiers sur les plaintes et appels et toute correction et mesures correctives prises ultérieures?</p> <p>g) Délibérations du comité et des décisions, le cas échéant?</p> <p>h) Documentation de la décision de certification?</p> <p>i) Documents de certification dont le champ d'application de la certification à l'égard de produit, processus ou services comme applicable?</p> <p>j) Enregistrements connexes nécessaires pour établir la crédibilité de la certification comme preuve de la compétence du vérificateur et expert technique?</p> <p>k) Programmes de vérification</p>		
<p><b>9.9.3</b> Est-ce que l'OC conserve les dossiers sur les candidats et les clients sécurisés pour s'assurer que l'information est gardée confidentielle?</p> <p>Est-ce que les enregistrements sont transportés, transmis ou transférés d'une façon qui garantit que la confidentialité est maintenue?</p>		
<p><b>9.9.4</b> Est-ce que l'OC a une politique documentée et procédures documentées sur la conservation des enregistrements?</p> <p>Les enregistrements sont conservés pendant la durée du cycle en cours plus un (1) cycle de certification complet?</p> <p><b>Voir Remarque</b></p>		
<p><b>10 Exigences du système de gestion des OCs</b></p> <p><b>10.1 Options</b></p> <p>En plus de satisfaire aux exigences des articles 5 à 9, est-ce que l'OC met en oeuvre un système de gestion conforme à l'une ou l'autre ci-après :</p> <p>a) Exigences en matière de système de gestion en général (voir 10.2)? ou</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>b) Système de gestion des exigences conformément à la norme ISO 9001 (voir 10.3)?</p>		
<p><b>10.2 Option A : Exigences du Système de Gestion</b></p> <p><b>10.2.1 Généralités</b></p> <p>Est-ce que l'OC établit, documente, met en oeuvre et maintient un système de gestion capable de soutenir et de démontrer l'atteinte systématique des exigences de la norme?</p> <p>Est-ce que la direction supérieure de l'OC établit et documente les politiques et les objectifs de ses activités?</p> <p>Est-ce que la direction supérieure de l'OC fournit la preuve de son engagement au développement et à la mise en oeuvre du système de gestion conformément aux exigences de la norme?</p> <p>Est-ce que la direction supérieure de l'OC assure que les politiques sont comprises, appliquées et maintenues à tous les niveaux de l'organisation de l'OC?</p> <p>Est-ce que la direction supérieure de l'OC assigne la responsabilité et l'autorité pour :</p> <p>a) S'assurer que les processus et procédures nécessaires pour le système de gestion soient établis, mis en oeuvre et maintenus?</p> <p>b) Rapporter à la direction supérieure de l'OC le rendement du système de gestion et tout besoin d'amélioration?</p>		
<p><b>10.2.2 Manuel du système de gestion</b></p> <p>Est-ce que toutes les exigences applicables de la norme sont traitées dans un manuel ou dans des documents connexes et accessibles à tout le personnel pertinent?</p>		
<p><b>10.2.3 Contrôle de documents</b></p> <p>Est-ce que l'OC a établi des procédures pour contrôler les documents (internes et externes) qui ont trait à l'accomplissement de cette norme internationale?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>Est-ce que la procédure définit les contrôles nécessaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Approuver des documents d'adéquation avant de délivrer?</li> <li>b) Examiner et mettre à jour au besoin et approuver des documents?</li> <li>c) Veiller à ce que les modifications et le statut de révision actuel de documents sont identifiés?</li> <li>d) Veiller à ce que les versions pertinentes des documents applicables sont disponibles aux points d'utilisation?</li> <li>e) Veiller à ce que les documents demeurent lisibles et facilement identifiables?</li> <li>f) S'assurer que les documents d'origine externe sont identifiés et leur distribution contrôlée? et</li> <li>g) Empêcher l'utilisation involontaire de documents obsolètes et appliquer leur identification convenable si elles sont conservées pour n'importe quel but?</li> </ul> <p><b>Voir Remarque</b></p>		
<p><b>10.2.4 Maîtrise des enregistrements</b></p> <p>Est-ce que l'OC a établi des procédures pour définir les contrôles nécessaires à l'identification, l'entreposage, la protection, l'extraction, la durée de conservation et de disposition de ses dossiers liés à l'accomplissement de cette norme internationale?</p> <p>Est-ce que l'OC a établi des procédures pour conserver tous les dossiers pour une période compatible avec ses obligations contractuelles et juridiques?</p> <p>Est-ce que l'accès à ces enregistrements est compatible avec les ententes de confidentialité?</p> <p><b>Voir remarque</b></p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>10.2.5 Revue de direction</b></p> <p><b>10.2.5.1 Généralités</b></p> <p>Est-ce que la direction supérieure de l'OC a établi des procédures d'examen de son système de gestion à intervalles réguliers pour assurer la stabilité, la pertinence et l'efficacité y compris l'énoncé des politiques et objectifs liés à l'accomplissement de cette norme internationale?</p> <p>Est-ce que les revues de direction sont effectuées au moins une fois par an?</p>		
