



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

## ILNAS-EN ISO/IEC 17065:2012

### **Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services (ISO/IEC 17065:2012)**

Konformitätsbewertung - Anforderungen  
an Stellen, die Produkte, Prozesse und  
Dienstleistungen zertifizieren (ISO/IEC  
17065:2012)

Conformity assessment - Requirements  
for bodies certifying products, processes  
and services (ISO/IEC 17065:2012)

09/2012



## **Avant-propos national**

Cette Norme Européenne EN ISO/IEC 17065:2012 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO/IEC 17065:2012.

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 17065:2012

NORME EUROPÉENNE  
EUROPÄISCHE NORM  
EUROPEAN STANDARD

EN ISO/IEC 17065

Septembre 2012

ICS 03.120.20

Remplace EN 45011:1998

Version Française

Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes  
certifiant les produits, les procédés et les services (ISO/IEC  
17065:2012)

Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die  
Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren  
(ISO/IEC 17065:2012)

Conformity assessment - Requirements for bodies  
certifying products, processes and services (ISO/IEC  
17065:2012)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 18 août 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, 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.



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

| Sommaire          | Page |
|-------------------|------|
| Avant-propos..... | 3    |

## Avant-propos

Le présent document (EN ISO/IEC 17065:2012) 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 mars 2013, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en mars 2013.

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 45011:1998.

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, 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.

### Notice d'entérinement

Le texte de ISO/IEC 17065:2012 a été approuvé par le CEN comme EN ISO/IEC 17065:2012 sans aucune modification.

Première édition  
2012-09-15

---

---

## **Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services**

*Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products,  
processes and services*

**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  |
| 1     Domaine d'application .....                                                                                                     | 1  |
| 2     Références normatives .....                                                                                                     | 1  |
| 3     Termes et définitions .....                                                                                                     | 1  |
| 4     Exigences générales .....                                                                                                       | 4  |
| 4.1   Domaine juridique et contractuel .....                                                                                          | 4  |
| 4.2   Gestion de l'impartialité .....                                                                                                 | 6  |
| 4.3   Responsabilité et financement .....                                                                                             | 7  |
| 4.4   Conditions non discriminatoires .....                                                                                           | 8  |
| 4.5   Confidentialité.....                                                                                                            | 8  |
| 4.6   Informations accessibles au public.....                                                                                         | 8  |
| 5     Exigences structurelles .....                                                                                                   | 9  |
| 5.1   Organisation et direction .....                                                                                                 | 9  |
| 5.2   Dispositif de préservation de l'impartialité .....                                                                              | 9  |
| 6     Exigences relatives aux ressources.....                                                                                         | 10 |
| 6.1   Personnel de l'organisme de certification .....                                                                                 | 10 |
| 6.2   Ressources pour l'évaluation .....                                                                                              | 12 |
| 7     Exigences relatives aux processus.....                                                                                          | 13 |
| 7.1   Généralités .....                                                                                                               | 13 |
| 7.2   Demande .....                                                                                                                   | 14 |
| 7.3   Revue de la demande .....                                                                                                       | 14 |
| 7.4   Évaluation .....                                                                                                                | 15 |
| 7.5   Revue .....                                                                                                                     | 16 |
| 7.6   Décision de certification .....                                                                                                 | 16 |
| 7.7   Documents de certification .....                                                                                                | 17 |
| 7.8   Annuaire des produits certifiés .....                                                                                           | 18 |
| 7.9   Surveillance .....                                                                                                              | 18 |
| 7.10   Changements ayant des conséquences sur la certification.....                                                                   | 18 |
| 7.11   Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification .....                                                        | 19 |
| 7.12   Enregistrements .....                                                                                                          | 20 |
| 7.13   Plaintes et appels .....                                                                                                       | 20 |
| 8     Exigences du système de management .....                                                                                        | 21 |
| 8.1   Options .....                                                                                                                   | 21 |
| 8.2   Documentation générale du système de management (Option A) .....                                                                | 21 |
| 8.3   Maîtrise des documents (Option A).....                                                                                          | 22 |
| 8.4   Maîtrise des enregistrements (Option A).....                                                                                    | 22 |
| 8.5   Revue de direction (Option A).....                                                                                              | 23 |
| 8.7   Actions correctives (Option A) .....                                                                                            | 24 |
| 8.8   Actions préventives (Option A).....                                                                                             | 24 |
| Annexe A (informative) Principes s'appliquant aux organismes de certification de produits et à leurs activités de certification ..... | 26 |
| Annexe B (informative) Application de la présente Norme internationale aux processus et aux services .....                            | 28 |
| Bibliographie.....                                                                                                                    | 29 |