

# ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation  
de l'accréditation, de la sécurité et qualité  
des produits et services

## ILNAS-EN ISO/IEC 17020:2012

### **Évaluation de la conformité - Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection (ISO/IEC**

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

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

03/2012



## Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO/IEC 17020:2012 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO/IEC 17020:2012.

Toute personne intéressée, membre d'une organisation basée au Luxembourg, peut participer gratuitement à l'élaboration de normes luxembourgeoises (ILNAS), européennes (CEN, CENELEC) et internationales (ISO, IEC) :

- Influencer et participer à la conception de normes
- Anticiper les développements futurs
- Participer aux réunions des comités techniques

<https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html>

### **CETTE PUBLICATION EST PROTÉGÉE PAR LE DROIT D'AUTEUR**

Aucun contenu de la présente publication ne peut être reproduit ou utilisé sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit - électronique, mécanique, photocopie ou par d'autres moyens sans autorisation préalable !

ILNAS-EN ISO/IEC 17020:2012  
NORME EUROPÉENNE **EN ISO/IEC 17020**  
EUROPÄISCHE NORM  
EUROPEAN STANDARD  
Mars 2012

ICS 03.120.20

Remplace EN ISO/IEC 17020:2004

Version Française

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

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

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

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

Les membres du CEN et 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 Centre de Gestion du CEN-CENELEC ou auprès des membres du CEN et CENELEC.

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

Les membres du CEN et du CENELEC sont les organismes nationaux de normalisation et les comités électrotechniques nationaux des pays suivants: 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.



**CEN-CENELEC Management Centre  
Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels**

## Sommaire

Page

Avant-propos.....	3
-------------------	---

## 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.

---

---

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

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

**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2012

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

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

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