NORME INTERNATIONALE

ISO 19011

Troisième édition
2018-07

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

Guidelines for auditing management systems

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

Numéro de référence
ISO 19011:2018(F)

© ISO 2018

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

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 ..... **vi**
1 Domaine d'application **1**
2 Références normatives **1**
3 Termes et définitions **1**
4 Principes de l'audit **5**
5 Management d'un programme d'audit **7**
5.1 Généralités 7
5.2 Détermination des objectifs du programme d'audit 9
5.3 Détermination et évaluation des risques et des opportunités du programme d'audit 10
5.4 Établissement du programme d'audit 11
5.4.1 Rôles et responsabilités de la ou des personnes responsables du management du programme d'audit 11
5.4.2 Compétence de la ou des personnes responsables du management du programme d'audit 12
5.4.3 Détermination de l'étendue du programme d'audit 12
5.4.4 Détermination des ressources du programme d'audit 13
5.5 Mise en œuvre du programme d'audit 13
5.5.1 Généralités 13
5.5.2 Définition des objectifs, du champ et des critères pour chaque audit individuel 14
5.5.3 Choix et détermination des méthodes d'audit 15
5.5.4 Choix des membres de l'équipe d'audit 15
5.5.5 Attribution de la responsabilité d'un audit individuel au responsable de l'équipe d'audit 16
5.5.6 Management des résultats du programme d'audit 17
5.5.7 Management et conservation des enregistrements du programme d'audit 17
5.6 Surveillance du programme d'audit 18
5.7 Revue et amélioration du programme d'audit 19
6 Réalisation d'un audit **19**
6.1 Généralités 19
6.2 Déclenchement de l'audit 19
6.2.1 Généralités 19
6.2.2 Prise de contact avec l'audité 20
6.2.3 Détermination de la faisabilité de l'audit 20
6.3 Préparation des activités d'audit 21
6.3.1 Réalisation d'une revue des informations documentées 21
6.3.2 Planification de l'audit 21
6.3.3 Répartition des tâches au sein de l'équipe d'audit 22
6.3.4 Préparation des informations documentées en vue de l'audit 23
6.4 Réalisation des activités d'audit 23
6.4.1 Généralités 23
6.4.2 Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs 23
6.4.3 Conduite de la réunion d'ouverture 24
6.4.4 Communication pendant l'audit 25
6.4.5 Disponibilité et accès aux informations d'audit 25
6.4.6 Réalisation d'une revue des informations documentées au cours de l'audit 25
6.4.7 Recueil et vérification des informations 26
6.4.8 Production de constatations d'audit 27
6.4.9 Détermination des conclusions d'audit 28
6.4.10 Conduite de la réunion de clôture 28
6.5 Préparation et diffusion du rapport d'audit 29
6.5.1 Préparation du rapport d'audit 29

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70aa-4e48-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

6.5.2 Diffusion du rapport d'audit 30
6.6 Clôture de l'audit 30
6.7 Réalisation du suivi d'audit 31

7 Compétence et évaluation des auditeurs 31
7.1 Généralités 31
7.2 Déterminer la compétence d'un auditeur 32
7.2.1 Généralités 32
7.2.2 Comportements personnels 32
7.2.3 Connaissances et aptitudes 33
7.2.4 Acquisition de la compétence d'auditeur 36
7.2.5 Acquisition de la compétence de responsable d'équipe d'audit 36
7.3 Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs 36
7.4 Choisir la méthode d'évaluation des auditeurs appropriée 36
7.5 Réaliser l'évaluation d'un auditeur 37
7.6 Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs 37

Annexe A (informative) **Lignes directrices supplémentaires destinées aux auditeurs pour la planification et la réalisation des audits 38**

Bibliographie 49

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

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 (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

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).

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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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.

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e230cc/iso-19011-2018

Le présent document a été élaboré par le comité de projet ISO/PC 302, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.*

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

Les principales différences par rapport à la deuxième édition sont les suivantes:

— ajout de l'approche par les risques aux principes de l'audit;

— développement des lignes directrices relatives au management d'un programme d'audit, y compris le risque lié au programme d'audit;

— développement des lignes directrices relatives à la réalisation d'un audit, en particulier la section concernant la planification de l'audit;

— développement des exigences relatives aux compétences générales des auditeurs;

— ajustement de la terminologie pour refléter le processus et non l'objet («chose»);

— suppression de l'annexe contenant les 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, il ne serait pas pratique d'inclure des exigences en matière de compétences pour toutes les disciplines);

— développement de l'Annexe A 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.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Introduction

Depuis que la deuxième édition du présent document a été publiée en 2011, plusieurs nouvelles normes sur les systèmes de management 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 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.