<p><b>10.2.5.2 Données d'entrées de la Revue</b></p> <p>Est-ce que les données d'entrée de la revue de direction comprennent l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Les résultats des vérifications internes et externes?</li> <li>b) La rétroaction de clients et de parties intéressées concernant la réalisation de cette norme internationale?</li> <li>c) La garantie de l'impartialité?</li> <li>d) L'état des mesures correctives?</li> <li>e) L'état des actions pour adresser les risques?</li> <li>f) Les mesures de suivi des revues de direction précédentes?</li> <li>g) Le respect des objectifs?</li> <li>h) Les modifications susceptibles d'affecter la gestion? et</li> <li>i) Les appels et les plaintes?</li> </ul>		
<p><b>10.2.5.3 Données de sortie de la Revue</b></p> <p>Est-ce que les données de sortie de la revue de direction comprennent, notamment des décisions et actions liées à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) L'amélioration de l'efficacité du système de gestion et ses processus?</li> <li>b) L'amélioration de la certification des services liés à la réalisation de cette norme internationale?</li> </ul>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>c) Les ressources nécessaires? et</p> <p>d) Les révisions de la politique de l'organisation et objectifs?</p>		
<p><b>10.2.6 Vérifications internes</b></p> <p><b>10.2.6.1</b> Est-ce que l'OC a établi des procédures pour les vérifications internes afin de s'assurer qu'il remplit les exigences de la présente norme internationale et que le système de gestion est effectivement mis en oeuvre et maintenu?</p> <p><i>Voir remarque</i></p>		
<p><b>10.2.6.2</b> Est-ce qu'un programme de verification est prévu en tenant compte de l'importance des processus et des secteurs à vérifier ainsi que les résultats des audits précédents?</p>		
<p><b>10.2.6.3</b> Est-ce que les vérifications internes sont effectuées au moins une fois tous les 12 mois?</p>		
<p><b>10.2.6.4</b> Est-ce que l'OC assure que :</p> <p>a) Des vérifications internes sont effectuées par du personnel qualifié compétent en certification, à l'audit et par rapport aux exigences de la présente norme internationale?</p> <p>b) Les auditeurs ne doivent pas auditer leur propre travail?</p> <p>c) Les personnel responsables de la zone vérifiée sont informés du résultat de la vérification?</p> <p>d) Des mesures découlant des vérifications internes soient prises en temps opportun et de façon appropriée? et</p> <p>e) Les possibilités d'amélioration sont identifiées?</p>		
<p><b>10.2.7 Des mesures correctives</b></p> <p>Est-ce que l'OC a établi des procédures pour l'identification et la gestion de non-conformités dans ses opérations?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p>Est-ce que l'OC a également pris, si nécessaire, des mesures pour éliminer les causes des non-conformités afin de prévenir la récurrence?</p> <p>Est-ce que les mesures correctives prises sont appropriées à l'impact du problème rencontré?</p> <p>Est-ce que la procédure définit les exigences pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identifier les non-conformités (p. ex. à partir de plaintes et vérifications internes)?</li> <li>b) Déterminer les causes de non-conformités?</li> <li>c) Corriger les non-conformités?</li> <li>d) L'évaluation de la nécessité de mesures pour s'assurer que les non-conformités ne se reproduiront pas?</li> <li>e) La détermination et la mise en oeuvre en temps opportun des mesures nécessaires?</li> <li>f) Enregistrer les résultats des mesures prises? et</li> <li>g) Examiner l'efficacité des mesures correctives?</li> </ul>		
<p><b>10.3 Option B : système de gestion Exigences conformément à la norme ISO 9001</b></p> <p><b>10.3.1 Généralités</b></p> <p>Est-ce que l'OC a établi et maintenu un système de gestion conformément aux exigences de la norme ISO 9001, capable d'assurer et de démontrer la réalisation constante des exigences de la norme, amplifiés par 10.3.2 à 10.3.4?</p>		
<p><b>10.3.2 Portée</b></p> <p>Est-ce que la portée du système de gestion inclue la conception et l'élaboration des exigences de ses services de certification?</p>		

Exigences de la norme ISO/CEI 17021	L'OC Références	Commentaire par évaluateur
<p><b>10.3.3 Le Client visé</b></p> <p>Lors de l'élaboration de son système de gestion, Est-ce que l'OC a examiné la crédibilité de la certification et répondu aux besoins de toutes les parties (telles qu'énoncées en 4.1.2) qui dépendent de ses services de vérification et de certification, et pas seulement à ses clients?</p>		
<p><b>10.3.4 Revue de direction</b></p> <p>Est-ce que l'OC inclut comme données d'entrée de la revue de direction la gestion des informations sur les appels et plaintes des utilisateurs des activités de certification et une revue de l'impartialité?</p>		
<p><b>Observations supplémentaires /générales (cet espace peut être utilisé pour développer des commentaires dans les sections spécifiques)</b></p>		
<p>Signé par Evalueur Principal/ Technique :</p>		<p>Date :</p>