

norme européenne**NF EN ISO/CEI 17020****Octobre 2012****norme française**Indice de classement : **X 50-064****ICS : 03.120.20****Évaluation de la conformité****Exigences pour le fonctionnement
de différents types d'organismes
procédant à l'inspection**

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

D : Konformitätsbewertung — Anforderungen an den Betrieb verschiedener Typen von Stellen, die Inspektionen durchführen

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général d'AFNOR le 26 septembre 2012 pour prendre effet le 26 octobre 2012.

Remplace la norme homologuée NF EN ISO/CEI 17020, de mars 2005, qui reste en vigueur jusqu'au 1^{er} mars 2015.

Correspondance

La Norme européenne EN ISO/CEI 17020:2012 a le statut d'une norme française et reproduit intégralement la Norme internationale ISO/CEI 17020:2012.

Analyse

Le présent document 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.

Il s'applique aux organismes d'inspection des types A, B ou C, comme définis dans le présent document et à toute étape de l'inspection.

Descripteurs

Thésaurus International Technique : certification, organisme de certification, organisme approuvé, accréditation, qualité, assurance de qualité, essai de conformité, organisation, qualification, personnel, sous-traitance, généralités.

Modifications

Par rapport au document remplacé, révision technique de la norme.

Corrections

Par rapport au 1^{er} tirage, modification de la mention de remplacement pour prendre en compte la période transitoire en conformité avec le JOUE de septembre 2013 et ajout d'un avant-propos national. Par rapport au 2^e tirage, correction de la date officielle.



EVALUATION ET DEMONSTRATIONS

AFNOR XA50

Membres de la commission de normalisation

Président : M LEVET

Secrétariat : MME DUCHÊNE — AFNOR

MME	ADROT	DGA DQP SDSM
M	ANTONI	MBDA FRANCE
M	BAZIN	DGAL — DION GENERALE ALIMENTATION
MME	BERNIER	BNC
M	BERRIER	CSTB
M	BERROIR	DGPR — DION GENERALE PREVENTION RISQUES
MME	BREART	EDF CEIDRE
MME	BREY-RAOULT	AFNOR CERTIFICATION
M	CALMELS	M CALMELS MARCEL
M	CASSAN	COFRAC
M	CHAMPAGNE	PIERRE CHAMPAGNE
MME	CHAPELLE	CSTB
MME	CHMIELIEWSKI	LCPP — LABO CENTRAL PREFECTURE DE POLICE
M	COLOMIES	SOPEMEA
MME	COLY-DUFOUT	ALLDC — ASSO LEO LAGRANGE DEF
		CONSO MMATEURS
M	CONTET	UNM
M	DALRYMPLE	AFNOR
MME	DE MEREDIEU	ANSES
MME	DECAUX	FAMILLES RURALES
M	DEFRANCE	AFOC — ASSO FORCE OUVRIERE CONSO
MME	DESROCHES	AFNOR CERTIFICATION
MME	DROUILLOT	CSTB
M	DUBOST	GDF SUEZ
M	DUPRIEZ	DGCCRF
MME	FREYSSINET	MINEFI / DGCIS / SCD / SQUALPI
M	GOLDSTEIN	CETIM
M	GRZESKOWIAK	HG CONSULTANT
MME	GUILLET	ACI C/O ALAIN LECLERC
MME	HELLER	UTE
M	HOCQUET	FCBA
MME	INCATASCIATO	LCIE SAS
M	ISNARD	FIEEC
M	JACQUES	INRS
MME	JUNCA	AFNOR CERTIFICATION
MME	KOCIEMBA-FILLEUL	MBDA FRANCE
M	LAURENTIE	ANSES — LABORATOIRE DE FOUGERE
M	LE DIRECTEUR GENERAL DU SCL	SCL — SCE COMMUN DES LABORATOIRES
MME	LE NIGER	DGCCRF
M	LEBENTAL	MEDDTL — CGEDD
M	LEBON	ASQUAL
M	LECLERC	ACI C/O ALAIN LECLERC
M	LEGASTELOIS	GIE SESAM VITALE
M	LEMPIRE	GEP
GAL	LEVET	CND — CTRE NORMALISATION DEFENSE
M	LOISIER	SNCF
M	MARQUES	CTMNC
MME	MICHEAU	AFNOR CERTIFICATION
M	MOUNIN	IRSTEA
MME	MUZET MICONNET	CERIB
MME	NAHON	CND — CTRE NORMALISATION DEFENSE
MME	NENNER	APAVE
M	PAUTOU	DGA — MAITRISE DE L INFORMATION
M	PIERSON	ANSES
M	RABUT	AFNOR CERTIFICATION
M	SAUVION	SNCF
MME	SAVEANT	COFRAC
M	SCHNEIDER	COFRAC
MME	SOUBEYRAN	DGAL — DION GENERALE ALIMENTATION
MME	TAFFOREAU	SOPEMEA
M	THIBAUT	BUREAU VERITAS
MME	TIPREZ	AFNOR
MME	TOUSSAINT	COFRAC
M	TUSSEAU	COMITE INTERPROF VIN CHAMPAGNE
M	VANDEN-BERGHE	IRCGN — INSTITUT DE RECHERCHE CRIMINELLE
M	VERDIERE	EDF CEIDRE
M	VICARD	STRATENE

Liste des experts ayant participé à l'élaboration de la norme

MME	BREART	EDF — CEIDRE
MME	NENNER	APAVE

Avant-propos national

Le règlement du Comité Européen de Normalisation (CEN) impose que les Normes européennes adoptées par ses membres soient transformées en normes nationales au plus tard dans les six mois après leur ratification et que les normes nationales en contradiction soient annulées.

