

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

ILNAS-EN ISO 19011:2018

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management (ISO 19011:2018)

Guidelines for auditing management
systems (ISO 19011:2018)

Leitfaden zur Auditierung von
Managementsystemen (ISO 19011:2018)

07/2018



Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO 19011:2018 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO 19011:2018.

Toute personne intéressée, membre d'une organisation basée au Luxembourg, peut participer gratuitement à l'élaboration de normes luxembourgeoises (ILNAS), européennes (CEN, CENELEC) et internationales (ISO, IEC) :

- Influencer et participer à la conception de normes
- Anticiper les développements futurs
- Participer aux réunions des comités techniques

<https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html>

CETTE PUBLICATION EST PROTÉGÉE PAR LE DROIT D'AUTEUR

Aucun contenu de la présente publication ne peut être reproduit ou utilisé sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit - électronique, mécanique, photocopie ou par d'autres moyens sans autorisation préalable !

ILNAS-EN ISO 19011:2018

NORME EUROPÉENNE **EN ISO 19011**

EUROPÄISCHE NORM

EUROPEAN STANDARD

Juillet 2018

ICS 03.100.70; 03.120.20

Remplace EN ISO 19011:2011

Version Française

**Lignes directrices pour l'audit des systèmes de
management (ISO 19011:2018)**

Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen
(ISO 19011:2018)

Guidelines for auditing management systems (ISO
19011:2018)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 18 juin 2018.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne. Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion du CEN-CENELEC ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion du CEN-CENELEC, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants: Allemagne, Ancienne République yougoslave de Macédoine, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Serbie, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.



COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION

CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Bruxelles

Sommaire

Page

Avant-propos européen 3

ILNAS-EN ISO 19011:2018 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop

Avant-propos européen

Le présent document (EN ISO 19011:2018) a été élaboré par le Comité Technique ISO/PC 302 “Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management” en collaboration avec CCMC.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en janvier 2019, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en janvier 2019.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. Le CEN ne saurait être tenu pour responsable de l'identification de ces droits de propriété en tout ou partie.

Le présent document remplace l'EN ISO 19011:2011.

Le présent document a été élaboré dans le cadre d'un mandat donné au CEN par la Commission Européenne et l'Association Européenne de Libre Echange.

Selon le Règlement Intérieur du CEN-CENELEC les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application : Allemagne, Ancienne République Yougoslave de Macédoine, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Serbie, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Notice d'entérinement

Le texte de l'ISO 19011:2018 a été approuvé par le CEN comme EN ISO 19011:2018 sans aucune modification.

ILNAS-EN ISO 19011:2018

**NORME
INTERNATIONALE**

**ISO
19011**

Troisième édition
2018-07

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

Guidelines for auditing management systems

ILNAS-EN ISO 19011:2018 - Preview only Copy via ILNAS e-Shop



Numéro de référence
ISO 19011:2018(F)

© ISO 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'audit.....	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