

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

PROTOCOLE D’AUDIT À DISTANCE

1. OBJECTIF

Le protocole d’audit à distance a pour objectif :

- d’étendre la liste des éléments d’audit RJC à distance¹ à utiliser comme outils d’évaluation réguliers par les organismes de certification RJC pour évaluer la conformité des membres au Code des Pratiques (COP) du RJC, à la norme du RJC relative aux matériaux produits en laboratoire (LGMS) et à la norme du RJC relative à la chaîne de traçabilité (COC) ;
- de maintenir certaines solutions d’audit à distance introduites initialement dans le cadre de la dérogation pour l’audit RJC à distance² dans le cas de circonstances exceptionnelles constituant un cas de force majeure ;
- de préciser les conditions (critères d’éligibilité) dans lesquelles les éléments à distance susmentionnés peuvent être utilisés et la méthodologie pour leur mise en œuvre efficace ;
- de détailler les exigences à respecter et la méthodologie à suivre par les organismes de certification pour faire en sorte que les audits à distance soient menés de manière contrôlée, fiable et uniforme par l’ensemble des organismes de certification.

2. PÉRIMÈTRE

Ce protocole s’applique à tous les types d’audit RJC dès lors qu’un membre et ses entités ou installations remplissent les critères d’éligibilité concernés décrits à la section 6.

3. RESPONSABILITÉ

Les responsables du programme RJC au sein de leurs organismes de certification, les auditeurs RJC et l’ensemble du personnel des organismes de certification participant directement ou indirectement aux activités d’audit RJC à distance sont responsables de la mise en œuvre et du respect de ce protocole.

4. DÉFINITIONS

L’expression « **types d’audit** » fait référence à tous les audits obligatoires et spécifiques autorisés en vertu des normes du RJC, par exemple, le renouvellement de certification, la surveillance, l’extension du périmètre, etc.

L’**analyse des critères d’éligibilité** désigne la collecte et l’évaluation des informations relatives au membre et à ses entités ou installations par les organismes de certification afin d’évaluer la possibilité d’effectuer un audit à distance et l’éligibilité par rapport aux critères du RJC (analyse des risques).

Les **technologies de l’information et de la communication (TIC)** désignent l’ensemble des logiciels et matériels (tels que les smartphones, les appareils portatifs, les ordinateurs, les drones, les caméras, les objets connectés qui peuvent être portés, l’intelligence artificielle et autres technologies de ce type) utilisés par les membres et les auditeurs et qui permettent la diffusion vidéo en direct. Les TIC doivent être cryptées de bout en bout et se conformer à l’ensemble de la législation relative à la gestion des données et de la confidentialité. L’utilisation des TIC peut être appropriée pour la conduite d’audits à la fois localement et à distance, afin d’accéder à la documentation, aux enregistrements et aux processus des membres.

Le RJC utilise le terme générique « **audit à distance** » pour désigner un audit dans le cadre duquel l’auditeur n’est pas physiquement présent dans l’entité ou l’installation du membre. Il existe deux **formats** d’audit à distance : l’« audit entièrement à distance » et l’« audit partiellement à distance ». Le périmètre et le processus de ces deux formats restent les mêmes que pour un audit sur site, la seule différence résidant dans le changement de format.

¹ Les audits à distance en tant qu’outils d’évaluation réguliers ont été limités aux revues intermédiaires du Code des Pratiques (COP) du RJC (Manuel d’évaluation, version 1.3 de décembre 2020, 12.3.5, tableau 14, p. 62 dans la version en anglais).

² Une dérogation pour l’audit à distance du RJC a été introduite en 2021. Elle décrit les critères permettant aux auditeurs RJC de réaliser des audits à distance dans des circonstances exceptionnelles, à savoir la pandémie de COVID-19, qui a eu un impact sur leur capacité à réaliser des audits sur site conformément aux normes du RJC.

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

Un **audit entièrement à distance** est un audit réalisé **entièrement grâce aux TIC**. Il se décline sous deux formes, en fonction du périmètre et des activités d’évaluation de l’audit :

- a) Un **audit à distance sur ordinateur** est un audit statique effectué à distance par visioconférence en temps réel pour évaluer la conformité d’un membre. Ce format entièrement à distance est réservé aux audits de portée restreinte, limités à un unique site fixe du membre et où l’évaluation de la conformité ne nécessite pas de recueillir des données au moyen d’entretiens avec les travailleurs ou de visites de sites.
- b) Un **audit à distance sur ordinateur et mobile** est un audit à la fois statique et mobile. En plus du point a), l’auditeur guide à distance le membre sur ses sites, en lui indiquant des éléments spécifiques à montrer ou à présenter en lien avec l’évaluation de la conformité, et ce, à l’aide d’un appareil mobile. Les entretiens avec les travailleurs et les visites de sites font partie des activités d’évaluation de l’audit à distance sur ordinateur et mobile.

Un **audit partiellement à distance** (également connu sous le nom d’audit hybride ou semi à distance) est un audit qui évalue la conformité en utilisant une combinaison de mécanismes sur site et à distance. Les audits partiellement à distance sont divisés en au moins deux parties, de telle façon que les éléments à distance et les éléments sur site soient évalués séparément.

Un **médiateur** est un employé ou un sous-traitant local de l’organisme de certification qui n’a pas le titre d’auditeur principal RJC (mais qui peut être en formation ou avoir d’autres qualifications en matière d’audit) et qui appuie et est dirigé par l’auditeur principal ou l’équipe d’audit RJC à distance, dont il devient les yeux et les oreilles sur le terrain pendant un audit à distance³. Pendant l’audit partiellement à distance, les auditeurs RJC à distance principaux peuvent guider un médiateur local. Celui-ci les aide ainsi à vérifier les pratiques sur le terrain si l’organisme de certification ne dispose pas d’un auditeur RJC localement. Une description complète du rôle et des qualifications des médiateurs est disponible à la section « Méthodologie » ci-dessous.

5. PROCÉDURE

Le RJC adopte une approche de l’audit à distance fondée sur des scénarios. Cette approche combine différents types et formats d’audit prescriptifs selon les facteurs de risque du membre⁴. Les organismes de certification qui envisagent d’utiliser des éléments d’audit à distance doivent :

- a) réaliser une analyse des critères d’éligibilité afin de déterminer si l’entité ou l’installation du membre est éligible et pour quel type et format d’audit à distance, en remplissant les questionnaires concernés, inclus ci-dessous. Pour les membres multisites, les entités ou installations doivent être regroupées par format d’audit à distance et les questionnaires concernés doivent être remplis par l’auditeur principal ou le personnel compétent afin d’établir l’éligibilité (un seul questionnaire par format d’audit à distance pour les entités ou installations regroupées) ;
- b) s’assurer, dans le cas d’audits combinés, qu’un audit à distance couvre tous les systèmes entrant dans le périmètre ;
- c) enregistrer l’audit à distance sur le Portail Auditeurs du RJC et inclure les questionnaires d’analyse de l’éligibilité complétés au moins cinq jours avant la date de l’audit ;
- d) en plus de ce qui précède, pour les éléments d’audit à distance utilisés uniquement pour des cas de force majeure, demander et obtenir l’approbation du RJC avant de procéder à l’audit.

