

---

---

**Lignes directrices pour l'audit des  
systèmes de management**

*Guidelines for auditing management systems*

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

ISO 19011:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011>



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

ISO 19011:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011>



**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

Avant-propos.....	iv
Introduction.....	v
1 <b>Domaine d'application</b> .....	1
2 <b>Références normatives</b> .....	1
3 <b>Termes et définitions</b> .....	1
4 <b>Principes de l'audit</b> .....	4
5 <b>Management d'un programme d'audit</b> .....	5
5.1 <b>Généralités</b> .....	5
5.2 <b>Détermination des objectifs du programme d'audit</b> .....	7
5.3 <b>Établissement du programme d'audit</b> .....	8
5.4 <b>Mise en œuvre du programme d'audit</b> .....	11
5.5 <b>Surveillance du programme d'audit</b> .....	14
5.6 <b>Revue et amélioration du programme d'audit</b> .....	15
6 <b>Réalisation d'un audit</b> .....	15
6.1 <b>Généralités</b> .....	15
6.2 <b>Déclenchement de l'audit</b> .....	16
6.3 <b>Préparation des activités d'audit</b> .....	17
6.4 <b>Réalisation des activités d'audit</b> .....	19
6.5 <b>Préparation et diffusion du rapport d'audit</b> .....	24
6.6 <b>Clôture de l'audit</b> .....	25
6.7 <b>Réalisation du suivi d'audit</b> .....	26
7 <b>Compétence et évaluation des auditeurs</b> .....	26
7.1 <b>Généralités</b> .....	26
7.2 <b>Détermination de la compétence de l'auditeur pour répondre aux besoins du programme d'audit</b> .....	27
7.3 <b>Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs</b> .....	31
7.4 <b>Choisir la méthode d'évaluation des auditeurs appropriée</b> .....	31
7.5 <b>Réaliser l'évaluation du ou des auditeurs</b> .....	31
7.6 <b>Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs</b> .....	32
<b>Annexe A (informative) Lignes directrices et exemples illustratifs de connaissances et aptitudes spécifiques à la discipline des auditeurs</b> .....	33
<b>Annexe B (informative) Lignes directrices supplémentaires destinées aux auditeurs pour la planification et la réalisation des audits</b> .....	39
<b>Bibliographie</b> .....	46

## 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 Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. 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.

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. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 19011 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première (ISO 19011:2002), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales différences entre les versions de 2002 et 2011 de l'ISO 19011 sont les suivantes:

- le domaine d'application de la présente Norme internationale, qui se limitait dans la version précédente à l'audit des systèmes de management de la qualité et de management environnemental, concerne cette fois l'audit de tous les systèmes de management quels qu'ils soient;
- la relation entre l'ISO 19011 et l'ISO/CEI 17021 est clarifiée;
- les méthodes d'audit à distance et le concept de risque sont introduits;
- la confidentialité a été ajoutée comme nouveau principe;
- les Articles 5, 6 et 7 ont été réorganisés;
- une nouvelle Annexe B contient des informations supplémentaires, ce qui a conduit à la suppression des textes encadrés;
- le processus de détermination et d'évaluation des compétences est renforcé;
- une nouvelle Annexe A présente des exemples illustratifs des connaissances et aptitudes spécifiques à la discipline;
- de plus amples informations doivent être mises à disposition sur un site Web public de l'ISO ([www.iso.org/19011auditing](http://www.iso.org/19011auditing)).

## Introduction

Depuis que la première édition de la présente Norme internationale a été publiée en 2002, un certain nombre de nouvelles normes sur les systèmes de management a été publié. Le résultat est que maintenant il y a un besoin de prendre en considération un domaine d'application plus étendu d'audit du système de management, aussi bien que de fournir des lignes directrices, ce qui est plus général.

En 2006, l'ISO CASCO (Comité pour l'évaluation de la conformité) a élaboré l'ISO/CEI 17021 spécifiant des exigences applicables à la certification par tierce partie des systèmes de management. Cette norme était fondée partiellement sur les lignes directrices contenues dans la première édition de la présente Norme internationale.

