

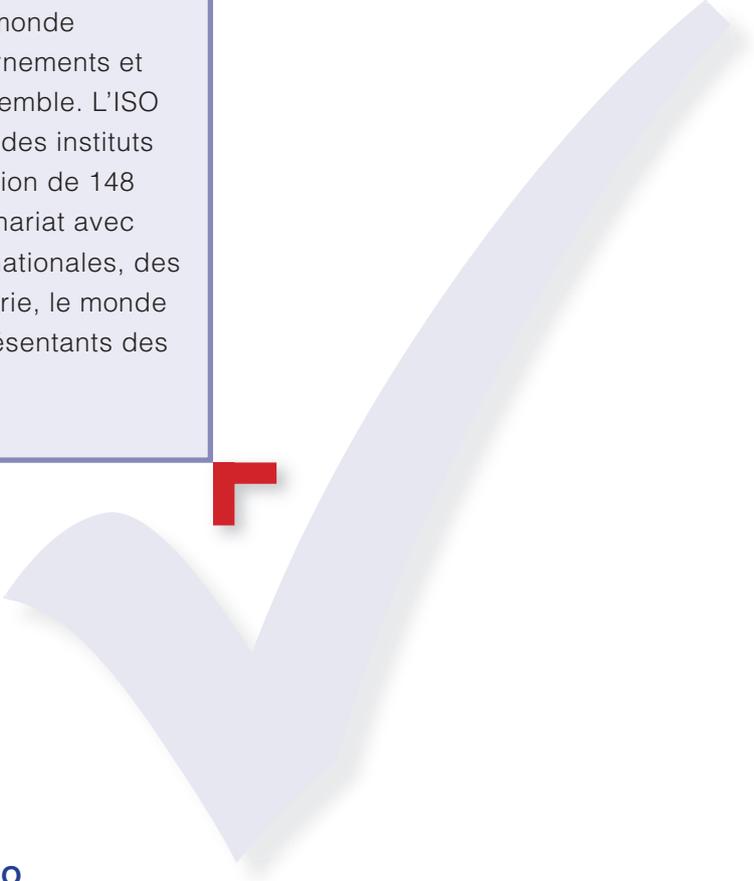
La publicité
pour votre
certification
ISO 9001 : 2000
ou ISO 14001





ISO

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est la source des familles ISO 9000 et ISO 14000 de normes de management de la qualité ou de management environnemental et de quelque 14 000 Normes internationales pour le monde économique, les gouvernements et la société dans son ensemble. L'ISO est un réseau constitué des instituts nationaux de normalisation de 148 pays, œuvrant en partenariat avec des organisations internationales, des gouvernements, l'industrie, le monde économique et les représentants des consommateurs.



Secrétariat central de l'ISO

Case postale 56
CH-1211 Genève 20
Suisse

Tél. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
E-mail central@iso.org
Web www.iso.org

ISBN 92-67-10385-7
© ISO, 2003
Imprimé en Suisse
2003-11/3000

Introduction

Objectif du document ?

Vous êtes fiers de votre entreprise qui vient d'obtenir la certification ISO 9001:2000 ou ISO 14001, et vous voulez faire connaître ce succès sur le marché ? Les lignes directrices de l'ISO ci-après vous aideront à appliquer la bonne pratique pour annoncer, communiquer et promouvoir votre certificat aux parties intéressées, y compris à votre personnel, vos clients et vos partenaires commerciaux, ainsi qu'au grand public en général.

Ces recommandations seront utiles dans la préparation des éléments de promotion et de communication, tels que communiqués de presse, annonces publicitaires, brochures de marketing, vidéos, avis au personnel, logos, slogans et formules publicitaires pour les différents médias, allant de l'impression sur papier, à la diffusion sur les ondes et sur l'Internet, à des applications multimédias ou des labels de produits, étiquettes, panneaux, banderoles, parcs automobiles, etc.

Avantage pour mon entreprise ?

