

Redline version
compare la Troisième édition
à la Deuxième édition



Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

Guidelines for auditing management systems

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05fd9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018>



Numéro de référence
ISO 19011:redline:2018(F)

IMPORTANT — PLEASE NOTE

This is a mark-up copy and uses the following colour coding:

- Text example 1 — indicates added text (in green)
- ~~Text example 2~~ — indicates removed text (in red)
- indicates added graphic figure
- indicates removed graphic figure
- 1.x ... — Heading numbers containing modifications are highlighted in yellow in the Table of Contents

DISCLAIMER

This Redline version provides you with a quick and easy way to compare the main changes between this edition of the standard and its previous edition. It doesn't capture all single changes such as punctuation but highlights the modifications providing customers with the most valuable information. Therefore it is important to note that this Redline version is not the official ISO standard and that the users must consult with the clean version of the standard, which is the official standard, for implementation purposes.



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction	vii
1	Domaine d'application	1
2	Références normatives	1
3	Termes et définitions	1
4	Principes de l'audit	6
5	Management d'un programme d'audit	8
5.1	Généralités	8
5.2	Détermination des objectifs du programme d'audit	11
5.3	Détermination et évaluation des risques et des opportunités du programme d'audit	12
5.3.1 5.4	Établissement du programme d'audit	13
5.3.1.1 5.4.1	Rôles et responsabilités de la personne responsable ou des personnes responsables du management du programme d'audit	13
5.3.2 5.4.2	Compétence de la personne responsable ou des personnes responsables du management du programme d'audit	14
5.3.3 5.4.3	Détermination de l'étendue du programme d'audit	15
5.3.4	Identification et évaluation des risques liés au programme d'audit	16
5.3.5	Établissement des procédures du programme d'audit	16
5.3.6 5.4.4	Identification Détermination des ressources du programme d'audit	16
5.4 5.5	Mise en œuvre du programme d'audit	17
5.4.1 5.5.1	Généralités	17
5.4.2 5.5.2	Définition des objectifs, du champ et des critères pour chaque audit individuel	18
5.4.3 5.5.3	Détermination Choix et détermination des méthodes d'audit	19
5.4.4 5.5.4	Choix des membres de l'équipe d'audit	19
5.4.5 5.5.5	Attribution de la responsabilité d'un audit individuel au responsable de l'équipe d'audit	20
5.4.6 5.5.6	Management du résultat des résultats du programme d'audit	21
5.4.7 5.5.7	Management et conservation des enregistrements du programme d'audit	22
5.5.6	Surveillance du programme d'audit	22
5.6.5.7	Revue et amélioration du programme d'audit	23
6	Réalisation d'un audit	24
6.1	Généralités	24
6.2	Déclenchement de l'audit	24
6.2.1	Généralités	24
6.2.2	Établissement du premier Prise de contact avec l'audité	25
6.2.3	Détermination de la faisabilité de l'audit	25
6.3	Préparation des activités d'audit	26
6.3.1	Réalisation d'une revue de documents dans la préparation de l'audit des informations documentées	26
6.3.2	Préparation du plan d'audit	26
6.3.2.2 6.3.2	Planification de l'audit	27
6.3.3	Répartition des tâches au sein de l'équipe d'audit	29
6.3.4	Préparation des documents de travail informations documentées en vue de l'audit	29
6.4	Réalisation des activités d'audit	30
6.4.1	Généralités	30
6.4.2	Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs	30
6.4.2 6.4.3	Conduite de la réunion d'ouverture	30
6.4.3	Réalisation d'une revue de documents au cours de l'audit	32
6.4.4	Communication pendant l'audit	32
6.4.5	Disponibilité et accès aux informations d'audit	32

