

# ILNAS

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

## ILNAS-EN ISO/IEC 17021:2011

### **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  
17021:2011)**

Conformity assessment - Requirements  
for bodies providing audit and  
certification of management systems  
(ISO/IEC 17021:2011)

02/2011



## Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO/IEC 17021:2011 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO/IEC 17021:2011.

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 17021:2011  
NORME EUROPÉENNE **EN ISO/IEC 17021**  
EUROPÄISCHE NORM  
EUROPEAN STANDARD  
Février 2011

---

ICS 03.120.20

Remplace EN ISO/IEC 17021:2006

Version Française

**Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes  
procédant à l'audit et à la certification des systèmes de  
management (ISO/IEC 17021:2011)**

Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die  
Managementsysteme auditieren und zertifizieren (ISO/IEC  
17021:2011)

Conformity assessment - Requirements for bodies  
providing audit and certification of management systems  
(ISO/IEC 17021:2011)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 17 janvier 2011.

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 et Suisse.



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



Secrétariat Central du CENELEC:  
Avenue Marnix 17, B-1000 Bruxelles

## Sommaire

Page

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

## Avant-propos

Le présent document (EN ISO/IEC 17021:2011) a été élaboré par le 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 août 2011, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en août 2011.

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 17021:2006.

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 et Suisse.

### Notice d'entérinement

Le texte de ISO/IEC 17021:2011 a été approuvé par le CEN comme EN ISO/IEC 17021:2011 sans aucune modification.

---

---

**Évaluation de la conformité — Exigences  
pour les organismes procédant à l'audit  
et à la certification des 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.

**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2011

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

<b>Avant-propos .....</b>	<b>v</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>vi</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>3</b>
<b>4.1   Généralités .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2   Impartialité .....</b>	<b>3</b>
<b>4.3   Compétence .....</b>	<b>4</b>
<b>4.4   Responsabilité .....</b>	<b>4</b>
<b>4.5   Transparence .....</b>	<b>4</b>
<b>4.6   Confidentialité.....</b>	<b>5</b>
<b>4.7   Traitement des plaintes .....</b>	<b>5</b>
<b>5     Exigences générales .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1   Domaine juridique et contractuel .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2   Gestion de l'impartialité.....</b>	<b>5</b>
<b>5.3   Responsabilité et situation financière.....</b>	<b>7</b>
<b>6     Exigences structurelles .....</b>	<b>7</b>
<b>6.1   Organisation et direction .....</b>	<b>7</b>
<b>6.2   Comité pour la préservation de l'impartialité .....</b>	<b>8</b>
<b>7     Exigences relatives aux ressources.....</b>	<b>9</b>
<b>7.1   Compétence de la direction et du personnel .....</b>	<b>9</b>
<b>7.2   Personnel intervenant dans les activités de certification .....</b>	<b>10</b>
<b>7.3   Intervention d'auditeurs et d'experts techniques externes individuels.....</b>	<b>11</b>
<b>7.4   Enregistrements relatifs au personnel.....</b>	<b>11</b>
<b>7.5   Externalisation.....</b>	<b>12</b>
<b>8     Exigences relatives aux informations .....</b>	<b>12</b>
<b>8.1   Informations accessibles au public.....</b>	<b>12</b>
<b>8.2   Documents de certification .....</b>	<b>13</b>
<b>8.3   Répertoire des clients certifiés .....</b>	<b>13</b>
<b>8.4   Référence à la certification et utilisation des marques .....</b>	<b>13</b>
<b>8.5   Confidentialité.....</b>	<b>14</b>
<b>8.6   Échange d'informations entre l'organisme de certification et ses clients .....</b>	<b>15</b>
<b>9     Exigences relatives aux processus.....</b>	<b>16</b>
<b>9.1   Exigences générales .....</b>	<b>16</b>
<b>9.2   Évaluation et certification initiales .....</b>	<b>24</b>
<b>9.3   Activités de surveillance.....</b>	<b>27</b>
<b>9.4   Renouvellement de la certification .....</b>	<b>28</b>
<b>9.5   Audits particuliers .....</b>	<b>29</b>
<b>9.6   Suspension, retrait ou réduction du périmètre de la certification .....</b>	<b>30</b>
<b>9.7   Appels.....</b>	<b>30</b>
<b>9.8   Plaintes .....</b>	<b>31</b>
<b>9.9   Enregistrements relatifs aux demandeurs et aux clients.....</b>	<b>32</b>
<b>10    Exigences relatives au système de management des organismes de certification .....</b>	<b>33</b>
<b>10.1   Options .....</b>	<b>33</b>
<b>10.2   Option 1: Exigences relatives au système de management conformément à l'ISO 9001.....</b>	<b>33</b>
<b>10.3   Option 2: Exigences générales relatives au système de management.....</b>	<b>33</b>

<b>Annexe A (normative) Connaissances et savoir-faire exigés .....</b>	<b>37</b>
<b>Annexe B (informative) Méthodes possibles d'évaluation.....</b>	<b>38</b>
<b>Annexe C (informative) Exemple d'un organigramme de détermination et de maintien des compétences.....</b>	<b>40</b>
<b>Annexe D (informative) Comportements personnels souhaités .....</b>	<b>42</b>
<b>Annexe E (informative) Audit tierce partie et processus de certification.....</b>	<b>43</b>
<b>Annexe F (informative) Éléments à prendre en considération pour le programme, le périmètre ou le plan d'audit.....</b>	<b>45</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>47</b>