

# **Évolutions de la norme NF EN ISO/CEI 17020**

**De la version 2005 à la  
version 2012**

# Plan de la présentation

- **L'intervention sera structurée suivant les 8 chapitres de la norme.**
- **Publiée le 1<sup>er</sup> mars 2012, homologuée NF le 22 octobre 2012.**
- **Attention pour ceux qui ont un manuel ou un système structuré sur la version 2005.**
  - **L'ordre des chapitres a changé.**
  - **Des regroupements sont différents.**

# Chapitres 1 et 2

- **1 – Domaine d'application:**
  - Exigences en matière de compétences, d'impartialité et de cohérence.
  
- **2 – Références normatives**
  - Renvoi à la norme 17000 sur le vocabulaire et les principes généraux.

# Chapitre 3

## Termes et Définitions

- **Définition de l'inspection accompagnée de 4 notes de clarification dont 1 sur la notion d'objet.**
- **La notion d'objet :**
  - **Produit, processus ou service.**
- **Six définitions :**
  - **Organisme d'inspection.**
  - **Système d'inspection.**
  - **Plan d'inspection.**
  - **Impartialité.**
  - **Appel.**
  - **Réclamation.**

# Chapitre 4

## Exigences générales

- **Impartialité et Indépendance :**
  - 4.1.3 L'organisme doit identifier en continu les risques susceptibles de porter atteinte à son impartialité.
  - 4.1.4 Si un risque pour l'impartialité est identifié, l'organisme d'inspection doit pouvoir démontrer comment il l'élimine ou le minimise.
- **Confidentialité :**
  - 4.2.2 En cas de diffusion d'informations confidentielles, le client doit être avisé.
  - 4.2.3 Si des informations sont obtenues auprès de sources autres que le client, elles doivent être traitées comme confidentielles.

# Chapitre 5

## Exigences structurelles

1/2

- **Exigences administratives :**
  - Rien de bien nouveau.
- **Organisation et management :**
  - 5.2.1 L'organisme d'inspection doit être structuré et géré de façon à préserver son impartialité.
  - 5.2.4 Lorsque l'organisme d'inspection forme une partie d'une entité légale en charge d'autres activités, la relation entre ces autres activités et les activités d'inspections doit être définie.

# Chapitre 5

## Exigences structurelles

2/2

- **Organisation et management :**
  - **5.2.6 La suppléance ne s'applique plus qu'au(x) responsable(s) technique(s), il est maintenant admis de pouvoir en avoir plusieurs (5.2.5).**
  - **5.2.7 L'organisme d'inspection doit avoir une description de fonction ou d'autres documents pour chacune des catégories de fonction, au sein de son organisation, impliquées dans les activités d'inspection.**

# Chapitre 6

## Exigence en matière de ressources

- **Le personnel.**
- **Les installations et équipements.**
- **La sous-traitance.**



# Chapitre 6.1

## Personnel

- **6.1.1 Définir et documenter les exigences de compétences pour tous les membres du personnel impliqués dans les activités d'inspection.**
- **6.1.4 Indiquer clairement à chaque personne ses obligations, ses responsabilités et son autorité.**
- **6.1.5 Disposer de procédures documentées pour sélectionner, former, qualifier formellement et assurer la surveillance des inspecteurs et autres membres du personnel impliqués dans les activités d'inspection.**
- **Les conditions de rémunération du personnel, l'impartialité et la confidentialité apparaissent à ce chapitre.**

# Chapitre 6.2

## Installations et équipements

- **6.2.13 Si l'organisme d'inspection utilise des ordinateurs ou des équipements automatisés en relation avec les inspections, il doit s'assurer que :**
  - Les logiciels sont adaptés à l'usage.
  - Des procédures pour protéger l'intégrité et la sécurité des données sont établies et mises en œuvre.
  - Les ordinateurs et équipements automatisés sont maintenus en bon état de fonctionnement.
- **6.2.14 Si un équipement devient défectueux, l'organisme doit étudier les conséquences des défauts sur les inspections précédentes et si nécessaire prendre une action corrective appropriée.**
- **6.2.15 Les informations pertinentes sur les logiciels doivent être enregistrées.**

# Chapitre 6

## Sous traitance 6.3

- **6.3.1 Attention :**
  - **la note 2 précise que les termes «sous-traitance» et « externalisation» sont synonymes.**
  - **La note 3 précise que si des personnes ou salariés d'autres organisations sont engagés pour apporter des ressources ou une expertise supplémentaire, ils ne sont pas considérés comme sous-traitants, sous réserve que le contrat de travail précise qu'ils doivent travailler dans le cadre du SMQ.**

# Chapitre 7

## Exigences relatives aux processus

- **Méthodes et procédures d'inspection.**
- **Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection.**
- **Enregistrement.**
- **Rapports d'inspection et certificats d'inspection.**
- **Réclamations et appels (7.5 et 7.6).**

# Chapitre 7

## Méthodes et procédures d'inspection 7.1

- **Attention on parle pour ce chapitre de processus, mon analyse m'amène à penser qu'il ne faut pas aller aussi loin que pour la norme ISO 9001.**
- **7.1.1 et 7.1.3 Lorsque les méthodes et procédures ne sont pas définies, l'organisme doit élaborer et utiliser des méthodes et procédures spécifiques, elles doivent être pertinentes et entièrement documentées. Si le client propose une méthode d'inspection et que l'organisme la considère comme inappropriée, il doit l'en informer.**
- **7.1.6 Lorsque l'organisme d'inspection utilise dans le cadre du processus d'inspection des informations fournies par toute autre partie, il doit vérifier la validité de ces informations.**