La deuxième édition de l'ISO/CEI 17021, publiée en 2011, a été étendue afin de transformer les lignes directrices proposées dans la présente Norme internationale en exigences concernant les audits de certification du système de management. C'est dans ce contexte que cette deuxième édition de la présente Norme internationale fournit des lignes directrices à l'intention de tous les utilisateurs, y compris les petites et moyennes entreprises, s'intéressant par ailleurs aux dénominations communément appliquées aux audits internes (première partie) et aux audits réalisés par les clients portant sur leurs fournisseurs (seconde partie). Bien que les personnes en charge des audits de certification du système de management respectent les exigences de l'ISO/CEI 17021:2011, elles peuvent également considérer comme utiles les lignes directrices définies dans la présente Norme internationale.

La relation entre cette deuxième édition de la présente Norme internationale et l'ISO/CEI 17021:2011 est présentée dans le Tableau 1.

**ITeH STANDARD PREVIEW**  
**Tableau 1 — Domaine d'application de la présente Norme internationale**  
**et sa relation avec l'ISO/CEI 17021:2011**

Audit interne	Audit externe	
	Audit des fournisseurs	Audit de tierce partie
Parfois appelé audit de 1 <sup>re</sup> partie	Parfois appelé audit de 2 <sup>e</sup> partie	À des fins légales, réglementaires et similaires Pour certification (voir également les exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 17021:2011)

La présente Norme internationale ne spécifie pas d'exigences mais donne des lignes directrices sur le management d'un programme d'audit, la planification et la réalisation d'un audit du système de management, ainsi que sur la compétence et l'évaluation d'un auditeur et d'une équipe d'audit.

Les organismes peuvent utiliser deux systèmes de management formels ou plus. Pour une simplification de la lisibilité de la présente Norme internationale, la forme singulière de «système de management» est préférable, le lecteur pouvant toutefois adapter la mise en œuvre des lignes directrices à sa propre situation particulière.

La présente Norme internationale est destinée à une large gamme d'utilisateurs potentiels parmi lesquels des auditeurs, des organismes mettant en œuvre des systèmes de management et des organismes devant réaliser des audits de systèmes de management dans un cadre contractuel ou réglementaire. Les utilisateurs de la présente Norme internationale peuvent cependant appliquer ces lignes directrices pour développer leurs propres exigences en matière d'audit.

Les lignes directrices fournies dans la présente Norme internationale peuvent également être utilisées à des fins d'autodéclaration et peuvent par ailleurs se révéler utiles aux organismes chargés de la certification du personnel ou de la formation d'auditeurs.

Les lignes directrices fournies dans la présente Norme internationale se veulent flexibles. Comme indiqué à différentes reprises dans le texte, l'utilisation de ces lignes directrices peut varier selon la taille, le niveau de maturité du système de management de l'organisme, la nature et la complexité de l'organisme à auditer, ainsi que selon les objectifs et le champ des audits à réaliser.

La présente Norme internationale introduit le concept de risque dans l'audit des systèmes de management. L'approche adoptée se rapporte à la fois au risque que le processus d'audit n'atteint pas ses objectifs et à l'éventualité que l'audit influe sur les activités et les processus de l'audité. Cette approche ne fournit aucune ligne directrice spécifique concernant le processus de gestion des risques d'un organisme, mais reconnaît que les organismes peuvent concentrer l'effort d'audit sur des questions importantes pour le système de management.

La présente Norme internationale adopte le principe selon lequel, lorsque deux ou plusieurs systèmes de management de disciplines différentes font l'objet d'un audit conjoint, on parle d'audit combiné. Les principes et les processus d'audit sont identiques à ceux applicables à un audit combiné lorsque les systèmes définis sont intégrés dans un système de management unique.

L'Article 3 établit les termes et les définitions clés utilisés dans la présente Norme internationale. Les définitions sont données en veillant à ne pas les rendre contradictoires avec les définitions utilisées dans d'autres normes de systèmes de management.

