

Audit à distance

Procédure Standard

En vigueur à partir de : 01/04/2021

Diffusion : Publique

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL



Table des Matières

1	Objectif	3
2	Domaine d'application	3
3	Définition	3
4	Portée de l'audit à distance	3
5	Structure de l'audit à distance.....	3
6	Facilitateur local	4
7	Entretiens à distance	5
8	Visite de site à distance	6
9	Audit à distance d'entités supplémentaires	7
10	Certification	7
11	Exigences techniques	7



1 Objectif

Cette procédure standard décrit la procédure à suivre pour les audits à distance. Sauf indication contraire, les procédures pour les audits sur site telles que définies dans le CERT Audit SOP sont applicables.

2 Domaine d'application

Le processus décrit dans ce document s'applique aux clients candidats à la certification Fairtrade ou qui sont certifiés Fairtrade, qui couvrent toutes les structures de producteurs et de commerçants (y compris les entités supplémentaires) et tous les Standards Fairtrade à l'exception des Standards Fairtrade pour le Textile, sur le Climat et pour l'Or et les Métaux Précieux Associés pour l'Exploitation Minière Artisanale et à Petite Échelle.

3 Définition

Un audit à distance est la méthode d'audit à distance qui utilise des preuves documentaires et des méthodes électroniques, telles que la visioconférence, le courrier électronique et le téléphone pour obtenir des éléments probants. L'objectif général est d'évaluer ces preuves de manière objective afin de déterminer dans quelle mesure les exigences du Standard ont été remplies.

Un audit à distance implique généralement le partage et l'examen de documents en combinaison avec une interaction virtuelle avec le(s) site(s) d'audit via des entretiens à distance et/ou des visites de sites à distance.

Tandis que la certification Fairtrade repose sur des audits physiques en tant qu'outil indispensable, les audits à distance sont considérés comme un outil d'assurance complémentaire pour assurer la continuité des activités dans les situations où des circonstances empêchent la présence sur site des auditeurs. Ces circonstances peuvent être des conflits régionaux, des catastrophes naturelles ou des épidémies (par exemple, la COVID-19).

4 Portée de l'audit à distance

Tous les types d'audit peuvent être conduits à distance. La liste de contrôle complète des critères de conformité peut être vérifiée lors de l'audit à distance. Pour les audits à distance de producteurs, COD Impact est également inclus dans un questionnaire d'auto-évaluation. Pour tous les audits, à l'exception des audits de producteurs initiaux, le processus de suivi après l'audit à distance reste inchangé (voir chapitre Certification).

5 Structure de l'audit à distance

L'audit à distance est composé de quatre éléments :

(1) Préparation & Portée

Tout d'abord, l'auditeur organisera un appel sur la portée avec le client. Au cours de cet appel, la connexion sera testée et ils s'accorderont sur l'outil de réunion en ligne qui sera utilisé pour l'interaction en direct. Toute difficulté concernant l'accessibilité et le transfert de documents ainsi que le partage d'images et de vidéos (en direct) sera discuté. Toutes les

Certifier for



questions sur le processus peuvent être clarifiées au cours de cet appel. Le client et l'auditeur conviendront de la désignation d'un facilitateur pour s'assurer que les entretiens à distance et les visites du site puissent se dérouler sans problème pendant l'interaction en direct. De plus, ils fixeront la date de l'interaction en direct.

(2) Collecte de Documents

Une documentation détaillée soumise par le client constitue une première partie essentielle de l'audit à distance. Après l'appel sur la portée, l'auditeur contactera le client par e-mail en joignant une lettre de préparation de l'audit. Cette lettre contient une liste détaillée des documents et matériels que le client est invité à préparer pour l'audit à distance et à envoyer à l'auditeur dans un délai défini.

La non-soumission des documents requis peut entraîner une sanction, comme la suspension de la certification en raison d'une non-conformité majeure liée à l'accès à toutes les informations pertinentes.

(3) Revue documentaire

Une fois la documentation complète, l'auditeur examinera tous les documents fournis par le client. L'auditeur peut contacter le client pour lui demander des informations supplémentaires ou manquants ou pour clarifier des questions.

