



# Norme internationale

Redline version  
compare la Quatrième  
édition à la Troisième  
édition



## ISO 19011

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

*Guidelines for auditing management systems*

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

## INFORMATION SUR LA PRÉSENTE VERSION AVEC MARQUES DE RÉVISION

Le présent document est une **version avec marques de révision**, publié à titre informatif. Il a pour objectif d'aider les utilisateurs à identifier les modifications introduites par rapport à l'édition précédente de la norme.



Les ajouts sont mis en évidence en vert. Les suppressions sont indiquées par un texte barré en rouge.

Pour les éléments graphiques, les ajouts sont signalés par un cadre vert, et les suppressions par une croix rouge.

Les numéros d'articles et de titres contenant des modifications sont surlignés en jaune dans le Sommaire.

**La présente version avec marques de révision n'est pas une norme ISO officielle et ne remplace pas l'édition publiée en vigueur. Seule l'édition actuelle de la Norme internationale doit être considérée comme le document officiel.**

*Marquage utilisé dans la présente version avec marques de révision*

<b>Text example 1</b>	texte ajouté (surlignage vert)
<del>Text example 2</del>	texte supprimé (barré en rouge)
	graphique ajouté (cadre vert)
	graphique supprimé (croix rouge)
<b>1.x ...</b>	numéros d'articles et de titres modifiés (surlignés en jaune dans le Sommaire)



## DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2026

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, Genève  
Tél.: +41 22 749 01 11  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	v
<b>Introduction</b> .....	<b>vii</b>
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Principes de l'audit</b> .....	<b>6</b>
4.1 Généralités .....	7
4.2 Déontologie .....	8
4.3 Restitution impartiale .....	8
4.4 Conscience professionnelle .....	8
4.5 Confidentialité .....	8
4.6 Indépendance .....	8
4.7 Approche fondée sur la preuve .....	8
4.8 Approche par les risques .....	9
<b>5</b> <b>Management Pilotage d'un programme d'audit</b> .....	<b>9</b>
5.1 Généralités .....	9
5.2 Détermination des objectifs du programme d'audit .....	13
5.3 Détermination et évaluation des risques et des opportunités du programme d'audit .....	13
5.4 Établissement du programme d'audit .....	14
5.4.1 Rôles et responsabilités de la ou des personnes responsables du <del>management</del> <b>pilotage</b> du programme d'audit .....	14
5.4.2 Compétence de la ou des personnes responsables du <del>management</del> <b>pilotage</b> du programme d'audit .....	15
5.4.3 <del>Détermination de l'étendue</del> <b>Établissement de l'étendue</b> du programme d'audit .....	16
5.4.4 Détermination des ressources du programme d'audit .....	16
5.5 Mise en œuvre du programme d'audit .....	17
5.5.1 Généralités .....	17
5.5.2 Définition des objectifs, du champ et des critères pour chaque audit individuel .....	18
5.5.3 Choix et détermination des méthodes d'audit .....	18
5.5.4 Choix des membres de l'équipe d'audit .....	19
5.5.5 Attribution de la responsabilité d'un audit individuel au responsable de l'équipe d'audit .....	20
5.5.6 Management des résultats du programme d'audit .....	21
5.5.7 <del>Management et conservation des enregistrements du programme d'audit</del> .....	21
5.5.7 <b>Gestion des enregistrements liés à l'audit</b> .....	21
5.6 Surveillance du programme d'audit .....	22
5.7 Revue et amélioration du programme d'audit .....	22
<b>6</b> <b>Réalisation d'un audit</b> .....	<b>23</b>
6.1 Généralités .....	23
6.2 Déclenchement de l'audit .....	23
6.2.1 Généralités .....	23
6.2.2 Prise de contact avec l'audité .....	23
6.2.3 Détermination de la faisabilité de l'audit .....	24
6.3 Préparation des activités d'audit .....	24
6.3.1 Réalisation <del>d'une</del> <b>de la</b> revue des informations documentées .....	24
6.3.2 Planification de l'audit .....	25
6.3.3 Répartition des tâches au sein de l'équipe d'audit .....	27
6.3.4 Préparation des informations documentées en vue de l'audit .....	27
6.4 Réalisation des activités d'audit .....	27
6.4.1 Généralités .....	27
6.4.2 Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs .....	27
6.4.3 Conduite de la réunion d'ouverture .....	28
6.4.4 Communication pendant l'audit .....	29

