

Méthodologie d'audit LRQA

NOTE D'INFORMATION CLIENTS

Processus de certification

Etapes	Objectifs	Avantages
Demande client ↓		
Identification et validation des exigences clients	<ul style="list-style-type: none"> Connaître votre organisation (activités, processus, localisation, effectifs, etc.) et identifier vos risques Connaître le référentiel visé Déterminer les compétences requises pour auditer vos activités Déterminer la recevabilité de la demande et l'accréditation la plus adaptée 	Anticiper votre besoin dans le cadre de la certification
Proposition contractuelle	<ul style="list-style-type: none"> Préciser les modalités de notre intervention (durée, coût, logistique, etc.) en tenant compte des spécificités de votre organisation Soumettre une proposition contractuelle 	
Accord client ↓		
Evaluation préliminaire (optionnelle)	<ul style="list-style-type: none"> Evaluer, à votre convenance, certains points de votre système de management avant l'audit de certification 	<ul style="list-style-type: none"> Mesure de l'état de maturité de votre système Préparation à l'audit de certification
Phase1 Audit de définition du système de management	<ul style="list-style-type: none"> Evaluer la définition de votre système de management de votre organisation (identification du contexte de votre organisation, des risques, des opportunités, des objectifs généraux et de leur déploiement au niveau des processus, activités et fonctions, etc.) Evaluer la documentation de votre système de management par rapport à la norme choisie Visiter vos infrastructures afin de préparer avec vous le plan approprié pour l'audit terrain (Phase2) et d'adapter l'équipe d'audit aux risques identifiés 	<ul style="list-style-type: none"> Confidentialité : vos documents ne quittent pas votre établissement Communication : vous pouvez discuter en face à face avec un auditeur LRQA Efficacité : confirme la pertinence de maintenir la Phase 2, pour les dates et durées programmées
Phase2 Audit d'application du système de management et recommandation	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les actions correctives mises en place à la suite de la phase1 Evaluer la mise en œuvre effective et exhaustive du système de management (conformément aux exigences de la norme, des parties intéressées dont les clients et réglementaires) Recommander (ou pas) à la certification, dès la réunion de clôture de l'audit En cas d'évaluation non-favorable, définir en commun la date de la visite de suivi permettant de vérifier l'efficacité des actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> Efficacité : identification des opportunités d'amélioration et des dysfonctionnements dans la mise en œuvre du système de management Communication : information immédiate, avant le départ de l'auditeur, sur la recommandation de votre organisation
Certification	<ul style="list-style-type: none"> Contrôler techniquement le dossier afin de statuer sur la recevabilité de la recommandation Délivrer un certificat précisant le périmètre de votre certification : champ d'application, norme, validité, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Communication : certificat sous accréditation bénéficiant de la réputation internationale du Groupe LRQA
Remise du certificat ↓		
Visites de surveillance	<ul style="list-style-type: none"> Evaluer périodiquement la conformité de votre système de management à travers les évolutions apportées ou subies En se focalisant sur les sujets d'actualité et sur les principaux risques de votre organisation, sécuriser votre système de management et identifier les opportunités d'amélioration et de simplification de votre système Suivre l'amélioration continue de votre système de management 	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité : diagnostic régulier de votre système de management et maîtrise des dérives de votre système de management Communication : encourager l'amélioration de votre système de façon continue Efficacité : focus sur vos risques et vos actualités
Réévaluation ↓		
Audit de renouvellement	Réévaluer le système de management dans son intégralité	<ul style="list-style-type: none"> Efficacité : adaptation de la durée d'audit en fonction du degré de confiance que LRQA confère à votre système Communication : certificat sous accréditation bénéficiant de la réputation internationale de LRQA

Critères d'évaluation

La ou les norme(s) de référence et le périmètre applicables à l'ensemble des visites sont ceux figurant sur votre contrat de prestation. Toutefois, l'adéquation du champ d'application sera confirmée lors de la phase1 et validée à l'issue de la phase2 en fonction des résultats de l'audit. Nota : la norme et le champ d'application ne sont pas figés. Ainsi, vous pouvez demander le changement de l'une ou de l'autre pendant votre cycle de certification (cf. changement d'approbation).

