
**Évaluation de la conformité — Exigences
pour le fonctionnement de différents
types d'organismes procédant à
l'inspection**

*Conformity assessment — Requirements for the operation of various
types of bodies performing inspection*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17020:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17020:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2012

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Exigences générales	3
4.1 Impartialité et indépendance	3
4.2 Confidentialité.....	4
5 Exigences structurelles	4
5.1 Exigences administratives	4
5.2 Organisation et management.....	5
6 Exigences en matière de ressources	5
6.1 Personnel	5
6.2 Installations et équipements	7
6.3 Sous-traitance.....	8
7 Exigences relatives aux processus.....	9
7.1 Méthodes et procédures d'inspection.....	9
7.2 Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection	10
7.3 Enregistrements	10
7.4 Rapports d'inspection et certificats d'inspection	10
7.5 Réclamations et appels.....	11
7.6 Processus en matière de réclamations et appels	11
8 Exigences en matière de système de management	12
8.1 Options	12
8.2 Documentation du système de management (Option A)	12
8.3 Maîtrise des documents (Option A).....	13
8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A).....	13
8.5 Revue de direction (Option A).....	13
8.6 Audits internes (Option A).....	14
8.7 Actions correctives (Option A)	15
8.8 Actions préventives (Option A).....	15
Annexe A (normative) Exigences d'indépendance concernant les organismes d'inspection	16
Annexe B (informative) Éléments optionnels des certificats et rapports d'inspection	18
Bibliographie.....	19

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux. Dans le domaine de l'évaluation de la conformité, le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO) est responsable du développement de Normes internationales et de Guides.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

Les projets de Normes internationales sont soumis aux organismes nationaux pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des organismes nationaux votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO/CEI 17020 a été élaborée par le Comité pour l'évaluation de la conformité (CASCO).

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

[ISO/IEC 17020:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/15c756-15-64523-8256/8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012)

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO/CEI 17020:1998), qui a fait l'objet d'une révision technique.

La présente version corrigée de l'ISO/CEI 17020:2012 inclut une modification éditoriale en 6.3.1.

Introduction

La présente Norme internationale a été rédigée dans le but de promouvoir la confiance à accorder aux organismes procédant à des inspections.

Les organismes d'inspection réalisent des évaluations pour le compte de clients privés, de leurs organisations mères ou d'autorités publiques avec l'objectif de fournir des informations relatives à la conformité des éléments inspectés aux règlements, normes, spécifications, systèmes particuliers d'inspection ou contrats. Les paramètres d'inspection incluent des données portant sur la quantité, la qualité, la sécurité, l'adéquation par rapport à l'objectif et le maintien de la conformité aux exigences de sécurité des installations et des systèmes en exploitation. Les exigences générales auxquelles ces organismes sont tenus de se conformer, afin que leurs services soient reconnus par les clients et les autorités de tutelle, sont harmonisés par la présente Norme internationale.

La présente Norme internationale couvre les activités des organismes d'inspection dont les prestations peuvent inclure l'examen des matériels, des produits, des installations, des usines, des processus, des procédures ou des services, et la détermination de leur conformité aux exigences, ainsi que, par la suite, l'émission d'un rapport sur les résultats de ces activités et sa communication aux clients et, lorsque cela est exigé, aux autorités. L'inspection peut comprendre toutes les phases de la vie de ces éléments, y compris celle de la conception. La réalisation de la prestation d'inspection nécessite normalement l'exercice d'un jugement professionnel, en particulier lors de l'évaluation de la conformité par rapport aux exigences générales.

iTeh STANDARD PREVIEW

La présente Norme internationale peut être utilisée comme document d'exigences pour l'accréditation ou pour l'évaluation par les pairs ou d'autres évaluations.

Cet ensemble d'exigences peut être interprété lorsqu'il est appliqué à des secteurs particuliers.

Les activités d'inspection peuvent empiéter sur les activités d'essai et de certification lorsque ces activités présentent des composantes communes. Cependant, il existe une différence importante: de nombreux types d'inspection nécessitent l'exercice d'un jugement professionnel pour déterminer une acceptabilité par rapport à des exigences générales. Pour cette raison, l'organisme d'inspection a besoin de posséder les compétences nécessaires pour réaliser sa tâche.

L'inspection peut être une activité incluse dans un processus plus large. Par exemple, l'inspection peut servir d'activité de surveillance dans un système particulier de certification de produits. L'inspection peut constituer une activité qui précède la maintenance ou simplement fournir des informations sur l'élément inspecté sans qu'il y ait de détermination de la conformité avec les exigences. Dans de tels cas une autre interprétation pourrait être nécessaire.

