

L'audit à distance avec I.Cert

Notre philosophie

I.Cert est reconnu pour ses valeurs d'**impartialité**, de **transparence**, d'**intégrité** et la **qualité humaine** forte de ses équipes. Nous avons souhaité construire une offre d'audit à distance proche de cette marque de fabrique, afin de rendre cette solution agréable, fiable et porteuse d'autant de valeur ajoutée.

Rappel du contexte

Alors que la pandémie de Covid-19 a touché le monde entier en 2020 et qu'une large partie de la population mondiale a été confinée, le développement des pratiques numériques s'est vu accéléré, notamment en faveur du télétravail et des audits à distance, dans le respect du cadre régi pour les activités de certification.

Le principe de l'audit reste inchangé

« Un audit se doit d'être **juste** et de **faciliter** la valorisation de l'expertise de votre organisme. Nous nous devons d'être **factuels et justes** dans la façon d'apprécier votre respect des indicateurs et des **niveaux attendus**, ni plus ni moins.

Nos **auditeurs facilitent la collecte des preuves** par différents moyens selon les indicateurs. Cette collecte se réalise, soit par un **échange** oral avec les personnes sur les pratiques par exemple, soit par des consultations de documents ou observation d'action de formation dans certains cas.

Les constats par l'auditeur font l'objet d'un échange et d'un **accord** avec l'organisme.

Les **écarts constatés** sont **une des finalités de l'audit** afin que l'organisme puisse apporter des actions correctives et les lever dans le délai imparti. C'est une des **valeurs ajoutées de l'audit** qui permet à l'organisme de se mettre en conformité avec les exigences et **d'obtenir la certification visée.** »

Juliette Jannot - Directrice générale d'I.Cert

Les prérequis techniques

Afin que les échanges puissent se dérouler dans des conditions les plus proches de la réalité, des prérequis techniques s'imposent :

- microphone ;
- webcam ;
- connexion Internet ;

} La qualité de la connexion et des conditions d'échange est validée par une réunion de cadrage préalable à distance entre l'auditeur et l'organisme.

- préalablement à l'audit, l'organisme audité dépose sur nuage informatique tout document qu'il s'attend à devoir présenter en audit, en lien avec les exigences du référentiel, par exemple des procédures de fonctionnement ;
- le jour de l'audit, les documents susceptibles d'être consultés par l'auditeur doivent avoir préalablement été numérisés afin de pouvoir être présentés facilement à l'auditeur sur demande, via l'outil de visioconférence, voire déposés sur le nuage ;
- téléchargement éventuel d'un fichier pour se connecter, selon la solution utilisée.

Adaptation du processus

Les grandes étapes du cycle de certification sont toujours les mêmes. Toutefois, la réalisation d'audits à distance appelle à des **ajustements** pratiques :

1. L'organisme nous indique sa préférence pour un audit à distance.
2. L'auditeur affecté à l'organisme le contacte pour définir la date de cet audit et également la date de la **réunion de cadrage, destinée à réaliser un test en conditions réelles de la solution d'échange retenue.**
3. Quelques jours avant le début de l'audit, l'auditeur valide avec l'organisme le plan d'audit – présentant le cadencement des points à traiter ainsi que les personnes à mobiliser – et **la réunion de cadrage se tient avec l'auditeur.**
4. L'organisme dépose sur un nuage informatique (exemples : Google Drive, Microsoft OneDrive) ses documents internes lui permettant de justifier du respect du référentiel Qualiopi. Ces données seront supprimées à l'issue de l'audit. Il n'y a pas d'obligation d'exhaustivité. Le but est simplement de préparer l'audit
5. L'audit est réalisé dans le respect des durées prévues et du plan d'audit.
6. Les pièces et données non indispensables sont supprimées, sauf accord exceptionnel formalisé de l'organisme audité.
7. Le processus de certification suit son cours, avec l'émission du rapport d'audit, la prise de décision et l'émission d'un certificat, le cas échéant.

Favoriser les meilleures conditions d'audit

Nous préconisons également le respect des dispositions suivantes :

Pour préparer l'audit

- le référent de la certification se trouve dans les locaux de l'organisme ;
- éviter les perturbations visuelles et sonores (exemple : passages de voitures) ;
- l'organisme possède un outil de numérisation de documents ;
- s'organiser pour être à l'aise et ne pas être dérangé (exemple : avoir une boisson) ;

Pendant l'audit

- être ponctuel, voire un peu en avance pour anticiper des aléas techniques ;
- respecter le plan d'audit et s'assurer des disponibilités des interlocuteurs prévus ;
- en réunion d'ouverture, l'auditeur s'attache à comprendre le contexte de l'organisme et son histoire et s'assure de la bonne compréhension du plan d'audit ;
- en réunion de clôture, l'organisme est invité à s'exprimer sur la manière dont il a vécu cette expérience d'audit distanciel ;
- la durée cumulée des pauses est la même que pour un audit sur site mais celles-ci sont plus fréquentes, pour favoriser la concentration et s'aérer le plus possible ;
- à la fin de chaque demi-journée, l'auditeur présente un point d'avancement du plan d'audit.

Grands principes tirés de la norme internationale ISO 19011

L'audit à distance permet l'échange entre l'organisme et l'auditeur par visioconférence.	Un système de nuage informatique permet le partage des documents d'audit en temps réel.
Les interactions entre l'organisme et l'auditeur sont indispensables.	Le plan d'audit et la méthodologie sont potentiellement à adapter.
En cas de panne informatique, le report de l'audit est possible.	Les preuves d'audit sont détruites dès qu'elles ne sont plus nécessaires, sauf accord contraire exceptionnel formalisé de l'organisme.

Un organisme certificateur accrédité ?

Pour exercer des activités de certification de produits, processus ou service, l'organisme certificateur concerné doit montrer patte blanche en ayant préalablement obtenu son accréditation auprès du Cofrac (Comité français d'accréditation). Cette dernière donne un cadre notamment en matière de gestion de **l'impartialité, d'équité de traitement et de compétences** mobilisées. Ainsi, la mise en place d'audit à distance doit apporter autant de garanties qu'un audit sur site. C'est pourquoi I.Cert a conçu ce dispositif dans les moindres détails avec professionnalisme.