3 ISEAL Alliance, Guidance – Remote Auditing Good Practices, v0.1, mars 2021, p. 11, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

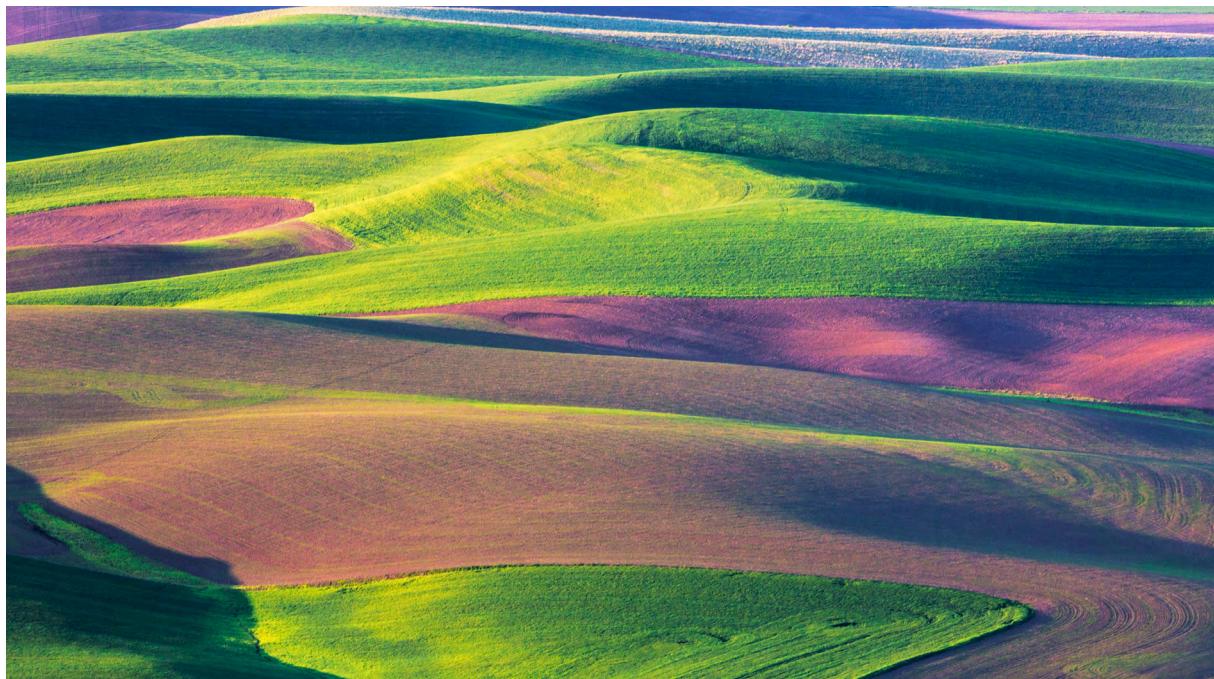
4 ISEAL Alliance, Guidance – Remote Auditing Good Practices, v0.1, mars 2021, p. 5, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

Lorsque des éléments d’audit à distance sont utilisés en tant qu’outils d’évaluation réguliers, l’approbation du RJC n’est pas nécessaire avant l’audit. Toutefois, le RJC se réserve le droit de sélectionner un échantillon des enregistrements numériques et de les passer en revue à tout moment dans le cadre de contrôles de qualité récurrents. Si le RJC estime qu’un audit à distance a été réalisé en violation des critères d’éligibilité concernés, ou si une demande d’audit à distance n’a pas été documentée avant l’audit, le RJC peut exiger de l’organisme de certification, directement ou par l’intermédiaire du prestataire de services de contrôle ou de l’organisme d'accréditation, qu'il mette en œuvre des garanties supplémentaires (par exemple, un audit sur site supplémentaire pour vérifier pleinement la conformité), aux frais de l’organisme de certification, ou rejeter le rapport d’audit dans son entièreté. Lorsque ce protocole est systématiquement enfreint par un organisme de certification, le RJC peut rétablir l’exigence d’approbation du RJC avant la réalisation d’un audit à distance ou ne plus autoriser l’organisme de certification à réaliser des audits à distance.

Des **exceptions** aux critères d’éligibilité des sections 6A et 6B ci-dessous (audit à distance en tant qu’outil d’évaluation régulier) ne sont pas prises en compte par le RJC. Toute exception aux critères d’éligibilité énoncés à la section 6C ci-dessous (cas de force majeure) est examinée par le RJC au cas par cas, avec justification à l’appui avant la réalisation de l’audit démontrant comment la dérogation ne nuira pas à la capacité des auditeurs à évaluer pleinement la conformité, ni ne mettra à mal la crédibilité de la certification. Le RJC donne sa réponse dans un délai de cinq jours ouvrables (du lundi au vendredi).

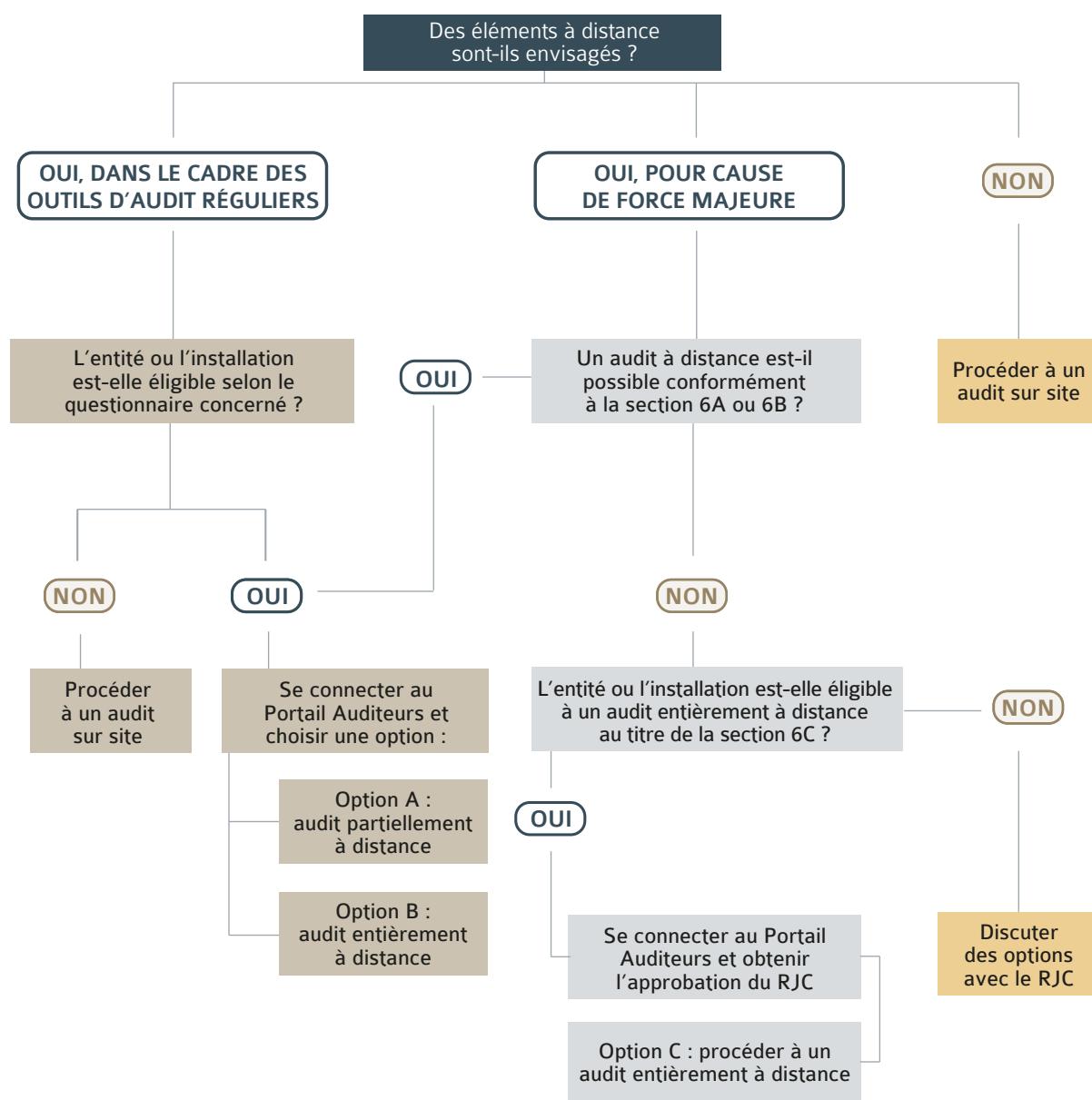
En cas de rejet par le RJC d’une demande d’audit à distance au titre de la section 6C, les raisons en sont communiquées par écrit en même temps que la décision. Les demandes rétroactives au titre de la section 6C (pendant et après l’audit) ne sont pas autorisées et le rapport d’audit est rejeté.



Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

6. ANALYSER LES CRITÈRES D’ÉLIGIBILITÉ POUR L’AUDIT À DISTANCE

L’ordre des options ci-dessous doit être respecté :



Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

Questionnaire à remplir par l’auditeur principal ou le personnel compétent pour établir l’éligibilité.

6A Audit partiellement à distance considéré comme un outil d'évaluation régulier		
Nom du membre :	Nom et pays de l'entité ou de l'installation :	Organisme de certification :
Analyse des critères d'éligibilité		Oui/Non
Les actions correctives concernées peuvent-elles être entièrement vérifiées à distance sans aucune restriction, le cas échéant (c'est-à-dire qu'il n'est pas nécessaire de procéder à des entretiens avec les employés à des fins de triangulation, ou à un échantillonnage de documents sur site tels que les fiches de salaire ou le suivi des heures de travail, à des contrôles en personne suite à des modifications liées à la santé et la sécurité ou apportées aux bâtiments, ou à des contrôles en personne de documents confidentiels) ?		
L'équipe d'audit a-t-elle réussi l'évaluation associée à la formation à l'audit à distance du RJC ?		
Le membre a-t-il un historique de bonnes performances (pas plus d'une suspension, pas plus d'un audit non réalisé, aucune non-conformité majeure récurrente, aucune infraction critique identifiée lors de son dernier cycle de certification, aucune allégation confirmée dans le cadre d'une plainte, aucune enquête en cours visant le membre, aucune couverture médiatique négative ni aucun retour des parties prenantes lié à sa conformité aux normes du RJC depuis son dernier audit ⁵) ?		
Le membre a-t-il transmis à son auditeur une auto-évaluation complétée/actualisée pour la version de la norme concernée un mois avant l'audit ? L'audit ne peut pas se dérouler sans l'auto-évaluation et l'auditeur doit en accuser réception dans le dossier d'audit sur le Portail Auditeurs du RJC ou dans le rapport d'audit.		
La documentation du membre existe-t-elle sous une forme numérique et est-elle disponible pour préparer l'audit à distance ?		
Le membre peut-il fournir à temps tous les documents nécessaires par l'intermédiaire des TIC, dans le respect de la législation sur la sécurité des données et la protection de la vie privée ?		
Une visioconférence a-t-elle été organisée en guise de test avant l'audit pour s'assurer que les capacités et les compétences technologiques sont suffisantes pour évaluer la conformité, pour le membre comme pour l'auditeur ? Date :		
L'audit ne peut être réalisé à distance si la fonction vidéo n'a pas été évaluée sur tous les sites.		
Décision finale d'éligibilité : l'entité ou l'installation du membre est-elle éligible à un audit partiellement à distance ? Pour pouvoir réaliser un audit partiellement à distance, la réponse à <u>chacune</u> des questions ci-dessous doit être « oui ».		
Date(s) d'audit :	Norme du RJC et version :	
Type d'audit :		
Type de membre (mono-/multisite) :		
Éléments d'audit à distance, y compris les informations relatives au médiateur, le cas échéant :		

5 L’organisme de certification doit s’adresser au RJC pour s’enquérir des suspensions et des audits non réalisés, s’il ne dispose pas de ces informations.

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

Exigences spécifiques aux audits partiellement à distance :

Les audits partiellement à distance combinent des éléments d’audit sur site et à distance, au niveau de l’entité/installation ou du membre. Les organismes de certification peuvent choisir parmi les **éléments à distance suivants, dans le cadre d’un audit partiellement à distance** :

- Vérification de documents à distance.
- Entretiens à distance avec la direction.
- Recours à des médiateurs guidés par un auditeur principal à distance, conformément à la section « Méthodologie ».
- Audit entièrement à distance au niveau de l’entité ou de l’installation (pour les membres multisites), à condition que l’entité ou l’installation satisfasse aux critères d’éligibilité pour les audits entièrement à distance énoncés dans la section 6B, les autres entités ou installations faisant l’objet d’un audit sur site ou d’un audit combinant des éléments sur site et à distance. Dans ce cas, l’audit est globalement considéré comme un audit partiellement à distance, au niveau du membre. Les questionnaires concernés doivent être remplis par l’auditeur principal ou le personnel compétent pour établir l’éligibilité de chaque entité/installation ou groupe d’entités/installations où le même format d’audit à distance est envisagé.
- Pour les audits COC, vérification des sous-traitants à risque moyen (visite comprise), s’il n’existe pas de non-conformité associée et que les conditions ci-dessous sont remplies :
 - La vérification se limite à contrôler l’évaluation des risques effectuée par le membre, sa propre évaluation sur site et la manière dont le sous-traitant se conforme aux dispositions 4 du COC 2017 et 2 du COC 2024 sur les contrôles internes des matériaux.
 - Le membre a fourni ou s’est engagé à fournir à son auditeur une évaluation des risques complétée. Celle-ci explique comment il a attribué le niveau de risque « moyen » au sous-traitant. Le membre a également fourni les détails de sa dernière visite sur site avant l’audit à distance demandé. L’audit ne peut avoir lieu sans l’évaluation des risques et l’audit interne, et l’auditeur doit en accuser réception dans le rapport d’audit.
 - Aucun problème important n’a été constaté en ce qui concerne l’évaluation des risques des sous-traitants effectuée par le membre.

Toutes les activités d’audit à distance doivent avoir lieu avant les activités sur site, pour chaque entité ou installation, afin de permettre, lors de la visite sur site de l’auditeur RJC, de répondre à toute exigence qui n’a pas pu être traitée à distance. Si l’audit nécessite plus de temps en raison de vérifications supplémentaires ou de la découverte de nouveaux processus chez le membre lors de la visite sur site, et s’il est possible de les auditer à distance sans compromettre l’intégrité de l’audit, ces vérifications peuvent avoir lieu après la visite sur site.

Il convient de noter que, dans le cas d’un audit partiellement à distance, tous les éléments de l’audit doivent être effectués **en six mois** (c'est-à-dire qu'il ne doit pas s'écouler plus de six mois entre les dates des réunions d'ouverture et de clôture) **et avant la date d'expiration du certificat, plus une tolérance de 10 jours ouvrables, de la même manière que pour l'audit sur site.**

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

Questionnaire à remplir par l’auditeur principal ou le personnel compétent pour établir l’éligibilité.

