

L'audit interne à distance... est-ce possible ?

S. Laudrel

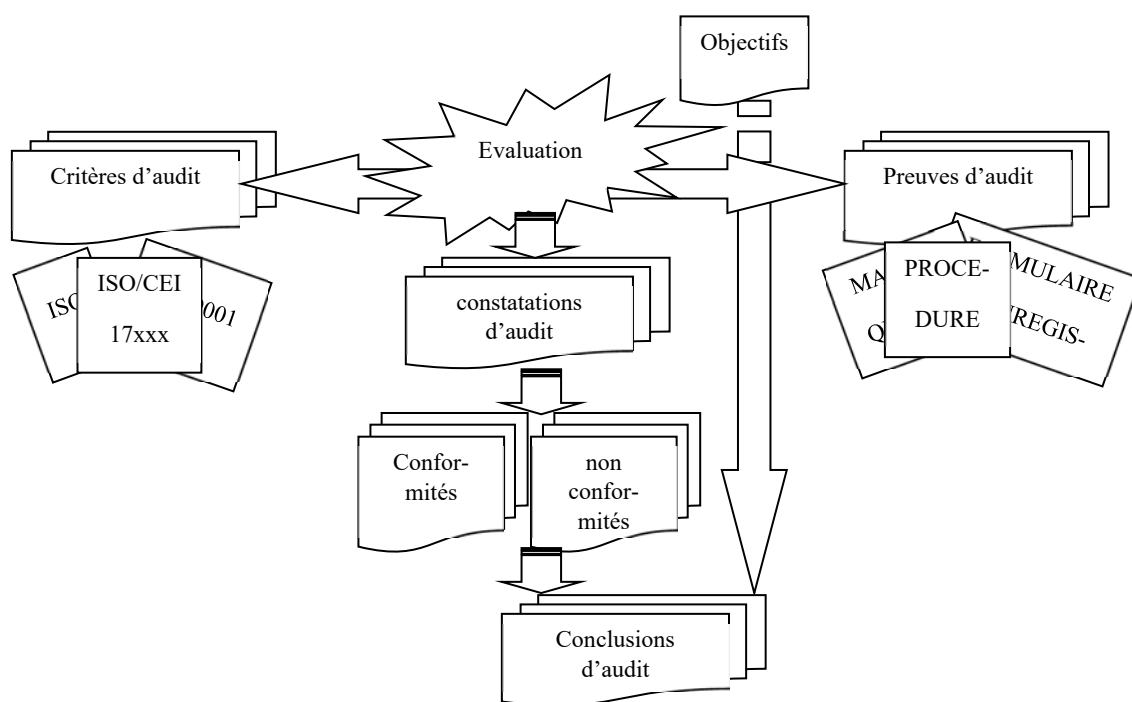
METRIQUE CONSULTING

Résumé : L'approche classique de l'audit sur site est basée sur un haut niveau d'interaction entre les différents acteurs ainsi que sur l'observation directe de preuves. Cependant, les contraintes sanitaires, économiques, etc. peuvent être des obstacles à la mise en œuvre des programmes d'audit sur site. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) peuvent alors être employées pour faciliter les échanges et réduire les difficultés liées à la distance... à condition d'en maîtriser les risques associés.

Mots clés : audit interne, accréditation

Préambule

Selon la norme ISO 19011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management », l'audit permet d'évaluer des preuves d'audit (dispositions et enregistrements) par rapport à des critères d'audit (référentiel) pour identifier des constatations de conformités et non-conformités, lesquelles permettront d'en déduire des conclusions au regard d'objectifs prédéfinis.



Les audits à distance... est-ce « normativement » possible ?

La norme ISO 19011 [1] introduit dans sa dernière version la possibilité de réaliser des audits à distance selon les technologies d'information et de communication à disposition.