Documentation du Système de Management

La documentation de votre système de management peut se présenter sur tout type de média. Elle doit cependant comprendre :

- Une Politique
- Une description documentée définissant le domaine d'application de votre système de management
- Les informations documentées exigées par la norme de référence
- Les informations documentées conservées pour attester de la mise en œuvre du système.

Il n'est pas nécessaire d'envoyer cette documentation à LRQA (sauf demande particulière).

Organisation des visites et logistique

Lorsque votre visite comprend une étape spécifique de préparation à distance alors celle-ci est planifiée plusieurs semaines avant l'audit terrain. Ceci est généralement le cas des audits multi-référentiels et/ou multisites. Dans le cadre de cette étape de préparation à distance, votre Responsable d'Audit vous contactera pour analyser avec vous les changements survenus dans votre organisation et préparer au mieux le plan d'audit de la visite terrain. Dans tous les autres cas, vous êtes contacté par téléphone (et/ou mail)

par le Responsable d'audit dans la quinzaine précédant la visite pour valider les aspects logistique (plan et contraintes d'accès, hébergement, etc.) et de planification (horaires, disponibilités, confirmation du plan d'audit et des objectifs spécifiques, etc.).

En cas d'empêchement majeur, vous pouvez solliciter une replanification en adressant au plus tôt votre demande à votre chargé de clientèle.

Attention, cette demande devra lui parvenir au plus tard 6 semaines avant le premier jour d'audit prévu afin d'éviter tous frais d'annulation.

Audit préliminaire & Gap Analysis : Audit de préparation à la certification

Ce type d'audit ne fait pas partie du processus de certification. Il a pour but d'effectuer une évaluation factuelle de l'état de préparation d'une entité au regard des critères de la certification recherchée, en décelant des écarts éventuels sans préconiser les solutions pour les résoudre, ni suivre leur résolution.

Les Audits Préliminaires & Gap Analysis sont réservés aux clients non encore certifiés (en demande de certification initiale pour une norme donnée, ou pour une activité donnée) et aux clients en transition vers une nouvelle version d'une norme pour laquelle le client est déjà certifié.

Afin de ne pas être assimilé à des activités de conseil, ces audits :

- sont limités à une seule intervention par site et par domaine de certification ;
- ont une durée nettement inférieure à la durée prévue pour un audit initial de certification ;

Du fait de cette durée limitée et d'un échantillonnage réduit, les audits préliminaires & Gap Analysis ne constituent en aucun cas une évaluation exhaustive d'un système de management.

Phase1 : Audit de la définition du système de management

Cette visite fait partie du processus de certification. Elle a pour but :

- De valider la définition du système de management (identification du contexte, des risques, des opportunités, de la politique et des objectifs généraux de votre Direction et analyse de leur déploiement au niveau des processus, activités et fonctions, etc.)
- D'identifier les exigences réglementaires et/ou exigences des parties intéressées, dont les exigences produits applicables
- D'identifier les dangers et d'évaluer les risques environnementaux et santé/ sécurité, le cas échéant
- De confirmer le(s) référentiel(s) ainsi que le domaine d'application de l'audit
- D'examiner les informations documentées relatives au système de management
- De visiter votre site et de prendre connaissance de vos infrastructures et process
- De préparer le plan d'audit pour la phase2
- De valider la durée, la qualification de l'équipe et les dates prévues pour la phase2
- De répondre à vos questions

La présence de la Direction Générale est donc requise en Phase1.

Les activités suivantes sont systématiquement auditées en phase1, selon le plan d'audit type suivant :

- Réunion d'ouverture (environ 30 minutes)
- Présentation de la société auditée et visite des infrastructures (identification des processus, des prestations, des produits et des secteurs d'activité)
- Audit du Management par interview de la Direction Générale (contexte de l'organisme, écoute client, veille réglementaire et légale, politique et objectifs généraux et déploiement au niveau des processus, activités et fonctions,

démarche d'amélioration continue, identification des risques et opportunités, etc.)