L'Article 4 décrit les principes de base de l'audit. Ces principes permettent à l'utilisateur de comprendre les fondements de l'audit, de même qu'ils sont importants pour la compréhension des lignes directrices spécifiées dans les Articles 5 à 7.

L'Article 5 donne des lignes directrices pour la détermination et le management d'un programme d'audit, y compris l'établissement des objectifs d'un programme d'audit et la coordination des activités d'audit.

L'Article 6 donne des lignes directrices pour planifier et réaliser l'audit d'un système de management.

L'Article 7 donne des lignes directrices relatives à la compétence et à l'évaluation des auditeurs et des équipes d'audit d'un système de management.

L'Annexe A illustre l'application des lignes directrices de l'Article 7 à différentes disciplines.

L'Annexe B fournit des lignes directrices supplémentaires destinées aux auditeurs sur la planification et la réalisation des audits.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011>

# Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management, comprenant les principes de l'audit, le management d'un programme d'audit et la réalisation d'audits de systèmes de management. Elle donne également des lignes directrices sur l'évaluation de la compétence des personnes impliquées dans le processus d'audit, y compris le ou la responsable du management du programme d'audit, les auditeurs et les équipes d'audit.

Elle est applicable à tous les organismes qui doivent réaliser des audits internes ou externes de systèmes de management ou manager un programme d'audit.

La présente Norme internationale peut, en principe, s'appliquer à d'autres types d'audits, à condition toutefois d'accorder une attention toute particulière aux compétences spécifiques requises.

## 2 Références normatives

Aucune référence normative n'est citée. L'inclusion du présent article permet de conserver une numérotation des articles identique à celle utilisée dans d'autres normes de systèmes de management ISO.

iTeh STANDARD PREVIEW

## 3 Termes et définitions (standards.iteh.ai)

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

[ISO 19011:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011)

**3.1** <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011>  
**audit**

processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des **preuves d'audit** (3.3) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les **critères d'audit** (3.2) sont satisfaits

**NOTE 1** Les audits internes, parfois appelés audits de première partie, sont réalisés par ou pour le compte de l'organisme lui-même, pour la revue de direction et d'autres besoins internes (par exemple pour confirmer le fonctionnement prévu du système de management ou pour obtenir des informations permettant d'améliorer le système de management), et peuvent servir de base à l'autodéclaration de conformité de l'organisme. Dans de nombreux cas et en particulier pour les petits organismes, l'indépendance peut être démontrée par l'absence de responsabilité vis-à-vis de l'activité à auditer, ou de divergence et de conflit d'intérêt.

**NOTE 2** Les audits externes comprennent les audits de seconde et de tierce partie. Les audits de seconde partie sont réalisés par des parties ayant un intérêt à l'égard de l'organisme, comme les clients ou d'autres personnes agissant en leur nom. Les audits de tierce partie sont réalisés par des organismes d'audit indépendants, tels que les autorités de réglementation ou les organismes qui octroient l'enregistrement ou la certification.

**NOTE 3** Lorsque deux ou plusieurs systèmes de management de différentes disciplines (par exemple qualité, environnement, santé et sécurité au travail) font l'objet d'un audit conjoint, on parle d'audit combiné.

**NOTE 4** Lorsque deux ou plusieurs organismes d'audit coopèrent pour auditer un seul **audit** (3.7), on parle d'audit conjoint.

**NOTE 5** Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.1.

### 3.2

#### **critères d'audit**

ensemble de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les **preuves d'audit** (3.3) sont comparées

**NOTE** Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.3.

**3.3**  
**preuves d'audit**  
enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations pertinents pour les **critères d'audit** (3.2) et vérifiables

NOTE Les preuves d'audit peuvent être qualitatives ou quantitatives.

[ISO 9000:2005, définition 3.9.4]

**3.4**  
**constatations d'audit**  
résultats de l'évaluation des **preuves d'audit** (3.3) par rapport aux **critères d'audit** (3.2)

NOTE 1 Les constatations d'audit indiquent la conformité ou la non-conformité.

