

NORME  
INTERNATIONALE

**ISO**  
**10011-2**

Première édition  
1991-05-01

Corrigée et réimprimée  
1993-05-01

---

---

**Lignes directrices pour l'audit des  
systèmes qualité —**

**Partie 2:**

**Critères de qualification pour les auditeurs de  
(systèmes qualité)**

ISO 10011-2:1991

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/609a202f-e33c-47cd-95c4-6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991>

*Guidelines for auditing quality systems —*

*Part 2: Qualification criteria for quality systems auditors*



Numéro de référence  
ISO 10011-2:1991(F)

## Sommaire

	Page
1	1
2	1
3	1
4	1
5	1
6	2
7	2
8	2
9	2
10	2
11	3

## Annexes

A	4
B	6

ITeH STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

[ISO 10011-2:1991](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/609e2021-e33c-47cd-95c4-6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/609e2021-e33c-47cd-95c4-6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991>

## 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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

La Norme internationale ISO 10011-2 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*.

L'ISO 10011 comprend les parties suivantes, présentées sous le titre général *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité*:

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991>

- *Partie 1: Audit*
- *Partie 2: Critères de qualification pour les auditeurs de systèmes qualité*
- *Partie 3: Gestion des programmes d'audit*

L'annexe A fait partie intégrante de la présente partie de l'ISO 10011. L'annexe B est donnée uniquement à titre d'information.

## Introduction

Afin que les audits des systèmes qualité soient effectués de façon efficace et homogène, comme indiqué dans l'ISO 10011-1, des critères minimaux sont exigés pour qualifier les auditeurs.

La présente partie de l'ISO 10011-1 décrit ces critères minimaux.

Elle fournit également la méthode par laquelle il convient de juger et maintenir la conformité d'un auditeur potentiel à ces critères. Cette information est contenue dans l'annexe A qui fait partie intégrante de la présente partie de l'ISO 10011. L'annexe B contient des informations sur la certification nationale des auditeurs mais ne fait pas partie intégrante de la présente partie de l'ISO 10011.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 10011-2:1991

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/609a202f-e33c-47cd-95c4-6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991>

# Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité —

## Partie 2:

## Critères de qualification pour les auditeurs de systèmes qualité

### 1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO 10011 donne les lignes directrices relatives aux critères de qualification des auditeurs.

Elle est applicable pour opérer le choix des auditeurs chargés d'effectuer les audits des systèmes qualité selon l'ISO 10011-1.

### 2 Références normatives

Les normes suivantes contiennent des dispositions qui, par suite de la référence qui en est faite, constituent des dispositions valables pour la présente partie de l'ISO 10011. Au moment de la publication, les éditions indiquées étaient en vigueur. Toute norme est sujette à révision et les parties prenantes des accords fondés sur la présente partie de l'ISO 10011 sont invitées à rechercher la possibilité d'appliquer les éditions les plus récentes des normes indiquées ci-après. Les membres de la CEI et de l'ISO possèdent le registre des Normes internationales en vigueur à un moment donné.

ISO 8402:1986, *Qualité — Vocabulaire*.

ISO 10011-1:1990, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité — Partie 1: Audit*.

ISO 10011-3:1991, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité — Partie 3: Gestion des programmes d'audit*.

### 3 Définitions

Pour les besoins de la présente partie de l'ISO 10011, les définitions données dans l'ISO 8402 et l'ISO 10011-1 s'appliquent.

### 4 Enseignement

Il est recommandé que les candidats auditeurs aient reçu au moins un enseignement secondaire, c'est-à-dire la partie du système national d'éducation qui suit la phase d'enseignement primaire ou élémentaire et qui précède celle qui permet d'obtenir un diplôme d'enseignement supérieur, ou un enseignement déterminé par le comité d'évaluation décrit dans l'annexe A. Il convient que les candidats aient démontré leur capacité à exprimer clairement et avec facilité des concepts et des idées oralement et par écrit dans leur langue officielle.

### 5 Formation

Il est recommandé que les candidats auditeurs aient reçu la formation nécessaire pour garantir leur compétence dans les aptitudes requises pour effectuer et manager des audits. Il y a lieu de considérer comme particulièrement pertinente la formation dans les domaines suivants:

- la connaissance et la compréhension des normes par rapport auxquelles l'audit des systèmes qualité peut être effectué;
- les techniques d'évaluation d'examen, de questionnement, d'appréciation et de compte rendu;
- les autres techniques requises pour manager un audit telles que la planification, l'organisation, la communication et l'animation.