En appliquant les lignes directrices de l'ISO vous éviterez les pièges des déclarations trompeuses ou mensongères dans vos communications concernant votre certification ISO 9001:2000 ou ISO 14001 – et vous éviterez ainsi de compromettre la crédibilité de votre entreprise. En respectant ces lignes directrices pour faire connaître votre certification, vous témoignerez de la même rigueur que celle dont vous avez fait preuve pour mettre en œuvre votre système ISO 9001:2000 de management de la qualité ou votre système ISO 14001 de management environnemental.

Destinataires ?

Ces lignes directrices s'adressent à un large éventail d'utilisateurs potentiels :

- cadres supérieurs/dirigeants ;
- responsables de la qualité et de l'environnement ;
- services de relations publiques, de marketing et de publicité — en interne et, en externe, agences fournissant ce type de services ;
- concepteurs graphistes ;
- éditeurs et journalistes ;
- organismes d'accréditation et de certification et experts-conseil en systèmes de management (qui sont encouragés à transmettre ces lignes directrices à leurs clients) ;
- clients d'entreprises certifiées ;
- associations de consommateurs, qui souhaitent surveiller que les entreprises certifiées appliquent la meilleure pratique ;
- membres informés du public.

Utilisation ?

Vous avez trois possibilités, selon le temps que vous avez à disposition, selon votre niveau d'intérêt ou selon le degré de compréhension que vous devez impérativement acquérir :

1. Lisez la section « En bref », pour savoir ce qu'il faut faire et ne pas faire, et pour obtenir quelques conseils pratiques. Cette section ne comporte pas d'explications.
2. Après avoir lu « En bref », lisez les paragraphes en italiques, qui commencent par : « À retenir ! ». Ils donnent des explications de base.
3. Lisez le document en entier si vous voulez comprendre le raisonnement qui sous-tend les lignes directrices ou si vous devez les expliquer à quelqu'un.

En bref

- 
- N'utilisez pas le logo ISO.
 - Vous ne devez ni modifier ni adapter le logo ISO pour votre usage.
 - Si vous voulez utiliser un logo, demandez à votre organisme de certification la permission d'utiliser son logo.
 - Si votre entreprise est certifiée selon l'ISO 9001:2000, indiquez la désignation complète (au lieu de « ISO 9001 »).
 - Remplacez les termes génériques comme « certification ISO 9000 » et « certification ISO 14000 » par les termes spécifiques de « certification ISO 9001:2000 » et « certification ISO 14001 ».
 - Dans le contexte de l'ISO 9001:2000 et de l'ISO 14001, les termes de « certification » (et « certifié ») et d'« enregistrement » (et « enregistré ») sont équivalents et vous pouvez les utiliser indifféremment.
 - Ne dites pas que votre entreprise a été « accréditée ».
 - N'utilisez pas l'expression « certifié ISO » ni « certification ISO ».
 - Utilisez à la place « certifié ISO 9001:2000 », « certification ISO 9001:2000 » et « certifié ISO 14001 » ou « certification ISO 14001 ».
 - N'apposez pas de marques de certification de la conformité à l'ISO 9001:2000 ou à l'ISO 14001 sur des produits, l'étiquetage de produits ou des emballages de produits, ou de quelque façon qui pourrait être interprétée comme indiquant la conformité du produit.
 - Veillez à ne pas donner l'impression que la certification ISO 9001:2000 ou ISO 14001 sont des certifications de produits ou des garanties de produits.
 - Lorsque vous incluez une référence à la certification selon l'ISO 9001:2000 ou l'ISO 14001 dans une information relative à un produit, y compris dans des annonces publicitaires, ne le faites pas de telle façon qu'elle puisse être interprétée comme impliquant que les normes ISO 9001:2000 ou ISO 14001 sont des certifications ou des garanties de produits.
 - Soyez rigoureux quant au champ d'application (à la portée) de la certification ISO 9001:2000 ou ISO 14001 de votre entreprise, tant en ce qui concerne les activités que du point de vue des lieux couverts par la certification.