Si aucun des référentiels d'accréditation examinés (ISO/CEI 17020, ISO/CEI 17025, ISO 15189 ou ISO/CEI 17043 [2] à [5]) n'interdit la pratique de l'audit à distance, ces référentiels n'en font pas non plus état explicitement. La réalisation des audits à distance est toutefois introduite par le document Cofrac SH REF 02 Révision : #06 - 06/2019 [6] à [9]).

La norme internationale ISO 19011 introduisant les audits à distance, il n'y a cependant aucune raison que ce mode d'audit soit proscrit par les accréditeurs.




Rappel quant aux objectifs des audits

Les objectifs de l'audit conditionnent les modalités et le périmètre des audits. Ces objectifs sont différents selon les référentiels d'accréditation. L'audit interne vise à s'assurer *a minima* de la conformité du système de management à la norme d'accréditation et, au plus, à donner des éléments quant à l'efficacité de ce système de management.

| Normes (classées par année de parution) | Objectifs de l'audit interne |
|--|---|
| ISO/CEI 17043 :2010 | Conformité à la norme d'accréditation Conformité aux propres exigences de l'entité |
| ISO/CEI 17020 :2012 | Conformité à la norme d'accréditation Efficacité |

| Normes (classées par année de parution) | Objectifs de l'audit interne |
|--|---|
| ISO 15189 :2012 | Conformité à la norme d'accréditation Conformité aux propres exigences de l'entité Efficacité |
| ISO/CEI 17025 :2017 | Conformité à la norme d'accréditation Conformité aux propres exigences de l'entité Efficacité |

Cependant, que l'audit soit réalisé sur site ou à distance, les modes d'évaluation ne diffèrent que par les moyens mis en œuvre pour pallier l'absence de possibilité d'observation directe des preuves : visioconférence avec partage de document, entretien téléphonique avec apport de preuve par messagerie, etc. Les méthodologies restent donc identiques :

| Objectif | Légende | Mode d'évaluation |
|--|---|--|
| Conformité à la norme d'accréditation |  | La conformité à la norme (et le cas échéant, aux documents du Cofrac opposables) est évaluée par l'examen des preuves d'audit par rapport à cette norme. Les preuves d'audit se composent, d'une part, des dispositions de l'organisme (manuel qualité, procédures, etc.) et, d'autre part, de preuves de l'application des dispositions (enregistrements, observation d'activités, échanges, etc.). |
| Conformité aux propres exigences de l'entité |  | La conformité aux exigences propres de l'organisme est évaluée par l'examen des preuves de l'application des dispositions (enregistrements, observation d'activités, échanges, etc.) par rapport aux dispositions propres de l'organisme. |
| Efficacité |  | L'évaluation de l'efficacité des processus et/ou du système de management est notamment réalisée par l'examen, d'une part, de l'atteinte ou non des objectifs fixés et, d'autre part, des mesures correctives prises en cas de non atteinte des objectifs. |

Les audits à distance... c'est possible si les risques associés sont maîtrisés

Si les méthodologies restent identiques, les modalités d'audit à distance diffèrent de celles de l'audit *in situ* et présentent des risques sur le déroulement et les conclusions de l'audit.

Macroscopiquement, les risques majeurs relatifs à l'audit sont les suivants :

- l'effectivité et la représentativité (échantillonnage) des preuves examinées,
- la compétence de l'auditeur, pour en déduire des conformités ou non conformités,
- la déontologie de l'auditeur, pour exprimer ces conformités ou non conformités et en déduire des conclusions, ce sans altération aucune et en toute confidentialité.

Comparativement à l'audit sur site, l'audit à distance présente les inconvénients de limiter la communication avec les interlocuteurs (difficulté de mise en œuvre des techniques d'audit, absence de possibilité d'observer le non-verbal, etc.), de ne pas pouvoir observer directement les preuves d'audit (impossibilité de déplacement, possibilités d'observation limitée, etc.), d'être dépendant des technologies mises en œuvre (visioconférence avec ou sans partage de documents, etc.) et de présenter de nouveaux risques relatifs à la confidentialité. Ces inconvénients sont des risques supplémentaires portés, d'une part, sur l'effectivité et la représentativité des preuves examinées et, d'autre part, sur la déontologie de l'auditeur.

