

---

NOTE D'INFORMATION DESTINÉE AUX CLIENTS

# Méthodologie d'audit LRQA



Lloyd's  
Register

1. [Processus de certification](#)
2. [Critères d'évaluation](#)
3. [Documentation du Système de Management](#)
4. [Organisation des visites et logistique](#)
5. [Phase1 \(Audit de définition du système de management\)](#)
6. [Phase2 \(Audit d'application du système de management\) & Gradation des constats d'audit](#)
7. [Recommandation](#)
8. [Certification](#)
9. [Visite de Surveillance](#)
10. [Visite de Changement d'approbation](#)
11. [Audit de Renouvellement](#)
12. [Suspension, retrait et rétablissement du certificat](#)
13. [Visites spéciales](#)
14. [Conservation des documents par le client](#)
15. [Présence de guides lors des audits](#)
16. [Présence d'auditeur en formation lors des audits](#)
17. [Présence d'auditeur en supervision \(Field-monitoring\) lors des audits](#)
18. [Présence d'évaluateur \(COFRAC, UKAS, ICOP, ...\) lors des audits](#)

1. Processus de certification

## 2. Critères d'évaluation

La ou les norme(s) de référence et le périmètre applicables à l'ensemble des visites sont ceux figurant sur votre contrat de prestation. Toutefois, l'adéquation du champ d'application sera confirmée lors de la phase1 et validée à l'issue de la phase2 en fonction des résultats de l'audit.



Nota: la norme et le champ d'application ne sont pas figés. Ainsi, vous pouvez demander le changement de l'une ou de l'autre pendant votre cycle de certification (cf. changement d'approbation).

## 3. Documentation du Système de Management

La documentation de votre système de management peut se présenter sur tout type de média. Elle doit cependant comprendre :

- La Politique Qualité et/ou Environnement et/ou Sécurité
- Une description documentée définissant le domaine d'application de votre système de management
- Les informations documentées exigées par la norme de référence
- Les informations documentées conservées pour attester de la mise en œuvre du système.

Il n'est pas nécessaire d'envoyer cette documentation à LRQA (sauf demande particulière).

## 4. Organisation des visites et logistique

Vous êtes contacté par téléphone (et/ou mail) par le Responsable d'audit dans la quinzaine précédant la visite pour valider les aspects logistique (plan et contraintes d'accès, hébergement, ...) et de planification (horaires, disponibilités, confirmation du plan d'audit et des thèmes d'investigation, ...).

Après l'audit initial, les visites de surveillance et les audits de renouvellement sont planifiés en direct d'une visite sur l'autre, avec l'auditeur, en lien avec notre service planification. Les dates ainsi validées sont consignées par l'auditeur dans le rapport d'audit.

En cas d'empêchement majeur, vous pouvez solliciter une replanification en adressant au plus tôt votre demande à la chargée de clientèle.



Attention, cette demande devra lui parvenir au plus tard 6 semaines avant le premier jour d'audit prévu afin d'éviter tous frais d'annulation.

## 5. Phase1 : Audit de la définition du système de management

Cette visite fait partie du processus de certification. Elle a pour but :

- de valider la définition du système de management (identification des risques et des axes stratégiques, de la politique et des objectifs généraux de votre Direction et analyse de leur déploiement aux niveaux des processus, activités et fonctions, ...),
- d'identifier les exigences réglementaires ou exigences produits applicables,
- d'identifier les dangers et d'évaluer les risques environnementaux et santé/sécurité,
- de confirmer le référentiel (la norme) ainsi que le domaine d'application de l'audit,
- d'examiner les informations documentées relatives au système de management,
- de préparer le plan d'audit pour la phase2 (après visite des infrastructures),
- de valider la durée, la qualification de l'équipe et les dates prévues pour la phase2,
- de répondre à vos questions.