	6.4.5 6.4.6 Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs	Réalisation d'une revue des informations documentées au cours de l'audit	33
	6.4.6 6.4.7	Recueil et vérification des informations	33
	6.4.7 6.4.8	Production de constatations d'audit	35
	6.4.8 6.4.9 Préparation	Détermination des conclusions d'audit	36
	6.4.9 6.4.10	Conduite de la réunion de clôture	37
6.5		Préparation et diffusion du rapport d'audit	38
	6.5.1	Préparation du rapport d'audit	38
	6.5.2	Diffusion du rapport d'audit	39
6.6		Clôture de l'audit	39
6.7		Réalisation du suivi d'audit	40
7		Compétence et évaluation des auditeurs	40
	7.1	Généralités	40
	7.2	Détermination de la compétence de l'auditeur pour répondre aux besoins du programme d'audit	41
		Déterminer la compétence d'un auditeur	41
	7.2.1	Généralités	41
	7.2.2	Comportements personnels	41
	7.2.3	Connaissances et aptitudes	42
	7.2.4	Acquisition de la compétence des auditeurs d'auditeur	46
	7.2.5	Responsables Acquisition de la compétence de responsable d'équipe d'audit	46
	7.3	Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs	46
	7.4	Choisir la méthode d'évaluation des auditeurs appropriée	46
	7.5	Réaliser l'évaluation du ou des auditeurs d'un auditeur	47
	7.6	Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs	47
	Annexe A (informative)	Lignes directrices et exemples illustratifs de connaissances et aptitudes spécifiques à la discipline des auditeurs	49
	Annexe BA (informative)	Lignes directrices supplémentaires destinées aux auditeurs pour la planification et la réalisation des audits	56
	Bibliographie		70

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 par 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).

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 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).

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.

Le présent document a été élaboré par le comité technique de projet ISO/TC 176/PC 302, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien* Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 19011:2002/2011), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales différences entre les versions de 2002 et 2011 de l'ISO 19011 par rapport à la deuxième édition sont les suivantes:

- ajout de l'approche par les risques aux principes de l'audit;
- 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 développement des lignes directrices relatives au management d'un programme d'audit, y compris le risque lié au programme d'audit;
- la relation entre le développement des lignes directrices relatives à la ISO 19011 et ISO/CEI 17021 est clarifiée réalisation d'un audit, en particulier la section concernant la planification de l'audit;
- les méthodes d'audit à distance et le concept de risque sont introduits développement des exigences relatives aux compétences générales des auditeurs;

ISO 19011:redline:2018(F)

- ~~— la confidentialité a été ajoutée comme nouveau principe~~ ajustement de la terminologie pour refléter le processus et non l'objet («chose»);
- suppression de l'annexe contenant les ~~Articles 5~~ exigences en matière de compétences pour l'audit de disciplines de systèmes de management spécifiques (en raison du grand nombre de normes de système de management individuelles, ~~6 et 7 ont été réorganisés~~ il ne serait pas pratique d'inclure des exigences en matière de compétences pour toutes les disciplines);
- ~~— 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~~ développement de l'Annexe A présente des exemples illustratifs des connaissances et aptitudes spécifiques à la discipline, pour fournir des lignes directrices relatives aux (nouveaux) concepts d'audit tels que le contexte de l'organisme, le leadership et l'engagement, les audits virtuels, la conformité et la chaîne d'approvisionnement.
- ~~— de plus amples informations doivent être mises à disposition sur un site Web public de l'ISO (www.iso.org/19011auditing).~~

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05f9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018>

Introduction

Depuis que la première édition de la présente Norme internationale, deuxième édition du présent document a été publiée en 2002, un certain nombre de 2011, plusieurs 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 ont été publiées, un grand nombre d'entre elles ayant une structure commune, des exigences de base identiques et des termes et définitions de base communs. De ce fait, il est nécessaire d'envisager une approche plus globale de l'audit des systèmes de management et de fournir des lignes directrices; ce qui est plus général plus générales. Les résultats d'audit peuvent fournir des éléments d'entrée pour l'aspect analytique de la planification des activités, et peuvent contribuer à l'identification des besoins et activités d'amélioration.

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. Un audit peut être réalisé par rapport à une série de critères d'audit, séparément ou en combinaison, comprenant sans toutefois s'y limiter:

- les exigences définies dans une ou plusieurs normes de système de management;
- les politiques et les exigences spécifiées par les parties intéressées pertinentes;
- les exigences légales et réglementaires;
- un ou plusieurs processus de système de management définis par l'organisme ou d'autres parties;
- le(s) plan(s) de système de management se rapportant à la fourniture d'éléments de sortie spécifiques d'un système de management (par exemple plan qualité, plan de projet).