NOTE 2 Les constatations d'audit peuvent conduire à l'identification des opportunités d'amélioration ou à la consignation des bonnes pratiques.

NOTE 3 Si les critères d'audit sont choisis parmi les exigences légales ou d'autres exigences, la constatation d'audit est qualifiée de conformité ou non conformité.

NOTE 4 Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.5.

**3.5**  
**conclusions d'audit**  
résultat d'un **audit** (3.1), après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les **constatations d'audit** (3.4)

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

**3.6**  
**client de l'audit**  
organisme ou personne demandant un **audit** (3.1)

NOTE 1 Dans le cas d'un audit interne, le client de l'audit peut également être l'**audité** (3.7) ou la personne qui gère le programme d'audit. Les demandes d'audit externe peuvent provenir de sources telles que des autorités de réglementation, des parties contractantes ou des clients potentiels.

NOTE Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.7.

**3.7**  
**audité**  
organisme qui est audité

[ISO 9000:2005, définition 3.9.8]

**3.8**  
**auditeur**  
personne qui réalise un **audit** (3.1)

**3.9**  
**équipe d'audit**  
un ou plusieurs **auditeurs** (3.8) réalisant un **audit** (3.1), assistés, si nécessaire, par des **experts techniques** (3.10)

NOTE 1 Un auditeur de l'équipe d'audit est nommé responsable de l'équipe d'audit.

NOTE 2 L'équipe d'audit peut comprendre des auditeurs en formation.

[ISO 9000:2005, définition 3.9.10]

**3.10****expert technique**

(audit) personne apportant à l'**équipe d'audit** (3.9) des connaissances ou une expertise spécifiques

NOTE 1 Ces connaissances ou cette expertise spécifiques sont relatives à l'organisme, au processus ou à l'activité à auditer, ou elles consistent en une assistance linguistique ou culturelle.

NOTE 2 Au sein de l'équipe d'audit, un expert technique n'agit pas en tant qu'**auditeur** (3.8).

[ISO 9000:2005, définition 3.9.11]

**3.11****observateur**

personne qui accompagne l'**équipe d'audit** (3.9) mais ne réalise pas d'audit

NOTE 1 L'observateur ne fait pas partie intégrante de l'équipe d'audit et n'influence en aucune manière la réalisation de l'**audit** (3.1).

NOTE 2 Un observateur peut être désigné par l'**audité** (3.7), des Pouvoirs Publics ou toute autre partie intéressée qui assiste à l'**audit** (3.1).

**3.12****guide**

personne nommée par l'**audité** (3.7) pour assister l'**équipe d'audit** (3.9)

**3.13****programme d'audit**

dispositions relatives à un ensemble d'un ou plusieurs **audits** (3.1) planifié pour une durée spécifique et dirigé dans un but spécifique

**3.14****champ de l'audit**

étendue et limites d'un **audit** (3.1)

NOTE Le champ de l'audit décrit généralement les lieux, les unités organisationnelles, les activités et les processus ainsi que la période de temps couverte.

[ISO 9000:2005, définition 3.9.13]

**3.15****plan d'audit**

description des activités et des dispositions nécessaires pour réaliser un **audit** (3.1)

[ISO 9000:2005, définition 3.9.12]

**3.16****risque**

effet de l'incertitude sur les objectifs

NOTE Adapté de l'ISO Guide 73:2009, définition 1.1.

**3.17****compétence**

capacité à appliquer des connaissances et des aptitudes pour obtenir les résultats escomptés

NOTE La capacité implique la bonne application des comportements personnels pendant le processus d'audit.

**3.18**  
**conformité**

satisfaction d'une exigence

[ISO 9000:2005, définition 3.6.1]

NOTE Si les **critères d'audit** (3.2) sont des exigences légales (y compris statutaires ou réglementaires), une **constatation d'audit** (3.4) utilise souvent les termes «conforme à la réglementation» ou «non conforme à la réglementation».