Le logo ISO

Ayant obtenu la certification, de nombreuses entreprises demandent à l'ISO de pouvoir utiliser le logo ISO 9001:2000 ou le logo ISO 14001. Il n'existe pas de tels logos ISO. Le logo ISO en tant que tel est une marque déposée. Sauf autorisation expresse de l'ISO, l'usage de ce logo est interdit. L'ISO n'autorise pas l'usage de son logo dans le cadre de la certification des systèmes de management, même lorsque ces certifications attestent la conformité à l'ISO 9001:2000 ou à la norme ISO 14001. L'utilisation du logo ISO est, par exemple, inacceptable sur des produits, sur des étiquettes de produits et dans une information relative aux produits, sur les sites Web, dans les supports de commercialisation, dans les annonces et dans les lettres à en-tête des entreprises.

Autoriser d'utilisation du logo ISO donnerait la fausse impression que l'ISO gère des activités de certification, ou a approuvé ou autorisé l'entreprise à utiliser son logo. Ces activités ne font pas partie des attributions de l'ISO.



L'ISO n'est pas un organisme d'audit, d'évaluation, d'enregistrement ou de certification de systèmes de management, ni de produits, de services, de matériel

ou de personnel. Elle ne cautionne ni ne contrôle de telles activités conduites par d'autres parties. L'ISO élabore des Normes internationales, mais ne gère aucun système de vérification de la conformité à ces normes. Les certificats ISO 9001:2000 et ISO 14001 sont délivrés, indépendamment de l'ISO, par plus de 750 organismes de certification dans le monde entier. L'Organisation élabore des normes volontaires et des lignes directrices destinées à encourager les organismes de certification, et les organismes d'accréditation qui en reconnaissent les compétences, à appliquer de bonnes pratiques.

L'ISO se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée lorsque son logo est utilisé sans autorisation ou s'il est adapté ou modifié. Ces remarques concernent les entreprises certifiées, mais aussi les organismes d'accréditation et de certification ainsi que les consultants et les formateurs engagés dans des activités liées aux normes de systèmes de management de l'ISO. Elles sont aussi applicables aux éditeurs et aux journalistes qui utilisent des éléments d'illustration se rapportant à l'ISO et à ses normes, qu'il s'agisse de versions papier, de publications électroniques ou de sites Web. L'utilisation du logo ISO doit toujours faire l'objet d'une autorisation préalable.

À retenir !

L'ISO n'a pas de logo ISO 9001 ou de logo ISO 14001. L'usage du logo ISO, qui fait l'objet de droits d'auteur, n'est pas autorisé. L'ISO prendra toutes les mesures qu'elle jugera utiles pour prévenir l'usage abusif de son logo.

Quel logo utiliser ?

Votre entreprise peut néanmoins vouloir faire connaître sa certification visuellement, sous la forme d'un logo, utilisé, par exemple, sur des annonces publicitaires, sur des prospectus, sur des enseignes ou sur les véhicules du parc automobile de la société. Que faire et ne pas faire dans ce cas ?

À retenir !

Vous ne pouvez utiliser le logo de l'ISO ni l'adapter ou le modifier. Si vous adaptez le logo de votre organisme de certification pour communiquer la certification ou si vous créez un nouveau logo conçu à cette fin, ces logos ne devraient pas être susceptibles d'être pris pour le logo ISO. Si vous souhaitez utiliser le logo de votre organisme de certification, il vous faudra en demander l'autorisation.

Les entreprises certifiées ne peuvent pas utiliser le logo ISO ni adapter ou modifier ce logo.

Une possibilité est d'utiliser le logo de votre organisme, de l'adapter en y incorporant l'information sur la certification de votre organisme selon l'ISO 9001:2000 ou l'ISO 14001. Une deuxième possibilité est de créer un nouveau logo comportant cette information. Toutefois, dans ces deux cas, les logos ne doivent pas être conçus de façon à pouvoir être interprétés comme étant des logos de l'ISO.

