



**Norme  
internationale**

**ISO/IEC 17024**

**Évaluation de la conformité —  
Exigences générales pour les  
organismes de certification  
procédant à la certification de  
personnes**

*Conformity assessment — General requirements for bodies  
operating certification of persons*

**Troisième édition  
2026-03**

**Sample Document**  
get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://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](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](https://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	v
Introduction .....	vi
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Exigences générales</b> .....	<b>5</b>
4.1    Questions juridiques .....	5
4.2    Responsabilité en matière de décision de certification .....	5
4.3    Gestion de l'impartialité .....	5
4.4    Situation financière et responsabilité .....	6
<b>5</b> <b>Exigences structurelles</b> .....	<b>6</b>
5.1    Direction et structure organisationnelle .....	6
5.2    Structure de l'organisme de certification en ce qui concerne les enseignements ou les formations .....	7
<b>6</b> <b>Exigences relatives aux ressources</b> .....	<b>7</b>
6.1    Exigences générales relatives au personnel .....	7
6.2    Personnel engagé dans les activités d'évaluation .....	8
6.2.1    Généralités .....	8
6.2.2    Exigences relatives aux examinateurs .....	8
6.2.3    Exigences relatives aux autres membres du personnel impliqués dans l'évaluation .....	9
6.3    Externalisation .....	9
6.4    Autres ressources .....	9
6.5    Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans le processus de certification .....	9
<b>7</b> <b>Exigences relatives aux enregistrements et aux informations</b> .....	<b>10</b>
7.1    Enregistrements des demandeurs, des candidats et des personnes certifiées .....	10
7.2    Informations au public .....	10
7.3    Confidentialité .....	10
7.4    Sécurité .....	11
<b>8</b> <b>Systèmes particuliers de certification</b> .....	<b>12</b>
<b>9</b> <b>Exigences relatives au processus de certification</b> .....	<b>13</b>
9.1    Processus d'évaluation .....	13
9.2    Processus de demande .....	13
9.3    Processus d'examen .....	14
9.4    Décision de certification .....	15
9.5    Suspension, retrait de la certification ou réduction de son périmètre .....	16
9.6    Processus de recertification .....	16
9.7    Utilisation de certificats et marques .....	17
9.8    Appels des décisions de certification .....	17
9.9    Réclamations .....	18
<b>10</b> <b>Exigences relatives au système de management</b> .....	<b>19</b>
10.1    Généralités .....	19
10.2    Politiques et responsabilités .....	19
10.3    Revue de direction .....	20
10.3.1    Généralités .....	20
10.3.2    Éléments d'entrée de la revue .....	20
10.3.3    Éléments de sortie de la revue .....	20
10.4    Audits internes .....	20
10.5    Actions correctives .....	21
10.6    Actions à mettre en œuvre pour gérer les risques et les opportunités .....	21
10.7    Informations documentées .....	22

<b>Annexe A</b> (informative) <b>Principes de certification des personnes</b> .....	<b>23</b>
<b>Annexe B</b> (informative) <b>Relations entre les activités de certification</b> .....	<b>25</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>26</b>

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

## 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](http://www.iso.org/directives) ou [www.iec.ch/members\\_experts/refdocs](http://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](http://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](http://www.iso.org/iso/avant-propos). Pour l'IEC, voir [www.iec.ch/understanding-standards](http://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 17024:2012), qui a fait l'objet d'une révision technique.

- ajout ou révision des termes et définitions;
- ajout d'exigences relatives à l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) en 6.5;
- alignement sur le texte de PROC/33, qui établit des éléments communs aux normes élaborées par le CASCO.

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](http://www.iso.org/members.html) et [www.iec.ch/national-committees](http://www.iec.ch/national-committees).

