

---

*norme belge  
enregistrée*

**NBN EN ISO 19011**

2e éd., décembre 2011

**Indice de classement: X 50**

---

**Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management (ISO 19011:2011)**

Richtlijnen voor het uitvoeren van audits van managementsystemen (ISO 19011:2011)

Guidelines for auditing management systems (ISO 19011:2011)

---

**Autorisation de publication: 14 décembre 2011**

Remplace NBN EN ISO 19011 (2002).

La présente norme européenne EN ISO 19011:2011 a le statut d'une norme belge.

La présente norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français).

Une version en néerlandais, ayant le même statut que les versions officielles, est également disponible au NBN.



**Bureau de Normalisation - Rue de Birmingham 131 - 1070 Bruxelles - Belgique**

Tél: +32 2 738 01 12 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: [info@nbn.be](mailto:info@nbn.be) - NBN Online: [www.nbn.be](http://www.nbn.be)

Banque 000-3255621-10 IBAN BE41 0003 2556 2110 BIC BPOTBEB1 TVA BE0880857592

---

# *Geregistreeerde Belgische norm*

## **NBN EN ISO 19011**

2e uitg., december 2011

**Normklasse: X 50**

---

### **Richtlijnen voor het uitvoeren van audits van managementsystemen (ISO 19011:2011)**

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management (ISO 19011:2011)

Guidelines for auditing management systems (ISO 19011:2011)

---

#### **Toelating tot publicatie: 14 december 2011**

Vervangt NBN EN ISO 19011 (2002).

Deze Europese norm EN ISO 19011:2011 heeft de status van een Belgische norm.

Deze Europese norm bestaat in de drie officiële versies (Duits, Engels, Frans).

Er is bij het NBN ook een Nederlandstalige versie beschikbaar, die dezelfde status heeft als de officiële versies.



**Bureau voor Normalisatie - Birminghamstraat 131 - 1070 Brussel - België**

Tel: +32 2 738 01 12 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: [info@nbn.be](mailto:info@nbn.be) - NBN Online: [www.nbn.be](http://www.nbn.be)

Bank 000-3255621-10 IBAN BE41 0003 2556 2110 BIC BPOTBEB1 BTW BE0880857592

Version Française

## Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management (ISO 19011:2011)

Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen (ISO  
19011:2011)

Guidelines for auditing management systems (ISO  
19011:2011)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 5 novembre 2011.

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, 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 Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.



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

Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Bruxelles

# Sommaire

Page

Avant-propos.....3

## Avant-propos

Le présent document (EN ISO 19011:2011) a été élaboré par le Comité Technique ISO/TC 176 "Management et assurance de la qualité".

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en mai 2012, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en mai 2012.

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 et/ou le CENELEC ne saurait [sauraient] être tenu[s] pour responsable[s] de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

Le présent document remplace l'EN ISO 19011:2002.

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, 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 tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

### Notice d'entérinement

Le texte de l'ISO 19011:2011 a été approuvé par le CEN comme EN ISO 19011:2011 sans aucune modification.



NBN EN ISO 19011 (2011)

# NORME INTERNATIONALE

# ISO 19011

Deuxième édition  
2011-11-15

---

---

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

*Guidelines for auditing management systems*



Numéro de référence  
ISO 19011:2011(F)

