



**Norme
internationale**

ISO/IEC 17020

**Évaluation de la conformité —
Exigences pour les organismes
effectuant des inspections**

*Conformity assessment — Requirements for bodies performing
inspection*

**Troisième édition
2026-03**

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2026

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Exigences générales	3
4.1 Impartialité	3
4.2 Confidentialité	3
5 Exigences structurelles	4
5.1 Indépendance	4
5.2 Entité juridique et responsabilités	4
5.3 Organisation et direction	5
6 Exigences en matière de ressources	6
6.1 Personnel	6
6.2 Installations et équipements	7
6.3 Produits et services fournis par des prestataires externes	9
7 Exigences relatives aux processus	10
7.1 Revue des demandes, appels d'offres et contrats	10
7.2 Méthodes et procédures d'inspection	11
7.3 Manipulation des éléments	12
7.4 Enregistrements des données d'inspection	13
7.5 Contrôle des données et des informations	13
7.6 Rapport d'inspection ou certificat d'inspection	13
7.7 Gestion des appels	14
7.8 Gestion des réclamations	15
8 Exigences en matière de système de management	15
8.1 Généralités	15
8.2 Politiques et responsabilités	16
8.3 Informations documentées	16
8.4 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	17
8.5 Actions correctives	18
8.6 Audits internes	19
8.7 Revue de direction	19
Annexe A (normative) Exigences d'indépendance concernant les organismes d'inspection	21
Annexe B (informative) Éléments facultatifs des rapports et certificats d'inspection	23
Bibliographie	24

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC 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 l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC, participent également aux travaux.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives ou www.iec.ch/members_experts/refdocs).

L'ISO et l'IEC attirent l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO et l'IEC ne prennent pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, L'ISO et l'IEC n'avaient pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse www.iso.org/brevets et <https://patents.iec.ch>. L'ISO et l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/iso/avant-propos. Pour l'IEC, voir www.iec.ch/understanding-standards.

Le présent document a été élaboré par le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO), en collaboration avec le comité technique CEN/CLC/JTC 1, *Critères applicables aux organismes d'évaluation de la conformité*, du Comité européen de normalisation (CEN), conformément à l'Accord de coopération technique entre l'ISO et le CEN (Accord de Vienne).

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO/IEC 17020:2012), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- la catégorisation du type d'indépendance d'un organisme d'inspection a été modifiée en type A et type non A;
- une définition du terme «élément» et une définition du terme «client» ont été incluses;
- un nouveau paragraphe sur le contrôle des données et des informations, et les actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités a été ajouté;
- les éléments communs des normes CASCO ont été intégrés;
- l'approche par les risques appliquée dans la présente édition a permis une certaine réduction des exigences prescriptives et leur remplacement par des exigences fondées sur la performance;
- une plus grande flexibilité que dans l'édition précédente concernant les exigences relatives aux processus, aux procédures, aux informations documentées et aux responsabilités organisationnelles.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/members.html et www.iec.ch/national-committees.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Introduction

Le présent document a été élaboré dans le but de promouvoir la confiance dans les organismes effectuant des inspections.

Les organismes d'inspection effectuent des activités d'inspection pour le compte de clients privés, de leurs organisations mères, d'autorités publiques ou d'autres entités, avec pour objectif de fournir des informations relatives à la conformité des éléments inspectés à des 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'aptitude à l'emploi et la conformité du ou des éléments inspectés par rapport à des exigences spécifiées (par exemple, le maintien de la conformité aux exigences de sécurité des installations ou des systèmes en service). Le présent document fournit des exigences relatives à la compétence, à l'impartialité et à la cohérence des activités des organismes d'inspection, autant de conditions essentielles pour promouvoir la confiance dans les résultats d'inspection et leur acceptation chez les clients, les autorités publiques et d'autres entités.

Le présent document 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 de travail ou des services, 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 publiques. L'inspection peut porter sur toutes les phases du cycle de 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 aux exigences générales.