(4) Interaction en direct

À la date et à l'heure convenues préalablement avec l'auditeur pour l'interaction en direct, le client se connectera via l'outil de réunion en ligne. Comme pour les audits réguliers sur site, il y aura une réunion d'ouverture officielle au cours de laquelle l'auditeur partagera l'ordre du jour de la réunion. L'auditeur recoupera les résultats de la revue documentaire lors d'entretiens à distance et, le cas échéant, de visites de sites à distance, et vérifiera les points restants de la liste de contrôle de l'audit. L'auditeur expliquera les résultats de l'audit lors d'une réunion de clôture. Une fois la réunion de clôture terminée, l'auditeur enverra un e-mail au client en joignant le rapport de clôture que le client signera et/ou dont il confirmera au moins la réception par e-mail et renverra immédiatement.

6 Facilitateur local

Les facilitateurs locaux sont essentiels lors des audits à distance. Le rôle du facilitateur est d'assister l'auditeur lors de l'interaction en direct pour assurer le bon déroulement des visites de sites et des entretiens à distance. Le facilitateur ne peut pas intervenir pendant l'audit. Par exemple, il/elle ne peut pas mener d'entretiens mais doit agir suivant les instructions de l'auditeur. Si l'auditeur identifie un risque d'interférence, un autre facilitateur doit être disponible.

Les règles suivantes s'appliquent pour la désignation et la préparation du facilitateur :

Fonction au sein de l'organisation/de l'entreprise

Main-d'œuvre Salariée (HL) : Le facilitateur doit être un représentant des travailleurs.

Organisations de Petits Producteurs, Production Sous Contrat ou Commerçants : Le facilitateur peut être n'importe qui au sein de l'organisation/entreprise, par exemple, la personne de contact officielle pour FLOCERT (sauf si dans le cas d'une OPP, cette fonction est assurée par un représentant de l'acheteur). Pour les OPP ayant plus de 10 travailleurs, un représentant des travailleurs devrait soutenir les entretiens avec les travailleurs.

Certifier for



Compétences

Les facilitateurs doivent parler la langue de l'audit et, idéalement, la langue locale et connaître les coutumes locales. Ils doivent idéalement avoir une certaine expérience de l'audit et être familiers ou avoir une expérience de la technologie à utiliser. En cas de barrière linguistique entre l'auditeur et les interlocuteurs, le facilitateur peut faire office de traducteur pour autant que les exigences relatives aux traducteurs soient remplies (voir le chapitre 4.3 du CERT Audit SOP). Dans le cas contraire, le client doit faire en sorte qu'un autre traducteur local soit disponible pendant l'interaction en direct (travailleurs/membres ou un traducteur/interprète tiers indépendant).

Équipement

Le client est responsable de fournir au facilitateur tous les outils nécessaires (caméra vidéo, batterie externe, crédit téléphonique, crédit internet, etc.) qui lui permettront de guider l'auditeur à travers les sites d'audit pour vérifier les exigences de traçabilité et mener des entretiens (voir ci-dessous). Si nécessaire, les facilitateurs doivent se préparer avant l'audit en recevant la formation nécessaire pour se familiariser avec les nouvelles méthodes de travail à distance.

7 Entretiens à distance

Comme lors des audits sur site, les entretiens font aussi partie intégrante du processus des audits à distance. Les entretiens à distance ont lieu lors de l'interaction en direct.

Veillez vous référer au CERT Audit SOP pour un aperçu des principaux partenaires d'entretien lors des audits de producteurs et de commerçants. L'auditeur sélectionne les partenaires sur la base des informations fournies lors de la sélection des documents (comme la liste des membres et/ou des travailleurs). Les facilitateurs jouent un rôle crucial lors des entretiens à distance car ils gèrent l'outil technique pour les entretiens à distance et veillent à ce qu'un lieu confidentiel soit prêt pour les entretiens, si nécessaire. C'est lors de la réunion d'ouverture que l'auditeur communique au facilitateur la liste des personnes à interroger. Le facilitateur ne doit pas être présent lors des entretiens mais doit être disponible pendant ce temps en cas de préoccupation ou de problème technique. En général, le facilitateur doit assurer une séquence fluide des entretiens.