- Analyse du dernier compte-rendu de revue de Direction
- Vérification de la mise en œuvre de l'approche processus
- Identification et évaluation des risques
- Analyse du programme d'audit interne et des rapports d'audits internes
- Examen des informations documentées applicables et disponibles
- Etablissement du plan d'audit de la phase2 et rédaction du rapport
- Réunion de clôture (environ 30 minutes)

Dans le cas particulier d'une certification multisite, l'auditeur s'assurera, également :

- De l'existence d'un système de management unique contrôlé et administré de manière centralisée.
- La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à initier des changements organisationnels concernant notamment : la Revue de Direction, les audits internes, les réclamations, les actions correctives et la maîtrise des risques et des exigences réglementaires
- Au travers des rapports d'audits internes, que le système de management est effectivement appliqué dans l'ensemble des sites concernés par la certification

Le rapport remis en fin de visite identifiera les constats d'audit à traiter avant la phase2 et validera les dates retenues pour la Phase2 (délai de 6 semaines préconisé entre Phase1 et Phase2 et ne devant pas excéder 6 mois).

Attention, lorsque pour optimiser la logistique et/ou les coûts de l'audit de certification, ce délai (de 6 semaines entre Phase1 et Phase2) est réduit d'un commun accord entre le client et LRQA, il est alors convenu que la phase2 sera réalisée aux dates initialement prévues quel que soit le résultat de la Phase1. Tout report ou

annulation de la Phase2 entraînant alors des frais d'annulation.

Phase2 : Audit de la mise en œuvre du système de management

L'auditeur vérifie, à cette occasion, la mise en œuvre effective, exhaustive et efficace de votre système de management et sa conformité par rapport aux exigences de la norme de référence, aux exigences de vos parties intéressées dont celles des clients et aux exigences réglementaires. Cette visite se conclut par la recommandation ou le report de la recommandation à la certification. L'audit est conduit selon le plan d'audit établi lors de la phase1, pouvant faire l'objet d'aménagements si nécessaire. La réunion d'ouverture de la phase2 prend en compte ces besoins d'aménagements et/ou de modifications du plan d'audit. En tout état de cause, l'acceptation des modifications demandées par le client est du ressort du Responsable d'Audit.

RAPPORT :

À l'issue de la visite un rapport complet est remis au client. Il comprend systématiquement :

- Un compte-rendu synthétique à destination de la Direction rappelant les objectifs de la visite, restituant les conclusions de l'audit et statuant sur la conformité du système de management
- Les constats d'audit (Non-Conformités), le cas échéant
- Un compte-rendu détaillé identifiant les processus, les activités, les secteurs audités, statuant sur leur conformité et identifiant les pistes de progrès détectées par l'auditeur
- Le programme du cycle de certification triennal en cours
- Et de manière optionnelle, tout autre document jugé utile et pertinent par l'auditeur (plan d'audit, check-lists d'audit, etc.)

CONSTATS D'AUDIT :

Non-conformité Majeure

Définition : Absence ou encore défaut de mise en œuvre ou de maintien d'une ou plusieurs

exigences du système de management, ou situation qui sur la base de preuves objectives soulèverait des doutes significatifs sur l'aptitude du système à respecter :

- La politique, les objectifs ou les engagements publics de l'organisme
- La conformité aux exigences réglementaires applicables, aux exigences applicables des parties intéressées dont celles des clients et aux exigences du référentiel de l'audit

Conséquence et suivi : L'ouverture d'une non-conformité majeure exige, de votre part, l'analyse immédiate des causes racines et l'engagement d'actions curatives et correctives.

- Lors d'une visite avec recommandation (audit initial, examen/visite de transfert, renouvellement, visite de changement d'approbation), l'émission d'une ou plusieurs non-conformités majeures diffère la recommandation. Une vérification systématique, des corrections entreprises et de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre, est réalisée par LRQA à l'occasion d'une visite spéciale dans un délai défini, avec vous, par le Responsable d'audit.
- Lors d'une visite de surveillance, l'émission d'une ou plusieurs non-conformités majeures impose une visite spéciale sous 3 mois, afin de vérifier les corrections entreprises et l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

Non-conformité mineure

Définition : Constat mettant en évidence une faiblesse dans la mise en œuvre ou le maintien du système de management, qui n'a pas eu d'impact significatif sur la capacité du système à atteindre les résultats attendus mais qui nécessite des actions correctives pour assurer la pérennité et l'aptitude future du système.