## Introduction

Le présent document a été élaboré dans le but d'aboutir à un ensemble d'exigences et de principes acceptés à l'échelle internationale pour les organismes procédant à la certification de personnes, et de promouvoir ces exigences et principes. La certification de personnes est un moyen permettant de garantir que la personne certifiée satisfait aux exigences identifiées dans le système particulier de certification. La confiance dans les différents systèmes particuliers de certification est obtenue au moyen d'un processus d'évaluation et de réévaluation périodique des compétences des personnes certifiées.

Cependant, il est nécessaire de distinguer les situations où des systèmes particuliers de certification de personnes sont justifiés, de celles où d'autres formes de qualification sont plus appropriées. Afin de répondre au développement toujours plus rapide des innovations technologiques et à la spécialisation croissante des personnes, l'élaboration de systèmes particuliers de certification de personnes peut pallier les différences d'enseignement et de formation et favoriser ainsi le marché mondial du travail. Il peut toutefois être nécessaire de recourir à des solutions autres que la certification pour des postes relevant de services publics ou d'opérations officielles ou gouvernementales.

Il est possible de s'appuyer sur le présent document pour reconnaître les organismes procédant à la certification de personnes afin de faciliter l'acceptation de ces organismes aux niveaux national, régional et international. Seule l'harmonisation des méthodologies d'élaboration et de maintien des systèmes particuliers de certification de personnes peut créer un environnement permettant une reconnaissance mutuelle et les échanges de personnes au niveau mondial.

Le présent document spécifie des exigences permettant de garantir un fonctionnement homogène, comparable et fiable des organismes procédant à la certification de personnes. Les exigences énoncées dans le présent document sont considérées comme des exigences générales auxquelles doivent répondre les organismes procédant à la certification de personnes. La certification de personnes n'est possible que lorsqu'il existe un système particulier de certification. Les systèmes particuliers de certification de personnes sont établis selon les besoins ou les exigences du marché ou peuvent être exigés par les gouvernements.

Le présent document peut être utilisé pour une accréditation, une évaluation par des pairs ou une désignation par des autorités gouvernementales, des propriétaires d'un système particulier et d'autres entités.

# Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes

## 1 Domaine d'application

Le présent document spécifie des principes et des exigences destinés à un organisme qui procède à la certification de personnes et relatifs à l'élaboration et au maintien d'un système particulier de certification de personnes.

NOTE 1 Pour les besoins du présent document, le terme «organisme de certification» est utilisé à la place du terme complet «organisme procédant à la certification de personnes» et le terme «système particulier de certification» est utilisé à la place du terme complet «système particulier de certification de personnes».

NOTE 2 L'[Annexe A](#) contient les principes de certification des personnes.

## 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, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et 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 processus de certification

activités par lesquelles un *organisme de certification* (3.7) établit qu'une personne répond aux *exigences de certification* (3.4)

Note 1 à l'article: Un processus de certification comprend les étapes de demande, d'*évaluation* (3.12) et de décision de certification, de *recertification* (3.30) et d'émission de *certificats* (3.6). Il peut comprendre une phase de *surveillance* (3.29). L'[Annexe B](#) peut faciliter la compréhension de ces termes.

### 3.2 système particulier de certification système particulier de certification de personnes

ensemble de règles et procédures qui spécifie les critères de *compétence* (3.9) ainsi que d'autres exigences relatives à des catégories spécifiques de savoir-faire ou de profession des personnes et qui spécifie la méthodologie de certification desdites personnes

**3.3**

**propriétaire d'un système particulier**

organisation responsable de l'élaboration et du maintien d'un *système particulier de certification* (3.2)

Note 1 à l'article: Cette organisation peut être l'*organisme de certification* (3.7) lui-même, une autorité gouvernementale ou d'autres organismes.

**3.4**

**exigences de certification**

ensemble des exigences spécifiées, incluant les exigences énoncées dans le *système particulier de certification* (3.2), à satisfaire pour que soit délivrée ou maintenue une certification

**3.5**

**périmètre de la certification**

mission(s), rôle(s) ou fonction(s) spécifique(s) qu'une *personne certifiée* (3.20) peut exécuter avec compétence

**3.6**

**certificat**

attestation émise par un *organisme de certification* (3.7), indiquant que la *personne certifiée* (3.20) a satisfait aux *exigences de certification* (3.4)

Note 1 à l'article: Le certificat peut se présenter sous la forme d'un document, d'une carte ou d'un autre support.