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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab50e250cc/iso-19011-2018

Le présent document se concentre sur les audits internes (de première partie) et les audits réalisés par des organismes auprès de leurs prestataires externes et d'autres parties intéressées externes (de seconde partie). 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. L'ISO/IEC 17021-1 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).

Tableau 1 — Différent types d'audits

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
	Audit d'autres parties intéressées externes	Audit à des fins légales, réglementaires et similaires

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».

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 du présent document peuvent cependant appliquer ces lignes directrices pour développer leurs propres exigences en matière d'audit.

Les lignes directrices fournies dans 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.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

Les lignes directrices fournies dans 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 les objectifs et le champ des audits à réaliser.

Le présent document adopte le principe d'audit combiné lorsque deux ou plusieurs systèmes de management de disciplines différentes 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.

Le présent document fournit des lignes directrices sur le management d'un programme d'audit, 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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

© ISO 2018 – Tous droits réservés

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

1 Domaine d'application

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. Ces activités concernent le(s) responsable(s) du management du programme d'audit, les auditeurs et les équipes d'audit.

Il 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.

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

Le présent document ne contient aucune référence normative.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3 Termes et définitions

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

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-2a85e2e2ecda/iso-19011-2018

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 objectives (3.8)* et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les *critères d'audit (3.7)* 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.

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 ceux qui octroient l'enregistrement ou la certification de conformité ou des organismes publics.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.1, modifiée — les Notes à l'article ont été modifiées]

© ISO 2018 – Tous droits réservés

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)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

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.

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29a3b3b250cc/iso-19011-2018

[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]

3.7
critères d'audit
ensemble d'*exigences* (3.23) utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les *preuves 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: 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]

3.8
preuves objectives
données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

Note 1 à l'article: Les preuves objectives sont obtenues par observation, mesure, essai ou par un autre moyen.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

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 9000:2015, 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]

3.10
constatations d'audit
résultats de l'évaluation des *preuves d'audit* (3.9) recueillies, par rapport aux *critères d'audit* (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: En anglais, si les critères d'audit sont choisis parmi les exigences légales ou les exigences réglementaires, la constatation d'audit est qualifiée de «compliance» ou «non-compliance».

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

3.11
conclusions d'audit
iTeh STANDARD PREVIEW
résultat d'un *audit* (3.1), après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et toutes les *constatations d'audit* (3.10)
(standards.iteh.ai)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.10]
ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

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'*audité* (3.13) ou la (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.

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

3.13
audité
organisme dans son ensemble ou parties de celui-ci qui sont audités

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.12, modifiée]

3.14
équipe d'audit
une ou plusieurs personnes réalisant un *audit* (3.1), assistées, si nécessaire, par des *experts techniques (3.16)*

Note 1 à l'article: Un *auditeur* (3.15) de l'*équipe d'audit* (3.14) est nommé responsable de l'équipe d'audit.

Note 2 à l'article: L'équipe d'audit peut comprendre des auditeurs en formation.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.14]

© ISO 2018 – Tous droits réservés

3.15
auditeur
personne qui réalise un *audit* (3.1)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.15]

3.16
expert technique
<audit> personne apportant à l'*équipe d'audit* (3.14) des connaissances ou une expertise spécifiques

Note 1 à l'article: Ces connaissances ou cette expertise spécifiques se rapportent à l'organisme, à l'activité, au processus, au produit, au service ou au domaine à auditer, ou elles consistent en une assistance linguistique ou culturelle.

Note 2 à l'article: Au sein de l'*équipe d'audit* (3.14), un expert technique n'agit pas en tant qu'*auditeur (3.15)*.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.16, modifiée — les Notes 1 et 2 à l'article ont été modifiées]

3.17
observateur
personne qui accompagne l'*équipe d'audit* (3.14), mais qui n'agit pas en tant qu'*auditeur* (3.15)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.17, modifiée]

3.18
système de management
ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des *processus* (3.24) de façon à atteindre lesdits objectifs

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines, par exemple management de la qualité, gestion financière ou management environnemental.

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/056f9921-79ec-4c49-8423-29ab30dc55b9/iso-19011-2018

Note 2 à l'article: Les éléments du système de management comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification, le fonctionnement de l'organisme, les politiques, les pratiques, les règles, les convictions, les objectifs et les processus permettant d'atteindre ces objectifs.