# Chapitre 7

## Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection 7.2

- **Pas de réelle modification.**

# Chapitre 7

## Enregistrements 7.3

- **7.3.2 Le certificat ou le rapport doit pouvoir tracer en interne l'inspecteur ou les inspecteurs qui a ou ont réalisés l'inspection.**

# Chapitre 7

## Rapports d'inspection et certificats d'inspection 7.4

- **7.4.2 Ce paragraphe de la norme fournit une liste d'éléments que doit impérativement comprendre tout rapport d'inspection.**
- **7.4.3 Ce paragraphe complète et précise le dernier alinéa du paragraphe 7.4.2**



# Chapitre 7

## Réclamations et appels 7.5 et 7.6

- **Attention ce point est beaucoup plus complet qu'avant et engage fortement l'organisme dans le choix des intervenants pour réaliser le traitement, on parle processus au même sens que pour la norme ISO 9001.**
- **7.5 L'organisme doit :**
  - **Disposer d'un processus documenté.**
  - **Confirmer si la réclamation est liée aux activités d'inspection.**
  - **Être responsable de toutes les décisions.**
  - **Ne donner lieu à aucune action discriminatoire au niveau de l'analyse et du traitement.**
- **7.6 Fixe les éléments de méthode et les obligations comme :**
  - **Accuser réception de la réclamation.**
  - **Fournir des rapports d'avancement et les résultats.**
  - **La décision doit être prise par une personne n'ayant pas été impliquée dans l'inspection à l'origine de la réclamation.**
  - **Notifier la fin du processus de traitement de la réclamation ou de l'appel.**

# Chapitre 8

## Exigences en matière de système de management

- **Options.**
- **Documentation du système de management.**
- **Maitrise des documents.**
- **Maitrise des enregistrements.**
- **Revue de direction.**
- **Audits internes.**
- **Actions correctives.**
- **Actions préventives.**

# Chapitre 8

## Les Options 8.1

- **8.1.1 L'organisme doit établir et tenir à jour un système d'inspection. L'organisme devra être capable d'évaluer l'efficacité de son système de management au niveau de l'amélioration de l'organisme comme précisé au paragraphe 8.5.3 b.**
- **8.1.2 Définit les points obligatoires à traiter.**
- **8.1.3 Propose d'utiliser le système de management lié à l'ISO 9001 en le renforçant des points attendus dans le chapitre 8 de l'ISO 17020.**

# Chapitre 8

## Documentation du système de management 8.2

- **8.2.1 L'organisme doit définir une politique et des objectifs, s'assurer qu'ils sont compris et mis en œuvre à tous les niveaux de l'organisme.**
- **8.2.2 L'organisme doit fournir la preuve de son engagement au développement et à la mise en œuvre du système de management et de son efficacité à assurer la bonne exécution des exigences de la présente norme.**
- **8.2.3 Attention au niveau du membre de l'encadrement qui exerce les fonctions de responsable qualité.**

# Chapitre 8

## Maitrise des documents 8.3

- **8.3.1 Introduction de la maîtrise des documents externes.**
- **8.3.2 Quelques notions nouvelles :**
  - **Revue documentaire.**
  - **Identification des documents d'origine externe.**
- **Attention la note du 8.3.2 précise que les documents peuvent se présenter sous toute forme ou tout type de support et comprendre les logiciels propriétaires et les logiciels développés au sein de l'entreprise.**

# Chapitre 8

## Maitrise des enregistrements 8.4

- **8.4.2 La maîtrise des enregistrements concerne l'ensemble des enregistrements relatifs à la réalisation des exigences de la présente norme.**

# Chapitre 8

## Revue de direction 8.5

- **8.5.1 Généralités**
  - Une procédure obligatoire
  - Une revue de direction par an, avec la possibilité d'une revue permanente en plusieurs étapes se déroulant sur 12 mois
  - Des enregistrements conservés
- **8.5.2 Définit les éléments d'entrée de la revue de direction en reprenant une partie des éléments de sortie de la revue précédente, comme la réalisation des objectifs.**
- **8.5.3 Définit les éléments de sortie de la revue de direction, ils sont très orientés sur l'efficacité et l'amélioration.**

# Chapitre 8

## Audit interne 8.6

- **8.6.1 Au moins une procédure d'audit interne**
- **8.6.2, 8.6.3 et 8.6.4**
  - Un programme d'audit doit être planifié, il tient compte de l'importance des processus, des secteurs à auditer et des résultats des audits précédents.
  - Il doit permettre de vérifier que le système de management est mis en œuvre et s'avère efficace
  - Il est réalisé au moins une fois par an. La fréquence peut être ajustée en fonction des résultats des audits internes précédents.
- **8.6.5 Les audits internes doivent être réalisés par un personnel qualifié. Les auditeurs n'auditent pas leur propre travail. Les membres du personnel responsables du secteur audité sont tenus informés du résultat de l'audit.**



# Chapitre 8

## Actions correctives 8.7

- **Les paragraphes 8.7.1 , 8.7.2, 8.7.3 et 8.7.4 imposent des exigences spécifiques et nouvelles pour la gestion des actions correctives :**
  - **Ecrire des procédures,**
  - **Éliminer les causes des non-conformités**
  - **Adapter les actions correctives aux effets des non-conformités rencontrés**
  - **Répondre aux exigences définies au paragraphe 8.7.4**

# Chapitre 8

## Actions préventives 8.8

- **Les paragraphes 8.8.1 , 8.8.2 et 8.8.3 imposent des exigences spécifiques et nouvelles pour la gestion des actions préventives :**
  - **Ecrire des procédures,**
  - **Identifier,**
  - **Traiter.**

- **Merci de votre attention**
- **Vous souhaitez joindre René Brossé**
  - **[rj.brosse@orange.fr](mailto:rj.brosse@orange.fr)**
  - **06 82 85 90 33**