Le présent document fournit aux organismes de toutes tailles et de tous types des lignes directrices pour les audits de champs et échelles variables, y compris ceux réalisés par de grandes équipes d'audit, généralement dans de grands organismes, et ceux réalisés par des auditeurs uniques, dans de grands ou petits organismes. Il convient, selon le cas, d'adapter ces lignes directrices au champ, à la complexité et à l'échelle du programme d'audit.

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 (Le présent document se concentre sur les audits internes (de première partie) et aux les audits réalisés par les clients portant sur leurs fournisseurs (des organismes auprès de leurs prestataires externes et d'autres parties intéressées externes (de seconde partie). Bien que les personnes en charge des audits de certification du Le présent document peut également être utile pour des audits externes réalisés à d'autres fins que la certification par tierce partie d'un système de management respectent les exigences de l. L'ISO/CEI/IEC 17021:2011-1, elles peuvent également considérer comme utiles les lignes directrices définies dans la présente Norme internationale fournit des exigences relatives à l'audit des systèmes de management en vue d'une certification par tierce partie; toutefois, le présent document peut fournir des lignes directrices supplémentaires utiles (voir [Tableau 1](#)).

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

Tableau 1 — ~~Domaine d'application de la présente Norme internationale et sa relation avec l'ISO/CEI 17021:2011~~ Différents types d'audits

Audit interne	Audit externe	
	Audit des fournisseurs	Audit de tierce partie
Audit de première partie	Audit de seconde partie	Audit de tierce partie
Audit interne	Audit des prestataires externes	Audit en vue d'une certification et/ou d'une accréditation
Parfois appelé audit de 1^{re} partie	Parfois appelé audit de 2^e partie Audit d'autres parties intéressées externes	À Audit 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~~ Pour simplifier la lisibilité du présent document, 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. Cela s'applique également à l'utilisation de «personne» et «personnes», «auditeur» et «auditeurs».

~~La présente Norme internationale est destinée~~ Le présent document est destiné 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 du présent document peuvent cependant appliquer ces lignes directrices pour développer leurs propres exigences en matière d'audit.

Les lignes directrices fournies dans la présente Norme internationale le présent document 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 le présent document se veulent flexibles. Comme indiqué à différentes reprises dans le texte, l'utilisation de ces lignes directrices peut varier selon la taille, et le niveau de maturité du système de management de l'organisme. Il convient également de prendre en considération 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'audit. 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~~ Le présent document adopte le principe selon lequel, d'audit combiné lorsque deux ou plusieurs systèmes de management de disciplines différentes font l'objet d'un audit conjoint, on parle d'audit combiné sont audités ensemble. Les principes et les processus d'audit sont identiques à ceux applicables à un audit combiné (parfois appelé audit intégré) 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 ~~Le présent document fournit~~ des lignes directrices ~~pour la détermination et sur~~ le management d'un programme d'audit, ~~y compris l'établissement des objectifs d'un programme d'audit et la coordination des activités~~ la planification et la réalisation d'audits de systèmes de management, ainsi que sur la compétence et l'évaluation d'un auditeur et d'une équipe 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.

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05f9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05f9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018>

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

1 Domaine d'application

~~La présente Norme internationale~~ Le présent document 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. Ces activités concernent le(s) responsable(s) du management du programme d'audit, les auditeurs et les équipes d'audit.

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

~~La présente Norme internationale~~ Le présent document 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.~~ Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

3.1 audit

processus méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit (3.3) objectives (3.8) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit (3.23.7) sont satisfaits

Note 1 à l'article: 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 à l'article: Les audits externes comprennent les audits appelés généralement 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, ceux qui octroient l'enregistrement ou la certification de conformité ou des organismes publics.

~~Note 3 à l'article: 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 à l'article: Lorsque deux ou plusieurs organismes d'audit coopèrent pour auditer un seul audité (3.7), on parle d'audit conjoint.~~

~~Note 5 à l'article: Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.1.~~

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.1, modifiée — la Note 1 à l'article a été ajoutée, la Note 4 à l'article a été modifiée.]