Conséquence et suivi : L'ouverture d'une non-conformité majeure exige, de votre part, l'analyse des causes racines et l'engagement d'actions curatives et correctives.

- Si la non-conformité mineure est émise dans le cadre des visites avec recommandation (Audit initial, examen/visite de transfert,

renouvellement, visite de changement d'approbation), un plan d'action (comprenant l'analyse des causes, les actions curatives et correctives et leurs délais d'application) devra être formalisé et soumis au Responsable d'Audit avant la fin de la visite pour que la recommandation puisse être prononcée. Dans le cas contraire, une visite spéciale devra être réalisée.

- Si la non-conformité mineure est émise dans le cadre des visites de surveillance, cela n'a pas d'impact immédiat sur la certification en cours. Un plan d'action (comprenant l'analyse des causes, les actions curatives et correctives et leurs délais d'application) devra toutefois être formalisé et soumis au Responsable d'Audit avant la fin de la visite. La vérification des corrections entreprises et de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre, sera réalisée par LRQA à l'occasion de la prochaine visite.

Piste de progrès

- Les pistes de progrès, identifiées par l'auditeur, qui pourraient simplifier ou améliorer l'efficacité d'un système de management déjà conforme sont consignées :
- Soit dans le « Compte-rendu pour la Direction », au titre des opportunités stratégiques,
- Soit dans le compte-rendu détaillé du rapport, pour les pistes de progrès spécifiques et/ou relatives à un secteur/processus spécifique.
- Conséquence sur la certification et suivi : Ces pistes de progrès n'ont pas de conséquence sur la recommandation et n'ont pas d'impact sur le statut de votre certification. Ces pistes de progrès ne font pas l'objet d'un suivi par LRQA.

Recommandation

En l'absence de non-conformité majeure à l'issue de la visite, une recommandation est rédigée dans le rapport d'audit.

Le champ d'application validé à cette occasion, figurera sur le certificat

délivré par LRQA, une attention particulière doit donc être apportée à sa rédaction et à ses éventuelles traductions en langues étrangères. Il s'agit là d'un travail commun entre le Responsable d'Audit et le client. L'émission d'une non-conformité mineure impose la présentation d'un plan d'action au Responsable d'audit, avant que celui-ci puisse prononcer la recommandation de votre organisme.

L'émission d'une non-conformité majeure impose une visite spéciale dont les modalités (type, durée, etc.) sont définies par le Responsable d'audit. D'une manière générale :

- Une visite de suivi ou une surveillance spéciale est planifiée si les activités à revoir ne concernent que la levée des écarts identifiés dans la non-conformité majeure.
- Un ré-audit partiel est planifié si un secteur ou une activité doit être ré-audit(e) dans son ensemble.
- Dans ce cas, les activités relatives au pilotage du système de management, audits internes, actions correctives, analyse des risques sont également ré-auditées.
- Un ré-audit complet est planifié lorsqu'une partie significative du système est défaillante.

La date de cette visite spéciale est définie d'un commun accord avec le Responsable d'audit afin de vous laisser le temps de mettre en œuvre les actions correctives.

A l'issue de cette visite spéciale, le Responsable d'Audit prononce (ou diffère) la recommandation.

Certification

Après recommandation, le dossier fait l'objet d'une revue technique par un responsable d'audit (indépendant de l'équipe ayant prononcé la recommandation) qui en l'absence d'aléas prononce la décision de certification. Dans le cas contraire, des informations complémentaires peuvent être demandées à l'équipe d'audit et/ou au représentant de votre organisation. La décision de certification prise, le certificat est alors édité et publié sur notre portail client.

