

Redline version  
compare la Troisième édition  
à la Deuxième édition



---

---

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

*Guidelines for auditing management systems*

### IMPORTANT — PLEASE NOTE

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

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

### DISCLAIMER

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



### DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

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

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b>	.....	<b>v</b>
<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>
<b>5</b>	<b>Management d'un programme d'audit</b> .....	<b>8</b>
5.1	Généralités .....	8
5.2	Détermination des objectifs du programme d'audit .....	11
5.3	Détermination et évaluation des risques et des opportunités du programme d'audit .....	12
5.3.5.4	Établissement du programme d'audit .....	13
5.3.15.4.1	Rôles et responsabilités de la <del>personne responsable</del> <b>ou des personnes responsables</b> du management du programme d'audit .....	13
5.3.25.4.2	Compétence de la <del>personne responsable</del> <b>ou des personnes responsables</b> du management du programme d'audit .....	14
5.3.35.4.3	Détermination de l'étendue du programme d'audit .....	15
<del>5.3.4</del>	<del>Identification et évaluation des risques liés au programme d'audit</del> .....	<del>16</del>
<del>5.3.5</del>	<del>Établissement des procédures du programme d'audit</del> .....	<del>16</del>
5.3.65.4.4	<del>Identification</del> <b>Détermination</b> des ressources du programme d'audit .....	16
5.45.5	Mise en œuvre du programme d'audit .....	17
5.4.15.5.1	Généralités .....	17
5.4.25.5.2	Définition des objectifs, du champ et des critères pour chaque audit individuel .....	18
5.4.35.5.3	<del>Détermination</del> <b>Choix et détermination</b> des méthodes d'audit .....	19
5.4.45.5.4	Choix des membres de l'équipe d'audit .....	19
5.4.55.5.5	Attribution de la responsabilité d'un audit individuel au responsable de l'équipe d'audit .....	20
5.4.65.5.6	Management <del>du résultat</del> <b>des résultats</b> du programme d'audit .....	21
5.4.75.5.7	Management et conservation des enregistrements du programme d'audit .....	22
5.55.6	Surveillance du programme d'audit .....	22
5.65.7	Revue et amélioration du programme d'audit .....	23
<b>6</b>	<b>Réalisation d'un audit</b> .....	<b>24</b>
6.1	Généralités .....	24
6.2	Déclenchement de l'audit .....	24
6.2.1	Généralités .....	24
6.2.2	<del>Établissement du premier</del> <b>Prise de contact</b> avec l'audit .....	25
6.2.3	Détermination de la faisabilité de l'audit .....	25
6.3	Préparation des activités d'audit .....	26
6.3.1	Réalisation d'une revue <del>de documents dans la préparation de l'audit</del> <b>des informations documentées</b> .....	26
<del>6.3.2</del>	<del>Préparation du plan d'audit</del> .....	<del>26</del>
<del>6.3.2.2</del> 6.3.2	<del>Planification de l'audit</del> .....	27
6.3.3	Répartition des tâches au sein de l'équipe d'audit .....	29
6.3.4	Préparation des <del>documents de travail</del> <b>informations documentées en vue de l'audit</b> .....	29
6.4	Réalisation des activités d'audit .....	30
6.4.1	Généralités .....	30
6.4.2	Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs .....	30
<del>6.4.2</del> 6.4.3	<del>Conduite de la réunion d'ouverture</del> .....	30
<del>6.4.3</del>	<del>Réalisation d'une revue de documents au cours de l'audit</del> .....	<del>32</del>
6.4.4	Communication pendant l'audit .....	32
6.4.5	Disponibilité et accès aux informations d'audit .....	32

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

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées par les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: [www.iso.org/avant-propos](http://www.iso.org/avant-propos).

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

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

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

- ajout de l'approche par les risques aux principes de l'audit;
- le domaine d'application de la présente Norme internationale, qui se limitait dans la version précédente à l'audit des systèmes de management de la qualité et de management environnemental, concerne cette fois l'audit de tous les systèmes de management quels qu'ils soient développement des lignes directrices relatives au management d'un programme d'audit, y compris le risque lié au programme d'audit;
- la relation entre le développement des lignes directrices relatives à la ISO 19011 et ISO/CEI 17021 est clarifiée réalisation d'un audit, en particulier la section concernant la planification de l'audit;
- les méthodes d'audit à distance et le concept de risque sont introduits développement des exigences relatives aux compétences générales des auditeurs;

## ISO 19011:redline:2018(F)

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