Il est recommandé de démontrer cette compétence au moyen d'examens écrits ou oraux, ou par tout autre moyen acceptable.

## 6 Expérience

Il est souhaitable que les candidats auditeurs aient au moins quatre ans d'expérience professionnelle appropriée à plein temps (non compris la formation), dont au moins deux de ces années devraient avoir été effectuées dans des activités liées à l'assurance de la qualité.

Avant d'assumer des responsabilités dans l'exécution des audits en tant qu'auditeur, il est recommandé que le candidat ait acquis l'expérience du processus complet d'audit tel qu'il est décrit dans l'ISO 10011-1. Il convient que cette expérience ait été acquise en ayant participé à quatre audits au moins totalisant au minimum 20 jours d'audit consacrés à l'examen des documents, aux activités d'audit proprement dites et au rapport d'audit.

Il est souhaitable que toute expérience prise en compte soit raisonnablement récente.

## 7 Qualités personnelles

Il est souhaitable que les candidats auditeurs soient ouverts, matures, aient un jugement sain, une capacité d'analyse, de la ténacité, l'aptitude à percevoir les situations de manière réaliste, puissent comprendre les opérations complexes d'un point de vue général et saisir le rôle des éléments individuels au sein de l'organisme tout entier.

Il convient que l'auditeur soit en mesure d'utiliser ces qualités afin

- d'obtenir et d'évaluer honnêtement et objectivement les faits;
- de demeurer fidèle à l'objet de l'audit sans crainte, ni faveur;
- d'évaluer constamment les effets provoqués par les observations faites au cours de l'audit et les interactions entre personnes durant l'audit;
- de se comporter avec le personnel concerné de façon à atteindre, dans les meilleures conditions, les objectifs de l'audit;
- de réagir correctement aux usages du pays dans lequel l'audit est effectué;
- d'effectuer l'audit sans écarts dus à l'inattention;
- de prêter toute son attention et d'apporter un soutien total au processus d'audit;

- de réagir efficacement dans des situations difficiles;
- de parvenir à des conclusions communément acceptables fondées sur les observations faites au cours de l'audit;
- de rester ferme dans ses conclusions en dépit de toute pression exercée pour y apporter des modifications quand celles-ci ne sont pas fondées sur des preuves.

## 8 Aptitude au management

Il est souhaitable que les candidats auditeurs démontrent de manière appropriée leur connaissance ainsi que leur capacité à mettre en œuvre les techniques de management requises pour l'exécution d'un audit comme recommandé dans l'ISO 10011-1.

## 9 Entretien des compétences

Il est recommandé que les auditeurs entretiennent leur compétence en

- s'assurant que leur connaissance des normes et des exigences relatives au système qualité est à jour;
- s'assurant que leur connaissance des procédures et des méthodes d'audit est à jour;
- participant à des formations de perfectionnement si nécessaire;
- faisant examiner leur compétence au moins tous les trois ans par un comité d'évaluation (voir annexe A).

Il convient que ces mesures garantissent que les auditeurs continuent de satisfaire aux exigences de la présente partie de l'ISO 10011. Il est recommandé que les examens des auditeurs prennent en considération toute information complémentaire, positive ou négative, développée depuis le précédent examen.

## 10 Langue

Il est recommandé aux auditeurs de ne pas participer à des audits sans soutien dans le cas où ils ne parlent pas couramment la langue convenue pour l'audit. Le terme soutien signifie ici que les auditeurs disposent à tout moment d'une personne qui possède les compétences linguistiques techniques nécessaires et qui n'est pas soumise à des influences qui pourraient affecter l'exécution de l'audit.

## 11 Choix du responsable d'audit

Il est recommandé que le responsable d'audit chargé d'un audit spécifique soit choisi par la direction des programmes d'audit parmi les auditeurs qualifiés selon des facteurs décrits dans l'ISO 10011-3, en tenant compte des critères supplémentaires suivants:

- il convient que les candidats aient accompli, en tant qu'auditeurs qualifiés, au moins trois audits complets effectués selon les recommandations données dans l'ISO 10011-1;
- il convient que les candidats aient démontré leur aptitude à communiquer de façon efficace oralement et par écrit dans la langue convenue pour l'audit.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 10011-2:1991](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/609a202f-e33c-47cd-95c4-6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/609a202f-e33c-47cd-95c4-6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991>

## Annexe A (normative)

### Évaluation des candidats auditeurs

#### A.1 Généralités

La présente annexe fait partie intégrante de la présente partie de l'ISO 10011 et fournit des méthodes pour juger des candidats auditeurs en fonction des critères qui y sont définis.