6B Audit entièrement à distance considéré comme un outil d'évaluation régulier		
Nom du membre :	Nom et pays de l'entité ou de l'installation :	Organisme de certification :
Analyse des critères d'éligibilité		Oui/Non
Cet audit est-il :		
<ul style="list-style-type: none"> • un audit de renouvellement de certification COP/LGMS ? • un audit spécifique COP/LGMS ? • un audit COP/LGMS pour une entreprise virtuelle sans bureaux/installations physiques⁶ ? • un audit de surveillance COC⁷ où le membre recourt uniquement à des sous-traitants à risque faible (pas de sous-traitants à risque moyen ou élevé) ? 		
L’entité ou l’installation du membre compte-t-elle un maximum de 15 employés, avec une tolérance pour 2 employés supplémentaires ⁸ (y compris membres de la direction, employés directs et intérimaires) ?		
L’activité de l’entité ou de l’installation est-elle :		
<ul style="list-style-type: none"> • pour les audits COP/LGMS : celle d’un détaillant, d’un grossiste, d’un négociant, d’un prestataire de services ou d’un laboratoire d’essai et de classification ? • pour les audits COC : celle d’un détaillant, d’un grossiste ou d’un prestataire de services à risque faible (c'est-à-dire à risque faible de substitution ou d'échec aux contrôles internes des matériaux, sans conversion, etc.) ? 		
L’audit précédent a-t-il été réalisé par le même organisme de certification ⁹ ?		
Les actions correctives en vigueur peuvent-elles être entièrement vérifiées à distance sans aucune restriction, le cas échéant (c'est-à-dire qu'il n'est pas nécessaire de procéder à des entretiens avec les employés à des fins de triangulation, à un échantillonnage de documents sur site tels que les fiches de salaire ou le suivi des heures de travail, à des contrôles en personne suite à des modifications liées à la santé et la sécurité ou apportées aux bâtiments, ou à des contrôles en personne de documents confidentiels) ?		
Toutes les sections de l’Étape 2 – Évaluation (Exigences relatives aux processus de certification RJC pour les organismes de certification et les auditeurs) ou la section 12.3 Audit (Manuel d'évaluation version 1.3) peuvent-elles être vérifiées à distance ?		
L’audit précédent de l’entité ou de l’installation a-t-il été réalisé sur site ¹⁰ ?		

-
- 6 Si ces entreprises virtuelles utilisent des installations physiques, par exemple logistiques (leur appartenant ou appartenant à des tierces parties), les organismes de certification doivent solliciter les conseils du RJC au cas par cas.
- 7 Les audits entièrement à distance ne sont pas autorisés pour les audits de première certification ou de renouvellement de certification COC, car les installations du membre doivent faire l'objet d'une évaluation sur site afin de vérifier les contrôles tout au long du processus de production.
- 8 Les limites relatives au nombre d'employés ne s'appliquent pas aux audits spécifiques de vérification des attestations de provenance, si la triangulation n'est pas nécessaire pour vérifier les actions correctives, le cas échéant.
- 9 L'organisme de certification doit connaître l'historique de performances de l'entité ou de l'installation, qui indique qu'un audit à distance n'aurait pas d'incidence sur l'intégrité de l'audit. Il s'agit notamment de connaître les processus du membre, ses systèmes d'enregistrement de données et de traitement des documents, ainsi que sa coopération antérieure et sa capacité à participer pleinement à un audit à distance, le cas échéant.
- 10 À l'exception d'une surveillance COP/LGMS entièrement à distance recommandée et réalisée conformément au document Exigences relatives aux processus de certification RJC pour les organismes de certification et les auditeurs (ou pour une revue intermédiaire au titre du COP 2019 recommandée conformément à la version 1.3 du Manuel d'évaluation datée de décembre 2020). Les audits partiellement à distance au niveau du membre sont éligibles, à condition que l'entité ou l'installation à auditer n'ait pas fait l'objet d'un précédent audit entièrement à distance.
- 11 L'organisme de certification doit s'adresser au RJC pour s'enquérir des suspensions et des audits non réalisés du membre, s'il ne dispose pas de ces informations.

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

6B Audit entièrement à distance considéré comme un outil d'évaluation régulier	
Analyse des critères d'éligibilité	Oui/Non
Le membre a-t-il un historique de bonnes performances (pas plus d'une suspension de son adhésion, pas plus d'un audit non réalisé, aucune non-conformité majeure récurrente, aucune infraction critique identifiée lors de son dernier cycle de certification, aucune allégation confirmée dans le cadre d'une plainte, aucune enquête en cours visant le membre, aucune couverture médiatique négative ni aucun retour des parties prenantes lié à sa conformité aux normes du RJC depuis son dernier audit ¹¹) ?	
Des entretiens avec les travailleurs sont-ils possibles et appropriés ? (Les membres s'engagent à remplir les conditions énoncées dans la section « Méthodologie » ci-dessous concernant le cadre de l'entretien, le cas échéant.)	
Le membre a-t-il : <ul style="list-style-type: none"> • confirmé en temps voulu avant l'audit que le périmètre, la structure de gestion¹² et les directeurs restent inchangés ? • communiqué toute modification du périmètre à la fois à l'organisme de certification et au RJC ? 	
L'auditeur et le membre ont-ils tous deux consenti à un audit entièrement à distance ?	
Pour tout audit à distance sur ordinateur et mobile, le membre a-t-il fourni à l'auditeur un plan du site avant l'audit ?	
Le membre a-t-il désigné un membre du personnel pour assister l'auditeur lors d'un audit entièrement à distance ?	
L'équipe d'audit a-t-elle réussi l'évaluation associée à la formation à l'audit à distance ?	
Les conseils fournis dans les sections A.15(c), Visite du site de l'audité, et A.16, Audit d'activités et lieux virtuels, de la norme ISO 19011:2018 peuvent-ils être suivis ?	
Le membre a-t-il transmis à son auditeur une auto-évaluation complétée/actualisée pour la version de la norme concernée un mois avant l'audit ? <p>L'audit ne peut pas se dérouler sans l'auto-évaluation et l'auditeur doit en accuser réception dans le dossier d'audit sur le Portail Auditeurs du RJC ou dans le rapport d'audit.</p>	
La documentation du membre existe-t-elle sous une forme numérique acceptable et est-elle disponible pour préparer l'audit à distance ?	
Le membre peut-il fournir à temps tous les documents nécessaires par l'intermédiaire des TIC, dans le respect de la législation sur la sécurité des données et la protection de la vie privée ?	
Décision finale d'éligibilité : l'entité ou l'installation est-elle éligible à un audit entièrement à distance ? Pour pouvoir réaliser un audit entièrement à distance, il est nécessaire d'avoir répondu « Oui » à <u>toutes</u> les questions ci-dessus.	