6.4.5	<del>Disponibilité et accès</del> Accès aux informations d'audit.....	30
6.4.6	Réalisation d'une revue des informations documentées au cours de l'audit.....	30
6.4.7	Recueil et vérification des informations.....	30
6.4.8	Production de constatations <del>de constatations</del> des constats d'audit.....	32
6.4.9	Détermination des conclusions d'audit.....	32
6.4.10	Conduite de la réunion de clôture.....	33
6.5	Préparation et diffusion du rapport d'audit.....	34
6.5.1	Préparation du rapport d'audit.....	34
6.5.2	Diffusion du rapport d'audit.....	35
6.6	Clôture de l'audit.....	35
6.7	Réalisation du suivi d'audit.....	35
<b>7</b>	<b>Compétence et évaluation des auditeurs.....</b>	<b>36</b>
7.1	Généralités.....	36
7.2	Déterminer la compétence d'un auditeur.....	37
7.2.1	Généralités.....	37
7.2.2	Comportements personnels.....	37
7.2.3	Connaissances et aptitudes.....	38
7.2.4	Acquisition de la compétence d'auditeur.....	41
7.2.5	Acquisition de la compétence de responsable d'équipe d'audit.....	41
7.3	Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs.....	41
7.4	Choisir la méthode d'évaluation des auditeurs appropriée.....	41
7.5	Réaliser l'évaluation d'un auditeur.....	42
7.6	Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs.....	42
<b>Annexe A</b>	<b>(informative) Lignes directrices supplémentaires destinées aux auditeurs pour la planification et la réalisation des audits.....</b>	<b>43</b>
<b>Bibliographie</b>	.....	<b>56</b>

Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

## 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](http://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](http://www.iso.org/brevets)).~~

L'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets). L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

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](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité de projet ISO/PC 302, *Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management*, en collaboration avec le comité technique CEN/CLC/JTC 1, *Critères applicables aux organismes d'évaluation de la conformité*, du Comité européen de normalisation (CEN), conformément à l'Accord de coopération technique entre l'ISO et le CEN (Accord de Vienne).

Cette ~~troisième~~ quatrième édition annule et remplace la ~~deuxième~~ troisième édition (ISO 19011:2011/2018), qui a fait l'objet d'une révision technique.

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

- ~~— ajout de l'approche par les risques aux principes de l'audit,~~
- développement ~~des~~ de lignes directrices relatives au management d'un programme d'audit, y compris le risque lié au programme d'audit ~~aux méthodes d'audit à distance par l'introduction des lignes directrices de l'ISO/IEC TS 17012;~~
- ~~— 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~~ afin de 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~~ méthodes d'audit à distance et aux sites virtuels.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse [www.iso.org/fr/members.html](http://www.iso.org/fr/members.html).

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

## Introduction

Depuis que la ~~deuxième~~troisième édition du présent document a été publiée en ~~2011~~ 2018, plusieurs ~~nouvelles normes sur les~~normes de systèmes de management ont été publiées, ~~un grand nombre d'entre elles ayant~~ dans de nouveaux domaines. La plupart d'entre elles ont une structure commune, des exigences de basefondamentales 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.~~génériques.

~~Un audit peut être réalisé~~Le présent document fournit des lignes directrices qui peuvent être appliquées à l'audit par rapport à une série de critères d'audit (séparément ou en combinaison,) comprenant, sans toutefois s'y limiter:

- les exigences ~~définies~~spécifiées dans une ou plusieurs normes de ~~système~~systèmes de management;
- les politiques, les processus et les exigences ~~spécifiées par les parties intéressées pertinentes~~spécifiés par l'organisme ou toute autre partie intéressée pertinente;
- les exigences légales et réglementaires;
- un ou plusieurs processus ~~de~~du système de management définis par l'organisme et/ou d'autres parties;
- ~~le(s) plan(s)~~Un ou plusieurs plans 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~~lignes directrices à l'attention de tous les organismes, quels que soient leur taille et leur type, et pour ~~des~~audits de champs et échelles variables, y compris variables. Cela inclut 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, et à la complexité et à l'échelle du programme d'audit.

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~~ Différents types d'audits**

Audit de première partiePremière partie	Audit de seconde partieSeconde partie	Audit de tierce partieTierce partie
Audit interne	Audit des prestataires externes	Audit <del>en vue d'une certification et/ou d'une accréditation de certification ou</del> évaluation d'accréditation
	Audit <del>d'autres parties intéressées externes</del> par la partie intéressée externe d'un organisme	Audit à des fins légales, réglementaires et similaires

L'ISO/IEC TS 17012 répond au besoin croissant de méthodes d'audit à distance. Son objectif est de fournir des lignes directrices sur la mise en œuvre efficace de méthodes d'audit à distance tout en soutenant les principes généraux d'audit décrits dans le présent document.