#### A.2 Comité d'évaluation

Un outil essentiel pour l'application de la présente partie de l'ISO 10011 réside dans la constitution et le fonctionnement d'un comité d'évaluation qui peut être interne ou externe à l'audit et dont la vocation principale est d'évaluer les qualifications des candidats auditeurs.

Il est recommandé que ce comité d'évaluation soit présidé par une personne en activité dans le management d'opérations d'audit importantes, qui a satisfait aux recommandations de qualification des auditeurs données dans la présente partie de l'ISO 10011 et qui est admise par une majorité des membres du comité et par la direction de l'organisme responsable des activités du comité. Il convient que le comité comprenne des représentants d'autres secteurs qui possèdent des connaissances récentes et pertinentes du processus d'audit. Il pourrait comprendre des clients demandeurs de rapports d'audit et des audités soumis à des audits réguliers et importants.

Les méthodes de sélection des membres du comité dépendent du type d'audit envisagé, tel que:

- audits internes: il convient que les membres du comité soient choisis par la direction de l'organisme;
- audits réalisés par le client: il convient que les membres du comité soient choisis par le client, sauf accord contraire;
- audits réalisés par tierces parties indépendantes: il convient que les membres du comité soient choisis par le conseil d'administration du système national de certification ou son équivalent.

Il est recommandé que le comité d'évaluation ne comporte pas moins de deux membres.

Il convient que le comité d'évaluation fonctionne selon des règles définies par des procédures conçues

de façon à garantir que le processus de sélection n'est pas arbitraire, qu'il respecte les critères établis dans la présente partie de l'ISO 10011 et n'est pas susceptible d'engendrer de conflit d'intérêts.

#### A.3 Évaluations

##### A.3.1 Enseignement et formation

Il convient de démontrer par des preuves que le candidat a acquis les connaissances et les aptitudes nécessaires pour effectuer et manager les audits. Ceci peut se faire soit par un examen administré par un organisme de certification national, soit par tout autre moyen approprié acceptable par le comité d'évaluation.

Lors de l'évaluation des candidats auditeurs, il est souhaitable que le comité ait également recours à

- des entretiens avec les candidats;
- des examens;
- des travaux écrits des candidats.

##### A.3.2 Expérience

Il convient que le comité s'estime satisfait dès lors que l'expérience déclarée par un candidat a été réellement acquise au cours d'une période raisonnable.

##### A.3.3 Qualités personnelles

Il convient que le comité utilise des techniques telles que

- des entretiens avec les candidats;
- des discussions avec des employeurs précédents, des collègues, etc.;
- des tests structurés pour des caractéristiques appropriées;
- des simulations de rôle;
- des observations dans les conditions d'audit réelles.



### A.3.4 Aptitudes au management

Il convient que le comité utilise des techniques telles que

- des entretiens avec les candidats;
- des discussions avec des employeurs précédents, des collègues, etc.;
- des tests structurés pour des caractéristiques appropriées;
- des simulations de rôle;
- des observations dans des conditions d'audit réelles;
- des dossiers de formations et des examens afférents.

### A.3.5 Entretien des compétences

Il est recommandé que le comité d'évaluation examine périodiquement les prestations de l'auditeur en prenant en considération l'évaluation des prestations faite par la direction des programmes d'audit. Il convient que le comité d'évaluation effectue toute réévaluation de la certification d'un auditeur résultant de ces examens.

### A.3.6 Décisions du comité d'évaluation

En ce qui concerne les candidatures proposées, il est recommandé que le comité d'évaluation se limite à leur approbation ou à leur rejet. Il convient que l'examen des performances des auditeurs ait pour seul résultat le maintien ou le retrait de leur qualification. Il convient de consigner les décisions par écrit et de les communiquer au candidat.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10011-2:1991](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/609a202f-e33c-47cd-95c4-6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/609a202f-e33c-47cd-95c4-6fda9d965cdb/iso-10011-2-1991>