



La publicité pour votre certification selon ISO 9001 ou ISO 14001

Introduction

Objectif du document ?

Vous êtes fiers de votre entreprise qui vient d'obtenir la certification ISO 9001 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.

Destinataires ?

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

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

Avantage pour mon entreprise ?

En appliquant les lignes directrices de l'ISO vous éviterez les pièges des déclarations mensongères et trompeuses dans vos communications concernant votre certification ISO 9001 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 de management de la qualité ou votre système ISO 14001 de management environnemental.

En bref

- Dans le contexte de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001, les termes de « certification » (et « certifié ») et d'« enregistrement » (et « enregistré ») sont équivalents et vous pouvez les utiliser indifféremment.
- Précisez selon quelle norme ISO 9000 votre entreprise est certifiée.
- Précisez s'il s'agit de la version ISO 9000 de 2000 ou de 1994
- 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 » et « certification ISO 14001 ».
- 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.
- 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 », « certification ISO 9001 » et « certifié ISO 14001 » ou « certification ISO 14001 ».
- N'apposez pas de marques de certification de la conformité à l'ISO 9001 ou à l'ISO 14001 sur des 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 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 ou l'ISO 14001 dans une information relative à un produit, y compris dans des annonces publicitaires, ne le faites pas de façon à ce qu'elle puisse être interprétée comme impliquant que les normes ISO 9001 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 ou ISO 14001 de votre entreprise, tant en ce qui concerne les activités que les lieux couverts par la certification.

À retenir

- **À retenir:** Afin d'éviter la confusion, les entreprises devaient préciser la norme ISO 9000 selon laquelle elles sont certifiées – version 2000 ou version 1994. En particulier, elles ne devraient pas induire le marché en erreur en laissant croire qu'elles sont certifiées selon la nouvelle version améliorée de l'ISO 9001:2000, alors qu'il s'agit d'une certification selon l'une des anciennes versions de 1994.
- **À retenir:** Il est temps de remplacer les références à la « certification ISO 14000 ». Pour annoncer la certification à la norme ISO relative aux systèmes de management environnemental, le seul terme pleinement exact à utiliser est celui de « certification ISO 14001 ».
- **À retenir:** L'ISO n'a pas de logo ISO 9000 ou de logo ISO 14000. 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.
- **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.
- **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 soit un organisme de certification/d'enregistrement).
- **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 » ou « certification ISO 9001 », « certifié ISO 14001 », ou « certification ISO 1400 ».
- **À retenir:** L'ISO 9001 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 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 référence à de telles certifications apparaissant dans des informations relatives aux produits, publicités y compris, 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 ou à l'ISO 14001 sur des produits ou des emballages de produits, ou de quelque façon qui pourrait être interprétée comme indiquant la conformité du produit.

- **À retenir:** Les certificats ISO 9001 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.

Transition à l'ISO 9001:2000

Auparavant, les entreprises « certifiées ISO 9000 » étaient en réalité certifiées selon la version 1994 de l'une des trois normes de certification de la série ISO, à savoir l'ISO 9001, l'ISO 9002 et l'ISO 9003. Le domaine d'application de ces normes était différent, mais elles étaient de même niveau. Pour cette raison, il était acceptable que les entreprises qui faisaient connaître leur certification au grand public utilisent le terme générique de « certification ISO 9000 »*, ou qu'elles spécifient selon l'ISO 9001, l'ISO 9002 ou l'ISO 9003.

Le 15 décembre 2000, la norme ISO 9001:2000, révisée et améliorée, a été publiée en remplacement des trois versions de 1994, devenant ainsi la seule norme de certification de la série ISO 9000. Il a été accordé aux entreprises certifiées selon les versions de 1994, une période transitoire de trois ans, jusqu'au 15 décembre 2003, afin d'assurer la transition vers l'ISO 9001:2000. Durant cette période transitoire, de nouvelles certifications selon les versions de 1994 sont encore possibles.

Par conséquent, en annonçant publiquement une certification, il est impératif de veiller à éviter la confusion quant à la version de référence – celle de 1994 ou de 2000 – En particulier:

1. Les termes génériques acceptés auparavant de « certification ISO 9000 » ou de « certifié ISO 9000 », créant actuellement la confusion entre la version de 1994 des normes ISO 9001, ISO 9002 et ISO 9003 et l'ISO 9001:2000 (la nouvelle norme qui les remplace), les entreprises certifiées devront désormais préciser selon quelle norme ISO 9000 leur système de la qualité a été certifié : à savoir, selon l'ISO 9001:2000 ou selon l'une des normes de la version 1994.
2. Les entreprises qui font la publicité pour leur certification ISO 9001:2000 devront utiliser la désignation complète de la norme (au lieu de « ISO 9001 » seulement), afin de bien indiquer qu'elles sont parvenues à satisfaire aux exigences de la nouvelle version améliorée.
3. Les entreprises faisant la publicité pour leur certification ISO 9001 version 1994 devraient le préciser, afin d'éviter de laisser croire qu'elles ont été certifiées selon la version 2000 mise à jour.
4. Les entreprises qui font actuellement la publicité pour leur certification selon une version 1994 des normes ISO 9001, ISO 9002 ou ISO 9003, doivent savoir que, l'échéance du 15 décembre 2003 approchant, elles soulignent leur conformité à des normes qui ont été remplacées par une nouvelle version améliorée.

