

Audit à distance

NOTE D'INFORMATION CLIENTS

Introduction

Aujourd'hui, les entreprises opèrent à une échelle internationale, souvent sur plusieurs sites. Ces dernières années, les raisons pour remettre en question l'approche traditionnelle d'évaluation des systèmes de management ont été toujours plus nombreuses.

Nos clients ont toujours apprécié LRQA pour le pragmatisme et la perspicacité de ses auditeurs, le défi étant de perpétuer ces valeurs dans l'univers numérique. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) gagnant sans cesse en complexité, peuvent être mises en œuvre pour optimiser l'efficacité et l'efficience de l'évaluation, ainsi que pour appuyer et entretenir l'intégrité du processus d'audit.

Qu'est-ce que l'audit à distance ?

Très simplement, l'audit à distance de systèmes de management mené par LRQA signifie que nous faisons appel aux TIC (technologies de l'information

et de la communication) dans le cadre de la méthodologie de l'audit.

On peut avoir recours à l'audit à distance dans différentes situations, telles que :

- Analyse des écarts
- L'étape 1 et certaines parties de l'étape 2 de l'audit initial peuvent se dérouler à distance (voir tableau ci-dessous).
- Le suivi des actions correctives et préventives mises en œuvre pour éliminer les non-conformités. La documentation peut être partagée via notre Portail Client et passée en revue par un expert en y associant un entretien réalisé via une connexion audio et/ou vidéo (par exemple en utilisant Teams).
- Les activités de sites isolés peuvent être auditées à distance en vérifiant la documentation, les données et les processus, au travers d'entretiens avec des personnes auditées, voire même en auditant les installations et processus à l'aide de la diffusion de vidéos en direct.

Suivant le cas de figure et vos préférences, les audits à distance peuvent se dérouler sur votre site principal, en communiquant avec d'autres sites faisant partie de votre organisation, ou avec l'auditeur

travaillant à distance, par exemple de chez lui, du bureau LRQA ou de votre site principal en contact avec des sites isolés.

Les principes de l'audit à distance

Les audits à distance :

- Permettent la même envergure d'audit des systèmes de management du client, voire plus.
- Permettent à LRQA d'observer et d'évaluer un plus grand nombre de sites une en augmentant notre capacité d'audit, tout en mettant en œuvre des autant de ressources que sur site.
- Nous entendons ainsi compléter les techniques d'évaluation conventionnelle sans les remplacer complètement.
- Ne sont PAS obligatoires.
- Auront généralement la même durée, mais une partie du temps habituellement passé sur site sera consacrée à des activités à distance.
- Devraient être entrepris suite aux journées sur site (un délai entre les dates à distance et sur site est possible, mais doit être le plus court possible).

Quand peut-on mettre en œuvre l'audit à distance ?

Le recours à l'audit à distance est permis en vertu des règles IAF (International Accreditation Forum) et, dans certains cas, par les propriétaires des référentiels de certification, mais la

mise en application est contrôlée et ne s'applique pas à toutes les situations. Pour l'heure, son application aux normes sur les systèmes de management liés à l'agroalimentaire n'est pas autorisée par les propriétaires de ces référentiels.

NOUS ATTIRONS VOTRE ATTENTION sur le fait qu'en ces temps de situation d'urgence nationale et internationale, chaque propriétaire de référentiel peut faire des concessions. Consultez www.lrq.com/fr pour de plus amples informations.

