



Spécification
technique

ISO/IEC TS 17012

**Évaluation de la conformité —
Lignes directrices sur l'utilisation
de méthodes d'audit à distance
pour l'audit des systèmes de
management**

*Conformity assessment — Guidelines for the use of remote
auditing methods in auditing management systems*

**Première édition
2024-07**



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2024

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	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Principes de l'audit	2
5 Management d'un programme d'audit	2
5.1 Généralités	2
5.2 Détermination des objectifs du programme d'audit	2
5.3 Détermination et évaluation des risques et des opportunités du programme d'audit	3
5.4 Établissement du programme d'audit	5
5.5 Mise en œuvre du programme d'audit	6
5.6 Surveillance du programme d'audit	6
5.7 Revue et amélioration du programme d'audit	7
6 Réalisation d'un audit au moyen de méthodes d'audit à distance	7
6.1 Généralités	7
6.2 Déclenchement de l'audit	7
6.3 Préparation des activités d'audit	8
6.3.1 Réalisation d'une revue des informations documentées	8
6.3.2 Planification de l'audit	8
6.4 Réalisation des activités d'audit	9
6.4.1 Généralités	9
6.4.2 Attribution des rôles et responsabilités du personnel d'assistance et des observateurs	9
6.4.3 Conduite de la réunion d'ouverture	10
6.4.4 Communication pendant l'audit	11
6.4.5 Disponibilité et accès aux informations d'audit	11
6.4.6 Réalisation d'une revue des informations documentées au cours de l'audit	11
6.4.7 Recueil et vérification des informations	11
6.4.8 Production de constatations d'audit	12
6.4.9 Détermination des conclusions d'audit	12
6.4.10 Conduite de la réunion de clôture	12
6.5 Préparation et diffusion du rapport d'audit	12
6.6 Clôture de l'audit	13
6.7 Réalisation du suivi d'audit	13
7 Compétence et évaluation des auditeurs	13
7.1 Généralités	13
7.2 Déterminer la compétence d'un auditeur	13
7.2.1 Généralités	13
7.2.2 Comportement personnel	13
7.2.3 Connaissances et aptitudes	14
7.2.4 Acquisition de la compétence d'auditeur	15
7.2.5 Acquisition de la compétence de responsable d'équipe d'audit	15
7.3 Déterminer les critères d'évaluation des auditeurs	15
7.4 Choisir les méthodes d'évaluation des auditeurs appropriées	15
7.5 Réaliser l'évaluation d'un auditeur	16
7.6 Maintien et amélioration de la compétence du ou des auditeurs	16
Annexe A (informative) Méthodes d'audit à distance	17
Annexe B (informative) Pratiques utiles	21
Bibliographie	25

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC, participent également aux travaux.

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 ou www.iec.ch/members_experts/refdocs).

L'ISO et l'IEC attirent 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 et l'IEC ne prennent 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 et l'IEC n'avaient 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 et <https://patents.iec.ch>. L'ISO et l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables 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/iso/avant-propos. Pour l'IEC, voir www.iec.ch/understanding-standards.

Le présent document a été élaboré par le comité ISO pour l'évaluation de la conformité (CASCO).

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/members.html et www.iec.ch/national-committees.

Introduction

Le présent document a été élaboré en réponse aux avancées technologiques rapides et aux évolutions des pratiques de travail sur la base de diverses expériences, notamment celles vécues pendant la pandémie de coronavirus. L'application de méthodes d'audit à distance peut offrir divers avantages à toutes les parties impliquées dans l'audit. Le présent document donne des recommandations sur la manière dont un audit peut être mené efficacement et comment les objectifs d'un audit peuvent être atteints dans le cas d'utilisation de méthodes d'audit à distance.

Les méthodes d'audit à distance peuvent améliorer l'efficacité d'un audit en réduisant le temps et les coûts de déplacement et en réduisant l'empreinte carbone globale, ainsi qu'en évitant les risques liés aux déplacements, en permettant l'accès virtuel à un plus grand nombre de sites. Elles ont pour autre avantage de faciliter la diversité de participation à l'audit et l'implication accrue d'experts techniques dans l'audit, ce qui permet des activités pluridisciplinaires qui peuvent améliorer l'efficacité globale de l'audit, tout en assurant la continuité d'activité, en particulier en cas de situations et de conditions difficiles.

Le présent document vise à donner l'assurance que les méthodes d'audit à distance représentent une autre façon de mener des audits de systèmes de management de manière durable et flexible et de donner confiance aux clients, autorités de réglementation, propriétaires d'un système particulier et autres parties intéressées.

Le présent document inclut des recommandations relatives une approche par les risques, à suivre pour la planification et la mise en œuvre des méthodes d'audit à distance qui peuvent s'appliquer aux organismes de tous types et de toutes tailles. Le [Tableau 1](#) et le [Tableau 2](#) donnent des exemples de risques et d'opportunités.

Le présent document peut être utilisé à l'appui d'une approche sur site, à distance ou hybride pour l'audit de systèmes de management.

NOTE L'ISO 19011:2018, Tableau 1 donne des exemples de différents types d'audits.

Le présent document peut également être utilisé à l'appui d'autres activités d'évaluation de la conformité, telles que l'évaluation d'accréditation, la certification de produit ou l'évaluation par des pairs.

Le présent document soutient l'intégrité constante des audits de première partie, de seconde partie et de tierce partie, y compris les audits de certification des systèmes de management, pour permettre qu'ils soient menés de manière compétente, exhaustive et transparente dans le cas d'utilisation de méthodes d'audit à distance. Le présent document peut également être utilisé à l'appui d'autres activités d'évaluation de la conformité, telles que l'accréditation, la certification de produit ou l'évaluation par des pairs. Le présent document donne des recommandations supplémentaires pour l'application de l'ISO 19011:2018 et de l'ISO/IEC 17021-1.

Le présent document souligne l'importance de garantir que l'élément de sortie de tout processus d'audit atteint les objectifs du programme d'audit. Le présent document ne prévaut pas sur de quelconques exigences d'autres normes/systèmes.

Le présent document suit la même structure que l'ISO 19011:2018 afin de faciliter l'emploi simultané des deux documents.

Évaluation de la conformité — Lignes directrices sur l'utilisation de méthodes d'audit à distance pour l'audit des systèmes de management

1 Domaine d'application

Le présent document donne des recommandations relatives à l'utilisation de méthodes d'audit à distance pour l'audit des systèmes de management. Il est applicable à tous les organismes qui planifient et mènent toutes sortes d'audits internes ou externes (c'est-à-dire audits de première partie, de seconde partie et de tierce partie) de systèmes de management.

Le présent document soutient les principes généraux d'audit donnés dans l'ISO 19011:2018 et donne des recommandations additionnelles relatives aux conditions, possibilités et limites spécifiques pour la mise en œuvre de méthodes d'audit à distance.

Le présent document est destiné à renforcer la confiance dans l'utilisation de méthodes d'audit à distance pour l'audit des systèmes de management entre clients, autorités de réglementation, organismes d'accréditation, organismes de certification, propriétaires d'un système particulier, acteurs d'un secteur, employés, consommateurs, fournisseurs et autres parties intéressées.

L'utilisation de méthodes d'audit à distance pour l'audit des systèmes de management n'est pas destinée à remplacer les méthodes d'audit sur site. Les méthodes d'audit à distance sont plutôt destinées à servir d'outil pour mener l'audit de manière efficace et efficiente.

NOTE Le présent document peut être utilisé pour d'autres types d'audits et d'évaluations.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO/IEC 17000, *Évaluation de la conformité — Vocabulaire et principes généraux*

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