Dans le cadre de cette norme, le CEN a fixé une période transitoire permettant l'adaptation des produits à cette nouvelle norme, période durant laquelle les membres du CEN ont l'autorisation de maintenir les normes nationales en vigueur.

En conséquence la NF EN ISO/CEI 17020, de mars 2005 reste en vigueur jusqu'au 1^{er} mars 2015.

NORME EUROPÉENNE EUROPÄISCHE NORM EUROPEAN STANDARD

EN ISO/CEI 17020

Mars 2012

ICS : 03.120.20

Remplace EN ISO/CEI 17020:2004

Version française

Évaluation de la conformité — Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection (ISO/CEI 17020:2012)

Konformitätsbewertung — Anforderungen
an den Betrieb verschiedener Typen von Stellen,
die Inspektionen durchführen
(ISO/CEI 17020:2012)

Conformity assessment — Requirements
for the operation of various types
of bodies performing inspection
(ISO/CEI 17020:2012)

La présente norme européenne a été adoptée par le CEN le 18 février 2012.

Les membres du CEN/CENELEC sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la norme européenne.

Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Secrétariat Central ou auprès des membres du CEN/CENELEC.

La présente norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version faite dans une autre langue par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale, et notifiée au Secrétariat Central, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN/CENELEC sont les organismes nationaux de normalisation et les comités électrotechniques nationaux des pays suivants : Allemagne, Ancienne République yougoslave de Macédoine, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.



Centre de Gestion du CEN :
17 Avenue Marnix, B-1000 Bruxelles

Centre de Gestion du CENELEC :
17 Avenue Marnix, B-1000 Bruxelles

EN ISO/CEI 17020:2012 (F)**Avant-propos**

Le présent document (EN ISO/IEC 17020:2012) a été élaboré par le Comité Technique ISO/CASCO «Comité pour l'évaluation de la conformité» en collaboration avec le Comité Technique CEN/CLC/TC 1 «Critères applicables aux organismes d'évaluation de la conformité», dont le secrétariat est tenu par BSI.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en septembre 2012, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en septembre 2012.

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. Le CEN et/ou le CENELEC ne saurait [sauraient] être tenu[s] pour responsable[s] de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

Le présent document remplace l'EN ISO/IEC 17020:2004.

Selon le Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Notice d'entérinement

Le texte de ISO/IEC 17020:2012 a été approuvé par le CEN comme EN ISO/IEC 17020:2012 sans aucune modification.

ISO/CEI 17020:2012(F)

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

ISO/CEI 17020:2012(F)

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.

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

ISO/CEI 17020:2012(F)

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.

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.

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).

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

ISO/CEI 17020:2012(F)

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.

ISO/CEI 17020:2012(F)**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**4.1 Impartialité et indépendance**

4.1.1 Les activités d'inspection doivent être réalisées 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 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).

ISO/CEI 17020:2012(F)

- 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.

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.

ISO/CEI 17020:2012(F)**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.

ISO/CEI 17020:2012(F)

Le personnel doit comprendre l'incidence des écarts détectés par rapport à l'utilisation normale des produits, le fonctionnement des processus et la prestation des services.

6.1.4 L'organisme d'inspection doit clairement indiquer à chaque personne ses obligations, ses responsabilités et son autorité.

6.1.5 L'organisme d'inspection doit avoir des procédures documentées pour sélectionner, former, qualifier formellement et assurer la surveillance des inspecteurs et autres membres du personnel impliqués dans des activités d'inspection.

6.1.6 Les procédures documentées relatives à la formation (voir 6.1.5) doivent traiter des étapes suivantes:

- a) une période d'initiation;
- b) une période de travail sous le tutorat d'inspecteurs expérimentés;
- c) une formation continue pour rester en phase avec le développement de la technologie et les méthodes d'inspection.

6.1.7 La formation requise doit dépendre de la capacité, des qualifications et de l'expérience de chaque inspecteur et des autres membres du personnel impliqués dans les activités d'inspection, ainsi que des résultats de la surveillance (voir 6.1.8).

6.1.8 Des membres du personnel possédant une bonne connaissance des méthodes et des procédures d'inspection doivent assurer une surveillance de tous les inspecteurs et des autres membres du personnel impliqués dans des activités d'inspection en vue d'obtenir des performances satisfaisantes. Les résultats de cette surveillance doivent être utilisés comme l'un des moyens d'identification des besoins en formation (voir 6.1.7).

NOTE La surveillance peut inclure une combinaison de techniques telles que des observations sur site, des examens de rapports, des interviews, des inspections simulées et d'autres techniques pour évaluer la performance et doit dépendre de la nature des activités d'inspection.

6.1.9 Chaque inspecteur doit faire l'objet d'observations sur site, à moins de disposer de suffisamment de preuves justifiant que l'inspecteur continue d'effectuer son travail avec compétence.

NOTE Les observations sur site doivent être réalisées de façon à réduire au minimum les perturbations occasionnées par les inspections, en se plaçant, en particulier, du point de vue du client.

6.1.10 L'organisme d'inspection doit tenir à jour les enregistrements en matière de surveillance, formation initiale, formation continue, connaissances techniques, aptitudes, expérience et autorité de chaque membre de son personnel impliqué dans des activités d'inspection.