La catégorisation des organismes d'inspection en type A, B ou C constitue essentiellement une mesure de leur indépendance. La démonstration de l'indépendance d'un organisme d'inspection peut renforcer la confiance des clients de cet organisme par rapport à sa capacité à réaliser une mission d'inspection avec impartialité.

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

- «doit» indique une exigence;
- «il convient que» indique une recommandation;
- «peut» indique une permission, une possibilité ou une capacité.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17020:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012>

Évaluation de la conformité — Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale contient les exigences en matière de compétences des organismes procédant à des inspections, ainsi qu'en matière d'impartialité et de cohérence de leurs activités d'inspection.

Elle s'applique aux organismes d'inspection des types A, B ou C, comme définis dans la présente Norme internationale et à toute étape de l'inspection.

NOTE Les étapes de l'inspection incluent la phase de conception, l'examen de type, l'inspection initiale, l'inspection en service ou la surveillance.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-363333333333>
ISO/CEI 17000, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO/CEI 17000 ainsi que les suivants s'appliquent.

3.1

inspection

examen d'un **produit** (3.2), d'un **processus** (3.3), d'un **service** (3.4) ou d'une installation, ou de leur conception, et détermination de leur conformité à des exigences spécifiques ou, sur la base d'un jugement professionnel, à des exigences générales

NOTE 1 L'inspection des processus peut comprendre l'inspection du personnel, des installations, de la technologie ou de la méthodologie.

NOTE 2 Les procédures d'inspection ou les systèmes particuliers peuvent limiter l'inspection à un examen uniquement.

NOTE 3 Adapté de l'ISO/CEI 17000:2004, définition 4.3.

NOTE 4 Le terme «objet» utilisé dans la présente Norme internationale inclut le produit, le processus, le service ou l'installation tel qu'approprié.

3.2

produit

résultat d'un processus

NOTE 1 Quatre catégories génériques de produits sont définies dans l'ISO 9000:2005:

- les services (par exemple le transport) (voir définition en 3.4);
- les logiciels (par exemple logiciel, dictionnaire);
- les matériels (par exemple moteur, pièce mécanique);
- les produits transformés (par exemple lubrifiant).

De nombreux produits sont constitués d'éléments appartenant à différentes catégories génériques de produits. Le produit est appelé service, logiciel, matériel ou produit transformé en fonction de l'élément dominant.

NOTE 2 La notion de produit intègre les résultantes des processus naturels comme la croissance des plantes et la formation des autres ressources naturelles.

NOTE 3 Adapté de l'ISO/CEI 17000:2004, définition 3.3.

3.3

processus

ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

NOTE Adapté de l'ISO/CEI 9000:2005, définition 3.4.1.

3.4

service

résultat, généralement immatériel, d'au moins une activité nécessairement réalisée à l'interface entre le fournisseur et le client

NOTE 1 La prestation d'un service peut impliquer par exemple

- une activité réalisée sur un produit tangible fourni par le client (par exemple réparation d'une voiture),
- une activité réalisée sur un produit immatériel fourni par le client (par exemple une déclaration de revenus nécessaire pour déclencher l'impôt),
- la fourniture d'un produit immatériel (par exemple fourniture d'informations dans le contexte de la transmission de connaissances), et
- la création d'une ambiance pour le client (par exemple dans les hôtels et les restaurants).

NOTE 2 Adapté de l'ISO/CEI 9000:2005, définition 3.4.2, Note 2.

3.5

organisme d'inspection

organisme procédant à l'inspection (3.1)

NOTE Un organisme d'inspection peut être une organisation ou une partie d'une organisation.

3.6

système d'inspection

règles, procédures et management utilisés pour procéder à l'inspection

NOTE 1 Un système d'inspection peut s'opérer au niveau international, régional, national ou infranational.

NOTE 2 Adapté de l'ISO/CEI 17000:2004, définition 2.7.

3.7

plan d'inspection

système d'inspection (3.6) pour lequel s'appliquent les mêmes exigences spécifiées, règles et procédures

NOTE 1 Les plans d'inspection peuvent s'opérer au niveau international, régional, national ou infranational.

NOTE 2 Les plans sont quelquefois appelés «schémas».

NOTE 3 Adapté de l'ISO/CEI 17000:2004, définition 2.8.