© ISO 2011



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2011

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 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>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</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>4</b>
<b>5</b> <b>Management d'un programme d'audit</b> .....	<b>5</b>
<b>5.1</b> <b>Généralités</b> .....	<b>5</b>
<b>5.2</b> <b>Détermination des objectifs du programme d'audit</b> .....	<b>7</b>
<b>5.3</b> <b>Établissement du programme d'audit</b> .....	<b>8</b>
<b>5.4</b> <b>Mise en œuvre du programme d'audit</b> .....	<b>11</b>
<b>5.5</b> <b>Surveillance du programme d'audit</b> .....	<b>14</b>
<b>5.6</b> <b>Revue et amélioration du programme d'audit</b> .....	<b>15</b>
<b>6</b> <b>Réalisation d'un audit</b> .....	<b>15</b>
<b>6.1</b> <b>Généralités</b> .....	<b>15</b>
<b>6.2</b> <b>Déclenchement de l'audit</b> .....	<b>16</b>
<b>6.3</b> <b>Préparation des activités d'audit</b> .....	<b>17</b>
<b>6.4</b> <b>Réalisation des activités d'audit</b> .....	<b>19</b>
<b>6.5</b> <b>Préparation et diffusion du rapport d'audit</b> .....	<b>24</b>
<b>6.6</b> <b>Clôture de l'audit</b> .....	<b>25</b>
<b>6.7</b> <b>Réalisation du suivi d'audit</b> .....	<b>26</b>
<b>7</b> <b>Compétence et évaluation des auditeurs</b> .....	<b>26</b>
<b>7.1</b> <b>Généralités</b> .....	<b>26</b>
<b>7.2</b> <b>Détermination de la compétence de l'auditeur pour répondre aux besoins du programme d'audit</b> .....	<b>27</b>
<b>7.3</b> <b>Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs</b> .....	<b>31</b>
<b>7.4</b> <b>Choisir la méthode d'évaluation des auditeurs appropriée</b> .....	<b>31</b>
<b>7.5</b> <b>Réaliser l'évaluation du ou des auditeurs</b> .....	<b>31</b>
<b>7.6</b> <b>Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs</b> .....	<b>32</b>
<b>Annexe A (informative) Lignes directrices et exemples illustratifs de connaissances et aptitudes spécifiques à la discipline des auditeurs</b> .....	<b>33</b>
<b>Annexe B (informative) Lignes directrices supplémentaires destinées aux auditeurs pour la planification et la réalisation des audits</b> .....	<b>39</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>46</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 conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

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 appelée 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.

L'ISO 19011 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

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

Les principales différences entre les versions de 2002 et 2011 de l'ISO 19011 sont les suivantes:

- 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;
- la relation entre l'ISO 19011 et l'ISO/CEI 17021 est clarifiée;
- les méthodes d'audit à distance et le concept de risque sont introduits;
- la confidentialité a été ajoutée comme nouveau principe;
- les Articles 5, 6 et 7 ont été réorganisés;
- 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 Annexe A présente des exemples illustratifs des connaissances et aptitudes spécifiques à la discipline;
- 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)).

## Introduction

Depuis que la première édition de la présente Norme internationale a été publiée en 2002, un certain nombre de nouvelles normes sur les systèmes de management a été publié. Le résultat est que maintenant il y a un besoin de prendre en considération un domaine d'application plus étendu d'audit du système de management, aussi bien que de fournir des lignes directrices, ce qui est plus général.

En 2006, l'ISO CASCO (Comité pour l'évaluation de la conformité) a élaboré l'ISO/CEI 17021 spécifiant des exigences applicables à la certification par tierce partie des systèmes de management. Cette norme était fondée partiellement sur les lignes directrices contenues dans la première édition de la présente Norme internationale.

La deuxième édition de l'ISO/CEI 17021, publiée en 2011, a été étendue afin de transformer les lignes directrices proposées dans la présente Norme internationale en exigences concernant les audits de certification du système de management. C'est dans ce contexte que cette deuxième édition de la présente Norme internationale fournit des lignes directrices à l'intention de tous les utilisateurs, y compris les petites et moyennes entreprises, s'intéressant par ailleurs aux dénominations communément appliquées aux audits internes (première partie) et aux audits réalisés par les clients portant sur leurs fournisseurs (seconde partie). Bien que les personnes en charge des audits de certification du système de management respectent les exigences de l'ISO/CEI 17021:2011, elles peuvent également considérer comme utiles les lignes directrices définies dans la présente Norme internationale.

La relation entre cette deuxième édition de la présente Norme internationale et l'ISO/CEI 17021:2011 est présentée dans le Tableau 1.

**Tableau 1 — Domaine d'application de la présente Norme internationale et sa relation avec l'ISO/CEI 17021:2011**

Audit interne	Audit externe	
	Audit des fournisseurs	Audit de tierce partie
Parfois appelé audit de 1 <sup>re</sup> partie	Parfois appelé audit de 2 <sup>e</sup> partie	À des fins légales, réglementaires et similaires Pour certification (voir également les exigences spécifiées dans l'ISO/CEI 17021:2011)

La présente Norme internationale ne spécifie pas d'exigences mais donne des lignes directrices sur le management d'un programme d'audit, la planification et la réalisation d'un audit du système de management, ainsi que sur la compétence et l'évaluation d'un auditeur et d'une équipe d'audit.

Les organismes peuvent utiliser deux systèmes de management formels ou plus. Pour une simplification de la lisibilité de la présente Norme internationale, 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.