**3.19**  
**non-conformité**

non-satisfaction d'une exigence

[ISO 9000:2005, définition 3.6.2]

**3.20**  
**système de management**

système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs

NOTE Le système de management d'un organisme peut inclure différents systèmes de management, tels qu'un système de management de la qualité, un système de management financier ou un système de management environnemental.

[ISO 9000:2005, définition 3.2.2]

**4 Principes de l'audit** iTeh STANDARD PREVIEW

L'audit est caractérisé par la confiance accordée à un certain nombre de principes. Il convient que ces principes fassent de l'audit un outil efficace et fiable sur lequel la direction peut s'appuyer pour gérer ses politiques et contrôles en fournissant des informations à partir desquelles l'organisme peut agir pour améliorer ses performances. Le respect de ces principes est indispensable pour que les conclusions d'audit soient pertinentes et suffisantes, et pour que des auditeurs travaillant indépendamment les uns des autres parviennent à des conclusions similaires dans des circonstances similaires.

Les lignes directrices données dans les Articles 5 à 7 sont fondées sur les sept principes mis en évidence ci-après.

a) **Déontologie:** le fondement du professionnalisme

Il convient que les auditeurs et la personne responsable du management du programme d'audit:

- réalisent leurs tâches avec honnêteté, diligence et responsabilité;
- observent et respectent toutes les exigences légales applicables;
- démontrent leur compétence technique dans l'accomplissement de leurs tâches;
- réalisent leurs tâches en toute impartialité, c'est-à-dire qu'ils restent justes et sans parti pris dans toutes leurs actions;
- soient sensibilisés à toutes les influences que peuvent exercer d'autres parties intéressées sur leur jugement lorsqu'ils réalisent un audit.

b) **Présentation impartiale:** l'obligation de rendre compte de manière honnête et précise

Il convient que les constatations, conclusions et rapports d'audit reflètent de manière honnête et précise les activités d'audit. Il convient de consigner les obstacles importants rencontrés pendant l'audit et les questions non résolues ou les avis divergents entre l'équipe d'audit et l'audité. La communication doit être honnête, précise, objective, opportune, claire et complète.

c) **Conscience professionnelle:** l'attitude diligente et avisée au cours de l'audit

Il convient que les auditeurs agissent en accord avec l'importance des tâches qu'ils réalisent et la confiance que leur ont accordée le client de l'audit et les autres parties intéressées. La qualité essentielle pour réaliser leurs tâches avec conscience professionnelle réside dans la capacité à prendre des décisions avisées dans toutes les situations d'audit.

d) **Confidentialité:** sûreté des informations

Il convient que les auditeurs utilisent avec précaution les informations acquises au cours de leurs missions et respectent les règles de confidentialité. Il convient que les informations d'audit ne soient pas utilisées de manière inappropriée au seul bénéfice de l'auditeur ou du client de l'audit ou de manière qui pourrait porter préjudice à l'intérêt légitime de l'audit. Ce concept comprend le traitement correct des informations sensibles ou confidentielles.

e) **Indépendance:** le fondement de l'impartialité de l'audit et de l'objectivité des conclusions d'audit

Il convient que les auditeurs soient indépendants de l'activité auditée et n'aient ni parti pris ni conflit d'intérêt dans toute la mesure du possible. Pour les audits internes, il convient que les auditeurs soient indépendants des responsables opérationnels de la fonction auditée. Il convient que les auditeurs conservent un état d'esprit objectif tout au long du processus d'audit pour s'assurer que les constatations et conclusions sont uniquement fondées sur les preuves d'audit.

Pour les petits organismes, il peut se révéler impossible pour les auditeurs internes d'être totalement indépendants de l'activité auditée, mais il convient de s'efforcer d'établir des relations sans parti pris et de créer un climat d'objectivité.

f) **Approche fondée sur la preuve:** la méthode rationnelle pour parvenir à des conclusions d'audit fiables et reproductibles dans un processus d'audit systématique

Il convient que les preuves d'audit soient vérifiables. Elles s'appuient généralement sur des échantillons des informations disponibles, dans la mesure où un audit est réalisé avec une durée et des ressources délimitées. Il convient d'utiliser l'échantillonnage de manière appropriée, dans la mesure où cette utilisation est étroitement liée à la confiance qui peut être accordée aux conclusions d'audit.