6.1.11 Les membres du personnel impliqués dans les activités d'inspection ne doivent pas être rémunérés de façon à influencer sur les résultats des inspections.

6.1.12 L'ensemble du personnel de l'organisme d'inspection (qu'il soit interne ou externe) qui pourrait influencer les activités d'inspection doit agir de manière impartiale.

6.1.13 L'ensemble du personnel de l'organisme d'inspection, ainsi que les sous-traitants, le personnel d'organismes externes ou les personnes externes agissant au nom de l'organisme d'inspection doivent préserver la confidentialité de toutes les informations obtenues ou générées au cours des activités d'inspection, sauf si la loi en dispose autrement.

ISO/CEI 17020:2012(F)**6.2 Installations et équipements**

6.2.1 L'organisme d'inspection doit pouvoir disposer d'installations et d'équipements appropriés pour lui permettre d'effectuer, avec compétence et en toute sécurité, toutes les activités en relation avec sa mission d'inspection.

NOTE Il n'est pas nécessaire que l'organisme d'inspection soit propriétaire des installations et des équipements qu'il utilise. Les installations et les équipements peuvent être empruntés, loués ou fournis par une autre partie (par exemple le fabricant ou l'installateur de l'équipement). Cependant, la responsabilité de l'aptitude à l'emploi et de la traçabilité métrologique des équipements utilisés au cours de l'inspection, qu'ils appartiennent ou non à l'organisme d'inspection, incombe entièrement à l'organisme d'inspection.

6.2.2 L'organisme d'inspection doit disposer de règles régissant l'accès et l'utilisation des installations et équipements servant à la réalisation des inspections.

6.2.3 L'organisme d'inspection doit s'assurer que les installations et équipements mentionnés en 6.2.1 sont, en permanence, adaptés à l'utilisation prévue.

6.2.4 Tous les équipements ayant une influence significative sur les résultats de l'inspection doivent être définis et, lorsque cela est approprié, faire l'objet d'une identification unique.

6.2.5 Tous les équipements (voir 6.2.4) doivent être maintenus en bon état de fonctionnement, conformément à des procédures et des instructions documentées.

6.2.6 Si applicable, tout équipement de mesure ayant une influence significative sur les résultats de l'inspection doit être étalonné avant d'être mis en service et ensuite étalonné selon un programme établi.

6.2.7 Le programme d'étalonnage des équipements doit être conçu et mis en œuvre de manière à garantir chaque fois que cela est possible que tous les mesurages effectués par l'organisme d'inspection sont raccordés à des étalons nationaux ou internationaux de mesure, s'il en existe. Lorsque la traçabilité aux étalons de mesure nationaux ou internationaux n'est pas applicable, l'organisme d'inspection doit fournir des preuves suffisantes de la corrélation ou de l'exactitude des résultats d'inspection.

6.2.8 Les étalons de référence détenus par l'organisme d'inspection ne doivent être utilisés que pour l'étalonnage à l'exclusion de toute autre utilisation. L'étalonnage des étalons de référence doit être réalisé par raccordement à un étalon de mesure national ou international.

6.2.9 Si nécessaire, les équipements doivent être soumis à des contrôles en service entre les réétalonnages périodiques.

6.2.10 Les matériaux de référence doivent, si cela est possible, être raccordés aux matériaux de référence nationaux ou internationaux quand il en existe.

6.2.11 Si les résultats des activités d'inspection le nécessitent, l'organisme d'inspection doit disposer de procédures pour

- a) la sélection et l'approbation des fournisseurs,
- b) la vérification des marchandises et des services entrants, et
- c) garantir des installations de stockage appropriées.

6.2.12 Si applicable, l'état des équipements stockés doit être évalué à des intervalles appropriés pour détecter toute détérioration.

6.2.13 Si l'organisme d'inspection utilise des ordinateurs ou des équipements automatisés en relation avec les inspections, il doit s'assurer que

- a) les logiciels sont adaptés à l'usage,

ISO/CEI 17020:2012(F)

NOTE Cela peut se faire en

- validant les calculs avant utilisation,
- validant périodiquement les matériels informatiques et les logiciels,
- effectuant des validations à chaque fois que des changements sont apportés aux matériels informatiques ou aux logiciels concernés, et
- en procédant, si nécessaire, à des mises à jour de logiciels.

- b) des procédures pour protéger l'intégrité et la sécurité des données sont établies et mises en œuvre, et
- c) les ordinateurs et équipements automatisés sont maintenus en bon état de fonctionnement.

6.2.14 L'organisme d'inspection doit disposer de procédures documentées pour traiter les équipements défectueux. Les équipements défectueux doivent être retirés de l'utilisation par isolement, identification ou marquage visible. L'organisme d'inspection doit étudier les conséquences des défauts sur les inspections précédentes et, si nécessaire, prendre une action corrective appropriée.

6.2.15 Les informations pertinentes portant sur les équipements, y compris les logiciels, doivent être enregistrées. Ceci doit inclure l'identification et, le cas échéant, les informations relatives à l'étalonnage et à la maintenance.

6.3 Sous-traitance

6.3.1 L'organisme d'inspection doit effectuer lui-même l'inspection qu'il a accepté, par contrat de réaliser. Lorsqu'un organisme d'inspection sous-traite une partie quelconque de l'inspection, il doit vérifier et être à même de démontrer que le sous-traitant possède les compétences lui permettant de réaliser les activités concernées et, lorsqu'il y a lieu, qu'il respecte les exigences requises stipulées dans la présente Norme internationale ou dans d'autres normes d'évaluation de la conformité.