La question de savoir si des entretiens de groupes ou des entretiens individuels seront menés dépend de divers facteurs, comme la connexion et la qualité du réseau Internet sur le site audité (transmission vidéo nécessaire pour les entretiens de groupes), la faisabilité de réunions individuelles (disponibilité des travailleurs/membres) ou l'existence de lieux appropriés pour les entretiens de groupes (confidentialité, accessibilité, distance et mesures d'hygiène).

Les entretiens à distance devraient avoir lieu pendant les heures de travail normales.

Entretiens de groupes à distance

- Les entretiens de groupes devraient durer environ 30 minutes.
- Il est recommandé que la taille de groupe soit d'un maximum de 5 à 7 personnes interrogées, en fonction de la taille du lieu où les entretiens ont lieu. Les groupes devraient être constitués de travailleurs ayant un profil similaire.
- Pour les entretiens de groupe à distance, la transmission vidéo est une exigence de base. Le client doit disposer d'une caméra Web (ou d'un ordinateur portable avec caméra

Certifier for



intégrée) pour permettre une vidéoconférence. Cela signifie que l'auditeur peut avoir une conversation en face à face avec les personnes interrogées, c'est-à-dire un ordinateur portable placé sur une table et des travailleurs/membres face à l'écran.

- Le lieu des entretiens de groupe doit garantir la confidentialité pour que les personnes interrogées puissent s'exprimer ouvertement et librement, sans risquer d'être contrôlées. Il doit s'agir d'un espace distinct et clairement structuré pour que l'auditeur puisse vérifier à distance qu'il n'y a pas de caméras ou de microphones cachés. Comme les bureaux peuvent être des endroits critiques en raison de la proximité physique avec la direction, un site ouvert pourrait être plus approprié. Le lieu doit être centralisé de manière à être facilement accessible pour les personnes interrogées.
- Pendant la pandémie de Covid-19, les restrictions locales concernant la distance sociale et les mesures de sécurité sanitaire doivent être respectées afin de protéger la santé des personnes interrogées.

Entretiens individuels à distance

- Devraient durer environ 10 à 20 minutes.
- Devraient idéalement être menés via l'outil de visioconférence fourni par la direction.
- Si les personnes interrogées ne sont pas physiquement disponibles, l'auditeur peut choisir d'appeler les personnes interrogées sur leur téléphone portable personnel. Le facilitateur doit fournir leur numéro de téléphone. Si nécessaire, il obtiendra le consentement des personnes interrogées pour communiquer leur numéro de téléphone à l'auditeur.

8 Visite de site à distance

Pour les sujets qui nécessitent une visite de site, le facilitateur fait visiter le site à l'auditeur à l'aide d'une webcam ou d'un appel vidéo depuis un téléphone portable. Des visites de sites devraient avoir lieu là où des activités importantes sont en cours (récolte, transformation, réception, emballage, etc.) et se concentrer sur des domaines critiques, tels que la traçabilité (comme le stockage, le traitement) ou la santé et la sécurité (comme les issues de secours, les EPI)

Les visites de sites à distance se basent sur le plan du site fourni par le client lors de la préparation de l'audit. Pendant le créneau horaire défini dans l'ordre du jour de l'audit, l'auditeur guide le facilitateur et lui indique où aller, en suivant un parcours fixe, préalablement discuté ou quelles plantations visiter en cas d'OPP. L'étendue et la durée peuvent varier en fonction de l'évaluation de la situation par les auditeurs.

Les visites de sites à distance peuvent avoir lieu virtuellement et semi-virtuellement.

Visite de site virtuelle

La visite de site virtuelle est la méthodologie préférée mais qui nécessite une connexion Internet fiable car il s'agit de visites en direct avec le facilitateur par transmission vidéo. Cela permet à l'auditeur de réagir rapidement et de se concentrer sur les domaines de risque. Pour les visites virtuelles, le facilitateur doit disposer d'un smartphone/ordinateur portable/tablette avec une caméra fonctionnelle ayant une résolution suffisamment élevée pour permettre une visibilité claire des petits détails. Il doit y avoir un réseau Wi-Fi stable et fiable ou alors l'appareil technique est connecté à Internet via un réseau mobile ayant une capacité d'appel vidéo.