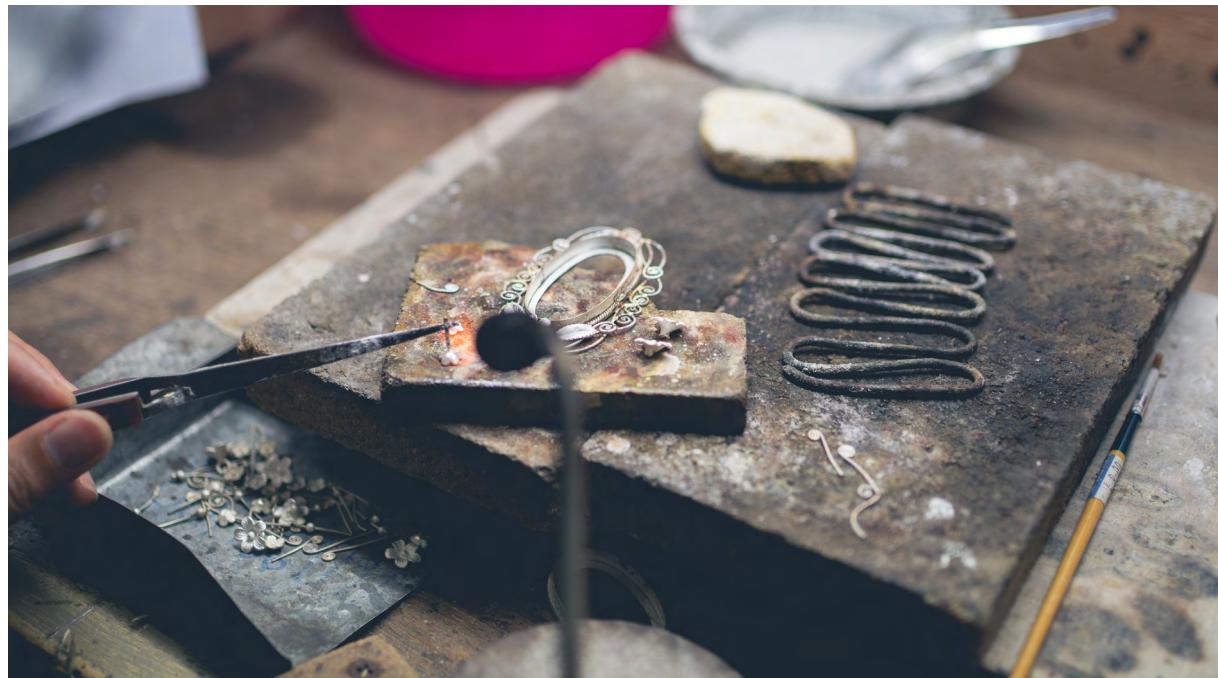
¹² Veuillez noter qu'un changement de direction peut entraîner une modification de la manière dont le travail est effectué. À la suite d'une fusion ou d'une acquisition, le nouveau propriétaire introduit très souvent de nouveaux systèmes dans l'entreprise qu'il a acquise.

Annexe 9 – Protocole d'audit à distance

6B Audit entièrement à distance considéré comme un outil d'évaluation régulier

Date(s) d'audit :	Version de la norme du RJC :
Audit entièrement à distance (audit à distance sur ordinateur ou audit à distance sur ordinateur et mobile) :	
Type de membre (mono-/multisite) :	
Détails par entité ou installation devant faire l'objet d'un audit à distance, y compris le nombre d'employés et le pays :	

Un audit de surveillance COP/LGMS sur site/partiellement à distance (ou une revue intermédiaire au titre du COP 2019) doit être recommandé par l'organisme de certification à la suite d'un audit entièrement à distance en tant qu'outil d'évaluation régulier. Cette recommandation doit être consignée dans le rapport d'audit et rappelée au membre lors de la réunion de clôture de l'audit.



Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

Questionnaire à remplir par l’auditeur principal ou le personnel compétent pour établir l’éligibilité.

6C Audit entièrement à distance pour cause de force majeure		
Nom du membre :	Nom et pays de l’entité ou de l’installation :	Organisme de certification :
Analyse des critères d’éligibilité		Oui/Non
L’entité ou l’installation du membre est-elle dans l’incapacité de satisfaire <u>à l’un</u> des critères d’éligibilité de la section 6A ou de la section 6B, selon le cas ?		
Des restrictions sont-elles imposées en réponse à des circonstances exceptionnelles constituant un cas de force majeure, telles que, mais sans s’y limiter, les situations où :		
<ul style="list-style-type: none"> • l’auditeur est dans l’incapacité de voyager en raison de mesures de confinement, ou de décisions légales interdisant les voyages ou les rassemblements officiels et restreignant les transports ? • le membre du RJC n’autorise pas les visiteurs extérieurs à se rendre sur le site pour des raisons de santé et de sécurité imposées précisément par les circonstances exceptionnelles ? • la réalisation d’un audit sur site pourrait présenter des risques importants pour la santé de l’auditeur ou du personnel sur site ? • des restrictions en matière de distanciation sociale qui auraient un impact considérable sur la capacité à mener un audit efficace sont en place ? • Autre (veuillez préciser) : 		
Tous les critères B4, B5, B6, B7, B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15, B16, B17 et B18 sont-ils remplis (réponse « Oui ») ?		
Par ailleurs, cet audit est-il :		
<ul style="list-style-type: none"> • un audit de renouvellement de certification COP/LGMS ? • un audit de surveillance COP/LGMS partiellement à distance/sur site (anciennement revue intermédiaire) ? • un audit spécifique COP/LGMS ? • un audit COP/LGMS pour une entreprise virtuelle sans bureaux/installations physiques¹³ ? • un audit de première certification COP/LGMS ? et le membre a-t-il confirmé connaître et utiliser les ressources du RJC disponibles sur le site web du RJC et le portail destiné aux membres ? • un audit de surveillance COC¹⁴ où le membre recourt uniquement à des sous-traitants à risque faible (pas de sous-traitants à risque moyen ou élevé) ? 		
L’entité ou l’installation compte-t-elle un maximum de 100 employés (y compris membres de la direction, employés directs et intérimaires) ¹⁵ ?		

¹³ Si ces entreprises virtuelles utilisent des installations physiques, par exemple logistiques (leur appartenant ou appartenant à des tierces parties), les organismes de certification doivent solliciter les conseils du RJC au cas par cas.

¹⁴ Les audits entièrement à distance ne sont pas autorisés pour les audits de première certification ou de renouvellement de certification COC, car les entités ou installations du membre doivent faire l’objet d’une évaluation sur site afin de vérifier les contrôles tout au long du processus de production.

¹⁵ Les limites relatives au nombre d’employés ne s’appliquent pas aux audits de surveillance (anciennement revues intermédiaires au titre du COP 2019) ou aux audits spécifiques de vérification des attestations de provenance, ni aux audits de surveillance COC, si la triangulation n’est pas nécessaire pour vérifier les actions correctives, le cas échéant.

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

6C Audit entièrement à distance pour cause de force majeure

Pour les audits de première certification COP/LGMS dans une entité ou une installation comptant entre 18 et 100 employés (y compris membres de la direction, employés directs et intérimaires), l’entité ou l’installation :

- est-elle certifiée ou a-t-elle fait l’objet d’un audit dans le cadre d’autres systèmes/normes couvrant les questions sociales et la santé et la sécurité (par exemple, la norme ISO 45001 SST ou des audits sociaux tels que SA 8000, SMETA à quatre piliers, BSCI) au cours des 12 derniers mois, sans non-conformité majeure ouverte ou risque élevé, et avec un plan d’actions correctives pour toute non-conformité mineure ? et/ou
- fait-elle partie d’un groupe et fait-elle l’objet d’un contrôle annuel de ce groupe avec un périmètre similaire aux dispositions des normes COP/LGMS relatives aux questions sociales et à la santé et à la sécurité, auquel cas le membre a confirmé la mise à disposition du dernier rapport de contrôle détaillé (ne datant pas de plus de 12 mois) pour examen pendant l’audit ?