LRQA France s'est doté d'un Comité, constitué de représentants du secteur de la certification, ayant un rôle de surveillance de notre éthique et de notre impartialité. Ce Comité peut être invoqué en cas d'appel (cf. Notice information client - Traitement des réclamations, contestations et appels disponible, sur notre site internet : www.lrqa.com/fr).

Visite de Surveillance

Après certification, des visites de surveillance sont réalisées périodiquement (a minima, annuellement). L'auditeur vérifie, à cette occasion, par échantillonnage des processus/secteurs/activités, le fonctionnement continu et l'amélioration de votre système de management.

Le plan d'audit des visites de surveillance est défini, en accord avec vous, par le Responsable d'audit, après identification des sujets d'actualité et des préoccupations de votre Direction Générale, et en fonction des résultats des audits antérieurs et des principaux risques inhérents à vos processus/secteurs/activités. Si nécessaire, des aménagements à ce plan d'audit peuvent être apportés sous réserve de validation par l'auditeur, au plus tard lors de la réunion d'ouverture de la visite.

A l'issue de la visite un rapport complet vous est remis.

Visite de changement d'approbation

Le périmètre de votre certification n'est pas figé. Ainsi, à tout moment pendant votre cycle de certification, vous pouvez demander des modifications concernant la norme de référence ou le champ d'application (intégration d'autres activités, d'autres sites, etc.).

- Dans ce cas, une demande doit être formulée à l'auditeur lors d'une visite ou adressée directement au service Client de LRQA. Pour des raisons pratiques d'organisation et de coût, la prise en compte de ces évolutions du périmètre de certification est généralement

combinée à la prochaine visite de votre cycle. Cependant, si les circonstances l'exigent, une visite de changement d'approbation peut être effectuée à tout moment, au cours d'une visite additionnelle.

- Lors de la visite de changement d'approbation, l'auditeur examine la prise en compte et les répercussions des évolutions du périmètre de certification sur votre système de management et évalue la conformité des nouveaux processus/secteurs/activités/sites par rapport aux exigences de la norme de référence, aux exigences de vos parties intéressées, dont celles des clients et aux exigences réglementaires. Cette visite se conclut par la recommandation ou la non-recommandation à l'extension du périmètre de certification (cf. recommandation).
- A l'issue de la visite un rapport complet vous est remis.

En cas de changement mineur, votre certificat pourra être mis à jour sans visite de changement d'approbation. Contactez notre Service Client pour définir si le changement est mineur ou majeur.

Des frais d'édition de certificat seront à minima appliqués.

Audit de Renouvellement

Tous les trois ans, et avant expiration du certificat en cours (une anticipation de 2 à 4 mois est vivement conseillée, voire imposée, pour éviter toute rupture de votre certification), un audit complet est réalisé. L'auditeur évalue, à cette occasion, l'efficacité et l'amélioration continue de votre système de management et réévalue sa conformité par rapport aux exigences de la norme de référence, aux exigences de vos parties intéressées dont celles des clients et aux exigences réglementaires. Cette visite se conclut par la recommandation ou la non-recommandation à la reconduction de la certification.

L'audit est effectué tel que défini dans le plan d'audit établi lors de la dernière visite de surveillance du cycle de certification antérieur, moyennant quelques aménagements le cas

échéant. La réunion d'ouverture de l'audit de renouvellement prend en compte ces besoins d'aménagements et/ou de modifications du plan d'audit. En tout état de cause, l'acceptation des modifications demandées par le client est du ressort du Responsable d'Audit.

A l'issue de la visite un rapport complet vous est remis.

Note importante

Toute planification tardive comporte des risques, LRQA planifie donc, dans la mesure du possible, les audits de renouvellement au moins 2 mois avant expiration du certificat (sauf exigences spécifiques du schéma de certification, ex : EN9100, TS 16949, IFS...), afin de :

- Laisser le temps de résoudre toute non-conformité détectée pendant l'audit de renouvellement, avant expiration du certificat,
- Laisser le temps à LRQA de vérifier l'efficacité des actions correctives mises en œuvre, le cas échéant, avant expiration du certificat,
- Laisser le temps à LRQA de finaliser tous les contrôles internes requis dans le cadre de notre processus de décision de certification, avant expiration du certificat.