Visite de site semi-virtuelle

S'il n'y a pas de connexion Internet stable, l'auditeur guide le facilitateur par transmission audio (de préférence en ligne). Les facilitateurs ont à leur disposition un appareil photo numérique pour prendre des photos/vidéos et sont tenus de dire à l'auditeur où ils se trouvent exactement et ce qu'ils voient. L'auditeur indique au facilitateur où prendre des photos/vidéos. Le facilitateur doit envoyer les photos/vidéos à l'auditeur directement après la visite du site. Idéalement, le smartphone utilisé est capable d'intégrer des données GPS ou même un traceur GPS pour suivre l'itinéraire et de partager une capture d'écran du traceur GPS du parcours prescrit.

9 Audit à distance d'entités supplémentaires

L'audit à distance d'une entité supplémentaire sera complètement intégré dans le processus d'audit à distance du titulaire du certificat. L'audit à distance d'une entité supplémentaire consiste en une visite du site à distance dans les locaux de l'entité supplémentaire et en la révision de la documentation correspondante. La visite du site à distance a lieu au cours de l'interaction en direct avec le titulaire du certificat. Pour ce faire, le client doit s'assurer que l'entité supplémentaire se familiarise avec la procédure d'audit à distance et dispose d'un facilitateur local qui dispose des outils techniques nécessaires. De plus, le client doit s'assurer que tous les documents relatifs à l'audit de l'entité supplémentaire sont fournis à l'auditeur comme il lui aura été demandé dans la lettre de préparation de l'audit.

Si possible sur le plan logistique, par exemple, si l'entité supplémentaire est située à proximité des locaux du client, le facilitateur du client peut aider à faciliter la visite du site à distance sur le site de l'entité supplémentaire.

10 Certification

Pour tous les audits, à l'exception des audits de producteurs initiaux, le processus de suivi après l'audit à distance reste inchangé.

Après un audit initial de producteurs à distance, le client reçoit une autorisation de commercialisation si aucune non-conformité majeure n'a été identifiée ou une fois que les non-conformités majeures ont été corrigées, ce qui permet aux producteurs de commercialiser selon les conditions Fairtrade. Cette autorisation de commercialisation restera valide jusqu'à ce qu'un audit complet sur place ait été conduit sur site. Ce n'est qu'alors que le certificat Fairtrade sera délivré. Dans le cas où pendant un audit initial de producteurs à distance, des non-conformités majeures sont identifiées qui ne peuvent pas être résolues de manière crédible lors du processus de mesure corrective, aucune autorisation de commercialisation ne sera délivrée entre-temps. Un audit de suivi sur site est programmé dès que possible.

Dans le cas où il n'a pas été possible de mener l'audit à distance entièrement comme prévu (par exemple, en raison de contraintes techniques affectant l'interaction en directe), FLOCERT évaluera attentivement si une activité de suivi (par exemple, un audit sur site) est nécessaire avant qu'un certificat puisse être délivré, confirmé ou renouvelé.

11 Exigences techniques

Pour tirer pleinement profit des avantages des audits à distance, certaines conditions techniques doivent être assurées par le client. Des appareils de communication, comme un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou une tablette, un téléphone portable équipé d'un microphone, d'une caméra, d'un haut-parleur et d'une connexion Internet stable, doivent être disponibles pour garantir une communication vidéo et audio de bonne qualité.

Certifier for



En général, le client audité doit proposer un outil de conférence, organiser la visioconférence numérique et la connexion Internet correspondante.

L'outil de conférence utilisé pour l'audit à distance doit être conforme aux exigences minimales suivantes :

- Il doit permettre de partager des écrans et des fichiers lors de l'audit à distance.
- Il doit permettre à toutes les personnes impliquées dans l'audit à distance de se joindre à la réunion si nécessaire (il peut s'agir de plusieurs personnes du côté des clients qui se connectent en même temps) sans que l'auditeur n'ait à acheter des licences supplémentaires.

Si nécessaire, par exemple, lorsque la connexion Internet est problématique, une combinaison de différents outils peut être utilisée simultanément - par exemple, la transmission d'images via l'outil de conférence et la transmission audio par téléphone.

Certifier for



FAIRTRADE
INTERNATIONAL