



**Norme
internationale**

ISO 19011

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

Guidelines for auditing management systems

**Quatrième édition
2026-05**

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



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
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
4.1 Généralités	5
4.2 Déontologie	5
4.3 Restitution impartiale	5
4.4 Conscience professionnelle	5
4.5 Confidentialité	6
4.6 Indépendance	6
4.7 Approche fondée sur la preuve	6
4.8 Approche par les risques	6
5 Pilotage d'un programme d'audit	6
5.1 Généralités	6
5.2 Détermination des objectifs du programme d'audit	9
5.3 Détermination et évaluation des risques et des opportunités du programme d'audit	9
5.4 Établissement du programme d'audit	10
5.4.1 Rôles et responsabilités de la ou des personnes responsables du pilotage du programme d'audit	10
5.4.2 Compétence de la ou des personnes responsables du pilotage du programme d'audit	11
5.4.3 Établissement de l'étendue du programme d'audit	11
5.4.4 Détermination des ressources du programme d'audit	12
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	13
5.5.3 Choix et détermination des méthodes d'audit	14
5.5.4 Choix des membres de l'équipe d'audit	14
5.5.5 Attribution de la responsabilité d'un audit individuel au responsable de l'équipe d'audit	15
5.5.6 Management des résultats du programme d'audit	16
5.5.7 Gestion des enregistrements liés à l'audit	16
5.6 Surveillance du programme d'audit	17
5.7 Revue et amélioration du programme d'audit	18
6 Réalisation d'un audit	18
6.1 Généralités	18
6.2 Déclenchement de l'audit	19
6.2.1 Généralités	19
6.2.2 Prise de contact avec l'audit	19
6.2.3 Détermination de la faisabilité de l'audit	19
6.3 Préparation des activités d'audit	20
6.3.1 Réalisation de la revue des informations documentées	20
6.3.2 Planification de l'audit	20
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	22
6.4 Réalisation des activités d'audit	22
6.4.1 Généralités	22
6.4.2 Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs	23
6.4.3 Conduite de la réunion d'ouverture	23
6.4.4 Communication pendant l'audit	24
6.4.5 Accès aux informations d'audit	25

ISO 19011:2026(fr)

6.4.6	Réalisation d'une revue des informations documentées au cours de l'audit.....	25
6.4.7	Recueil et vérification des informations.....	25
6.4.8	Production des constats d'audit.....	26
6.4.9	Détermination des conclusions d'audit.....	27
6.4.10	Conduite de la réunion de clôture.....	27
6.5	Préparation et diffusion du rapport d'audit.....	28
6.5.1	Préparation du rapport d'audit.....	28
6.5.2	Diffusion du rapport d'audit.....	29
6.6	Clôture de l'audit.....	29
6.7	Réalisation du suivi d'audit.....	30
7	Compétence et évaluation des auditeurs.....	30
7.1	Généralités.....	30
7.2	Déterminer la compétence d'un auditeur.....	31
7.2.1	Généralités.....	31
7.2.2	Comportements personnels.....	31
7.2.3	Connaissances et aptitudes.....	32
7.2.4	Acquisition de la compétence d'auditeur.....	35
7.2.5	Acquisition de la compétence de responsable d'équipe d'audit.....	35
7.3	Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs.....	35
7.4	Choisir la méthode d'évaluation des auditeurs appropriée.....	35
7.5	Réaliser l'évaluation d'un auditeur.....	36
7.6	Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs.....	36
Annexe A (informative)	Lignes directrices supplémentaires destinées aux auditeurs pour la planification et la réalisation des audits.....	37
Bibliographie		49

Sample Document

get full document from 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).

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

Les principales modifications sont les suivantes:

- développement de lignes directrices relatives aux méthodes d'audit à distance par l'introduction des lignes directrices de l'ISO/IEC TS 17012;
- développement de l'[Annexe A](#) afin de fournir des lignes directrices relatives aux 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.

Introduction

Depuis que la troisième édition du présent document a été publiée en 2018, plusieurs normes de systèmes de management ont été publiées dans de nouveaux domaines. La plupart d'entre elles ont une structure commune, des exigences fondamentales identiques et des termes et définitions 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 génériques.

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 spécifiées dans une ou plusieurs normes de systèmes de management;
- les politiques, les processus et les exigences spécifiés par l'organisme ou toute autre partie intéressée pertinente;
- les exigences légales et réglementaires;
- un ou plusieurs processus du système de management définis par l'organisme et/ou d'autres parties;
- 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 des lignes directrices à l'attention de tous les organismes, quels que soient leur taille et leur type, et pour des audits de champs 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 du programme d'audit.

Le présent document se concentre sur les audits internes (première partie) et les audits réalisés par des organismes auprès de leurs prestataires externes et d'autres parties intéressées externes (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 — Différents types d'audits

Première partie	Seconde partie	Tierce partie
Audit interne	Audit des prestataires externes	Audit de certification ou évaluation d'accréditation
	Audit 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 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".