L’activité de l’entité ou de l’installation est-elle :

- pour les audits COP/LGMS : celle d’un détaillant, d’un grossiste, d’un négociant, d’un prestataire de services, d’un laboratoire d’essai et de classification ou d’une unité de taille et de polissage de diamants ?
- pour les audits COC : celle d’un détaillant, d’un grossiste ou d’un prestataire de services à risque faible (c’est-à-dire à risque faible de substitution ou d’échec aux contrôles internes des matériaux) ?

Décision finale d’éligibilité : l’entité ou l’installation est-elle éligible à un audit entièrement à distance pour cause de force majeure ?

Pour pouvoir réaliser ce type d’audit, il est nécessaire d’avoir répondu « **Oui** » à **toutes** les questions ci-dessus.

L’organisme de certification a-t-il obtenu l’approbation préalable du RJC pour cet audit afin de valider la décision ?

Date(s) d’audit :	Version de la norme du RJC :
Audit entièrement à distance (audit à distance sur ordinateur ou audit à distance sur ordinateur et mobile) :	
Type de membre (mono-/multisite) :	
Détails par entité ou installation devant faire l’objet d’un audit à distance, y compris le nombre d’employés et le pays :	

Un audit de surveillance COP/LGMS sur site/partiellement à distance (ou une revue intermédiaire au titre du COP 2019) doit être recommandé par l’organisme de certification à la suite d’un audit entièrement à distance pour cause de force majeure. Cette recommandation doit être consignée dans le rapport d’audit et rappelée au membre lors de la réunion de clôture de l’audit.

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance



7. MÉTHODOLOGIE POUR LA RÉALISATION D'AUDITS À DISTANCE

7.1. EXIGENCES GÉNÉRALES POUR LES ORGANISMES DE CERTIFICATION

Un audit à distance a la même valeur qu'un audit sur site dans le cadre des International Accreditation Forum Mandatory Documents (IAF MD 4 et IAF MD 5). Cela peut couvrir les activités d'audit suivantes :

- Tenue de la réunion d'ouverture
- Examen des documents pendant la conduite de l'audit
- Communication pendant l'audit
- Attribution des rôles et responsabilités des guides et des observateurs
- Collecte et vérification des informations
- Production de constats d'audit
- Préparation des conclusions de l'audit
- Tenue de la réunion de clôture

En outre, les organismes de certification doivent :

- a) disposer d'une procédure documentée pour la planification, la préparation et la réalisation des audits à distance. Cette procédure doit être élaborée dans le respect des exigences légales locales et des normes et règles concernées, y compris, mais sans s'y limiter :
 - le UK Data Protection Act 2018 (Royaume-Uni) ;
 - le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne ;
 - le document d'information IAF ID 3:2011 Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations (Gestion des événements ou des circonstances extraordinaires touchant les organismes d'accréditation, les organismes d'évaluation de la conformité et les organismes certifiés) ;

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

- le document d’information IAF ID 12:2023 Principles of Remote Assessment (Principes de l’évaluation à distance) ;
 - le document d’exigences IAF MD 4:2023 The Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes (Utilisation des technologies de l’information et de la communication (TIC) dans les processus d’audit/d’évaluation) ;
 - le document d’exigences IAF MD 5:2023 Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems (Détermination du temps d’audit des systèmes de management relatifs à la qualité, à l’environnement et à la santé et la sécurité au travail) ;
 - Groupe des pratiques d’audit ISO 9001 : Directive 2020 sur les audits à distance ;
 - ISO 19011: 2018 – Audit des systèmes de management ;
- b) s’assurer que tous les auditeurs RJC chargés de réaliser des audits à distance possèdent les compétences et les aptitudes nécessaires pour appliquer une approche cohérente. Pour ce faire, il convient de dispenser une formation sur mesure et de procéder régulièrement à un étalonnage par rapport à la procédure documentée de l’organisme de certification couvrant la planification, la préparation et l’exécution des audits à distance, y compris l’utilisation des TIC, ainsi que par rapport au présent protocole. La date et le contenu de cette formation des auditeurs doivent être consignés, disponibles pour examen lors des évaluations de contrôle et mis à la disposition du RJC sur demande. La formation dispensée concernant le présent protocole doit être documentée dans la base de données du RJC ;
- c) disposer d’un plan d’urgence pour les problèmes technologiques et de connectivité et les retards associés, y compris une connexion Internet et des TIC de secours ;
- d) garantir la sécurité et la confidentialité des informations électroniques ou transmises par voie électronique lors de l’utilisation des TIC à des fins d’audit.

La mise en œuvre des exigences susmentionnées doit être vérifiée par l’organisme d’accréditation ou le prestataire de services de contrôle du RJC lors des évaluations de contrôle régulières, lorsque des audits à distance ont été réalisés, en tenant compte du nombre d’audits à distance menés par un organisme de certification au cours d’une année.

7.2. EXIGENCES RELATIVES À LA PLANIFICATION ET À LA PRÉPARATION DE L'AUDIT

Lors de la planification et de la préparation d’un audit à distance, les organismes de certification doivent tenir compte du fait que :

- ce type d’audit peut nécessiter jusqu’à 25 % de temps de préparation supplémentaire par rapport à un audit sur site ;
- l’utilisation d’outils de communication virtuels augmente le risque de malentendus ;
- la concentration peut être affectée, avec une incidence possible sur la durée de l’audit et la nécessité de faire des pauses ;
- le plan d’audit ou la combinaison d’options pour un audit à distance n’est pas statique dans le temps. L’audit peut révéler des problèmes concernant le périmètre ou les pratiques du membre, pouvant modifier le niveau de risque applicable à l’audit en cours et nécessiter le retour à un modèle d’audit sur site. L’objectif principal est de s’assurer que cette approche ne compromet pas l’intégrité de l’audit et des recommandations de certification qui en découlent.

À ce titre, les procédures concernées des organismes de certification doivent prévoir des mesures d’atténuation des risques susmentionnés inhérents à un audit à distance.

Lors de la planification et de la préparation d’un audit à distance, les organismes de certification doivent :

- a) mettre en œuvre et suivre le présent protocole d’audit à distance, en accordant une attention particulière aux critères d’éligibilité permettant d’évaluer l’aptitude des membres du RJC avant de planifier un audit à distance ;
- b) évaluer et documenter la faisabilité et les risques avec le membre ;
- c) une fois l’option d’audit à distance appropriée validée avec le membre, documenter sous forme numérique les détails de l’audit à distance sur le Portail Auditeurs ;