Pour simplifier la lisibilité du présent document, la forme singulière de «système de management» est préférable, ~~le lecteur pouvant~~. Le lecteur peut 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~~» "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 lignes directrices du présent document peuvent cependant appliquer ces lignes directrices pour développer être appliquées aux utilisateurs lors de l'élaboration de 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 impliqués dans la formation, la qualification et la certification de personnes participant au programme d'audit.

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.~~

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

# Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

## 1 Domaine d'application

Le présent document ~~fournit~~ donne des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management, comprenant les principes de l'audit, le ~~management~~ pilotage d'un programme d'audit et la réalisation d'audits de systèmes de management. ~~Elle~~ Il 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~~ personnes incluent les responsables du pilotage 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~~ piloter 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 ~~et aux objectifs à atteindre.~~

## 2 Références normatives

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>~~https://www.iso.org/obp~~
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse ~~http~~<https://www.electropedia.org/>

### 3.1 audit

~~processus méthodique~~ processus (3.25) ~~visant à obtenir~~ systématique, indépendant et documenté, ~~permettant d'obtenir~~ visant à obtenir des preuves objectives (3.83.9) et ~~de~~ à les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit (3.73.8) sont satisfaits

Note 1 à l'article: Les audits internes, parfois appelés audits ~~de~~ première partie, sont réalisés par ~~l'organisme lui-même~~ ou pour le compte ~~de l'organisme lui-même~~ celui-ci.

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 ~~externes et indépendants~~, tels que ceux qui ~~octroient~~ délivrent l'enregistrement ou la certification de ~~conformité~~ conformité (3.21) ou des organismes publics ~~et des autorités de réglementation.~~

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.1, modifiée — les Notes à 2026, 3.12.1, modifié — "documenté" et "preuves" ont été ajoutés à la définition. Les notes à l'article ont été ~~modifiées~~ remplacées.]

### 3.2

#### audit combiné

*audit* (3.1) réalisé simultanément auprès d'un seul *audité* (3.183.14) sur deux *systems 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]~~

[SOURCE: ISO 9000:2026, 3.12.2, modifié — La Note 1 à l'article a été supprimée.]

### 3.3

#### audit conjoint

*audit* (3.1) réalisé auprès d'un seul *audité* (3.133.14) par deux organismes d'audit ou plus

[SOURCE: ISO 9000:~~2015, 3.13.3~~ 2026, 3.12.3]

### 3.4

#### méthode d'audit à distance

méthode utilisée pour mener des activités d'audit à partir de n'importe quel endroit autre que le site de l'*audité* (3.14)

Note 1 à l'article: Les méthodes d'audit à distance peuvent être utilisées conjointement avec des méthodes sur site pour réaliser un *audit* (3.1) complet et efficace.

Note 2 à l'article: Les méthodes d'audit à distance peuvent être utilisées pour des lieux virtuels, c'est-à-dire là où un organisme réalise un travail ou fournit un service en utilisant un environnement en ligne, permettant à des personnes d'exécuter les *processus* (3.25), quel que soit le lieu physique.

Note 3 à l'article: Les méthodes d'audit à distance peuvent être utilisées par l'*auditeur* (3.16) sur un site de l'*audité* pour auditer un autre site.

[SOURCE: ISO/IEC TS 17012:2024, 3.1]

### ~~3.4~~

### 3.5

#### 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~~

### 3.6

#### 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 sites physiques et virtuels (voir 3.4, Note 2 à l'article), les fonctions, les unités organisationnelles, les activités et les processus processus (3.25) 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

### 3.7

#### 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~~

3.8

### critères d'audit

ensemble d'exigences (3.233.24) utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les *preuves objectives* (3.83.9) 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 «conformité» et «non-conformité» sont souvent utilisés dans les constatationsconstat d'audit (3.103.11).

Note 2 à l'article: Les exigences peuvent comprendre des politiques, des procédures, des instructions de travail, des exigences légales, des obligations contractuelles, des normes sectorielles, 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~~

3.9

### preuves objectives

données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

Note 1 à l'article: Les preuves objectives ~~sont~~ peuvent être 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 9000:2015, 3.8.3 2026, 3.8.6, modifié — La Note 2 à l'article a été supprimée.]

~~3.9~~

3.10

### preuves d'audit

enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les *critères d'audit* (3.73.8) et vérifiables

~~[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.8]~~

~~3.10~~

3.11

### constatations constat d'audit

résultats de l'évaluation des *preuves d'audit* (3.93.10) recueillies, par rapport aux *critères d'audit* (3.73.8)

Note 1 à l'article: Les constatations constats d'audit indiquent la *conformité* (3.203.21) ou la *non-conformité* (3.213.22).