Note 3 à l'article: Le périmètre d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.3, modifiée — la Note 4 à l'article a été supprimée]

3.19
risque
effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information qui entrave la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé par référence à des événements potentiels (tels que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et à des conséquences également potentielles (telles que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3), ou par référence à une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.7.9, modifiée — les Notes 5 et 6 à l'article ont été supprimées]

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

3.20
conformité
satisfaction d'une *exigence* (3.23)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.11, modifiée — la Note 1 à l'article a été supprimée]

3.21
non-conformité
non-satisfaction d'une *exigence* (3.23)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.9, modifiée — la Note 1 à l'article a été supprimée]

3.22
compétence
aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modifiée — les Notes à l'article ont été supprimées]

3.23
exigence
besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'organisme et les parties intéressées, que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple une information documentée.

iTeh STANDARD PREVIEW

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.4, modifiée — les Notes 3, 4, 5 et 6 à l'article ont été supprimées]

(standards.iteh.ai)

3.24
processus
ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.4.1, modifiée — les Notes à l'article ont été supprimées]

3.25
performance
résultat mesurable

Note 1 à l'article: Les performances peuvent être liées à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

Note 2 à l'article: Les performances peuvent concerner le management d'activités, de *processus* (3.24), de produits, de services, de systèmes ou d'organismes.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.7.8, modifiée — la Note 3 à l'article a été supprimée]

3.26
efficacité
niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.7.11, modifiée — la Note 1 à l'article a été supprimée]

4 Principes de l'audit

L'audit est caractérisé par le respect d'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.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

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

a) Déontologie: le fondement du professionnalisme

Il convient que les auditeurs et la ou les personnes responsables du management du programme d'audit:

— réalisent leurs tâches de manière éthique, avec honnêteté et responsabilité;

— réalisent des activités d'audit uniquement s'ils ont les compétences requises;

— 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.

b) Restitution impartiale: l'obligation de rendre compte de manière sincère et précise

Il convient que les constatations, conclusions et rapports d'audit reflètent de manière sincère 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. Il convient que la communication soit sincère, 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 de prendre des décisions avisées dans toutes les situations d'audit.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

d) Confidentialité: sécurité des informations

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-

Il convient que les auditeurs utilisent avec précaution les informations acquises au cours de leurs missions. 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 aux intérêts légitimes de l'audité. 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, si possible, indépendants 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 d'audit 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. Il convient généralement qu'elles s'appuient 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.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

g) Approche par les risques: approche d'audit prenant en considération les risques et les opportunités

Il convient que l'approche par les risques ait une influence substantielle sur la planification, la réalisation et le compte rendu des audits afin de s'assurer que les audits soient axés sur les questions importantes pour le client de l'audit et de réaliser les objectifs du programme d'audit.

5 Management d'un programme d'audit

5.1 Généralités

Il convient d'établir un programme d'audit pouvant inclure des audits prenant en compte une ou plusieurs normes de système de management ou d'autres exigences, réalisés de manière individuelle ou combinée (audit combiné).

Il convient que l'étendue d'un programme d'audit tienne compte de la taille et de la nature de l'audité, ainsi que de la nature, de la fonctionnalité, de la complexité, du type de risques et opportunités et du niveau de maturité du ou des systèmes de management à auditer.

La fonctionnalité du système de management peut être encore plus complexe lorsque la plupart des fonctions importantes sont externalisées et gérées sous la direction d'autres organismes. Une attention particulière doit être accordée aux lieux où les décisions les plus importantes sont prises et à la constitution de la direction du système de management.

En cas de lieux/sites multiples (par exemple dans différents pays), ou lorsque des fonctions importantes sont externalisées et gérées sous la direction d'un autre organisme, il convient d'accorder une attention particulière à la conception, à la planification et à la validation du programme d'audit.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Dans le cas d'organismes plus petits ou moins complexes, le programme d'audit peut être adapté de manière appropriée.

ISO 19011:2018
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/05ff9921-70ae-4e49-8423-29ab30e250cc/iso-19011-2018

Pour comprendre le contexte de l'audité, il convient que le programme d'audit tienne compte:

— des objectifs de l'organisme audité;

— des enjeux externes et internes pertinents;

— des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes;

— des exigences en matière de sécurité et de confidentialité des informations.

La planification de programmes d'audit interne et, dans certains cas, de programmes d'audit de prestataires externes, peut être organisée de manière à contribuer à d'autres objectifs de l'organisme.

Il convient que la ou les personnes responsables du management du programme d'audit s'assurent du maintien de la déontologie de l'audit et de l'absence d'influence indue sur l'audit.

En matière d'audit, il convient d'accorder la priorité à l'affectation de ressources et de méthodes aux problématiques qui, au sein d'un système de management, présentent un risque intrinsèque élevé et un faible niveau de performance.

Il convient d'attribuer la responsabilité du management du programme d'audit à des personnes compétentes.

Il convient que le programme d'audit comporte les informations et identifie les ressources permettant de réaliser les audits de façon efficace et efficiente dans les délais spécifiés. Il convient que les informations comprennent:

a) les objectifs du programme d'audit;

b) les risques et opportunités associés au programme d'audit (voir 5.3) et les actions à mettre en œuvre pour y faire face;

© ISO 2018 – Tous droits réservés