- **À retenir:** Afin d'éviter la confusion, les entreprises devaient préciser la norme ISO 9000 selon laquelle elles sont certifiées – version 2000 ou version 1994. En particulier, elles ne devraient pas induire le marché en erreur en laissant croire qu'elles sont certifiées selon la nouvelle version améliorée de l'ISO 9001:2000, alors qu'il s'agit d'une certification selon l'une des anciennes versions de 1994.

* Dans les transactions commerciales, une entreprise devrait spécifier la norme selon laquelle il a obtenu la certification, car le domaine d'application de l'ISO 9001:1994 comporte, notamment, des exigences en matière de conception, qui ne sont pas traitées dans les deux autres normes.

ISO 14000 ou ISO 14001?

L'ISO 14001 est 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.

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, l'indication « certification ISO 14000 » devrait être remplacée par le seul terme exact de « certification ISO 14001 ».

- **À retenir:** Il est temps de remplacer les références à la « certification ISO 14000 ». Pour annoncer la certification à la norme ISO relative aux systèmes de management environnemental, le seul terme pleinement exact à utiliser est celui de « certification ISO 14001 ».

Le logo ISO

Ayant obtenu la certification, de nombreuses entreprises demandent à l'ISO de pouvoir utiliser le logo ISO 9000 ou le logo ISO 14000. 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 version 1994 des normes de la série ISO 9000) 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 effectue 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 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 les bonnes pratiques.

L'ISO se réserve le droits 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 9000 ou de logo ISO 14000. 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?

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 de la certification de votre organisme selon l'ISO 9001 ou l'ISO 14001. Une deuxième possibilité est de créer un nouveau logo comportant cette information. Toutefois, dans ces deux cas, les logos ne devraient 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 ou à l'ISO 14001. Le logo appartient à l'organisme de certification. Vous devrez obtenir son autorisation de faire usage de son logo et respecter toutes les lignes directrices qui y sont associées. 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.

- **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.*

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

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 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 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 et de l'ISO 14001, la différence entre ces deux termes n'étant pas significative, ils sont les deux acceptables pour un emploi général. Le terme de « certification » semble être le plus largement utilisé dans le monde entier, 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 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 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 « certificats accrédités », sont parfois 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 soit un organisme de certification/d'enregistrement).*

* Voir Guide ISO/CEI 2:1996, *Normalisation et activités connexes – Vocabulaire général*, et le projet de Guide ISO/CEI DIS 17000, *Vocabulaire relatif à l'évaluation de la conformité*. 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 », 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 (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 que l'ISO délivre des certificats ISO 9001 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 et ISO 14001.

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

- **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 » ou « certification ISO 9001 », « certifié ISO 14001 », ou « certification ISO 1400 ».

Des normes de processus et non pas des normes de produits

L'ISO 9001 et l'ISO 14001 spécifient les exigences génériques de 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 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 et ISO 14001 ne contiennent pas d'exigences relatives à des produits ou services spécifiques.

En conséquence, les certifications ISO 9001 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 est une garantie de qualité de 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 l'indication « certifié ISO 9001 » ou « certifié ISO 14001 » apparaît 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 conformité à l'ISO 9001 ou à l'ISO 14001 sur des 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 de documentations ou de supports autres que l'emballage du produit ou le produit lui-même, une attention particulière doit être accordée afin d'éviter le type d'erreur d'interprétation susmentionnée et faire en sorte que les indications soient précises, notamment par des phrases telles que les suivantes (en prenant en compte les lignes directrices des sections « Transition vers l'ISO 9001:2000 » et « ISO 14000 ou ISO 14001? » ci-dessus :

- « Le système de management régissant la fabrication de ce produit est certifié ISO 9001 (ou ISO 14001) ».
- « Le système de management régissant la fourniture de ce service est certifié ISO 14001 (ou ISO 9001) ».
- « Système de management qualité certifié ISO 9001 », ou « système de management environnemental certifié ISO 14001 ».
- « SMQ ISO 9001 », ou « SME ISO 14001 ».
- « Processus certifiés ISO 9001 », ou « processus certifiés ISO 14001 ».
- **À retenir:** *l'ISO 9001 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 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 référence à de telles certifications apparaissant dans des informations relatives aux produits, publicités y compris, 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 ou à l'ISO 14001 sur des produits ou des emballages de produits, ou de quelque façon qui pourrait être interprétée comme indiquant la conformité du produit.*

L'entreprise – ou le système?

Avec la certification ISO 9001 ou ISO 14001, c'est le système de management qui est certifié et non pas l'entreprise mettant en œuvre ledit système. Toutefois, étant donné 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 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 leur soin, 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 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 ou ISO 14001 dans un communiqué de presse ou si vous y faites référence sur un support tel qu'une brochure de produit, une documentation commerciale ou sur un site Web, vous devriez spécifier le champ d'application des activités de votre entreprise couvertes 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 la confusion 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 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.*

ISO

ISO (Organisation internationale de normalisation) est la source des familles ISO 9000 et ISO 14000 de normes de management de qualité ou de management environnemental et de quelque 14 000 Normes internationales destinées au monde économique, aux gouvernements et à la société dans son ensemble. L'ISO est constituée d'un réseau d'instituts nationaux de normalisation de plus de 140 pays, qui travaillent en partenariat avec des organisations internationales, des gouvernements, les industries, des représentants du monde des affaires et des consommateurs.