NOTE 1 Les motifs pouvant amener à sous-traiter peuvent inclure ce qui suit:

- surcharge de travail anormale ou imprévue;
- membres clés du personnel d'inspection immobilisés;
- installations ou matériels indispensables provisoirement inutilisables;
- partie du contrat du client impliquant une inspection n'entrant pas dans le champ des activités de l'organisme d'inspection ou dont l'ampleur dépasse ses capacités ou ses ressources.

NOTE 2 Les termes «sous-traitance» et «externalisation» sont considérés comme synonymes.

NOTE 3 Lorsque l'organisme d'inspection engage des personnes ou des salariés d'autres organisations pour apporter des ressources ou une expertise supplémentaires, ces personnes ne sont pas considérées comme sous-traitants si elles se sont formellement engagées par contrat à travailler dans le cadre du système de management de l'organisme d'inspection (voir 6.1.2).

6.3.2 L'organisme d'inspection doit aviser son client de son intention de sous-traiter une partie de l'inspection.

6.3.3 Quand des sous-traitants réalisent une prestation, constituant une partie d'une inspection, l'organisme d'inspection conserve la responsabilité de la détermination de la conformité de l'objet inspecté aux exigences.

6.3.4 L'organisme d'inspection doit enregistrer et conserver les données relatives aux compétences de ses sous-traitants ainsi que les preuves de leur conformité aux exigences applicables de la présente Norme internationale ou à d'autres normes d'évaluation de la conformité. L'organisme d'inspection doit tenir à jour un registre de tous ses sous-traitants.

7 Exigences relatives aux processus

7.1 Méthodes et procédures d'inspection

7.1.1 L'organisme d'inspection doit utiliser les méthodes et les procédures d'inspection définies par les spécifications en référence auxquelles la conformité doit être déterminée. Lorsque ces méthodes et procédures ne sont pas définies, l'organisme d'inspection doit élaborer et utiliser des méthodes et des procédures spécifiques (voir 7.1.3). Si la méthode d'inspection proposée par le client est considérée comme inappropriée, l'organisme d'inspection doit l'en informer.

NOTE Les exigences en fonction desquelles l'inspection est réalisée sont normalement spécifiées dans les règlements, les normes ou spécifications, les plans d'inspection ou les contrats. Les spécifications peuvent comporter des exigences propres au client ou à l'entreprise.

7.1.2 L'organisme d'inspection doit disposer et faire usage d'instructions documentées adaptées portant sur la planification des inspections et sur les techniques d'inspection et d'échantillonnage, lorsque l'absence de ces instructions peut compromettre l'efficacité du processus d'inspection. Le cas échéant, l'organisme d'inspection doit posséder des connaissances suffisantes en matière de techniques statistiques pour s'assurer que les procédures d'échantillonnage sont statistiquement correctes et que le traitement et l'interprétation des résultats sont satisfaisants.

7.1.3 Lorsque l'organisme d'inspection doit utiliser des méthodes ou des procédures d'inspection qui ne sont pas normalisées, ces méthodes et ces procédures doivent être pertinentes et entièrement documentées.

NOTE Une méthode d'inspection normalisée est une méthode qui a fait l'objet d'une publication, par exemple dans une Norme internationale, régionale ou nationale, ou dans des textes ou des journaux scientifiques pertinents, ou par des organismes techniques de renom ou suite à la coopération de plusieurs organismes d'inspection. Ceci implique que les méthodes développées par tout autre moyen, y compris par l'organisme d'inspection lui-même ou le client, sont considérées comme des méthodes non normalisées.

7.1.4 Toutes les instructions, normes ou procédures, fiches de calculs, listes de contrôle et données de référence, relatives au travail de l'organisme d'inspection doivent être tenues à jour et disponibles pour le personnel.

7.1.5 L'organisme d'inspection doit avoir un système de maîtrise des contrats ou des ordres de service garantissant que

- a) le travail à effectuer entre dans le cadre de ses compétences et que l'organisme possède les ressources adéquates pour répondre aux exigences,

NOTE Les ressources peuvent inclure, mais la liste n'est pas exhaustive, les installations, les équipements, les documents de référence, les procédures ou les ressources humaines.

- b) les exigences des personnes ou des entités qui font appel aux services de l'organisme d'inspection sont convenablement définies et les conditions spécifiques sont bien comprises de manière à transmettre des instructions non ambiguës aux membres du personnel en charge de la mission,
- c) la réalisation de la prestation fait l'objet de revues régulières et d'actions correctives, et
- d) les exigences du contrat ou de l'ordre de service sont respectées.

7.1.6 Lorsque l'organisme d'inspection utilise dans le cadre du processus d'inspection des informations fournies par toute autre partie, il doit vérifier la validité de ces informations.

7.1.7 Les observations ou les données obtenues durant l'inspection doivent être enregistrées à temps pour éviter la perte d'informations pertinentes.

7.1.8 Tout transfert de calculs ou de données doit faire l'objet d'une vérification appropriée.

ISO/CEI 17020:2012(F)

NOTE Les données peuvent comporter du matériel textuel, des informations numériques et tout ce qui peut être transféré d'un emplacement à un autre avec un risque d'apparition d'erreurs.