## 5 Management d'un programme d'audit

### 5.1 Généralités

Il convient qu'un organisme devant réaliser des audits établisse un programme d'audit qui contribue à déterminer l'efficacité du système de management de l'audit. Le programme d'audit peut inclure des audits prenant en compte une ou plusieurs normes de systèmes de management, réalisés de manière individuelle ou combinée.

Il convient que la direction s'assure que les objectifs d'un programme d'audit sont établis et qu'elle attribue à une ou des personnes compétentes la responsabilité du management du programme d'audit. Il convient que l'étendue d'un programme d'audit tienne compte de la taille et de la nature de l'organisme audité, ainsi que de la nature, de la fonctionnalité, de la complexité et du niveau de maturité du système de management à auditer. Il convient d'accorder la priorité aux ressources du programme d'audit à attribuer aux questions importantes au sein du système de management. Ces éléments significatifs peuvent comprendre les caractéristiques essentielles relevant de la qualité du produit, des dangers et risques en matière de santé et de sécurité, ou des aspects environnementaux significatifs et leur maîtrise.

**NOTE** Ce concept est communément appelé audit en fonction du risque. La présente Norme internationale ne fournit pas de lignes directrices supplémentaires concernant l'audit en fonction du risque.

Il convient que le programme d'audit comporte les informations et ressources nécessaires pour organiser et réaliser ses audits de façon efficace et effective dans les délais spécifiés. Ce programme peut également inclure:

- des objectifs pour le programme d'audit et les audits individuels;

## ISO 19011:2011(F)

- l'étendue/le nombre/les types/la durée/les lieux/le calendrier des audits;
- les procédures de programme d'audit;
- les critères d'audit;
- les méthodes d'audit;
- la constitution des équipes d'audit;
- les ressources nécessaires, y compris les déplacements et l'hébergement;
- les processus de traitement des questions relatives à la confidentialité, à la sûreté des informations, à la santé et à la sécurité, et autres sujets similaires.