Troisième possibilité, solliciter l'utilisation du logo de l'organisme de certification qui a procédé à l'audit de votre entreprise et délivré le certificat de conformité à l'ISO 9001:2000 ou à l'ISO 14001. Le logo appartient à l'organisme de certification. Vous devrez obtenir son autorisation pour faire usage de son logo et respecter toutes les instructions correspondantes. Avantage supplémentaire, s'il s'agit d'un organisme de certification accrédité*, vous serez peut-être aussi autorisés à utiliser le logo de l'organisme d'accréditation.

* Voir section intitulée « Certification, enregistrement et accréditation ».

ISO 14000 ou ISO 14001 ?

Malgré le fait que l'ISO 14001 soit la seule norme de certification de la famille ISO 14000, il était néanmoins acceptable de parler de « certification ISO 14000 », par souci de cohérence avec l'emploi du terme générique « certification ISO 9000 », qui couvrait la certification selon les versions 1994 des normes ISO 9001, ISO 9002 or ISO 9003.

L'ISO 9001:2000 a remplacé ces versions de 1994 et les deux séries ISO 9000 et ISO 14000 ne comptent maintenant qu'une seule norme de certification chacune. En conséquence, la formule « certification ISO 14000 » devrait être remplacée par le seul terme exact de « certification ISO 14001 ».

À retenir !

Il serait opportun de remplacer toute mention de « certification ISO 14000 ». Pour annoncer la certification à la norme ISO relative aux systèmes de management environnemental, le seul terme strictement correct à utiliser est celui de « certification ISO 14001 ».

Certification, enregistrement et accréditation



Le système de management de votre entreprise a été audité par un organisme indépendant et attesté conforme à l'ISO 9001:2000 ou l'ISO 14001 et un certificat vous a été délivré. Pour annoncer cette réussite, quel est le terme correct à utiliser : « certification », « enregistrement » ou « accréditation » ?

Prenons les deux premiers termes. Selon la définition normalisée*, ils ne sont pas totalement synonymes. Dans le contexte de l'ISO 9001:2000 ou de l'ISO 14001, la « certification » renvoie à l'octroi

d'une assurance écrite (le certificat) par un organisme extérieur indépendant, qui a procédé à l'audit de votre système de management et vérifié sa conformité aux exigences spécifiées dans la norme. L'« enregistrement » signifie que l'organisme d'audit enregistre ensuite votre certification dans son répertoire de clients.

De fait, le système de management de votre entreprise est à la fois certifié et enregistré. À des fins pratiques, dans le contexte de l'ISO 9001:2000 et de l'ISO 14001, la différence entre ces deux termes n'étant pas significative, ils sont les deux acceptables pour un usage général. Le terme de « certification » semble être le plus largement utilisé dans le monde, même si le terme d'« enregistrement » (et le terme de « registraire », synonyme d'organisme d'enregistrement/de certification) est souvent préféré en Amérique du Nord, où les deux termes sont utilisés de manière interchangeable.

En revanche, utiliser le terme d'« accréditation » à la place de « certification » ou d'« enregistrement » est une erreur, car le terme désigne quelque chose de différent. Dans les contextes de l'ISO 9001:2000 ou de l'ISO 14001, l'accréditation renvoie à la reconnaissance formelle, par un organisme spécialisé (un organisme d'accréditation) qu'un organisme de certification est compétent pour conduire la certification selon l'ISO 9001:2000 ou l'ISO 14001 dans des secteurs commerciaux spécifiques. En termes simples, l'accréditation équivaut à la certification de l'organisme de certification. Les certificats délivrés par les organismes de certification accrédités, appelés parfois « certificats accrédités », peuvent être perçus sur le marché comme ayant une crédibilité supérieure.

À retenir !

Il est correct de déclarer que votre entreprise est certifiée ou enregistrée, car, pour des raisons d'ordre pratique, les deux termes ont un sens équivalent, mais il est inexact de déclarer qu'elle est « accréditée » (à moins que votre entreprise ne soit un organisme de certification/ d'enregistrement).