**3.7**

**organisme de certification**

**organisme procédant à la certification de personnes**

organisme d'évaluation de la conformité assurant la certification de personnes selon des *systèmes particuliers de certification* (3.2)

**3.8**

**marque de certification**

marque émise par un *organisme de certification* (3.7), indiquant qu'une personne a satisfait aux *exigences de certification* (3.4)

Note 1 à l'article: La marque peut être un logo ou un symbole.

**3.9**

**compétence**

*aptitude* (3.10) à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats attendus

**3.10**

**aptitude**

capacité d'une personne à réaliser une tâche

**3.11**

**qualification**

enseignement, formation ou expérience professionnelle démontrés

**3.12**

**évaluation**

appréciation du respect par une personne des *exigences de certification* (3.4) spécifiées dans le *système particulier de certification* (3.2)

**3.13**

**examen**

partie de l'*évaluation* (3.12) permettant de mesurer les *compétences* (3.9) d'un *candidat* (3.19) par un ou plusieurs moyens, tels que des épreuves écrites, orales, pratiques et d'observation, définis dans le *système particulier de certification* (3.2)

### 3.14

#### **examineur**

personne possédant les compétences permettant de diriger et noter un *examen* (3.13), lorsque l'examen exige de juger des *compétences* (3.9) des personnes

### 3.15

#### **surveillance**

processus de gestion d'un *examen* (3.13) ou de supervision des *candidats* (3.19) au cours d'un examen pour prévenir tout comportement frauduleux lors de l'examen, toute divulgation non autorisée du matériel d'examen ou tout autre comportement répréhensible

Note 1 à l'article: La surveillance peut consister en la supervision d'un examen en temps réel par un *surveillant* (3.16) présent physiquement ou à distance, ou en la supervision par un *examineur* (3.14) ou un surveillant présent physiquement ou à distance d'un examen pratique pouvant être enregistré et examiné ultérieurement.

Note 2 à l'article: La surveillance par *intelligence artificielle* (3.31) est également admise à condition qu'elle réponde aux exigences du présent document.

### 3.16

#### **surveillant**

personne habilitée par l'*organisme de certification* (3.7) à assurer la *surveillance* (3.15), mais qui n'évalue pas les *compétences* (3.9) du *candidat* (3.19)

Note 1 à l'article: D'autres termes sont utilisés en pratique, par exemple «appariteur», «administrateur d'examen», «superviseur».

### 3.17

#### **personnel**

personnes, internes ou externes à l'*organisme de certification* (3.7) réalisant des activités pour le compte de l'organisme de certification

Note 1 à l'article: Le personnel comprend les membres des comités, les bénévoles, les sous-traitants, le personnel d'organismes externes ou les personnes agissant au nom de l'organisme de certification.

### 3.18

#### **demandeur**

personne ayant déposé une demande de certification

### 3.19

#### **candidat**

personne qui a satisfait aux exigences relatives à la demande

Note 1 à l'article: Il est possible que des prérequis fassent partie des exigences relatives à la demande.

### 3.20

#### **personne certifiée**

personne ayant satisfait et satisfaisant toujours aux *exigences de certification* (3.4) après que l'*organisme de certification* (3.7) a pris la décision de délivrer une certification

### 3.21

#### **impartialité**

objectivité par rapport aux activités de l'*organisme de certification* (3.7), à son *processus de certification* (3.1) et au(x) résultat(s) de ce dernier

Note 1 à l'article: Parmi les autres termes utiles utilisés pour véhiculer la notion d'impartialité figurent «absence de toute influence indue», «absence de tout conflit d'intérêts», «absence de parti pris», «neutralité» et «absence de préjugé (3.23)».