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 lignes directrices du présent document peuvent être appliquées aux utilisateurs lors de l'élaboration de leurs propres exigences en matière d'audit.

ISO 19011:2026(fr)

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 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.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

1 Domaine d'application

Le présent document donne des lignes directrices sur l'audit de systèmes de management, comprenant les principes de l'audit, le pilotage d'un programme d'audit et la réalisation d'audits de systèmes de management. Il donne également des lignes directrices sur l'évaluation de la compétence des personnes impliquées dans le processus d'audit. Ces 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 de systèmes de management ou 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>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

3.1 audit

processus (3.25) systématique, indépendant et documenté visant à obtenir des *preuves objectives* (3.9) et à les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les *critères d'audit* (3.8) sont satisfaits

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

Note 2 à l'article: Les audits externes comprennent les audits appelés généralement audits seconde et tierce partie. Les audits 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 tierce partie sont réalisés par des organismes d'audit externes et indépendants, tels que ceux qui délivrent l'enregistrement ou la certification de *conformité* (3.21) ou des organismes publics et des autorités de réglementation.

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

3.2 audit combiné

audit (3.1) réalisé simultanément auprès d'un seul *audité* (3.14) sur deux *systèmes de management* (3.19) ou plus

[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* (3.14) par deux organismes d'audit ou plus

[SOURCE: ISO 9000:2026, 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]

3.5

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

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 sites physiques et virtuels (voir 3.4, Note 2 à l'article), les fonctions, les unités organisationnelles, les activités et les *processus* (3.25) ainsi que la période couverte.

3.7

plan d'audit

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

3.8

critères d'audit

ensemble d'*exigences* (3.24) utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les *preuves objectives* (3.9) 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 "non-conformité" sont souvent utilisés dans un *constat d'audit* (3.11).

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.

3.9

preuves objectives

données démontrant l'existence ou la véracité de quelque chose

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

[SOURCE: ISO 9000:2026, 3.8.6, modifié — La Note 2 à l'article a été supprimée.]

3.10

preuves d'audit

enregistrements, énoncés de faits ou autres informations pertinents pour les *critères d'audit* (3.8) et vérifiables

3.11

constat d'audit

résultats de l'évaluation des *preuves d'audit* (3.10) recueillies, par rapport aux *critères d'audit* (3.8)

Note 1 à l'article: Les constats d'audit indiquent la *conformité* (3.21) ou la *non-conformité* (3.22).

Note 2 à l'article: Les 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: Si les critères d'audit sont choisis parmi les exigences légales ou les exigences réglementaires, le constat d'audit est appelé "conformité" ou "non-conformité".

3.12

conclusion d'audit

résultat d'un *audit* (3.1), après avoir pris en considération les objectifs de l'audit et tous les *constats d'audit* (3.11)

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'auditée* (3.14) ou la 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 9000:2026, 3.12.4, modifié — La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.14

auditée

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

3.15

équipe d'audit

une ou plusieurs personnes réalisant un *audit* (3.1), assistées, si nécessaire, par des *experts techniques* (3.17)

Note 1 à l'article: Un *auditeur* (3.16) de 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.

3.16

auditeur

personne qui réalise un *audit* (3.1)

3.17

expert technique

<audit> personne apportant à l'*équipe d'audit* (3.15) 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* (3.25) au produit, au service, au domaine à auditer, à la langue ou à la culture.

Note 2 à l'article: Au sein de l'équipe d'audit, un expert technique n'agit pas en tant qu'*auditeur* (3.16).

3.18

observateur

personne qui accompagne l'*équipe d'audit* (3.15), mais qui n'agit pas en tant qu'*auditeur* (3.16) ni *expert technique* (3.17)

3.19

système de management

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme utilisés pour établir des politiques et des objectifs, ainsi que des *processus* (3.25) de façon à atteindre ces objectifs

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

ISO 19011:2026(fr)

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 9000:2026, 3.4.2, modifié — Des exemples ont été ajoutés dans la Note 1 de l'article. La Note 2 de l'article a été développée. Les Notes 3 et 4 à l'article ont été supprimées.]

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 et à des conséquences 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.

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

3.21

conformité

satisfaction d'une *exigence* ([3.24](#))

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

3.22

non-conformité

non-satisfaction d'une *exigence* ([3.24](#))

[SOURCE: ISO 9000:2026, 3.5.13]

3.23

compétence

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

[SOURCE: ISO 9000:2026, 3.10.6]

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 9000:2026, 3.5.1, modifié — Les Notes 3, 4 et 5 à l'article ont été supprimées.]

3.25

processus

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

[SOURCE: ISO 9000:2026, 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.]

3.26

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 la gestion d'activités, de *processus* (3.25), de produits, de services, de systèmes ou d'organismes.