Si les activités citées, ci-dessus, n'étaient pas finalisées avant expiration du certificat, alors, dès cette expiration tout usage de la certification serait interdit. Cela implique notamment de stopper toute communication ou promotion de la certification (quel que soit le support : papier, électronique), d'informer tout client (et toute partie intéressée) pour lequel la certification est une condition contractuelle. D'autres implications sont possibles en fonction du schéma de certification concerné (notamment suspension dans les bases de données).

Suspension, retrait et rétablissement de la certification

Une suspension de la certification peut être initiée à votre demande, ou par LRQA en cas de défaut du maintien de votre système de management, par

exemple :

- Lorsqu'une non-conformité majeure, émise en cours de cycle de certification ou lors d'un audit de renouvellement, n'est pas résolue dans le délai accordé par LRQA
- Si LRQA ne peut pas réaliser, de votre fait, les visites contractuellement définies
- En cas de défaut de paiement, etc.

Ou si votre situation ou votre comportement met en péril la réputation de la certification et/ou de LRQA :

- En cas de fraude délibérée (incluant la falsification de documents)
- En cas de défaut délibéré du respect des lois et réglementations
- En cas d'utilisation frauduleuse de la certification et des logos, etc.

Toute suspension est formellement signifiée par courrier recommandé. A réception de ce courrier :

- Toute promotion de la certification vous est interdite
- Toute commande pour laquelle la certification est une condition contractuelle doit être refusée ou le client / partie intéressée doit être informé de la suspension de certification

En cas de désaccord avec la suspension prononcée par LRQA, il est possible de faire appel de cette décision (cf. Notice information client - Traitement des réclamations, contestations et appels disponible, sur notre site internet www.lrqa.com/fr).

En l'absence de réponse à notre courrier de suspension sous 14 jours, ou en l'absence d'actions correctives acceptables, LRQA résilie le contrat et retire la certification.

Une certification suspendue ne peut être rétablie qu'après analyse de la situation par LRQA qui décidera des conditions de levée de suspension (en général lors d'une visite spéciale de levée de suspension). Vous êtes alors informé de la levée de suspension par mail.

Tout retrait de la certification est confirmé par courrier recommandé, précisant la date de retrait. Les

certificats, leurs copies ainsi que tous les documents comportant le logo LRQA ou faisant état de la certification doivent alors être immédiatement détruits ou corrigés et tout usage de la certification doit être stoppé (communication, promotion, commandes pour lesquelles la certification est une condition contractuelle, etc.).

Enfin, LRQA informe tous les ayants droit du retrait de la certification, par les moyens jugés opportuns. Une certification retirée ne peut être rétablie qu'après un audit initial.

Visites spéciales

Des visites additionnelles peuvent être déclenchées, éventuellement avec un très court préavis ou de manière inopinée :

- Pour vérifier l'efficacité des actions correctives engagées à la suite des non-conformités émises par les auditeurs LRQA,
- Pour instruire une plainte, ou,
- À la suite d'une modification majeure (ex : déménagement, sinistre, ...) pouvant compromettre la capacité de votre système de management à se conformer aux exigences des normes applicables.

À l'issue de la visite un rapport complet vous est remis.

Audit à distance

Pour des raisons logistiques, sanitaires ou autres, une partie (voire la totalité) de certains audits peut être réalisée à distance.

Un audit à distance a exactement le même objectif qu'un audit sur site : évaluer la conformité d'un système de management par rapport à des critères d'audit.

Mais à la différence de l'audit sur site, l'audit à distance utilise des moyens de communication électroniques pour obtenir les preuves d'audit : Skype, MS Teams, WebEx, GoTo, Zoom, WhatsApp, Emails, Webcam, Photos, Vidéo...

Ces techniques ne sont praticables qu'après accord mutuel de LRQA et du client, et selon des modalités spécifiées par les schémas de certification.