La présente Norme internationale est destinée 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 de la présente Norme internationale peuvent cependant appliquer ces lignes directrices pour développer leurs propres exigences en matière d'audit.

Les lignes directrices fournies dans la présente Norme internationale 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.

Les lignes directrices fournies dans la présente Norme internationale se veulent flexibles. Comme indiqué à différentes reprises dans le texte, l'utilisation de ces lignes directrices peut varier selon la taille, le niveau de maturité du système de management de l'organisme, la nature et la complexité de l'organisme à auditer, ainsi que selon les objectifs et le champ des audits à réaliser.

La présente Norme internationale introduit le concept de risque dans l'audit des systèmes de management. L'approche adoptée se rapporte à la fois au risque que le processus d'audit n'atteint pas ses objectifs et à l'éventualité que l'audit influe sur les activités et les processus de l'audité. Cette approche ne fournit aucune ligne directrice spécifique concernant le processus de gestion des risques d'un organisme, mais reconnaît que les organismes peuvent concentrer l'effort d'audit sur des questions importantes pour le système de management.

La présente Norme internationale adopte le principe selon lequel, lorsque deux ou plusieurs systèmes de management de disciplines différentes font l'objet d'un audit conjoint, on parle d'audit combiné. Les principes et les processus d'audit sont identiques à ceux applicables à un audit combiné lorsque les systèmes définis sont intégrés dans un système de management unique.

L'Article 3 établit les termes et les définitions clés utilisés dans la présente Norme internationale. Les définitions sont données en veillant à ne pas les rendre contradictoires avec les définitions utilisées dans d'autres normes de systèmes de management.

L'Article 4 décrit les principes de base de l'audit. Ces principes permettent à l'utilisateur de comprendre les fondements de l'audit, de même qu'ils sont importants pour la compréhension des lignes directrices spécifiées dans les Articles 5 à 7.

L'Article 5 donne des lignes directrices pour la détermination et le management d'un programme d'audit, y compris l'établissement des objectifs d'un programme d'audit et la coordination des activités d'audit.

L'Article 6 donne des lignes directrices pour planifier et réaliser l'audit d'un système de management.

L'Article 7 donne des lignes directrices relatives à la compétence et à l'évaluation des auditeurs et des équipes d'audit d'un système de management.

L'Annexe A illustre l'application des lignes directrices de l'Article 7 à différentes disciplines.

L'Annexe B fournit des lignes directrices supplémentaires destinées aux auditeurs sur la planification et la réalisation des audits.

# Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale 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, y compris le ou la responsable du management du programme d'audit, les auditeurs et les équipes d'audit.

Elle est applicable à tous les organismes qui doivent réaliser des audits internes ou externes de systèmes de management ou manager un programme d'audit.

La présente Norme internationale 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

Aucune référence normative n'est citée. L'inclusion du présent article permet de conserver une numérotation des articles identique à celle utilisée dans d'autres normes de systèmes de management ISO.

## 3 Termes et définitions

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

### 3.1

#### audit

processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des **preuves d'audit** (3.3) et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les **critères d'audit** (3.2) sont satisfaits

NOTE 1 Les audits internes, parfois appelés audits de première partie, sont réalisés par ou pour le compte de l'organisme lui-même, pour la revue de direction et d'autres besoins internes (par exemple pour confirmer le fonctionnement prévu du système de management ou pour obtenir des informations permettant d'améliorer le système de management), et peuvent servir de base à l'autodéclaration de conformité de l'organisme. Dans de nombreux cas et en particulier pour les petits organismes, l'indépendance peut être démontrée par l'absence de responsabilité vis-à-vis de l'activité à auditer, ou de divergence et de conflit d'intérêt.

NOTE 2 Les audits externes comprennent les 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 les autorités de réglementation ou les organismes qui octroient l'enregistrement ou la certification.

NOTE 3 Lorsque deux ou plusieurs systèmes de management de différentes disciplines (par exemple qualité, environnement, santé et sécurité au travail) font l'objet d'un audit conjoint, on parle d'audit combiné.

NOTE 4 Lorsque deux ou plusieurs organismes d'audit coopèrent pour auditer un seul **audit** (3.7), on parle d'audit conjoint.

NOTE 5 Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.1.

### 3.2

#### critères d'audit

ensemble de politiques, procédures ou exigences utilisées comme référence vis-à-vis de laquelle les **preuves d'audit** (3.3) sont comparées

NOTE Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.9.3.