7.1.9 L'organisme d'inspection doit disposer d'instructions documentées pour réaliser l'inspection en toute sécurité.

7.2 Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection

7.2.1 L'organisme d'inspection doit s'assurer que les échantillons et éléments à inspecter disposent d'une identification unique afin d'éviter toute confusion quant à l'identité de ces échantillons et éléments.

7.2.2 L'organisme d'inspection doit vérifier si l'objet à inspecter a reçu la préparation nécessaire pour être inspecté.

7.2.3 Toute anomalie apparente notifiée à l'inspecteur ou constatée par celui-ci doit être enregistrée avant le début de l'inspection. En cas de tout doute sur l'aptitude de l'objet pour l'inspection prévue ou lorsque l'objet n'est pas conforme à la description fournie, l'organisme d'inspection doit contacter le client avant de commencer l'inspection.

7.2.4 L'organisme d'inspection doit disposer de procédures documentées et des installations appropriées pour éviter la détérioration ou l'endommagement des objets inspectés, lorsqu'ils sont sous sa responsabilité.

7.3 Enregistrements

7.3.1 L'organisme d'inspection doit tenir à jour un système d'enregistrements (voir 8.4) pour démontrer la bonne exécution des procédures d'inspection et en permettre son évaluation.

7.3.2 Le certificat ou le rapport d'inspection doit pouvoir tracer en interne quel(s) inspecteur(s) a (ont) réalisé l'inspection.

7.4 Rapports d'inspection et certificats d'inspection

7.4.1 La mission réalisée par l'organisme d'inspection doit faire l'objet d'un rapport d'inspection ou d'un certificat d'inspection.

7.4.2 Tout certificat/rapport d'inspection doit contenir l'ensemble des éléments suivants:

- a) l'identification de l'organisme émetteur;
- b) une identification unique et une date d'émission;
- c) la (ou les) date(s) d'inspection;
- d) l'identification de l'objet (ou des objets) inspecté(s);
- e) une signature ou toute autre indication de validation, émanant du personnel autorisé;
- f) une déclaration de conformité le cas échéant;
- g) les résultats de l'inspection, sauf lorsqu'ils sont détaillés conformément à 7.4.3.

NOTE Il est possible d'inclure dans les certificats ou les rapports d'inspection des éléments facultatifs détaillés dans l'Annexe B.

7.4.3 Un organisme d'inspection ne doit émettre un certificat d'inspection qui ne comporte pas les résultats d'inspection [(voir 7.4.2 g)] uniquement lorsqu'il peut aussi produire un rapport d'inspection contenant les résultats de l'inspection et que ce certificat d'inspection et le rapport d'inspection sont liés l'un à l'autre.

ISO/CEI 17020:2012(F)

7.4.4 Toutes ces informations (voir 7.4.2) doivent être rapportées correctement, avec précision et clarté. Lorsque le rapport d'inspection ou le certificat d'inspection comprend des résultats fournis par des sous-traitants, ces résultats doivent être clairement identifiés.

7.4.5 Des corrections ou l'ajout d'éléments à un rapport ou un certificat d'inspection, déjà émis, doivent être enregistrées conformément aux exigences correspondantes de la présente section. Un certificat ou un rapport modifié doit identifier le certificat ou le rapport qu'il remplace.

7.5 Réclamations et appels

7.5.1 L'organisme d'inspection doit disposer d'un processus documenté pour enregistrer, analyser et traiter les réclamations et les appels.

7.5.2 Une description du processus de traitement des réclamations et des appels doit être mise à disposition de toute partie intéressée sur demande.

7.5.3 À réception d'une réclamation, l'organisme d'inspection doit confirmer si la réclamation est liée aux activités d'inspection dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il doit traiter la réclamation.

7.5.4 L'organisme d'inspection doit être responsable de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des réclamations et appels.

7.5.5 Les analyses et les décisions relatives aux appels ne doivent donner lieu à aucune action discriminatoire.

7.6 Processus en matière de réclamations et appels

7.6.1 Le processus de traitement des réclamations et appels doit comprendre au moins les éléments et méthodes suivants:

- a) une description du processus de réception, de validation, d'examen de la réclamation ou de l'appel et de décision quant aux actions à entreprendre pour y répondre;
- b) le suivi et l'enregistrement des réclamations et des appels, y compris des actions entreprises pour y répondre;
- c) la garantie que toute action appropriée a été entreprise.

7.6.2 L'organisme d'inspection recevant la réclamation ou un appel doit être responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider cette réclamation ou cet appel.

7.6.3 Dans la mesure du possible, l'organisme d'inspection doit accuser réception de la réclamation ou d'un appel, et il doit fournir au plaignant les rapports d'avancement et les résultats.

7.6.4 La décision à signifier au plaignant doit être prise, ou examinée et approuvée par une ou des personnes n'ayant pas été impliquée(s) dans les activités d'inspection à l'origine de la réclamation ou de l'appel.

7.6.5 Dans la mesure du possible, l'organisme d'inspection doit dûment notifier au plaignant la fin du processus de traitement de la réclamation ou de l'appel.

ISO/CEI 17020:2012(F)

8 Exigences en matière de système de management

8.1 Options

8.1.1 Généralités

L'organisme d'inspection doit établir et tenir à jour un système de management capable d'assurer la bonne exécution des exigences de la présente Norme internationale, conformément soit à l'option A, soit à l'option B.