Le tableau ci-dessous présente les règles actuellement applicables :

Norme(s)	Audit à distance	Remarques
ISO 9001 ISO 14001 ISO 50001 ISO/IEC 27001 ISO 22301 ISO/IEC 20000-1 ISO 22000	Oui	Pas de restrictions à l'étape 1 (conformément à l'IAF MD41).
ISO 13485	Oui	Aucune restriction (conformément à l'IAF MD4) Des restrictions peuvent s'appliquer en cas de réalisation conjointe avec MDSAP.
ISO 45001 / OHSAS 18001	Oui	Les services centraux doivent faire l'objet d'un audit annuel. Si les critères de l'IAF MD11 d'échantillonnage sont remplis, alors un système d'échantillonnage des sites peut être mis en place. Vous pouvez avoir recours à l'audit à distance, mais uniquement s'il s'agit simplement de passer en revue des documents ou des enregistrements ou encore d'interroger le personnel et les travailleurs.
AS 9100 series	Oui	Limité à 30 % maximum du temps consacré à l'audit. Conformément aux exigences IAF MD4.
IATF 16949	Non	
IRIS	Non	

1. Les documents obligatoires, MD, d'IAF sont disponibles en téléchargement sur :

https://www.iaf.nu/articles/Mandatory_Documents_/38

Les avantages de l'audit à distance

Le recours à l'audit à distance présente plusieurs avantages :

Rapidité et flexibilité

- Nous convenons sans délai des dates de l'audit, qui se déroule rapidement, ce qui minimise toute perturbation éventuelle.
- L'accès aux experts techniques s'élargit à l'échelle mondiale et plusieurs parties prenantes peuvent désormais participer.

Sécurité et développement durable

- Risques sanitaires et sécuritaires réduits pour les personnes qui se déplacent sur des sites dangereux ou isolés.
- La réduction des déplacements permet de réduire l'empreinte carbone, ce qui offre une méthode de réalisation plus respectueuse de l'environnement.

Excellence et expertise

- Les résultats d'audit et la certification accréditée sont assurés par des processus solides et l'expertise technique.
- Elles passent par des plateformes conviviales et sécurisées en ligne qui protègent vos informations et l'intégrité de votre audit.

Applications possibles et passage en revue des risques

Pour chaque application, LRQA identifiera et documentera les risques et les opportunités pouvant avoir un impact sur l'efficacité de l'audit, ce qui comprend les technologies sélectionnées, leur gestion et les infrastructures nécessaires au client et LRQA pour appuyer l'utilisation des TIC proposées.

La planification de l'audit doit identifier les TIC qui seront utilisées et la mesure dans laquelle les TIC seront utilisées.

Les audits à distance peuvent ne pas convenir lorsque :

- Le client a un historique de non-conformités sur le site soumis à l'audit ;

- En cas de changement de l'autorisation, ce qui comprend une nouvelle installation chez le client, une modification de l'étendue ou tout changement important ;
- Aucun audit sur site n'a été réalisé depuis longtemps.

Planification de l'audit à distance

Avant de se lancer dans un audit à distance, il est important de définir :

- Le programme de l'audit à distance planifié avec des enregistrements présélectionnés et la documentation qui devront être disponibles pendant l'audit ;
- L'étendue proposée pour l'audit ainsi que les activités, domaines, processus, informations et collaborateurs impliqués dans l'audit à distance ;
- Le délai de réalisation de l'audit à distance en termes d'heures et de jours ;
- Comment l'information qui ne peut pas être partagée à distance est passée en revue.

Le client doit fournir à LRQA :

- Le nom de la ou des personnes qui sont chargées de l'audit pour le compte du client, de celles qui le gèrent et qui le coordonnent. Cela doit comprendre des traducteurs, le cas échéant ;
- Les fichiers, projets, rapports, enregistrements et autres supports applicables ;
- La ou les procédures et documents du client concernant le ou les processus audités. Il est possible que certaines informations, telles que les fichiers de rapport de projet, doivent être envoyées à l'auditeur au préalable afin qu'il les passe en revue ;
- Autre justificatif jugé essentiel et nécessaire.

La planification de la technologie doit comprendre :

- la détermination et l'accord sur l'usage d'une plateforme (par ex. Go-To-Meeting, WebEx, Skype, Teams, etc.) pour héberger l'audit, dont LR et le client conviendront ensemble ;
- l'autorisation d'accès à l'auditeur ;
- l'utilisation de webcams, d'appareils mobiles, etc. lorsque

l'évaluation physique d'un événement est souhaitée ou nécessaire ;

- il est important que les plateformes média convenues soient testées avant l'audit pour vérifier que la technologie fonctionne correctement et également pour vérifier la compatibilité entre l'auditeur et le client.