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

- d) s’assurer que tous les médiateurs, à l’exception des interprètes, ont suivi les modules de formation du RJC concernés et ont réussi les évaluations avant l’audit ;
- e) déterminer, accepter explicitement et tester les TIC à utiliser avec le membre, y compris le partage en direct des coordonnées GPS de l’entité ou de l’installation le jour de l’audit, la procédure de partage de documents et les dispositions relatives à la sécurité des données, ainsi que s’assurer de la mise à disposition d’une caméra d’une résolution suffisante pour la visite du site (pour permettre une bonne visibilité des détails). Il convient de tester l’adéquation de la caméra pour confirmer que la bande passante du réseau Wi-Fi est suffisante sur l’ensemble du site. Les TIC présentant des lacunes identifiées en matière de sécurité ne doivent pas être utilisées. Les organismes de certification doivent évaluer le domaine public en ce qui concerne les lacunes de sécurité connues pour les TIC et doivent informer les auditeurs si de nouvelles lacunes sont signalées et les avertir une fois qu’elles sont corrigées ;
- f) confirmer que l’entité ou l’installation dispose d’une connexion Wi-Fi stable et fiable ou d’une couverture de réseau mobile sur l’ensemble du site, avec un plan d’urgence approuvé en cas de défaillance de l’une de ces solutions ;
- g) tester la compétence en matière de TIC ainsi que la facilité et la capacité d’utilisation des TIC pour l’auditeur comme pour le membre ;
- h) confirmer que toute la documentation et toutes les informations demandées par l’auditeur en ce qui concerne la conformité du membre existent sous une forme numérique et peuvent être mises à disposition dans les délais spécifiés par l’auditeur, qui ne doivent jamais dépasser huit heures ;
- i) définir l’ordre du jour, y compris les plages horaires prévues pour l’audit et l’adaptation des modalités par rapport à un audit sur site (par exemple, définition claire et précise des tâches de chaque membre de l’équipe d’audit) ;
- j) demander au membre du RJC d’identifier le personnel clé et le personnel de remplacement à interroger (en utilisant les TIC convenues), ainsi que de s’assurer de leur disponibilité aux moments définis (sauf pour les entretiens avec les travailleurs sur les questions sociales) ;
- k) discuter des dispositions que le membre peut prendre pour organiser les entretiens avec les travailleurs, et évaluer sa conformité au présent protocole, en tant que condition de l’audit. Examiner visuellement et évaluer à distance la salle ou l’espace proposé pour les entretiens avec les travailleurs. Confirmer le temps nécessaire aux travailleurs pour rejoindre la salle et prévoir suffisamment de battement entre les travailleurs à interroger. Cette exigence ne s’applique pas aux personnes qui travaillent à domicile ;
- l) exiger du membre qu’il s’engage à ne pas chercher à obtenir des travailleurs des informations sur les sujets abordés pendant l’entretien ni à exercer des représailles à l’encontre des travailleurs sélectionnés pour un entretien, en tant que condition de l’audit ;
- m) s’informer auprès du membre sur le recours au travail à domicile parmi ses employés (dans quelle proportion et pour quels rôles). Si le pourcentage de main-d’œuvre présente au même moment sur le site a diminué en raison de mesures de distanciation sociale ou d’une diminution des commandes, l’auditeur doit en tenir compte ;
- o) confirmer auprès du membre que les RH sont en possession des numéros de téléphone de tous les employés et qu’il sera possible d’y accéder pendant l’audit après l’échantillonnage en vue des entretiens ;
- p) demander au membre d’informer, avant l’audit, tous les employés travaillant à distance qu’ils pourraient être sélectionnés et qu’ils doivent se rendre disponibles (si nécessaire) pour répondre à un appel de l’auditeur. Cette mesure vise à éviter que les employés ne décrochent pas s’ils reçoivent un appel d’un numéro inconnu ou qu’ils refusent de partager leurs opinions avec un inconnu ;
- q) demander et obtenir tout document supplémentaire à fournir par le membre pour l’audit à distance, en plus de la liste de documents habituelle. Il peut s’agir, par exemple, d’un plan du site indiquant clairement toutes les zones avec des substances chimiques dangereuses afin de planifier une visite virtuelle ;
- r) si un audit partiellement à distance doit être effectué, définir avec le membre les éléments qui seront audités virtuellement et ceux qui seront audités sur site.

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

7.3. EXIGENCES RELATIVES À L’EXÉCUTION DE L’AUDIT

a) Utilisation des TIC

Les technologies d’évaluation à distance¹⁶ peuvent varier en fonction de chaque situation d’audit et des possibilités techniques. Elles peuvent comprendre, sans s’y limiter :

- l’échange de documents, d’enregistrements, de photos, d’images satellite ou d’autres éléments par courriel ou par d’autres moyens ;
- l’évaluation à distance de documents, d’enregistrements, de photos et d’images satellite à l’aide d’écrans partagés ;
- des réunions au moyen d’installations de téléconférence, y compris l’audio, la vidéo et le partage de données ;
- des appels individuels (téléphoniques ou via une application) et des entretiens avec le personnel (appels en visioconférence) ;
- des visites virtuelles d’entreprise grâce à l’utilisation de caméras par le personnel local/les médiateurs.

Lors d’un audit à distance, l’enregistrement n’est autorisé que pendant la réunion de clôture et dans les cas où le membre a donné son autorisation. Les entretiens avec les travailleurs sur des questions sociales ne doivent en aucun cas être enregistrés par quelque partie que ce soit.

Les technologies utilisées doivent permettre la vidéo et l’audio en temps réel pour les activités suivantes :

- L’exécution d’activités à distance (entre le membre et l’auditeur). Au moins 70 % du temps doit être consacré aux échanges vidéo en temps réel avec le membre et ses employés, le reste servant à l’examen des documents.
- Une visite du site en temps réel lorsque les travailleurs sont en poste, le pré-enregistrement n’étant pas accepté comme preuve de conformité fiable. Il incombe à l’auditeur de dicter le rythme de la visite, en demandant à voir certains détails selon les besoins.
- L’échantillonnage de documents (tels que les factures des fournisseurs ou les factures de vente) afin d’empêcher toute manipulation des documents inclus dans l’échantillon avant leur remise à l’auditeur.
- La sélection des travailleurs qui seront interrogés sur des questions sociales, afin d’éviter tout coaching avant l’entretien.

b) Qualifications et rôle du médiateur

L’audit partiellement à distance (également appelé audit hybride ou semi à distance) peut faire appel à des médiateurs pour les aspects plus difficiles à réaliser à distance, tels que les entretiens avec les travailleurs sur des questions sociales, ou les visites de sites. Ces éléments doivent être menés à distance par les auditeurs RJC principaux, qui guident les médiateurs présents sur le terrain de façon étroite et en temps réel. Cette alternative est efficace lorsque le coût du déplacement est prohibitif par rapport au temps nécessaire sur place ou lorsque des restrictions limitent les voyages internationaux, mais qu’une présence locale reste possible. Le recours à un médiateur ne doit pas remplacer la visite d’un auditeur RJC si un auditeur RJC est disponible et autorisé à se rendre sur place.

Un médiateur est une personne présente sur le terrain qui devient les yeux et les oreilles de l’équipe d’audit à distance¹⁷. L’objectif du médiateur est de veiller à ce que le processus d’audit atteigne un niveau de fiabilité maximal.

¹⁶ Better Gold Initiative, Remote Audits and Assessments: Experiences from the Forestry and Mining Sectors, p. 12, https://www.projekt-consult.de/newsletter/downloads/641266/BGI_Report_-_Remote_Assessments.pdf

¹⁷ ISEAL Alliance, Guidance – Remote Auditing Good Practices, v0.1, mars 2021, p. 11, <https://www.isealalliance.org/sites/default/files/resource/2021-03/Remote%20Auditing%20Good%20Practices%20ISEAL%20Guidance%20v0.1%20March%202021.pdf>

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

Qualifications :

- Le médiateur peut être un employé, un auditeur ou un sous-traitant de l’organisme de certification qui n’est pas un auditeur RJC principal, mais qui est crédible et compétent. Le médiateur peut être qualifié pour d’autres systèmes de développement durable ou posséder d’autres qualifications en matière d’audit.
- Le médiateur peut aussi être un interprète ou un guide. Il tient la caméra et est muni d’une oreillette pour pouvoir relayer la conversation entre l’auditeur et le membre sans perturber l’audit.
- Le médiateur doit avoir suivi les modules de formation du RJC concernés et réussi les évaluations avant l’audit. Cette exigence ne s’applique pas aux interprètes.
- Le médiateur doit avoir accès aux TIC et posséder des compétences techniques suffisantes pour les utiliser. Il doit notamment être en mesure d’enregistrer les vidéos nécessaires pour partager les observations sur le terrain et savoir résoudre les problèmes techniques en cas de besoin.