Note 2 à l'article: Les constatations constats d'audit peuvent conduire à l'identification des *risques* (3.20), des opportunités d'amélioration ou à la consignation des bonnes pratiques.

Note 3 à l'article: ~~En anglais, si~~ 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» le constat d'audit est appelé «conformité» ou «non-conformité».

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

~~3.11~~

3.12

### conclusions conclusion d'audit

résultat d'un *audit* (3.1), après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et ~~toutes~~ tous les constatationsconstats d'audit (3.103.11)

~~[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.10]~~

~~3.12~~

3.13

**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) *l'audité* (3.14) ou la (les) ~~personne(s) qui gère(nt) le programme d'audit~~ ou les personnes responsables du pilotage du *programme d'audit* (3.5). 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 2026, 3.12.4, modifié — La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

~~3.13~~

3.14

**audité**

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

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

~~3.14~~

3.15

**équipe d'audit**

une ou plusieurs personnes réalisant un *audit* (3.1), assistées, si nécessaire, par des *experts techniques* (3.163.17)

Note 1 à l'article: Un *auditeur* (3.153.16) de ~~l'~~ *équipe d'audit* (3.14) *l'équipe d'audit* 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]

~~3.15~~

3.16

**auditeur**

personne qui réalise un *audit* (3.1)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.15]

~~3.16~~

3.17

**expert technique**

<audit> personne apportant à *l'équipe d'audit* (3.143.15) 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, processus~~ (3.25) au produit, au service ~~ou~~ au domaine à auditer, ~~ou elles consistent en une assistance linguistique ou culturelle~~ à la langue ou à la culture.

Note 2 à l'article: Au sein de ~~l'~~ *équipe d'audit* (3.14) *l'équipe d'audit*, un expert technique n'agit pas en tant qu'*auditeur* (3.153.16).

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

~~3.17~~

3.18

**observateur**

personne qui accompagne *l'équipe d'audit* (3.143.15), mais qui n'agit pas en tant qu'*auditeur* (3.153.16) ~~ni~~ *expert technique* (3.17)

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

~~3.18~~

**3.19**

### **système de management**

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme utilisés pour établir des politiques; **et** des objectifs ~~et~~, **ainsi que** des *processus* (3.243.25) de façon à atteindre ~~lesdits~~ **ces** objectifs

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

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 2026, 3.4.2, modifié — Des exemples ont été ajoutés dans la Note 1 de l'article. La Note 2 de l'article été développée. Les Notes 3 et 4 à l'article ~~a été supprimée~~ ont été supprimées.]

~~3.19~~

**3.20**

### **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~~) **potentielles**, 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]

[SOURCE: ISO 9000:2026, 3.7.2, modifié — La Note 5 à l'article a été supprimée.]

~~3.20~~

**3.21**

### **conformité**

satisfaction d'une *exigence* (3.233.24)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.11, modifiée — la 2026, 3.5.9, modifié — La Note 1 à l'article a été supprimée.]

~~3.21~~

**3.22**

### **non-conformité**

non-satisfaction d'une *exigence* (3.233.24)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.9, modifiée — la Note 1 à l'article a été supprimée 2026, 3.5.13]

~~3.22~~

**3.23**

### **compétence**

aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats ~~escomptés~~ **attendus**

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modifiée — les Notes à l'article ont été supprimées 2026, 3.10.6]

~~3.23~~

3.24

### exigence

besoin ou attente formulé(e), 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.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.4, modifiée les 2026, 3.5.1, modifié — Les Notes 3, 4, 5 et 6 et 5 à l'article ont été supprimées.]

~~3.24~~

3.25

### processus

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

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.4.1, modifiée les Notes 2026, 3.3.1, modifié — "ou transforme" a été supprimé et "attendu" a été ajouté dans la définition. Les notes à l'article ont été supprimées.]

~~3.25~~

3.26

### 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 la gestion d'activités, de processus (3.243.25), 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 2026, 3.7.3]

~~3.26~~

3.27

### efficacité

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

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.7.11, modifiée la Note 1 à l'article a été supprimée 2026, 3.7.17]

## 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.~~

~~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.~~

~~d) Confidentialité. sécurité des informations~~

~~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.~~

~~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.~~

## 4.1 Généralités

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 mesures de maîtrise en fournissant des informations à partir desquelles l'organisme peut agir pour améliorer ses performances. Le respect de ces principes est fondamental pour fournir des conclusions d'audit qui 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 l'Article 5 à l'Article 7 sont fondées sur les sept principes décrits dans 4.2 à 4.8.