* Voir le Guide ISO/CEI 2: 1996, Normalisation et activités connexes – Vocabulaire général, et le projet de Guide ISO/CEI DIS 17000, Évaluation de la conformité – Vocabulaire. Ce dernier remplacera les articles 12 à 17 du Guide ISO/CEI 2: 1996.

Un détail qui fait la différence

Voyez-vous une différence entre « certifié ISO » et « certifié ISO 9001:2000 », ou entre « certification ISO » et « certification ISO 14001 » ? Cette différence vous paraît peut-être minime, or le risque de confusion est très important.

Lorsque votre entreprise fait paraître un communiqué de presse pour annoncer sa certification, il est peut-être parfaitement clair à vos yeux que l'indication « certification ISO », signifie « certification selon ISO 9001:2000 (ou selon ISO 14001) ». Mais qu'en pensera le public ? Pour lui « certification ISO » peut vouloir dire « certification réalisée par l'ISO ». Vous aurez alors contribué à l'erreur commune de croire que l'ISO délivre des certificats ISO 9001:2000 et ISO 14001, ou qu'elle a la haute main sur les organismes qui opèrent la certification. Il vous faudra veiller à ne pas laisser entendre que l'ISO a audité votre entreprise et l'a certifiée, même s'il est parfaitement correct de faire mention de l'ISO en tant que source des normes ISO 9001:2000 et ISO 14001.

L'ISO recommande, par souci de transparence, de spécifier quel organisme de certification a délivré votre certificat.

Des normes de processus et non pas des normes de produits

L'ISO 9001:2000 et l'ISO 14001 spécifient les exigences génériques pour des systèmes de management à mettre en œuvre dans toute entreprise ou dans n'importe quel secteur d'activité. Elles sont applicables aux processus qu'une entreprise utilise pour réaliser ses produits ou services, autrement dit, elles concernent son mode de travail et sa façon de répondre aux exigences de sa clientèle. L'ISO 9001:2000 est applicable aux processus qui influencent la qualité des produits ou services et l'ISO 14001 aux processus qui influencent la performance environnementale de l'entreprise. L'ISO 9001:2000 et ISO 14001 ne contiennent pas d'exigences relatives à des produits ou services spécifiques.

En conséquence, les certifications ISO 9001:2000 et ISO 14001 ne doivent en aucun cas être présentées d'une façon qui pourrait être interprétée comme indiquant des certifications de produits ou des garanties de produits. Par exemple, les clients et les consommateurs ne doivent pas avoir la fausse impression que la certification ISO 9001:2000 est une garantie de qualité des produits ou que la certification ISO 14001 est un label signifiant qu'un produit est « écologique » ou « respectueux de l'environnement ».

De telles erreurs d'interprétation peuvent intervenir si la mention « certifié ISO 9001:2000 » ou « certifié ISO 14001 » figure sur un produit ou sur l'étiquette du produit, dans une annonce ou dans une information relative au produit. Ceci est inacceptable, car ce n'est pas le produit qui est certifié, mais le système de management qui couvre les processus aux moyens desquels le produit est réalisé.

Pour cette raison, il ne doit pas figurer de marques de certification de la confor-

À retenir !

Les termes « certifié ISO » et « certification ISO » ne devraient pas être utilisés, car ils risquent d'induire le public en erreur et laisser croire que l'ISO a procédé à la certification. Utilisez à la place « certifié ISO 9001:2000 » ou « certification ISO 9001:2000 », « certifié ISO 14001 », ou « certification ISO 14001 ».

À retenir !

L'ISO 9001:2000 et l'ISO 14001 spécifient des exigences génériques pour des systèmes de management et non pas des exigences pour des produits ou services spécifiques. Les certifications ISO 9001:2000 et ISO 14001 ne sont pas des certifications de produits ou des garanties de produits. Il importe donc d'accorder une grande attention au libellé de toute mention de telles certifications apparaissant dans

des informations relatives aux produits, y compris la publicité, et sur toute autre forme de support, afin d'éviter de donner l'impression qu'il s'agit de certifications de produits ou de garanties de produits. En particulier, on ne doit pas apposer de marques de certification de la conformité à l'ISO 9001:2000 ou à l'ISO 14001 sur des produits, l'étiquetage de produits ou des emballages de produits, ou de quelque façon qui pourrait être interprétée comme indiquant la conformité du produit.

mité à l'ISO 9001:2000 ou à l'ISO 14001 sur des produits, l'étiquetage de produits ou des emballages de produits, ou de quelque façon qui pourrait être interprétée comme indiquant la conformité du produit.

