

NORME  
INTERNATIONALE

**ISO**  
**10011-3**

Première édition  
1991-05-01

Corrigée et réimprimée  
1993-05-01

---

---

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

**Partie 3:**

**Gestion des programmes d'audit  
(standards.iteh.ai)**

*Guidelines for auditing quality systems —*

*Part 3: Management of audit programmes*  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8a2-056603fa23eb/iso-10011-3-1991>

INCUBITE

**ISO**



Numéro de référence  
ISO 10011-3:1991(F)

## Sommaire

|   | Page |
|---|------|
| 1 Domaine d'application .....             | 1    |
| 2 Références normatives .....             | 1    |
| 3 Définitions .....                       | 1    |
| 4 Management des programmes d'audit ..... | 1    |
| 5 Code de déontologie .....               | 3    |

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

[ISO 10011-3:1991](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5963c61e-5d2d-4ca3-b8a2-056603fa23eb/iso-10011-3-1991)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5963c61e-5d2d-4ca3-b8a2-056603fa23eb/iso-10011-3-1991>

© ISO 1991

Droits de reproduction réservés. 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'éditeur.

Organisation internationale de normalisation  
Case Postale 56 • CH-1211 Genève 20 • Suisse

Imprimé en Suisse

## 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 10011-3 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*:

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

## **Introduction**

Il est recommandé que tout organisme qui doit effectuer en permanence des audits de systèmes qualité se dote de la capacité à manager globalement tout le processus d'audit. La présente partie de l'ISO 10011 décrit les activités qui devraient être accomplies par cet organisme.

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

[ISO 10011-3:1991](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5963c61e-5d2d-4ca3-b8a2-056603fa23eb/iso-10011-3-1991)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5963c61e-5d2d-4ca3-b8a2-056603fa23eb/iso-10011-3-1991>

# Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité —

## Partie 3: Gestion des programmes d'audit

### 1 Domaine d'application

La présente partie de l'ISO 10011 fournit des lignes directrices pour le management des programmes d'audit des systèmes qualité.

Elle est applicable pour mettre en place et maintenir une fonction de direction des programmes d'audit pour la conduite des audits de systèmes qualité selon les recommandations données dans 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 10011-2:1991, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité — Partie 2: Critères de qualification pour les auditeurs de systèmes qualité*.

### 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 et la définition suivante s'appliquent.

**3.1 direction des programmes d'audit:** Organisme ou fonction au sein d'un organisme à qui a été confiée la responsabilité de planifier et d'effectuer un ensemble programmé d'audits de systèmes qualité.

### 4 Management des programmes d'audit

#### 4.1 Organisation

Il est recommandé que tout organisme, qui doit effectuer en permanence des audits de système qualité, se dote de la capacité à manager globalement tout le processus d'audit. Il convient que cette fonction soit indépendante de celles directement chargées de la mise en œuvre des systèmes qualité à auditer.

#### 4.2 Normes

Il est recommandé que la direction des programmes d'audit définisse les normes de système qualité d'après lesquelles les audits seront habituellement effectués et développe les compétences qui lui permettront d'exécuter efficacement les audits d'après ces normes.

#### 4.3 Qualification du personnel

##### 4.3.1 Management du programme d'audit

Il est recommandé que le management du programme d'audit soit effectué par ceux qui disposent d'une connaissance concrète des procédures et des pratiques de l'audit qualité.

##### 4.3.2 Auditeurs

Il est souhaitable que la direction des programmes d'audit emploie des auditeurs qui satisfont aux recommandations données dans l'ISO 10011-2. Il convient que ces auditeurs soient qualifiés par un co-

mité d'évaluation, acceptable par la direction des programmes d'audit et qui satisfait aux recommandations données dans l'ISO 10011-2.

#### 4.4 Aptitudes des membres de l'équipe d'audit

Il est bon que la direction des programmes d'audit prenne en considération les facteurs suivants lors du choix des auditeurs et des responsables d'audit pour des missions particulières afin de garantir que les compétences apportées à chaque mission sont adéquates:

- le type de norme de système qualité par rapport à laquelle l'audit est à effectuer (par exemple, normes relatives aux produits manufacturés, aux logiciels ou aux services);
- le type de service ou produit et les exigences réglementaires associées (par exemple la santé, l'agro-alimentaire, les assurances, les ordinateurs, l'instrumentation, les équipements nucléaires);
- le besoin de qualifications professionnelles ou de compétences techniques dans une discipline particulière;
- la taille et la composition de l'équipe d'audit;
- le besoin d'aptitudes pour le management de ces équipes;
- la capacité d'employer efficacement les compétences des différents membres de l'équipe d'audit;
- les compétences personnelles nécessaires pour traiter avec un audité particulier;
- les compétences linguistiques requises;
- l'absence de tout conflit d'intérêts réel ou perçu;
- autres facteurs pertinents.