Déroulement des audits à distance

Assistance de la part du client

- Le propriétaire du système de management du client doit être disponible durant l'audit à distance programmé afin de pouvoir échanger, clarifier certains points, apporter son soutien et fournir des informations complémentaires.
- La direction compétente doit être joignable pour un entretien préalablement planifié.
- Les documents de contrôle du système de management du client doivent être fournis avant le début de l'audit à distance ou au début.
- Lorsqu'il est permis d'accéder au portail en ligne du client, le client orientera l'auditeur.
- Le partage d'écran est encouragé pour que le client puisse montrer et informer l'auditeur.

Les techniques et technologies peuvent comprendre :

- Téléconférence et visioconférence (par ex. Skype/Teams)
- Réunions en ligne (par ex. WebEx/GoTo)
- Webcam
- Appareils de diffusion en direct (mobiles)
- Transfert de documents
- Courriers électroniques
- Dropbox
- Photographies et vidéos
- Accès à distance/contrôlé au système de management du client : sous réserve de contrôles des risques en matière de sûreté informatique (l'accès supervisé est recommandé)
- Dossiers papier

Le résultat des activités d'audits à distance est communiqué au client comme s'il s'agissait d'une réunion de

clôture en fin de journée. Il peut s'agir d'un échange verbal, d'un courrier électronique ou d'un rapport partiel. Cette communication comprendra un résumé de l'activité menée, les non-conformités éventuelles ou effectives, les domaines de suivi sur site ou les changements dans les domaines de passage en revue prévus.

LRQA Remote

Parfois, l'audit à distance doit s'adapter pour englober l'audit de processus physiques. L'application LR Remote permet de réaliser une évaluation mobile à l'aide d'un appareil IOS ou Android. Plusieurs utilisateurs peuvent interagir en toute sécurité via un support visuel en temps réel. L'application LRQA Remote enregistre l'audio et la vidéo ainsi que les notes écrites dans un registre d'audit.

Le rapport et l'après-audit

En général, le rapport est identique à celui des audits sur site, mais à cela s'ajoute les informations sur la technologie utilisée.

Les rapports d'audit et les enregistrements associés indiqueront la mesure dans laquelle les TIC ont été utilisées pour réaliser l'audit et l'efficacité des TIC dans l'atteinte des objectifs de l'audit.

Sécurité et confidentialité

L'utilisation des TIC à des fins d'audit sera la méthodologie de prestation par défaut, mais doit faire l'objet d'un accord préalable avec le client audité. Le client et LRQA doivent s'assurer que les mesures et réglementations relatives à la sécurité des informations et à la protection des données sont en place et en avoir convenu ensemble avant que les TIC ne soient utilisées.

Les deux parties doivent prendre des mesures adéquates pour assurer et préserver la sécurité et la confidentialité des données sous tout format.

En cas de non-respect de ces mesures ou faute d'accord sur les mesures visant la sécurité des informations et la protection des données, LRQA emploiera d'autres méthodes pour mener l'audit et atteindre ses objectifs.

Remarque : LRQA ne stockera ni ne conservera des informations collectées directement à partir d'une évaluation à distance au-delà de ce qui a été convenu avec le client ou aux fins de l'élaboration d'un rapport d'évaluation.

Contactez-nous

Rendez-vous sur www.lrqa.com/fr

Tour Swiss Life
1 boulevard Vivier Merle
69003 - Lyon
France

CIN068 - Revision 2 - November 15, 2021

Care is taken to ensure that all information provided is accurate and up to date; however, LRQA accepts no responsibility for inaccuracies in or changes to information. For more information on LRQA, please visit www.lrqa.com/entities. ©LRQA Group Limited 2021.

YOUR FUTURE. OUR FOCUS.