Le présent document peut être utilisé comme document d'exigences pour l'accréditation, pour l'évaluation par des pairs ou pour d'autres évaluations.

Les exigences du présent document peuvent être interprétées lorsqu'elles sont appliquées à des secteurs particuliers.

L'inspection peut être une activité intégrée à un processus plus large. Par exemple, l'inspection peut servir d'activité de surveillance dans un système particulier de certification de produits. De la même façon, les résultats obtenus dans le cadre d'autres activités d'évaluation de la conformité peuvent être utilisés lors de la réalisation d'activités d'inspection. L'activité d'inspection peut précéder la maintenance ou simplement fournir des informations sur l'élément inspecté sans que la conformité aux exigences ne soit déterminée.

La catégorisation des organismes d'inspection en type A et en type non A reflète le niveau de leur indépendance. Les exigences relatives à l'impartialité s'appliquent autant aux organismes d'inspection de type A qu'à ceux de type non A.

Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes effectuant des inspections

1 Domaine d'application

Le présent document contient des exigences relatives aux compétences et à l'impartialité des organismes effectuant des inspections, ainsi qu'à la cohérence de leurs activités d'inspection.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences 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).

ISO/IEC 17000:2020, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*

3 Termes et définitions

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

3.1 inspection

examen d'un *élément* (3.8) et détermination de sa conformité à des exigences spécifiées ou, sur la base d'un jugement professionnel, à des exigences générales

Note 1 à l'article: L'examen peut inclure des observations directes ou indirectes, qui peuvent comprendre des mesurages ou des données de sortie d'instruments.

Note 2 à l'article: Les résultats de l'inspection incluent normalement une déclaration de conformité de l'élément. Les systèmes particuliers ou contrats peuvent toutefois définir l'inspection comme étant un simple examen.

[SOURCE: ISO/IEC 17000:2020, 6.3, modifié — Dans la définition, «objet de l'évaluation de la conformité» a été remplacé par «élément»; «détaillées» a été remplacé par «spécifiées»; les Notes 2 et 3 à l'article initiales ont été supprimées; une nouvelle Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.2 organisme d'inspection

organisme qui effectue des *inspections* (3.1)

3.3

système particulier d'inspection

programme d'inspection

ensemble de règles et procédures qui décrit l'*élément* (3.8), identifie les exigences spécifiées et fournit la méthodologie pour la réalisation de l'*inspection* (3.1)

Note 1 à l'article: Les systèmes particuliers d'inspection peuvent être mis en œuvre à un niveau international, régional, national, infranational ou sectoriel.

Note 2 à l'article: Un système particulier qui inclut l'inspection peut fournir une méthodologie pour tout ou partie des activités des fonctions d'évaluation de la conformité (voir ISO/IEC 17000:2020, Annexe A). Il peut inclure la méthodologie pour l'inspection uniquement (une activité de détermination) ou pour d'autres activités de détermination. Le système particulier peut inclure la méthodologie pour des activités de sélection. En outre, il peut inclure la méthodologie pour des activités de revue, de décision et d'attestation.

Note 3 à l'article: Le système particulier d'inspection peut spécifier les exigences relatives à l'indépendance.

[SOURCE: ISO/IEC 17000:2020, 4.9, modifié — Dans le terme privilégié et dans le terme toléré, «évaluation de la conformité» a été remplacé par «inspection»; dans la définition, «objets de l'évaluation de la conformité» a été remplacé par «élément», «évaluation de la conformité» a été remplacé par «activités d'inspection»; les trois notes à l'article initiales ont été remplacées par trois nouvelles.]

3.4

impartialité

objectivité vis-à-vis du résultat d'une *inspection* (3.1)

Note 1 à l'article: 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 de l'*organisme d'inspection* (3.2).

Note 2 à l'article: Voici d'autres termes utiles pour véhiculer la notion d'impartialité: absence de tout conflit d'intérêts, absence de parti pris, absence de préjugé, neutralité, équité, ouverture d'esprit, égalité de traitement, détachement, équilibre.

