



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

ILNAS-EN ISO/IEC 17021:2006

Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management (ISO/IEC

**Konformitätsbewertung - Anforderungen
an Stellen, die Managementsysteme
auditieren und zertifizieren (ISO/IEC
17021:2006)**

**Conformity assessment - Requirements
for bodies providing audit and
certification of management systems
(ISO/IEC 17021:2006)**

09/2006



Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO/IEC 17021:2006 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO/IEC 17021:2006.

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 17021:2006

NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM
EUROPEAN STANDARD

EN ISO/IEC 17021

Septembre 2006

ICS 03.120.20

Remplace EN 45012:1998

Version Française

**Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes
procédant à l'audit et à la certification de systèmes de
management (ISO/IEC 17021:2006)**

Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die
Managementsysteme auditieren und zertifizieren (ISO/IEC
17021:2006)

Conformity assessment - Requirements for bodies
providing audit and certification of management systems
(ISO/IEC 17021:2006)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 14 août 2006 et par le CENELEC le 01 novembre 2006.

Les membres du CEN et du 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 ou auprès des membres du CEN ou du 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/ou du CENELEC dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion du CEN, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN et du CENELEC sont, respectivement, les organismes nationaux de normalisation et les comités électrotechniques nationaux des pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, 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 et Suisse.



Centre de Gestion du CEN:
rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles



Secrétariat Central du CENELEC:
rue de Stassart, 35 B-1050 Bruxelles

Avant-propos

Le présent document (EN ISO/IEC 17021:2006) a été élaboré par CASCO "Comité pour l'évaluation de la conformité" en collaboration avec le comité technique CEN/CLC/TC 1 "Criteria for conformity assessment bodies" dont le secrétariat est tenu par le SN.

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 2007, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en mars 2007.

Le présent document remplace l'EN 45012:1998.

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, Autriche, Belgique, Chypre, 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 et Suisse.

Notice d'entérinement

Le texte de l'ISO/IEC 17021:2006 a été approuvé par le CEN comme EN ISO/IEC 17021:2006 sans aucune modification.

NORME INTERNATIONALE

**ISO
17021**

Première édition
2006-09-15

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

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

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

© ISO 2006

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
Web 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.....	2
4 Principes.....	2
4.1 Généralités	2
4.2 Impartialité.....	3
4.3 Compétence	3
4.4 Responsabilité	3
4.5 Transparence	4
4.6 Confidentialité.....	4
4.7 Traitement des plaintes.....	4
5 Exigences générales	4
5.1 Domaine juridique et contractuel.....	4
5.2 Gestion de l'impartialité	5
5.3 Responsabilité et situation financière.....	6
6 Exigences structurelles	6
6.1 Organisation et direction	6
6.2 Comité pour la préservation de l'impartialité.....	7
7 Exigences relatives aux ressources.....	8
7.1 Compétence de la direction et du personnel.....	8
7.2 Personnel intervenant dans les activités de certification	8
7.3 Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels.....	9
7.4 Enregistrements relatifs au personnel	9
7.5 Externalisation	9
8 Exigences relatives aux informations	10
8.1 Informations accessibles au public.....	10
8.2 Documents de certification.....	10
8.3 Répertoire des clients certifiés	11
8.4 Référence à la certification et utilisation des marques	11
8.5 Confidentialité.....	12
8.6 Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients	13
9 Exigences relatives aux processus	14
9.1 Exigences générales	14
9.2 Évaluation et certification initiales.....	16
9.3 Activités de surveillance.....	18
9.4 Renouvellement de la certification	20
9.5 Audits particuliers	20
9.6 Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification.....	21
9.7 Appels	21
9.8 Plaintes	22
9.9 Enregistrements relatifs aux demandeurs et aux clients.....	23
10 Exigences relatives au système de management des organismes de certification.....	24
10.1 Options	24
10.2 Option 1: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001	24
10.3 Option 2: Exigences générales relatives au système de management	24
Bibliographie	28

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 17021 a été élaborée par le *comité ISO 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 première édition de l'ISO/CEI 17021 annule et remplace le Guide ISO/CEI 62:1996 et le Guide ISO/CEI 66:1999 qui ont été fusionnés et révisés techniquement.