

NORME  
INTERNATIONALE

ISO/IEC  
17011

Deuxième édition  
2017-11

---

---

---

**Évaluation de la conformité —  
Exigences pour les organismes  
d'accréditation procédant à  
l'accréditation d'organismes  
d'évaluation de la conformité**

*Conformity assessment — Requirements for accreditation bodies  
accrediting conformity assessment bodies*



Numéro de référence  
ISO/IEC 17011:2017(F)

© ISO/IEC 2017



## DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2017, Publié en Suisse

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  
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401  
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland  
Tel. +41 22 749 01 11  
Fax +41 22 749 09 47  
copyright@iso.org  
www.iso.org

# 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 Exigences générales</b>	<b>5</b>
4.1 Personnalité juridique	5
4.2 Contrat d'accréditation	6
4.3 Utilisation des symboles d'accréditation et autres références à l'accréditation	6
4.4 Exigences d'impartialité	7
4.5 Financement et responsabilité juridique	9
4.6 Établissement de programmes d'accréditation	9
<b>5 Exigences structurelles</b>	<b>10</b>
<b>6 Exigences relatives aux ressources</b>	<b>11</b>
6.1 Compétence du personnel	11
6.1.1 Généralités	11
6.1.2 Détermination des critères de compétence	11
6.1.3 Gestion des compétences	13
6.2 Personnel intervenant dans le processus d'accréditation	13
6.3 Enregistrements relatifs au personnel	14
6.4 Externalisation	14
<b>7 Exigences relatives aux processus</b>	<b>15</b>
7.1 Exigences d'accréditation	15
7.2 Demande d'accréditation	15
7.3 Revue des ressources	15
7.4 Préparation de l'évaluation	16
7.5 Revue des informations documentées	16
7.6 Évaluation	17
7.7 Prise de décision d'accréditation	18
7.8 Informations relatives à l'accréditation	19
7.9 Cycle d'accréditation	21
7.10 Extension de l'accréditation	21
7.11 Suspension, retrait ou réduction de l'accréditation	21
7.12 Plaintes	22
7.13 Appels	22
7.14 Enregistrements relatifs aux organismes d'évaluation de la conformité	23
<b>8 Exigences relatives aux informations</b>	<b>23</b>
8.1 Informations confidentielles	23
8.2 Informations accessibles au public	24
<b>9 Exigences relatives au système de management</b>	<b>25</b>
9.1 Généralités	25
9.2 Système de management	25
9.3 Maîtrise des documents	26
9.4 Maîtrise des enregistrements	26
9.5 Non-conformités et actions correctives	26
9.6 Amélioration	26
9.7 Audits internes	27
9.8 Revues de direction	27
<b>Annexe A (informative) Connaissances et savoir-faire requis pour réaliser les activités d'accréditation</b>	<b>29</b>

<b>Bibliographie .....</b>	<b>31</b>
----------------------------	-----------

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

L'attention est attirée 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. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: [www.iso.org/avant-propos](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO). Il a été soumis aux organismes nationaux de l'ISO et de l'IEC pour vote et a été approuvé par les deux organisations.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO/IEC 17011:2004), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

- alignement sur la structure commune de CASCO pour les normes et incorporation des éléments communs de CASCO dans les paragraphes portant sur l'impartialité, la confidentialité, les plaintes et les appels et le système de management;
- reconnaissance des essais d'aptitude comme activité d'accréditation;
- ajout de nouvelles définitions pour «programme d'accréditation» (voir [3.8](#)), «portée d'accréditation flexible» (voir [3.7](#)), «évaluation à distance» (voir [3.26](#)) et «programme d'évaluation» (voir [3.27](#));
- introduction du concept de risque;
- intégration de critères de compétence dans le document, dont une annexe informative sur les connaissances et savoir-faire.

## Introduction

Le présent document spécifie les exigences applicables aux organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité. Dans le contexte du présent document, les activités couvertes par l'accréditation incluent, sans toutefois s'y limiter, l'essai, l'étalonnage, l'inspection, la certification de systèmes de management, de personnel, de produits, de processus et de services, l'organisation d'essais d'aptitude, la production de matériaux de référence, la validation et la vérification.

Il est important pour les parties intéressées de savoir que les organismes d'évaluation de la conformité sont compétents pour remplir leur tâche. Cela explique la demande croissante d'une attestation impartiale de leur compétence. Ces attestations sont effectuées par des organismes d'accréditation qui sont impartiaux et indépendants vis-à-vis des organismes d'évaluation de la conformité et des clients de ces organismes. Les organismes d'accréditation agissent généralement sans but lucratif et procèdent à des évaluations régulières des organismes d'évaluation de la conformité pour garantir que ces derniers respectent les Normes internationales et autres documents normatifs appropriés.

Un système qui accrédite les organismes d'évaluation de la conformité vise à assurer une application cohérente de l'évaluation de la conformité par rapport aux normes élaborées par consensus international et aux programmes d'évaluation de la conformité, pour le bénéfice de la santé publique, de la sécurité, de l'environnement et du bien-être et en soutien des régulateurs et des utilisateurs finaux. Il peut faciliter les échanges nationaux et transfrontaliers comme le souhaitent les autorités et autres organisations de réglementation du commerce.

Le présent document peut être utilisé pour soutenir les mécanismes d'évaluation par les pairs qui ont été créés aux niveaux régional et international et qui permettent de garantir que les organismes d'accréditation fonctionnent conformément au présent document.

Dans le présent document, les formes verbales suivantes sont utilisées:

- «doit» indique une exigence;
- «il convient que» indique une recommandation;
- «peut» indique une permission, une possibilité ou une capacité.

Des informations supplémentaires peuvent être obtenues dans les Directives ISO/IEC, Partie 2.

Pour les besoins de la recherche, les utilisateurs sont encouragés à partager leurs points de vue sur ce document et leurs priorités pour les changements dans les futures éditions. Cliquer sur le lien ci-dessous pour participer à l'enquête en ligne:

[17011.edbab2.usersurvey](http://17011.edbab2.usersurvey)

# Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité

## 1 Domaine d'application

Le présent document spécifie les exigences relatives à la compétence, la cohérence des activités et l'impartialité des organismes d'accréditation procédant à l'évaluation et à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité.

**NOTE** Dans le contexte du présent document, les activités couvertes par l'accréditation incluent, sans toutefois s'y limiter, l'essai, l'étalonnage, l'inspection, la certification de systèmes de management, de personnel, de produits, de processus et de services, l'organisation d'essais d'aptitude, la production de matériaux de référence, la validation et la vérification.

## 2 Références normatives

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO/IEC 17000, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*