8.1.2 Option A

Le système de management de l'organisme doit traiter les points suivants:

- documentation du système de management (par exemple manuel, politiques, définition des responsabilités, voir 8.2);
- maîtrise des documents (voir 8.3);
- maîtrise des enregistrements (voir 8.4);
- revue de direction (voir 8.5);
- audit interne (voir 8.6);
- actions correctives (voir 8.7);
- actions préventives (voir 8.8);
- réclamations et appels (voir 7.5 et 7.6).

8.1.3 Option B

Un organisme d'inspection qui a établi et tient à jour un système de management, conformément aux exigences de l'ISO 9001, et qui est capable de soutenir et démontrer une bonne exécution des exigences de la présente Norme internationale satisfait aux exigences de l'article des exigences en matière de système de management (voir 8.2 à 8.8).

8.2 Documentation du système de management (Option A)

8.2.1 La direction de l'organisme d'inspection doit définir, documenter et tenir à jour une politique et des objectifs pour répondre aux exigences de la présente Norme internationale, et doit assurer que cette politique et ces objectifs sont compris et mis en œuvre à tous les niveaux de l'organisme.

8.2.2 La direction doit fournir la preuve de son engagement au développement et à la mise en œuvre du système de management et de son efficacité à assurer la bonne exécution des exigences de la présente Norme internationale.

8.2.3 La direction de l'organisme d'inspection doit nommer un membre de l'encadrement qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et l'autorité pour notamment

- a) garantir que les processus et les procédures nécessaires au système de management sont définis, mis en œuvre et tenus à jour, et
- b) rendre compte à la direction de la performance du système de management et de toute nécessité d'amélioration.

ISO/CEI 17020:2012(F)

8.2.4 Tous les documents, les processus, les systèmes, les enregistrements, etc. se rapportant à l'exécution des exigences de la présente Norme internationale doivent être inclus, référencés dans la documentation du système de management ou reliés à elle.

8.2.5 Tous les membres du personnel impliqués dans des activités d'inspection doivent avoir accès aux éléments de documentation du système de management et aux informations qui s'y rapportent et qui leur sont applicables.

8.3 Maîtrise des documents (Option A)

8.3.1 L'organisme d'inspection doit établir des procédures de maîtrise des documents (internes et externes) liés au respect des exigences de la présente Norme internationale.

8.3.2 Ces procédures doivent définir les mesures nécessaires pour

- a) approuver l'adéquation des documents avant leur diffusion,
- b) revoir, si nécessaire mettre à jour et approuver à nouveau les documents,
- c) assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés,
- d) assurer la mise à disposition sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables,
- e) assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables,
- f) assurer que les documents d'origine extérieure sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée, et
- g) prévenir toute utilisation non intentionnelle de documents périmés et les identifier convenablement s'ils sont conservés dans un but quelconque.

NOTE Les documents peuvent se présenter sous toute forme ou tout type de support et comprendre les logiciels propriétaires et les logiciels développés au sein de l'entreprise.

8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A)

8.4.1 L'organisme d'inspection doit établir des procédures pour définir les mesures nécessaires à l'identification, au stockage, à la protection, à l'accessibilité, à la durée de conservation et à l'élimination des enregistrements relatifs à la réalisation des exigences de la présente Norme internationale.

8.4.2 L'organisme d'inspection doit établir des procédures définissant une période de conservation des enregistrements qui soit cohérente avec ses obligations contractuelles et légales. L'accès à ces enregistrements doit être conforme aux dispositions en matière de confidentialité.

8.5 Revue de direction (Option A)**8.5.1 Généralités**

8.5.1.1 La direction de l'organisme d'inspection doit établir des procédures pour revoir, à intervalles planifiés, son système de management afin de garantir qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace, y compris les politiques et les objectifs déclarés relatifs au respect des exigences de la présente Norme internationale.

8.5.1.2 Ces revues doivent être réalisées au moins une fois par an. Sinon, il doit être procédé à une revue exhaustive découpée en plusieurs étapes (revue permanente) se déroulant sur 12 mois.

8.5.1.3 Les enregistrements des revues doivent être conservés.

ISO/CEI 17020:2012(F)

8.5.2 Données d'entrée de la revue

Les données d'entrée de la revue de direction doivent comprendre les informations sur

- a) les résultats des audits internes et externes,
- b) les retours d'information des clients et des parties intéressées, liés au respect des exigences de la présente Norme internationale,
- c) l'état des actions préventives et correctives,
- d) le suivi des actions découlant des revues de direction précédentes,
- e) la réalisation des objectifs,
- f) les changements pouvant affecter le système de management, et
- g) les réclamations et les appels.

8.5.3 Données de sortie de la revue

Les éléments de sortie de la revue de direction doivent comprendre les décisions et les actions portant sur

- a) l'amélioration de l'efficacité du système de management et de ses processus,
- b) les améliorations de l'organisme d'inspection liées au respect des exigences de la présente Norme internationale, et
- c) les besoins en ressources.

8.6 Audits internes (Option A)

8.6.1 L'organisme d'inspection doit établir des procédures relatives aux audits internes pour vérifier qu'il se conforme aux exigences de la présente Norme internationale et que le système de management est mis en œuvre et entretenu de manière efficace.

NOTE L'ISO 19011 fournit des lignes directrices relatives à la réalisation des audits internes.

8.6.2 Un programme d'audit doit être planifié, en tenant compte de l'importance des processus et des secteurs à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents.

8.6.3 L'organisme d'inspection doit réaliser périodiquement, et de manière planifiée et systématique, des audits internes couvrant toutes les procédures afin de vérifier que le système de management est mis en œuvre et s'avère efficace.