Pour de plus amples informations,

n'hésitez pas à accéder aux Notes d'information clients « Audit à distance » sur notre site internet www.lrqa.com/fr.

Conservation des documents par le client

Vous êtes tenu de conserver les documents d'audit de LRQA pendant au moins un cycle de certification (3 ans). Il est également nécessaire de conserver les informations documentées attestant du fonctionnement de votre système de management durant cette même période.

Ces informations documentées doivent comprendre, de manière non exhaustive :

- Les rapports d'audit LRQA remis à l'issue de chaque visite
- Vos comptes-rendus de revues de Direction
- Vos programmes et rapports d'audit internes
- Vos registres d'actions correctives (y compris les réclamations de vos clients et / ou les plaintes de vos parties intéressées)
- Toute autre information documentée démontrant le fonctionnement de votre système.

Présence de guides lors des audits

Pendant les audits, chaque auditeur doit être accompagné d'un guide nommé par le client et mis à la disponibilité de l'équipe d'audit pour faciliter l'audit (les guides ne devront en aucun cas influencer ou perturber le processus d'audit ou les résultats de l'audit). Le rôle d'un guide consiste notamment à :

- Établir et faciliter les contacts, les entretiens et les visites dans des parties spécifiques du site ou de l'organisme,
- S'assurer que les règles d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit,
- Être témoin de l'audit pour le compte du client, et
- Fournir des éclaircissements ou des informations sur demande de l'auditeur.

Présence d'auditeur en formation lors des audits

La politique de LRQA est de transmettre nos méthodes d'audit par compagnonnage (coaching). Ainsi, nous faisons participer activement nos nouveaux auditeurs aux prestations d'audits.

Avant l'audit : Votre accord pour accepter la présence d'un auditeur en formation est demandé par le Responsable d'audit, avant l'audit.

Pendant l'audit : L'auditeur en formation est systématiquement accompagné par un auditeur senior, toutefois, les interviews ne sont réalisées que par un seul auditeur. Les conclusions de l'auditeur en formation sont systématiquement validées et approuvées par l'auditeur senior.

Après l'audit : Tous les frais liés à la présence de l'auditeur en formation (y compris les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration et les honoraires) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.

Présence d'observateur LRQA lors des audits

Afin de veiller au maintien des compétences et d'harmoniser les pratiques d'audit nous assurons des observations (Field-monitoring) régulières de nos auditeurs en mission.

Avant l'audit : Votre accord pour accepter l'observation est demandé par l'observateur ou le Responsable d'audit, avant l'audit.

Pendant l'audit : Les interviews sont réalisées et les conclusions sont émises par le seul auditeur LRQA observé.

L'observateur n'intervient pas dans le déroulement de l'audit, son rôle se limite à vérifier les modalités d'intervention de l'auditeur LRQA.

Après l'audit : Tous les frais liés à la présence de l'observateur (y compris les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration et les honoraires) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.

Présence d'évaluateur et d'observateur externe lors des audits

Dans le cadre de la surveillance exercée par les Autorités sur nos activités, il est possible que l'auditeur LRQA soit accompagné par un évaluateur/observateur.

Avant l'audit : Vous seriez, bien entendu, informé de cette présence complémentaire par le Responsable d'audit LRQA ou la Direction LRQA, avant l'audit, sans toutefois pouvoir la refuser ; il s'agit en effet d'une clause contractuelle.

Pendant l'audit : Les interviews sont réalisées et les conclusions sont émises par le seul auditeur LRQA. L'évaluateur/observateur n'intervient pas dans le déroulement de l'audit LRQA, son rôle se limite à vérifier les modalités d'intervention de l'auditeur LRQA.

Après l'audit : Tous les frais liés à la présence de l'évaluateur/observateur (y compris les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.

Contactez-nous

Rendez-vous sur www.lrqa.com/fr

Tour Swiss Life
1 boulevard Vivier Merle
69003 Lyon, France

The LRQA logo consists of the letters 'LRQA' in a bold, sans-serif font. The letter 'Q' is stylized with a teal-colored tail that curves upwards and to the right. The logo is enclosed within a thin teal square border.