#### 4.5 Surveillance et maintien des performances des auditeurs

##### 4.5.1 Évaluations des prestations

Il est recommandé que la direction des programmes d'audit évalue de façon permanente les prestations de ses auditeurs, soit par l'observation des audits, soit par d'autres moyens. Il y a lieu d'utiliser ces informations pour améliorer le choix des auditeurs et leurs performances et identifier celles qui sont insuffisantes.

Il convient que la direction des programmes d'audit tienne ces informations à la disposition des comités d'évaluation, si nécessaire.

##### 4.5.2 Homogénéité des conclusions des auditeurs

Il est souhaitable que des audits effectués par différents auditeurs parviennent à des conclusions semblables lorsque la même opération est auditée dans les mêmes conditions. Il convient que la direction des programmes d'audit établisse des méthodes pour mesurer et comparer les performances des auditeurs et aboutir à une homogénéité entre les auditeurs. Ces méthodes devraient comprendre:

- des ateliers de formation pour auditeurs;
- des comparaisons des performances des auditeurs;
- des examens des rapports d'audit;
- des évaluations des prestations;
- des permutations des auditeurs entre différentes équipes.

##### 4.5.3 Formation

Il est recommandé que la direction des programmes d'audit évalue régulièrement les besoins en formation des auditeurs et prenne les mesures adéquates pour maintenir et améliorer leur aptitude à l'audit.

#### 4.6 Conditions de fonctionnement

##### 4.6.1 Généralités

Il est bon que la direction des programmes d'audit prenne en considération les facteurs suivants et, si nécessaire, établisse des procédures pour garantir que son personnel peut exercer son activité de manière homogène et qu'il est soutenu de façon adéquate.

##### 4.6.2 Affectation des ressources

Il y a lieu d'établir des procédures afin de garantir la disponibilité de ressources adéquates pour atteindre les objectifs du programme d'audit.

##### 4.6.3 Planification et ordonnancement du programme d'audit

Il y a lieu d'établir des procédures pour la planification et l'ordonnancement du programme d'audit.

##### 4.6.4 Rapport d'audit

Il convient de normaliser le plus possible la présentation des rapports d'audit.

#### 4.6.5 Suivi des activités correctives

Il est souhaitable d'établir des procédures pour maîtriser le suivi des actions correctives, si la direction des programmes d'audit en a reçu la mission.

#### 4.6.6 Confidentialité

Il est recommandé que la direction des programmes d'audit établisse des procédures pour sauvegarder la confidentialité de toute information relative aux audits et aux auditeurs qu'elle pourrait détenir.

#### 4.7 Audits conjoints

Il peut y avoir des cas où plusieurs organismes d'audit coopèrent pour auditer ensemble un système qualité. Dans ce cas, il convient de parvenir à un accord quant aux responsabilités particulières de chaque orga-

nisme, particulièrement en ce qui concerne l'autorité du responsable d'audit, les interfaces avec l'audit, les méthodes d'exécution et la diffusion des résultats de l'audit avant que l'audit ne commence.

#### 4.8 Amélioration du programme d'audit

Il convient que la direction des programmes d'audit établisse une méthode d'amélioration permanente du programme d'audit par le retour d'informations et les recommandations provenant de toutes les parties concernées.

### 5 Code de déontologie

Il est recommandé que la direction des programmes d'audit tienne compte du besoin de mettre en pratique un code de déontologie dans l'exécution et le management de ses programmes d'audit.

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

ISO 10011-3:1991

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5963c61e-5d2d-4ca3-b8a2-056603fa23eb/iso-10011-3-1991>

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

ISO 10011-3:1991

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5963c61e-5d2d-4ca3-b8a2-056603fa23eb/iso-10011-3-1991>

---

---

**CDU 658.56**

**Descripteurs:** assurance de qualité, programme d'assurance qualité, audit de qualité, gestion.

Prix basé sur 3 pages

---

---