8.6.4 Les audits internes doivent être réalisés au moins une fois par an. La fréquence des audits internes peut être ajustée en fonction de l'efficacité et de la stabilité démontrée du système de management.

8.6.5 L'organisme d'inspection doit assurer que

- a) les audits internes sont réalisés par un personnel qualifié disposant des connaissances requises en matière d'inspection, d'audit et en ce qui concerne les exigences de la présente Norme internationale,
- b) les auditeurs n'auditent pas leur propre travail,
- c) les membres du personnel responsables du secteur audité sont tenus informés des résultats de l'audit,

ISO/CEI 17020:2012(F)

- d) toutes les actions résultant des audits internes sont entreprises en temps opportun et de manière appropriée,
- e) toutes les opportunités d'amélioration sont identifiées, et
- f) les résultats de l'audit sont documentés.

8.7 Actions correctives (Option A)

8.7.1 L'organisme d'inspection doit établir des procédures pour identifier et gérer les non-conformités de ses opérations.

8.7.2 L'organisme d'inspection doit également, si nécessaire, entreprendre des actions pour éliminer les causes de non-conformités afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

8.7.3 Les actions correctives doivent être adaptées aux effets des non-conformités rencontrées.

8.7.4 Les procédures doivent définir les exigences en matière

- a) d'identification des non-conformités,
- b) de détermination des causes de non-conformité,
- c) de correction des non-conformités,
- d) d'évaluation de la nécessité d'entreprendre des actions pour garantir que les non-conformités ne se reproduiront pas,
- e) de détermination et de mise en œuvre, en temps opportun, des actions nécessaires,
- f) d'enregistrement des résultats des actions mises en œuvre, et
- g) de revue de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

8.8 Actions préventives (Option A)

8.8.1 L'organisme d'inspection doit établir des procédures relatives aux actions préventives permettant d'éliminer les causes de non-conformités potentielles.

8.8.2 Les actions préventives doivent être adaptées aux effets probables des problèmes potentiels.

8.8.3 Les procédures relatives aux actions préventives doivent définir les exigences en matière

- a) d'identification des non-conformités potentielles et de leurs causes,
- b) d'évaluation de la nécessité d'entreprendre des actions pour éviter l'apparition de non-conformités,
- c) de détermination et de mise en œuvre des actions nécessaires,
- d) d'enregistrement des résultats des actions mises en œuvre, et
- e) de revue de l'efficacité des actions préventives mises en œuvre.

NOTE Il n'est pas forcément nécessaire de rédiger des procédures distinctes pour le traitement des actions correctives d'une part et préventives d'autre part.

ISO/CEI 17020:2012(F)

Annexe A
(normative)**Exigences d'indépendance concernant les organismes d'inspection****A.1 Exigences pour les organismes d'inspection (Type A)**

L'organisme d'inspection cité en 4.1.6 a) doit répondre aux exigences ci-dessous.

- a) L'organisme d'inspection doit être indépendant des parties engagées.
- b) L'organisme d'inspection et son personnel ne doivent s'engager dans aucune activité incompatible avec leur indépendance de jugement et leur intégrité en ce qui concerne leurs activités d'inspection. En particulier, ils ne doivent jouer aucun rôle dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'acquisition, la possession, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés.

NOTE 1 Ceci n'empêche pas les échanges d'informations techniques entre le client et l'organisme d'inspection (par exemple l'explication de résultats ou des éclaircissements sur les exigences ou les actions de formation).

NOTE 2 Ceci n'empêche pas l'acquisition, la possession ou l'utilisation des objets inspectés nécessaires au fonctionnement de l'organisme d'inspection, ou l'acquisition, la possession ou l'utilisation des objets par le personnel à des fins personnelles.

- c) Un organisme d'inspection ne doit pas faire partie d'une entité juridique agissant dans les domaines de la conception, de la production, de la fourniture, de l'installation, de l'acquisition, de la possession, de l'utilisation ou de la maintenance des objets qu'il inspecte.

NOTE 1 Ceci n'empêche pas les échanges d'informations techniques entre le client et toute autre partie de la même entité juridique dont l'organisme d'inspection fait partie (par exemple l'explication de résultats ou des éclaircissements sur les exigences ou les actions de formation).

NOTE 2 Ceci n'empêche pas l'acquisition, la possession, la maintenance ou l'utilisation des objets inspectés nécessaires au fonctionnement d'une autre partie de la même entité juridique ou au personnel à des fins personnelles.

- d) Un organisme d'inspection ne doit pas être lié à une entité juridique séparée agissant dans les domaines de la conception, de la production, de la fourniture, de l'installation, de l'acquisition, de la possession, de l'utilisation ou de la maintenance des objets inspectés par
 - 1) un même propriétaire, sauf lorsque les propriétaires n'ont pas la capacité d'influer sur les résultats d'une inspection,

EXEMPLE 1 Un type de structure coopérative, au sein de laquelle figurent un grand nombre de parties prenantes, qui (individuellement ou en groupe) n'ont pas la possibilité d'influencer les résultats d'une inspection.

EXEMPLE 2 Une holding composée de plusieurs entités juridiques séparées (sociétés sœurs) dirigées par une société mère commune dans lequel ni les sociétés sœurs, ni la société mère ne peuvent influencer les résultats d'une inspection.