3.8**impartialité**

présence d'objectivité

NOTE 1 L'objectivité implique qu'il n'existe aucun conflit d'intérêts ou qu'ils sont résolus de façon à ne pas influencer, de façon préjudiciable, les activités ultérieures de l'organisme d'inspection.

NOTE 2 Voici d'autres termes utiles pour exprimer l'élément d'impartialité: indépendance, absence de conflit d'intérêts, absence de parti pris, absence de préjugé, neutralité, équité, ouverture d'esprit, égalité de traitement, détachement, équilibre.

3.9**appel**

demande adressée par le fournisseur de l'objet de l'inspection auprès de l'organisme d'inspection pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet

NOTE Adapté de l'ISO/CEI 17000:2004, définition 6.4.

3.10**réclamation**

expression d'une insatisfaction, autre qu'un appel, émise par une personne ou une organisation auprès d'un organisme d'inspection, relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue

NOTE Adapté de l'ISO/CEI 17000:2004, définition 6.5.

4 Exigences générales

iTech STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

4.1 Impartialité et indépendance

4.1.1 Les activités d'inspection doivent être réalisées avec impartialité.
ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sis/47150196-05a1-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012

4.1.2 L'organisme d'inspection doit être responsable de l'impartialité de ses activités d'inspection et ne doit pas permettre que des pressions commerciales, financières ou d'autres types de pressions, compromettent l'impartialité.

4.1.3 L'organisme doit identifier en continu les risques susceptibles de porter atteinte à son impartialité. Cette identification doit inclure les risques découlant de ses activités ou de ses relations, ou les relations de son personnel. Cependant, ces relations n'exposent pas nécessairement un organisme d'inspection à un risque d'atteinte à l'impartialité.

NOTE Une relation qui menace l'impartialité de l'organisme d'inspection peut reposer sur la propriété, la gouvernance, le management, le personnel, les ressources partagées, les finances, les contrats, la commercialisation (y compris la création et la promotion d'une marque), et le paiement de commissions sur les ventes ou autres incitations à apporter de nouveaux clients, etc.

4.1.4 Si un risque pour l'impartialité est identifié, l'organisme d'inspection doit pouvoir démontrer comment il l'élimine ou le minimise.

4.1.5 La direction de l'organisme d'inspection doit s'engager à exercer ses activités d'inspection en toute impartialité.

4.1.6 L'organisme d'inspection doit être indépendant dans la mesure exigible compte tenu des conditions dans lesquelles il fournit ses services. Selon ces conditions, il doit satisfaire aux exigences minimales stipulées dans l'Annexe A comme souligné ci-dessous.

a) Un organisme d'inspection assurant des inspections de tierce partie doit satisfaire aux exigences de type A de A.1 (organisme d'inspection de tierce partie).

- b) Un organisme d'inspection, assurant des inspections de première partie ou de deuxième partie ou les deux, qui constitue une partie distincte et identifiable de l'organisation agissant dans les domaines de la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés, et qui fournit des prestations d'inspection uniquement à son organisation mère (organisme d'inspection interne), doit satisfaire aux exigences du type B de A.2.
- c) Un organisme d'inspection, assurant des inspections de première partie ou de deuxième partie ou les deux, qui constitue une partie identifiable mais pas nécessairement une partie distincte de l'organisation impliquée dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés, et qui fournit des prestations d'inspection à son organisation mère, à d'autres parties ou aux deux, doit satisfaire aux exigences du type C de A.3.

4.2 Confidentialité

4.2.1 L'organisme d'inspection doit être responsable, dans le cadre des engagements juridiquement exécutoires, de la gestion de toutes les informations obtenues ou générées au cours de ses activités d'inspection. L'organisme d'inspection doit indiquer au client, à l'avance, les informations qu'il a l'intention de rendre publiques. À l'exception des informations que le client met à la disposition du public, ou lorsqu'il en a été convenu entre l'organisme d'inspection et le client (par exemple dans le but de répondre aux réclamations), toutes les autres informations doivent être tenues pour confidentielles.

NOTE Des engagements juridiquement exécutoires peuvent être, par exemple, les accords contractuels.

4.2.2 Quand l'organisme d'inspection est tenu par la loi de diffuser des informations confidentielles ou lorsqu'il y est autorisé par des engagements contractuels, le client ou la personne concernée doivent être avisés des informations divulguées, sauf si la loi l'interdit.

4.2.3 Les informations sur le client, obtenues auprès de sources autres que le client (par exemple plaignant, autorités de régulation), doivent être traitées comme confidentielles.