[SOURCE: ISO/IEC 17000:2020, 5.3, modifié — Dans la définition, «activité d'évaluation de la conformité» a été remplacé par «inspection»; la Note 1 à l'article a été modifiée et la Note 2 à l'article a été ajoutée.]

3.5

appel

demande adressée par le *client* (3.7) de l'*organisme d'inspection* (3.2) pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à la conformité de l'*élément* (3.8) inspecté

Note 1 à l'article: Un appel est uniquement possible si une déclaration de conformité a été émise.

[SOURCE: ISO/IEC 17000:2020, 8.6, modifié — Dans la définition, «la personne ou l'organisation qui fournit ou qui est l'objet de l'évaluation de la conformité à un organisme de l'évaluation de la conformité ou à un organisme d'accréditation» a été remplacé par «le client de l'organisme d'inspection», «cet objet» a été remplacé par «la conformité de l'élément inspecté»; la Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.6

réclamation

expression d'une insatisfaction, autre qu'un *appel* (3.5), émise par toute personne ou organisation auprès d'un *organisme d'inspection* (3.2), relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue

[SOURCE: ISO/IEC 17000:2020, 8.7, modifié — Dans la définition, «d'un organisme d'évaluation de la conformité ou d'un organisme d'accréditation» a été remplacé par «d'un organisme d'inspection».]

3.7

client

personne ou organisation demandant l'*inspection* (3.1) d'un *élément* (3.8)

Note 1 à l'article: Le client peut être différent de la personne ou de l'organisation qui met à disposition l'élément.

3.8 élément

objet d'une *inspection* (3.1) auquel s'appliquent les exigences spécifiées concernant ladite inspection

Note 1 à l'article: Le terme «élément» utilisé dans le présent document désigne un produit, un processus, un service, un matériau, une structure, un emplacement, des locaux, une installation, ou leur conception, selon le cas.

Note 2 à l'article: L'objet de l'inspection peut être un groupe d'objets ou un objet unique.

Note 3 à l'article: Un élément peut être inspecté à n'importe quelle phase, par exemple la phase de conception, un examen de type, une inspection initiale, une inspection en service ou la surveillance.

Note 4 à l'article: L'inspection des processus peut comprendre le personnel, les installations, la technologie ou la méthodologie.

4 Exigences générales

4.1 Impartialité

4.1.1 Les activités d'inspection doivent être effectuées avec impartialité.

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 d'inspection doit surveiller ses activités et suivre l'évolution de ses relations afin d'identifier de manière continue les menaces pesant sur son impartialité. Cette surveillance doit inclure les relations de son personnel.

NOTE Une relation peut reposer sur la propriété, la gouvernance, la direction, le personnel, les ressources partagées, les finances, les contrats ou 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. De telles relations ne représentent pas nécessairement une menace pour l'impartialité de l'organisme.

4.1.4 Si une menace sur l'impartialité est identifiée, ses effets doivent être éliminés ou minimisés afin que l'impartialité ne soit pas compromise. L'organisme d'inspection doit démontrer de quelle manière il élimine ou réduit au minimum de telles menaces.

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

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

4.1.7 L'ensemble du personnel de l'organisme d'inspection (qu'il soit interne ou externe) susceptible d'influer sur les activités d'inspection doit agir avec impartialité. En particulier, les membres du personnel impliqués dans les activités d'inspection ne doivent pas être rémunérés de sorte que cela puisse influencer sur les résultats des inspections.

4.2 Confidentialité

4.2.1 L'organisme d'inspection doit être responsable de la gestion de toutes les informations obtenues ou générées au cours de la réalisation des activités d'inspection, par le biais d'accords juridiquement exécutoires. 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 rendues publiques par le client, ou lorsqu'il en a été convenu entre l'organisme d'inspection et le client, toutes les autres informations sont considérées comme exclusives et doivent être traitées comme des informations confidentielles.