- 2) des personnes nommées par un propriétaire commun aux conseils d'administration ou leur équivalent dans les organisations, hormis lorsqu'ils exercent des fonctions qui n'ont aucune influence sur les résultats d'une inspection,

EXEMPLE Une banque qui finance une société peut exiger la nomination d'une personne au conseil d'administration, en vue de contrôler la façon dont l'entreprise est gérée, mais qui n'est pas impliquée dans les prises de décision.

ISO/CEI 17020:2012(F)

- 3) relever directement du même niveau supérieur de management, sauf lorsque cela ne peut pas influencer sur le résultat d'une inspection,

NOTE Il est permis de relever du même niveau supérieur de management sur des questions autres que la conception, la production, la fourniture, l'installation, l'acquisition, la possession, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés.

- 4) des dispositions contractuelles ou d'autres moyens qui peuvent influencer les résultats d'une inspection.

A.2 Exigences applicables aux organismes d'inspection (Type B)

L'organisme d'inspection cité en 4.1.6 b) doit répondre aux exigences ci-dessous.

- a) L'organisme d'inspection ne peut fournir des services d'inspection qu'à l'organisation dont il fait partie.
- b) Les responsabilités du personnel d'inspection doivent être clairement séparées de celles du personnel employé à d'autres fonctions et cette séparation doit être établie par une identification organisationnelle et par les méthodes d'émission des rapports de l'organisme d'inspection au sein de l'organisation mère.
- c) L'organisme d'inspection et son personnel ne doivent s'engager dans aucune activité incompatible avec leur indépendance de jugement et leur intégrité en ce qui concerne leurs activités d'inspection. En particulier, ils ne doivent jouer aucun rôle dans la conception, la production, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés.

NOTE 1 Ceci n'exclut pas les échanges d'informations techniques entre l'organisme d'inspection et les autres parties de l'organisation dont il fait partie, par exemple l'explication des conclusions ou la clarification des exigences ou les actions de formation.

NOTE 2 Ceci n'empêche pas l'acquisition, la possession ou l'utilisation des éléments inspectés nécessaires au fonctionnement de l'organisme d'inspection, ou l'acquisition, la possession ou l'utilisation des éléments par le personnel à des fins personnelles.

A.3 Exigences applicables aux organismes d'inspection (Type C)

L'organisme d'inspection cité en 4.1.6 c) doit répondre aux exigences ci-dessous.

- a) L'organisme d'inspection doit disposer, au sein de son organisation, de dispositifs organisationnels et de procédures documentées garantissant une séparation adaptée des responsabilités et des comptabilités entre l'inspection et les autres activités.
- b) Les activités de conception, fabrication, fourniture, installation, service et maintenance, et les activités d'inspection d'un même objet, réalisées par un organisme d'inspection de Type C ne doivent pas être exécutées par la même personne. Il existe une exception à ceci: quand une prescription réglementaire autorise explicitement une personne appartenant à un organisme d'inspection de Type C à exécuter tant des activités de conception, production, fourniture, installation, service et maintenance, que des activités d'inspection d'un même objet, dans la mesure où cette exception ne compromet pas les résultats de l'inspection.

NOTE Les inspections réalisées par des organismes d'inspection de Type C ne peuvent pas être classifiées comme inspections de tierce partie pour les mêmes activités d'inspection parce qu'elles ne répondent pas aux exigences d'indépendance requises pour les organismes d'inspection de Type A.

ISO/CEI 17020:2012(F)**Annexe B**
(informative)**Éléments optionnels des certificats et rapports d'inspection**

Les éléments optionnels suivants peuvent être intégrés aux certificats et aux rapports d'inspection:

- a) désignation du document, c'est-à-dire rapport d'inspection ou certificat d'inspection selon le cas;
- b) identification du client;

NOTE Le propriétaire de l'objet inspecté peut être mentionné dans le rapport ou le certificat si le propriétaire n'est pas le client.
- c) description de la mission d'inspection commandée;
- d) information sur ce qui a été omis par rapport à l'énoncé initial de la mission;
- e) identification ou brève description de la (des) méthode(s) et de la (des) procédure(s) d'inspection utilisées, mentionnant les écarts, les ajouts ou les exclusions par rapport aux méthodes et aux procédures convenues;
- f) identification des équipements ayant servi aux mesures/aux essais;
- g) le cas échéant, et si ce n'est pas spécifié dans la méthode ou la procédure d'inspection, la référence à la méthode d'échantillonnage ou sa description, ainsi que des informations sur le lieu, le moment, la façon dont les échantillons ont été prélevés, et par qui;
- h) des informations sur le lieu où l'inspection a été réalisée;
- i) des informations sur les conditions environnementales pendant l'inspection, le cas échéant;
- j) une déclaration spécifiant que les résultats de l'inspection se rapportent exclusivement à la mission commandée ou à l'élément (aux éléments) ou au lot inspecté;
- k) une déclaration spécifiant qu'il convient que le rapport d'inspection ne doit pas être reproduit, excepté dans sa totalité;
- l) la marque ou le sceau de l'inspecteur;
- m) les noms (ou l'identification unique) des membres du personnel qui ont réalisé l'inspection et leur signature dans les cas où il n'est pas prévu d'authentification électronique sécurisée; (Voir aussi 7.4.2).

Bibliographie

- [1] ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*
- [2] ISO 9001, *Systèmes de management de la qualité — Exigences*
- [3] ISO/CEI 17025, *Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais*
- [4] ISO 19011, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management*
- [5] ISO/CEI Guide 99, *Vocabulaire international de métrologie — Concepts fondamentaux et généraux et termes associés (VIM)*