

# ILNAS

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

## ILNAS-EN ISO/IEC 17021-1:2015

### **Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management - Partie**

Conformity assessment - Requirements  
for bodies providing audit and  
certification of management systems -  
Part 1: Requirements (ISO/IEC

Konformitätsbewertung - Anforderungen  
an Stellen, die Managementsysteme  
auditieren und zertifizieren - Teil 1:  
Anforderungen (ISO/IEC 17021-1:2015)

07/2015



## Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO/IEC 17021-1:2015 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO/IEC 17021-1:2015.

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 17021-1:2015

NORME EUROPÉENNE **EN ISO/IEC 17021-1**  
EUROPÄISCHE NORM  
EUROPEAN STANDARD

Juillet 2015

---

ICS 03.120.20

Remplace EN ISO/IEC 17021:2011

Version Française

**Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes  
procédant à l'audit et à la certification des systèmes de  
management - Partie 1: Exigences (ISO/IEC 17021-1:2015)**

Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die  
Managementsysteme auditieren und zertifizieren - Teil 1:  
Anforderungen (ISO/IEC 17021-1:2015)

Conformity assessment - Requirements for bodies providing  
audit and certification of management systems - Part 1:  
Requirements (ISO/IEC 17021-1:2015)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 6 juin 2015.

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 Bruxelles**

## Sommaire

	Page
Avant-propos européen .....	3

## Avant-propos européen

Le présent document (EN ISO/IEC 17021-1:2015) a été élaboré par le Comité Technique ISO/CASCO "Comité pour l'évaluation de la conformité" en collaboration avec le Comité Technique CEN-CENELEC/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 janvier 2016, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en janvier 2016.

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 17021:2011.

Le présent document a été élaboré dans le cadre d'un mandat donné au CEN par la Commission Européenne et l'Association Européenne de Libre Echange.

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 17021-1:2015 a été approuvé par le CEN comme EN ISO/IEC 17021-1:2015 sans aucune modification.

---

---

**Évaluation de la conformité —  
Exigences pour les organismes  
procédant à l’audit et à la certification  
des systèmes de management —**

**Partie 1:  
Exigences**

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit  
and certification of management systems —*

*Part 1: Requirements*



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO/IEC 2015

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées 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 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

<b>Avant-propos</b> .....	<b>vi</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>viii</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Principes</b> .....	<b>4</b>
4.1 Généralités.....	4
4.2 Impartialité.....	5
4.3 Compétence.....	5
4.4 Responsabilité.....	5
4.5 Transparence.....	6
4.6 Confidentialité.....	6
4.7 Traitement des plaintes.....	6
4.8 Approche fondée sur le risque.....	6
<b>5 Exigences générales</b> .....	<b>7</b>
5.1 Domaine juridique et contractuel.....	7
5.1.1 Responsabilité juridique.....	7
5.1.2 Contrat de certification.....	7
5.1.3 Responsabilité en matière de décisions de certification.....	7
5.2 Gestion de l'impartialité.....	7
5.3 Responsabilité et situation financière.....	9
<b>6 Exigences structurelles</b> .....	<b>9</b>
6.1 Organisation et direction.....	9
6.2 Maîtrise opérationnelle.....	10
<b>7 Exigences relatives aux ressources</b> .....	<b>10</b>
7.1 Compétence du personnel.....	10
7.1.1 Considérations générales.....	10
7.1.2 Détermination des critères de compétence.....	11
7.1.3 Processus d'évaluation.....	11
7.1.4 Autres considérations.....	11
7.2 Personnel intervenant dans les activités de certification.....	11
7.3 Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels.....	12
7.4 Enregistrements relatifs au personnel.....	13
7.5 Externalisation.....	13
<b>8 Exigences relatives aux informations</b> .....	<b>13</b>
8.1 Informations publiques.....	13
8.2 Documents de certification.....	14
8.3 Référence à la certification et utilisation des marques.....	15
8.4 Confidentialité.....	16
8.5 Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients.....	17
8.5.1 Informations relatives aux processus et aux exigences de certification.....	17
8.5.2 Notification des modifications émanant d'un organisme de certification.....	17
8.5.3 Notification des modifications émanant d'un client certifié.....	17

<b>9</b>	<b>Exigences relatives aux processus</b>	<b>18</b>
9.1	Activités préalables à la certification	18
9.1.1	Demande de certification	18
9.1.2	Revue de la demande	18
9.1.3	Programme d'audit	18
9.1.4	Détermination du temps d'audit	19
9.1.5	Échantillonnage multisite	20
9.1.6	Normes de systèmes de management multiples	20
9.2	Planification des audits	20
9.2.1	Détermination des objectifs, du périmètre et des critères de l'audit	20
9.2.2	Constitution de l'équipe d'audit et affectation des missions	21
9.2.3	Plan d'audit	23
9.3	Certification initiale	24
9.3.1	Audit de certification initiale	24
9.4	Réalisation des audits	25
9.4.1	Généralités	25
9.4.2	Conduite de la réunion d'ouverture	25
9.4.3	Communication pendant l'audit	26
9.4.4	Obtention et vérification des informations	27
9.4.5	Identification et enregistrement des constats d'audit	27
9.4.6	Préparation des conclusions d'audit	27
9.4.7	Conduite de la réunion de clôture	28
9.4.8	Rapport d'audit	28
9.4.9	Analyse des causes de non-conformités	29
9.4.10	Efficacité des corrections et actions correctives	29
9.5	Décision de certification	30
9.5.1	Généralités	30
9.5.2	Actions précédant la prise de décision	30
9.5.3	Informations sur la délivrance d'une certification initiale	31
9.5.4	Informations pour la délivrance d'un renouvellement de certification	31
9.6	Maintien de la certification	31
9.6.1	Généralités	31
9.6.2	Activités de surveillance	32
9.6.3	Renouvellement de la certification	32
9.6.4	Audits particuliers	34
9.6.5	Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification	34
9.7	Appels	35
9.8	Plaintes	35
9.9	Enregistrements relatifs au client	36
<b>10</b>	<b>Exigences relatives au système de management des organismes de certification</b>	<b>37</b>
10.1	Options	37
10.2	Option A: Exigences générales relatives au système de management	37
10.2.1	Généralités	37
10.2.2	Manuel du système de management	38
10.2.3	Maîtrise des documents	38
10.2.4	Maîtrise des enregistrements	38
10.2.5	Revue de direction	38
10.2.6	Audits internes	39
10.2.7	Actions correctives	39
10.3	Option B: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001	40
10.3.1	Généralités	40
10.3.2	Domaine d'application	40
10.3.3	Écoute client	40
10.3.4	Revue de direction	40
	<b>Annexe A (normative) Connaissances et savoir-faire exigés</b>	<b>41</b>
	<b>Annexe B (informative) Méthodes possibles d'évaluation</b>	<b>45</b>