[ISO/IEC 17020:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012>

5 Exigences structurelles

5.1 Exigences administratives

5.1.1 L'organisme d'inspection doit être une entité juridique ou une partie définie d'une entité juridique, de sorte à pouvoir être tenu juridiquement responsable de toutes ses activités d'inspection.

NOTE Un organisme d'inspection gouvernemental est réputé constituer une entité juridique en vertu de son statut gouvernemental.

5.1.2 Un organisme d'inspection qui constitue une partie d'une entité juridique impliquée dans des activités autres que des activités d'inspection doit être identifiable à l'intérieur de cette entité.

5.1.3 L'organisme d'inspection doit posséder des documents décrivant les activités pour lesquelles il est compétent.

5.1.4 L'organisme d'inspection doit posséder une assurance en responsabilité civile adéquate ou des réserves financières suffisantes pour couvrir les responsabilités découlant de ses actions.

NOTE La responsabilité peut être assumée par l'État conformément aux lois nationales ou par l'entité dont l'organisme d'inspection fait partie.

5.1.5 L'organisme d'inspection doit avoir des documents qui définissent les conditions contractuelles dans le cadre desquelles il fournit ses prestations d'inspection, sauf lorsqu'il fournit ses services d'inspection à l'entité légale dont il fait partie.

5.2 Organisation et management

5.2.1 L'organisme d'inspection doit être structuré et géré de façon à préserver son impartialité.

5.2.2 L'organisme d'inspection doit être organisé et géré de façon à lui permettre de maintenir son aptitude à exécuter ses activités d'inspection.

NOTE Des plans d'inspection peuvent exiger que l'organisme d'inspection participe à des échanges d'expériences techniques avec d'autres organismes d'inspection afin de maintenir son aptitude.

5.2.3 L'organisme d'inspection doit définir et documenter les responsabilités et la structure de l'organisation chargée de l'émission des rapports.

5.2.4 Lorsque l'organisme d'inspection forme une partie d'une entité légale en charge d'autres activités la relation entre ces autres activités et les activités d'inspection doit être définie.

5.2.5 L'organisme d'inspection doit avoir un ou plusieurs responsables techniques disponible(s) qui assument l'entière responsabilité de l'exécution des activités d'inspection en conformité avec la présente Norme internationale.

NOTE La ou les personne(s) remplissant cette fonction n'ont pas toujours le titre de responsable technique.

La ou les personne(s) remplissant cette fonction doit(doivent) être techniquement compétente(s) et expérimentée(s) dans la gestion de l'organisme d'inspection. Au cas où l'organisme d'inspection comporte plus d'un responsable technique, les responsabilités spécifiques de chaque responsable doivent être définies et documentées.

5.2.6 L'organisme d'inspection doit avoir une ou plusieurs personnes nommément désignée(s) pour assurer, en cas d'absence, le remplacement de tout responsable technique, pour assurer la continuité des activités d'inspection.

5.2.7 L'organisme d'inspection doit avoir une description de fonctions ou d'autres documents pour chacune des catégories de fonction au sein de son organisation, impliquée dans les activités d'inspection.

6 Exigences en matière de ressources

6.1 Personnel

6.1.1 L'organisme d'inspection doit définir et documenter les exigences de compétence pour tous les membres du personnel impliqués dans les activités d'inspection, y compris les exigences en matière de formation initiale, de formation continue, de connaissances techniques, d'aptitudes et d'expérience.

NOTE Les exigences de compétence peuvent faire partie de la description du poste ou des documents mentionnés en 5.2.7.

6.1.2 L'organisme d'inspection doit employer ou avoir conclu des contrats, avec un nombre suffisant de personnes, possédant les compétences exigées, y compris, si nécessaire, la capacité à émettre des jugements professionnels, à exécuter le type, l'étendue et le volume de ses activités d'inspection.

6.1.3 Le personnel chargé des inspections doit avoir des qualifications, une formation, une expérience appropriée et une connaissance satisfaisante des exigences des inspections à réaliser. Ce personnel doit avoir également une connaissance adéquate de

- la technologie utilisée pour la fabrication des produits inspectés, le fonctionnement des processus et la prestation des services,
- la manière dont les produits sont utilisés, les processus sont opérés, les services fournis, et
- tous les défauts pouvant survenir durant l'utilisation du produit, toute défaillance dans le fonctionnement des processus et toutes déficiences dans la prestation des services.