Rôle :

Le médiateur doit suivre de manière rigoureuse les instructions en direct de l’auditeur principal à distance lors de l’exécution des activités suivantes :

- Contrôler l’environnement d’entretien pour garantir l’absence d’ingérence de la part de la direction du membre.
- Vérifier que les entretiens ne sont ni enregistrés ni surveillés.
- Identifier les environnements de travail dangereux ou les indicateurs de travail des enfants, de travail forcé ou de traite des êtres humains, y compris des travailleurs migrants.
- Contrôler la traçabilité et la ségrégation des matériaux lors d’un audit COC.
- Exécuter toute autre instruction donnée par l’auditeur.

Procédure :

- Le nombre de médiateurs requis pour l’audit doit être adapté au nombre d’auditeurs de l’équipe d’audit.
- Les jours-personnes d’audit du médiateur ne doivent pas être comptabilisés comme des jours-personnes d’audit de l’équipe d’audit de l’organisme de certification.
- En cas de recours à un médiateur, la communication avec l’auditeur principal travaillant en mode virtuel doit être synchrone (et non asynchrone) pendant au moins 80 % de la durée de l’audit.
- Le médiateur peut faire part de ses préoccupations à l’auditeur principal pendant l’audit.
- L’organisme de certification doit veiller à une bonne coordination entre les membres de l’équipe, par une préparation minutieuse, une répartition claire des tâches et une communication régulière au sein de l’équipe d’audit (médiateurs compris) pendant la mise en œuvre de l’audit. La technologie et la connectivité doivent être soigneusement planifiées et faire l’objet d’un plan d’urgence, y compris en cas de recours à des médiateurs.

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

Le médiateur ne doit en aucun cas :

- se substituer, en tout ou en partie, à l’équipe d’audit en ce qui concerne la prise de décisions, la réalisation d’évaluations ou la formulation de conclusions en matière de conformité ;
- participer à la rédaction du rapport d’audit ou des constats d’audit.

Remarque :

S’il existe au sein de l’organisme de certification un auditeur certifié par l’APSCA (niveau CSCA ou RA) qui n’est pas approuvé par le RJC, mais qui peut remplir les conditions requises pour les éléments d’ordre social de l’audit, les organismes de certification sont encouragés à demander son approbation par le RJC pour un périmètre limité. On pourra ainsi éviter le recours à un auditeur principal pour la supervision à distance, ainsi que le coût associé.

c) Entretiens avec des travailleurs à distance sur les questions sociales

Les organismes de certification doivent suivre la méthodologie décrite ci-dessous pour mener les entretiens avec des travailleurs à distance :

- En fonction du nombre de travailleurs, un échantillon de 10 travailleurs au maximum doit être sélectionné pour des entretiens, réparti comme suit :
 - Cinq travailleurs sélectionnés : deux travailleurs pour des entretiens individuels et trois travailleurs pour un entretien de groupe.
 - Dix travailleurs sélectionnés : deux travailleurs pour des entretiens individuels et deux groupes de quatre travailleurs chacun pour des entretiens de groupe.
 - Si une partie de la main-d’œuvre travaille à distance, l’auditeur doit en tenir compte lors de la sélection des travailleurs pour les entretiens. Lorsque des travailleurs à distance peuvent être intégrés à l’échantillon et interrogés à leur domicile, l’un des deux groupes de quatre travailleurs peut être remplacé par quatre entretiens individuels selon la procédure sur site habituelle.
 - Si moins de cinq travailleurs sont sélectionnés, l’auditeur doit décider de la proportion d’entretiens individuels et de groupe, en veillant à la sécurité des travailleurs.
- Les entretiens à distance doivent être réalisés par vidéo via les téléphones personnels des travailleurs et pendant les heures de travail. La fonction vidéo est absolument nécessaire, car elle permet à l’auditeur de décoder les signaux non verbaux et d’interpréter le langage corporel. L’auditeur doit s’assurer que la direction a autorisé les travailleurs sur site à utiliser leurs téléphones personnels avant de procéder aux entretiens.
- Chaque entretien doit se dérouler dans un lieu privé « sécurisé » disposant d’une connectivité suffisante pour permettre un entretien à distance en direct et dépourvu d’équipement de vidéosurveillance (il peut s’agir de l’enceinte du bâtiment, de la cantine, voire du domicile de la personne si elle travaille chez elle, mais pas d’un bureau où l’absence d’enregistrement ou d’ingérence ne peut être garantie). Aucun responsable ou autre membre du personnel ne peut être présent dans la pièce pendant les entretiens avec les travailleurs. Lorsque des équipements de vidéosurveillance sont présents, l’auditeur doit s’assurer, avant l’entretien, que la direction du membre ne peut pas accéder à l’entretien via une fonction audio.
- Le travailleur doit montrer à l’auditeur une vue à 360 degrés de l’espace ou de la salle avant le début de l’entretien (afin que l’auditeur confirme qu’il s’agit bien de l’espace évalué durant la phase de planification et vérifie l’absence ou la neutralisation de tout équipement de vidéosurveillance installé et l’absence de tout personnel de supervision). Le travailleur doit ensuite s’asseoir en tournant le dos à la porte fermée, de sorte que toute personne entrant dans la pièce puisse être vue. Ces dispositions ne s’appliquent pas aux personnes qui travaillent à domicile.

Annexe 9 – Protocole d’audit à distance

- Si un travailleur n'a pas accès à un téléphone personnel permettant les appels vidéo, il peut utiliser au choix :
 - un téléphone portable doté d'une fonction vidéo fourni par la direction et conservé dans la salle où se déroulent les entretiens ; ou
 - un autre appareil fourni par la direction, tel qu'un ordinateur portable, à condition qu'il soit équipé d'une caméra à 360 degrés qui permet à l'auditeur de savoir si la personne interrogée est seule ou si elle est supervisée par un responsable. L'auditeur doit s'assurer qu'aucune fonction d'enregistrement n'est active.
- Comme l'auditeur ne peut pas surveiller l'environnement complet du travailleur de la même manière que lors d'un audit sur site, l'auditeur doit débuter l'entretien par des questions visant à vérifier si le travailleur se sent en confiance et s'il considère que la confidentialité est préservée.
- L'organisme de certification doit également mettre à disposition des travailleurs une ligne d'assistance téléphonique pour le contacter en privé, avant ou après l'audit, afin qu'ils puissent lui faire part de leurs préoccupations éventuelles. Un document doit aussi être fourni avant l'audit afin d'expliquer le processus aux travailleurs. Ce document doit être distribué par la direction et par l'intermédiaire du comité des travailleurs, selon le cas. L'auditeur peut envoyer des cartes de visite à l'entité ou à l'installation avant l'audit et demander à ce qu'elles soient laissées à l'intention des travailleurs dans la salle où se dérouleront les entretiens.
- En cas de recours à un médiateur, reportez-vous aux informations ci-dessus concernant le rôle du médiateur dans ce contexte.

7.4. EXIGENCES RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT DU RAPPORT D'AUDIT

Au moment d'établir le rapport d'audit RJC, les organismes de certification doivent remplir intégralement la section relative à l'audit à distance, en fournissant tous les détails requis conformément au modèle de rapport d'audit.