[SOURCE: ISO 9000:2026, 3.7.3]

3.27

efficacité

niveau de réalisation des activités planifiées et des résultats attendus

[SOURCE: ISO 9000:2026, 3.7.17]

4 Principes de l'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.

4.2 Déontologie

La déontologie est le fondement du professionnalisme.

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

- a) réalisent leurs tâches de manière éthique, avec honnêteté et responsabilité;
- b) réalisent des activités d'audit uniquement s'ils ont les compétences requises;
- c) réalisent leurs tâches en toute impartialité, c'est-à-dire qu'ils restent justes et sans parti pris dans toutes leurs actions;
- d) soient sensibilisés à toutes les influences que peuvent exercer d'autres parties intéressées sur leur jugement pendant la réalisation d'un audit.

4.3 Restitution impartiale

La restitution impartiale est l'obligation de rendre compte de manière sincère et précise.

Il convient que les constats d'audit, conclusions d'audit 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 divergences d'opinions non résolues entre l'équipe d'audit et l'audité. Il convient que la communication soit sincère, précise, objective, opportune, claire et complète.

4.4 Conscience professionnelle

La conscience professionnelle est l'attitude diligente et avisée au cours de l'audit.

Il convient que les auditeurs agissent indépendamment de 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.

4.5 Confidentialité

La confidentialité est la sécurité et la confidentialité 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'audit. Ce concept comprend le traitement correct des informations sensibles ou confidentielles.

4.6 Indépendance

L'indépendance est 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 dans la mesure du possible et agissent dans tous les cas d'une manière dénuée de parti pris et de conflits d'intérêts. Il convient que les auditeurs conservent un état d'esprit objectif tout au long du processus d'audit pour s'assurer que les constats d'audit et conclusions d'audit sont uniquement fondés sur les preuves d'audit.

Lorsqu'il est impossible pour les auditeurs internes d'être indépendants de l'activité auditée, il convient de s'efforcer d'établir des relations sans parti pris et de créer un climat d'objectivité.

4.7 Approche fondée sur la preuve

L'approche fondée sur la preuve est 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 qu'elles s'appuient sur des échantillons des informations disponibles, dans la mesure où un audit est réalisé pendant une durée spécifiée et avec 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.

4.8 Approche par les risques

L'approche par les risques est l'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 et la mise en œuvre du programme d'audit, et 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 Pilotage d'un programme d'audit

5.1 Généralités

Il convient d'établir un programme d'audit. Il peut inclure des audits prenant en compte une ou plusieurs normes de systèmes 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'audit, ainsi que de la fonctionnalité, de la complexité, du type de risques et opportunités, du périmètre et du niveau de maturité du ou des systèmes de management à auditer.

La fonctionnalité du système de management peut être encore plus complexe dans le cas de sites multiples ou lorsque des fonctions importantes sont externalisées.

Il convient de porter une attention particulière lorsque des décisions importantes sont prises ainsi qu'à la conception, à la planification et à la revue du programme d'audit.

Il convient que le programme d'audit soit adapté à la taille et la complexité de l'organisme.

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

- de ses objectifs;
- de ses enjeux externes et internes pertinents;
- des besoins et attentes des parties intéressées pertinentes;
- de l'application de technologies telles que des outils numériques;
- des exigences en matière de sécurité et de confidentialité des informations.

Lors de l'affectation des ressources et des méthodes au programme d'audit, il convient d'accorder la priorité 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 pilotage du programme d'audit à des personnes compétentes (voir [5.4.2](#)).

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

- a) les objectifs du programme d'audit (voir [5.2](#));
- b) les risques et opportunités associés au programme d'audit (voir [5.3](#)) et les actions à mettre en œuvre pour y faire face;
- c) le champ (étendue, limites, lieux) de chaque audit au sein du programme d'audit;
- d) le calendrier (nombre/durée/fréquence) des audits;
- e) les types d'audit, tels qu'internes ou externes;
- f) les critères d'audit;
- g) les méthodes d'audit à employer, y compris les méthodes d'audit à distance (voir [Article A.16](#));
- h) les critères de sélection de l'équipe d'audit (responsable de l'équipe d'audit, auditeurs et, si nécessaire, experts techniques);
- i) les critères de participation des observateurs, le cas échéant;
- j) le contexte de l'organisme fondé sur les enjeux externes et internes;
- k) les informations documentées pertinentes.

Certaines de ces informations ne sont pas toujours disponibles tant qu'une planification plus détaillée de l'audit n'est pas achevée.

Il convient de surveiller et d'évaluer de manière continue la mise en œuvre du programme d'audit (voir [5.6](#)) afin de s'assurer de la réalisation des objectifs du programme d'audit. Il convient que le programme d'audit fasse l'objet d'une revue afin de déterminer les besoins de changements et d'éventuelles opportunités d'améliorations (voir [5.7](#)).

La [Figure 1](#) illustre le logigramme de pilotage d'un programme d'audit.