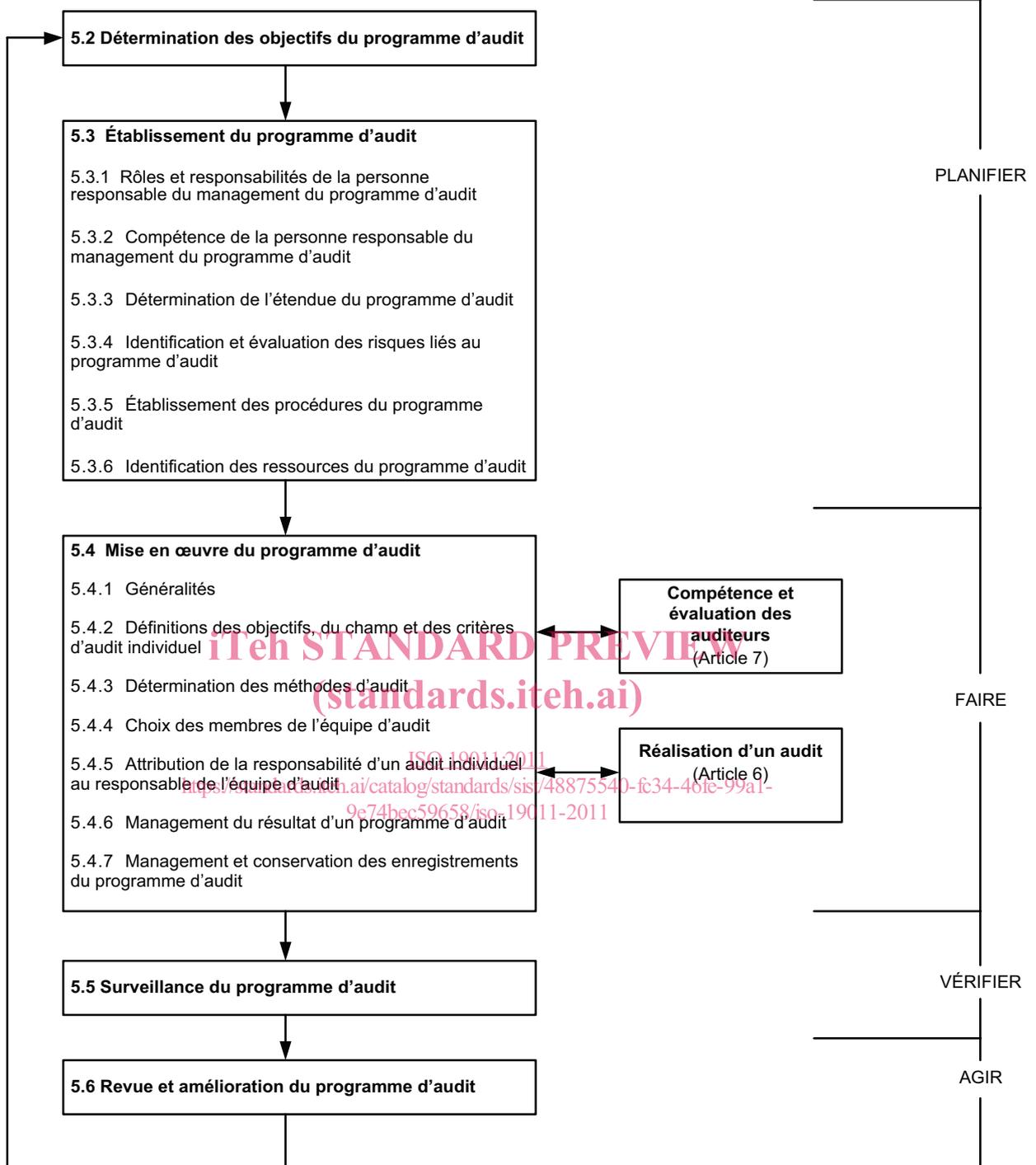
Il convient de surveiller et mesurer la mise en œuvre du programme d'audit afin de s'assurer de la réalisation de ses objectifs. Il convient que le programme d'audit fasse l'objet d'une revue afin d'identifier les améliorations possibles.

La Figure 1 illustre le logigramme de management d'un programme d'audit.

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

ISO 19011:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011>



NOTE 1 La Figure 1 illustre également l'application du cycle Plan-Do-Check-Act (Planifier-Faire-Vérifier-Agir) de la présente Norme internationale.

NOTE 2 Les numéros d'articles/paragraphes renvoient aux articles et paragraphes correspondants de la présente Norme internationale.

Figure 1 — Logigramme pour le management d'un programme d'audit

## 5.2 Détermination des objectifs du programme d'audit

Il convient que la direction s'assure de la détermination des objectifs du programme d'audit permettant le pilotage de la planification et de la réalisation des audits, et de la mise en œuvre de manière efficace de

ce programme. Il convient que les objectifs du programme d'audit soient cohérents avec la politique et les objectifs du système de management, et qu'ils étayent ceux-ci.

Ces objectifs peuvent prendre en compte:

- a) les priorités de la direction;
- b) la politique commerciale et/ou d'entreprise;
- c) les caractéristiques des processus, produits et projets, ainsi que toutes modifications de ces derniers;
- d) les exigences relatives au(x) système(s) de management;
- e) les exigences légales et contractuelles, ainsi que les autres exigences auxquelles l'organisme doit satisfaire;
- f) la nécessité d'évaluer les fournisseurs;
- g) les besoins et attentes des parties intéressées, y compris les clients;
- h) le niveau de performance de l'audité, par exemple selon l'occurrence de dysfonctionnements ou d'incidents ou de réclamations des clients;
- i) les risques pour l'audité;
- j) les résultats d'audits précédents;
- k) le niveau de maturité du système de management audité.