Si votre entreprise veut communiquer sa certification par le biais d'une documentation ou de supports autres que l'emballage du produit ou le produit lui-même, il convient de prendre particulièrement soin d'éviter le type d'erreur d'interprétation susmentionné et faire en sorte que les indications soient précises, notamment par des phrases telles que les suivantes :

- « Le système de management régissant la fabrication de ce produit est certifié ISO 9001:2000 (ou ISO 14001) ».
- « Le système de management régissant la fourniture de ce service est certifié ISO 14001 (ou ISO 9001:2000) ».
- « Système de management qualité certifié ISO 9001:2000 », ou « système de management environnemental certifié ISO 14001 ».
- « SMQ ISO 9001:2000 », ou « SME ISO 14001 ».
- « Processus certifiés ISO 9001:2000 », ou « processus certifiés ISO 14001 ».

L'entreprise – ou le système ?

Avec la certification ISO 9001:2000 ou ISO 14001, c'est le système de management qui est certifié et non pas l'entreprise mettant en œuvre ledit système. Toutefois, du fait qu'un système de management n'a pas d'existence propre, il est acceptable que les entreprises qui ont un système certifié se décrivent comme certifiées, pour autant qu'elles spécifient le champ d'application de cette certification*.

Les entreprises certifiées peuvent assurer leur propre promotion en indiquant qu'elles sont certifiées ISO 9001:2000 ou ISO 14001 par le biais de supports tels que les enseignes d'entreprise, les publicités sur les véhicules du parc automobile de l'entreprise, les annonces ou les lettres à en-tête.

De nombreux organismes de certification autorisent leurs clients certifiés à utiliser des logos particuliers, conçus par leurs soins, portant la mention « entreprise assurée qualité », « qualité assurée » ainsi que des variantes. Cette mention renvoie à la définition normalisée de « l'assurance » qui désigne une déclaration confirmant que quelque chose satisfait à des exigences spécifiées – un tel usage est acceptable.

* Voir paragraphe intitulé « Champ d'application de la certification ».

Champ d'application de la certification

Les certifications ISO 9001:2000 et ISO 14001 sont spécifiques. Le certificat de conformité à la norme, délivré par votre organisme de certification, spécifie le champ d'application (la portée) de l'activité pour laquelle le certificat est délivré.

Par conséquent, si vous annoncez votre certification ISO 9001:2000 ou ISO 14001 dans un communiqué de presse ou si vous en faites mention sur un support tel qu'une brochure de produit, une documentation commerciale ou un site Web, il faut que vous précisiez le champ des activités de votre entreprise couvert par la certification

Si seule une partie des activités de votre entreprise est couverte par une certification ou si seuls quelques services du site sont certifiés, il est inacceptable de créer l'illusion en donnant l'impression que toute l'entreprise a été certifiée pour toutes ses activités ou toutes ses implantations géographiques.

À retenir !

Les certificats ISO 9001:2000 et ISO 14001 sont délivrés pour des champs d'activité qui sont spécifiés sur le certificat. Il convient de l'indiquer lorsque vous faites connaître cette certification. Ne déformez pas la portée de la certification en ce qui concerne les activités ou les lieux géographiques concernés.

Secrétariat central de l'ISO

1, rue de Varembé

Case postale 56

CH - 1211 Genève 20

Suisse

Téléphone + 41 22 749 01 11

Téléfax + 41 22 733 34 30

E-mail central@iso.org

Web www.iso.org



ISBN 92-67-20385-1

© ISO, 2003-11/3000