

[ Progressez et innovez en partageant vos expériences ]

## ★ Club AIC - Fiche pratique n°6

# Les audits internes croisés à distance



*Les audits internes croisés évoluent dans leurs variétés de formats. Il apparaît que les audits à distance deviennent une alternative. Sur la base d'une fiche pratique imaginée par Séverine Sudan (Amarilis conseil) et Alain Cellier (SOS-ISO) nous proposons d'enrichir et partager nos expériences et pratiques communes*

### ★ De quoi parle-t-on ?

Nous sommes tous convaincus que la démarche d'audit est profondément ancrée sur le relationnel. Notre club AIC met en avant la bienveillance. Soulignons l'importance, pour un bon auditeur, d'être avant tout, un bon communicant. Il faut donc préserver ces valeurs, dans ce nouveau contexte, qui nous force à trouver des solutions alternatives permettant de poursuivre les audits internes. Regardons ensemble en quoi l'audit à distance peut devenir une solution complémentaire.

Dans le cadre de la pandémie Covid 19, les organismes de certification ont adopté l'audit à distance pour de nombreux référentiels de manière temporaire, principalement pour éviter une rupture dans le cycle de certification. C'est le cas pour ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, IFS, ISO 27001, ISO 22001, QUALIOP1, IATF16949 etc... Ainsi, des pratiques marginales historiquement réalisées dans des contextes d'entreprises multisite et/ou internationales, se sont plus largement développées.

Vous-même, vous avez peut-être déjà été impliqués dans des audits à distance ou mené des audits dans des structures multisites.

### ★ Retour d'expériences

#### Les situations les plus adaptées

Certains processus et activités d'un Système de Management QSE sont plus facilement auditables à distance, comme :

- L'audit des fonctions supports ou de la direction (la stratégie, l'engagement et la politique, le leadership, la revue de direction)
- La maîtrise des fournisseurs, des sous-traitants avec l'évaluation, la sélection
- Les audits internes (action correctives, programme d'audit)
- Les projets de réalisation dans leurs différentes phases

De même, une entreprise à forte digitalisation sera à même de gérer le média de communication et l'accès informatique aux informations documentées.

#### Les difficultés

- Frustration du distanciel, peu d'initiatives possibles, sentiment d'audit en "salle de réunion".
- Certains processus nécessitent de la présence et des observations sur place
- Temps investi (préparation peut être plus longue en raison des tests techniques en amont)

Et la question principale : quid des performances des audits à distance autrement dit de la richesse des conclusions et des améliorations !!

#### Les gains

Temps et coût de déplacement, réduction émissions de CO<sub>2</sub>  
Réduction des risques d'accident (sur site, lors des déplacements)  
Plus grand respect des horaires prévus dans le plan d'audit  
Plus facile à organiser (car disponibilité des audités)

Flexibilité rendant le déroulement de l'audit plus dynamique (ex : l'audit peut être découpé sur plusieurs jours et pas forcément sur des journées entières)  
Permet d'accéder à certaines zones difficiles, de solliciter d'autres auditeurs experts aux compétences spécifiques

	Les règles à respecter	Les précautions d'usage
<b>Avant l'audit</b>	Etudier la faisabilité de l'audit à distance (disponibilité, compétences, moyens techniques).	Anticiper un plan B en cas de problème technique et le valider ensemble avec l'entreprise (ex : l'envoi de documents par mail, associé à un entretien téléphonique).
	Prévoir un plan d'audit très précis sur les horaires des différents entretiens et les participants requis Limiter le nombre de participants (pour un dialogue plus clair et une réduction du nombre de connexions).	Prévoir dans l'agenda des pauses régulières pour tenir la distance, car les audités permutent mais vous non ! Tenir les délais encore plus qu'en présentiel.
	Introduire des temps de transition dans le plan d'audit en laissant volontairement une zone tampon entre deux rendez-vous.	
	Tester : - Les connexions en amont de l'audit (faire un essai 1 ou 2 jours avant, en envoyant une invitation à l'organisme audité). - Les fonctionnalités de l'outil de vidéoconférence (partage de document, micro, caméra, chat, salle d'attente).	Le choix des outils de vidéo conférence est très large, un accord doit être obtenu entre les 2 parties. Votre priorité doit aller vers celui que vous maîtrisez.
<b>Jour de l'audit</b>	Avoir le même lien de réunion pour l'ensemble des entretiens pour éviter d'avoir à se connecter via un nouveau lien à chaque fois (veiller à mettre en place une salle d'attente). Connexion des participants quelques minutes avant le début de l'entretien.	Se tenir prêt à résoudre immédiatement toute difficulté lors des échanges (disponibilité d'un support informatique).
	Les participants se sont isolés pour ne pas être dérangés (joignables par téléphone pour régler les problèmes de démarrage le cas échéant). Les micros sont coupés pour éviter les bruits d'ambiance lorsque des personnes présentes n'interviennent pas dans l'audit. Pour réduire l'écho acoustique, prévoyez d'avoir à disposition un casque-micro ou d'utiliser l'audio d'un téléphone.	L'équivalent du «guide» qui contribue à faciliter l'audit en assistant l'équipe d'audit pourra avoir ici le rôle de régulateur pour régler les problèmes de connexion et éventuellement en étant le responsable du chat pour faire remonter ponctuellement les éléments qui y sont notés par les audités.
	La webcam est utilisée pour se voir quand cela est possible et au moins au démarrage (risque de problème de bande passante).	Si les auditeurs sont en binôme, privilégier qu'ils soient au même endroit / dans le même bureau.
	Le partage d'écran sert à l'analyse des preuves d'audits et l'audit des activités (possibilité de prise de vue ou vidéo du terrain, smartphone, tablette, lunettes connectées).	Masquer les données personnelles sur les documents lors des échanges en vidéo-conférence Veiller à ce que les preuves d'audit soient dûment collectées, vérifiées et stockées en fonction de ce que l'activité exige. Deux écrans seront plus confortables pour l'auditeur Demander des documents pour faire une analyse documentaire électronique (cloud sécurisé).
	Ne pas enregistrer l'échange vidéo ni faire de capture d'écran des documents utilisés au cours de l'audit - Interdire les enregistrements audio ou vidéo sans accord préalable (Sauf si nécessité factuellement validée par l'entité auditée).	Demander la signature d'un document sur les engagements de l'auditeur sur la confidentialité ou protection de l'information.

**Prévoir un plan B au cas où la technique vous lâche...**