Des exemples d'objectifs d'un programme d'audit comprennent les éléments suivants:

- contribuer à l'amélioration d'un système de management et ses performances;
- satisfaire aux exigences externes, par exemple une certification selon une norme de système de management;
- vérifier la conformité à des exigences contractuelles;
- obtenir et conserver la confiance dans les capacités d'un fournisseur;
- déterminer l'efficacité du système de management;
- évaluer la compatibilité et l'alignement des objectifs du système de management à la politique du système de management et aux objectifs généraux de l'organisme.

### 5.3 Établissement du programme d'audit

#### 5.3.1 Rôles et responsabilités de la personne responsable du management du programme d'audit

Il convient que la personne responsable du management du programme d'audit:

- établisse l'étendue du programme d'audit;
- identifie et évalue les risques pour le programme d'audit;
- définisse les responsabilités pour l'audit;
- définisse des procédures pour les programmes d'audit;
- détermine les ressources nécessaires;
- assure la mise en œuvre du programme d'audit, y compris en déterminant les objectifs de l'audit, le champ de l'audit et les critères d'audit pour chaque audit individuel, en déterminant les méthodes d'audit, en constituant l'équipe d'audit et en évaluant les auditeurs;

- s'assure que les enregistrements appropriés concernant le programme d'audit sont gérés et conservés;
- surveille, passe en revue et améliore le programme d'audit.

Il convient que la personne responsable du management d'un programme d'audit informe la direction du contenu du programme d'audit et, si nécessaire, demande son approbation.

### 5.3.2 Compétence de la personne responsable du management du programme d'audit

Il convient que la personne responsable du management du programme d'audit dispose de la compétence nécessaire qui lui permet de manager ce programme et les risques qui lui sont associés de manière efficace et efficiente, ainsi que des connaissances et aptitudes dans les domaines suivants:

- les principes, procédures et méthodes d'audit;
- les normes de système de management et les documents de référence;
- les activités, produits et processus de l'audit;
- les exigences légales et autres exigences appropriées, liées aux activités et produits de l'audit;
- les clients, fournisseurs et autres parties intéressées de l'audit, le cas échéant.

Il convient que la personne responsable du management du programme d'audit participe à la formation continue visant à maintenir les connaissances et aptitudes nécessaires pour le management du programme d'audit.

### 5.3.3 Détermination de l'étendue du programme d'audit

Il convient que la personne responsable du programme d'audit détermine l'étendue du programme d'audit, qui peut dépendre de la taille et de la nature de l'audit, ainsi que de la nature, de la fonctionnalité, de la complexité et du niveau de maturité du système de management à auditer, et des questions importantes relatives à ce dernier.

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/48875540-fc34-46fe-99a1-9e74bec59658/iso-19011-2011)

NOTE Dans certains cas, en fonction de la structure ou des activités de l'organisme, le programme d'audit peut consister uniquement en un audit unique (par exemple une activité de petit projet).

Les autres facteurs ayant une incidence sur l'étendue d'un programme d'audit comprennent:

- l'objectif, le champ et la durée de chaque audit, ainsi que le nombre d'audits à réaliser, y compris le suivi d'audit, le cas échéant;
- le nombre, l'importance, la complexité, la similitude et la localisation des activités à auditer;
- les facteurs qui influent sur l'efficacité du système de management;
- les critères d'audit applicables, tels que les dispositions planifiées pertinentes aux exigences de management, des normes, des exigences légales et contractuelles, et aux autres exigences auxquelles doit satisfaire l'organisme;
- les conclusions des audits internes ou externes précédents;
- les résultats d'une revue de programme d'audit précédente;
- la langue, le contexte culturel et social;
- les préoccupations des parties intéressées, telles que les réclamations des clients ou la non-conformité avec les exigences légales;
- les modifications importantes apportées à l'audit ou à son fonctionnement;
- la disponibilité des technologies d'information et de communication à l'appui des activités d'audit, notamment l'utilisation de méthodes d'audit à distance (voir Annexe B);