Il conviendra que les auditeurs et les commanditaires et bénéficiaires de l'audit échangent, d'une part, sur les risques sur l'audit et ses conclusions et, d'autre part, sur les moyens de minimiser voire supprimer ces risques.

| Risque | Exemples de moyen de maîtrise du risque |
|--|---|
| Méconnaissance du contexte (organisationnel, etc.) de l'audit | <ul style="list-style-type: none"> - Assurance que l'audit à distance est réalisé par un auditeur ayant déjà audité l'entité sur site (connaissance des lieux et des interlocuteurs) - Assistance de l'équipe d'audit par un représentant du commanditaire ou du bénéficiaire de l'audit plus au fait du fonctionnement de l'entité auditée et de ses pratiques. - .../.... |
| <ul style="list-style-type: none"> - Risque de non examen de preuve du fait d'un système d'information peu ou pas dématérialisé - Champ d'observation limité | <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de TIC permettant la visualisation des preuves d'audit (téléphone portable, caméra déportée, enregistrement d'un film d'un essai ou d'étalonnage, etc.) - Approfondissement de la préparation de l'audit en identifiant les preuves d'audit à examiner, preuves qui devront être préparées par l'auditée (numérisation, etc.) - Planification morcelée de l'audit pour permettre à l'entité auditée de préparer les preuves d'audit à présenter - .../.... |

| Risque | Exemples de moyen de maîtrise du risque |
|---|---|
| Risque de non examen de preuve du fait de la volonté de l'audité | <ul style="list-style-type: none"> - Choix en amont par l'auditeur sur la base de liste (liste de rapport, registre des réclamations, etc.) - .../.... |
| Mise en œuvre de technique de communication limitée | <ul style="list-style-type: none"> - Assurance que l'audit à distance est réalisé par un auditeur ayant déjà audité l'entité sur site (connaissance des lieux et des interlocuteurs) - Utilisation de TIC pour apprécier le non-verbal (utilisation des vidéos entrantes/sortantes des audités/auditeurs ; utilisation d'un 2nd écran pour la visualisation des documents, etc.) - Introduction de pauses périodiques pour pallier la fatigue liée à l'utilisation des écrans - .../.... |
| Défaut technique des TIC (panne, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation de test en amont de l'audit - Planification de la possibilité d'utiliser des modes dégradés (arrêt des vidéos entrantes/sortantes pour gagner en bande passante ; utilisation d'autre moyen de visioconférence que celui utilisé initialement ; etc.) - .../.... |
| Confidentialité des échanges et des lieux physiques où les audités et auditeurs sont présents | <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de TIC (plateforme/service de vidéoconférence) permettant d'assurer la confidentialité - Utilisation de liaison sécurisée (VPN, etc.) - Emplacement des auditeurs/audités en des lieux permettant d'assurer la confidentialité des échanges - .../.... |
| Etc. | .../.... |

En présence de risques non maîtrisés, il pourra être convenu que l'audit soit réalisé *in situ*.

Conclusions

L'approche classique de l'audit est basée sur un haut niveau d'interaction entre les différents interlocuteurs ainsi que sur l'observation directe de preuves.

Les technologies de l'information et de la communication peuvent néanmoins permettre de réaliser efficacement les audits à distance sous réserve de maîtriser les risques associés et d'adapter sa pratique d'audit à distance en conséquence.

Références

1. Norme ISO 19011 : 2018
2. Norme ISO/CEI 17020 :2012
3. Norme ISO/CEI 17025 :2017
4. Norme ISO 15189 :2012
5. Norme ISO/CEI 17043 :2010
6. Document Cofrac INS REF 02 Révision #06 - 06/2019
7. Document Cofrac LAB REF 02 Révision #13 - 10/2019
8. Document Cofrac SH REF 02 Révision #06 - 06/2019
9. Document Cofrac LAB CIL REF 02 Révision #04 - 12/2015

Fin du document