3.2 audit combiné

audit (3.1) réalisé simultanément auprès d'un seul audité (3.18) sur deux systèmes de management (3.19) ou plus

Note 1 à l'article: Lorsque deux ou plusieurs systèmes de management spécifiques à une discipline sont intégrés dans un seul système de management, on parle de système de management intégré.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.2, modifiée]

3.3 audit conjoint

audit (3.1) réalisé auprès d'un seul audité (3.13) par deux organismes d'audit ou plus

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.3]

3.4 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

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.4, modifiée — des mots ont été ajoutés à la définition]

3.5 champ de l'audit

étendue et limites d'un audit (3.1)

Note 1 à l'article: Le champ de l'audit décrit généralement les lieux physiques et virtuels, les fonctions, les unités organisationnelles, les activités et les processus ainsi que la période de temps couverte.

Note 2 à l'article: Un lieu virtuel est un lieu où un organisme réalise un travail ou fournit un service en utilisant un environnement en ligne permettant à des personnes d'exécuter les processus quel que soit le lieu physique.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.5, modifiée — la Note 1 à l'article a été modifiée, la Note 2 à l'article a été ajoutée]

3.6 plan d'audit

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

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.6]

~~3.2~~ 3.7 critères d'audit

~~ensemble de politiques, procédures ou exigences~~ d'exigences (3.23) utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les preuves d'audit (3.3) objectives (3.8) sont comparées

Note 1 à l'article: Si les critères d'audit sont des exigences légales (y compris statutaires ou réglementaires), les termes «conformité» et «non-conformité» sont souvent utilisés dans les constatations d'audit (3.10).

Note 2 à l'article: ~~Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.3~~ Les exigences peuvent comprendre des politiques, des procédures, des instructions de travail, des exigences légales, des obligations contractuelles, etc.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.7, modifiée — la définition a été modifiée et les Notes 1 et 2 à l'article ont été ajoutées]

~~3.3~~ 3.8

preuves d'audit objectives

~~enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations pertinents pour les~~ données démontrant l'existence ou ~~critères d'audit (3.2) et vérifiables~~ la véracité de quelque chose

Note 1 à l'article: Les preuves d'audit peuvent être qualitatives ou quantitatives objectives sont obtenues par observation, mesure, essai ou par un autre moyen.

Note 2 à l'article: Dans le cadre d'un *audit* (3.1), les preuves objectives consistent généralement en enregistrements, énoncés de faits ou d'autres informations pertinents pour les *critères d'audit* (3.7) et vérifiables.

[SOURCE: ISO 9000:2005, définition 3.9.4 2015, 3.8.3]

3.9

preuves d'audit

enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les *critères d'audit* (3.7) et vérifiables

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.8]

~~3.4~~ 3.10

constatations d'audit

résultats de l'évaluation des *preuves d'audit* (~~3.3~~ 3.9) recueillies, par rapport aux *critères d'audit* (~~3.2~~ 3.7)

Note 1 à l'article: Les constatations d'audit indiquent la *conformité* (3.20) ou la *non-conformité* (3.21).

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

Note 3 à l'article: ~~Si~~ En anglais, si les critères d'audit sont choisis parmi les exigences légales ou ~~d'autres~~ les exigences réglementaires, la constatation d'audit est qualifiée de *conformité ou non conformité* «compliance» ou «non-compliance».

~~Note 4 à l'article. Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.5.~~

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.9, modifiée — les Notes 2 et 3 à l'article ont été modifiées]

~~3.5~~ 3.11

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~~ 3.10)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.10]

~~3.6~~ 3.12

client de l'audit

organisme ou personne demandant un *audit* (3.1)

Note 1 à l'article: Dans le cas d'un audit interne, le client de l'audit peut également être l'*auditée* (~~3.7~~ 3.13) ou la ~~personne qui gère~~ (les) personne(s) qui gère(nt) 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 ou existants.

~~Note 2 à l'article. Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.7.~~

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.11, modifiée — la Note 1 à l'article a été ajoutée]