### **La présence de la Direction Générale est donc requise en Phase1.**


Les activités suivantes sont systématiquement auditées en phase1 selon le plan d'audit type suivant:

- Réunion d'ouverture (environ 30 minutes)
- Présentation de la société auditée et visite des infrastructures (identification des processus, des prestations, des produits et des secteurs d'activité)
- Audit du Management par interview de la Direction Générale (stratégie de l'organisme, écoute client, veille réglementaire et légale, politique et objectifs généraux et déploiement au niveau des processus, activités et fonctions, démarche d'amélioration continue, identification des risques et opportunités,...)
- Analyse du dernier compte-rendu de revue de Direction
- Vérification de la mise en œuvre de l'approche processus
- Identification et évaluation des risques
- Analyse du programme d'audit interne et des rapports d'audits internes (et externes en cas d'audit de reprise)
- Examen des informations documentées applicables et disponibles
- Etablissement du plan d'audit de la phase2 et rédaction du rapport
- Réunion de clôture (environ 30 minutes)

Dans le cas particulier d'une certification multi-site, l'auditeur s'assurera, également:

- De l'existence d'un système de management contrôlé et administré de manière centralisée ayant autorité sur : la Revue de Direction, les audits internes, les réclamations, les actions correctives et la maîtrise des risques et des exigences réglementaires,
- Au travers des rapports d'audits internes, que le système de management est effectivement appliqué dans l'ensemble des sites concernés par la certification.

Le **rapport** remis en fin de visite identifiera les **constats d'audit** à corriger avant la phase2 et validera les dates retenues pour la Phase2 (délai de 6 semaines préconisé entre Phase1 et Phase2 et ne devant pas excéder 6 mois).

-  Attention, lorsque pour optimiser la logistique et/ou les coûts de l'audit de certification, ce délai est réduit (d'un commun accord entre le client et LRQA), il est alors convenu que la phase2 sera réalisée aux dates initialement prévue quel que soit le résultat de la Phase1. Tout report ou annulation de la Phase2 entraînant alors des frais d'annulation.

## 6. Phase2 : Audit de la mise en œuvre du système de management

L'auditeur vérifie, à cette occasion, la mise en œuvre effective, exhaustive et efficace de votre système de management et sa conformité par rapport à la norme de référence, aux exigences de vos clients et aux exigences réglementaires. Cette visite se conclut par la recommandation ou le report de la recommandation à la certification.

L'audit est conduit selon le plan d'audit établi lors de la phase1, pouvant faire l'objet d'aménagements si nécessaires. La réunion d'ouverture de la phase2 prend en compte ces besoins d'aménagement et/ou de modification du plan d'audit. En tout état de cause, l'acceptation des modifications demandées par le client est du ressort du Responsable d'Audit.

**Rapport** : À l'issue de la visite un rapport complet est remis au client. Il comprend systématiquement:

- Un compte-rendu synthétique à destination de la Direction rappelant les objectifs de la visite, restituant les conclusions de l'audit et statuant sur la conformité du système de management
- Un compte-rendu détaillé identifiant les processus, les thèmes, les activités, les secteurs audités, statuant sur leur conformité et identifiant les pistes de progrès et les corrections mineures à apporter détectées par l'auditeur.
- Un tableau de synthèse **des constats d'audit**
- Un programme des visites de surveillance du cycle de certification en cours

Il peut comprendre de manière optionnelle un avis de recommandation, un plan d'audit et/ou divers documents complémentaires (check-lists d'audit, documents spécifiques,)

### Constats d'audit

#### Major NC (Non-conformité majeure)

- ❖ Définition : Absence ou encore défaut de mise en œuvre ou de maintien d'une ou plusieurs exigences du système de management, ou situation qui sur la base de preuves objectives soulèverait des doutes significatifs sur l'aptitude du système à respecter :
- la politique, les objectifs ou les engagements publics de l'organisme
- la conformité aux exigences réglementaires applicables, aux exigences clients applicables et aux exigences du référentiel de l'audit
  - ❖ Conséquence et suivi: Exige, de votre part, l'analyse immédiate des causes racines et l'engagement d'actions curatives et correctives.
- Lors d'une visite avec recommandation (audit initial, de reprise, triennal, visite de changement d'approbation,), l'émission d'une ou plusieurs non-conformités majeures diffère la recommandation. Une vérification systématique, de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre, est réalisée par LRQA à l'occasion d'une **visite spéciale** dans un délai défini avec vous par le Responsable d'audit.
- Lors d'une visite de surveillance, l'émission d'une ou plusieurs non-conformités majeures impose une **visite spéciale** sous 3 mois, afin de vérifier l'efficacité des actions correctives mises en œuvre.

**Minor NC (Non-conformité mineure)**

- ❖ Définition: Situation indicative d'une faiblesse dans la mise en œuvre ou la maintenance du système de management, qui n'a pas eu d'impact significatif sur le fonctionnement du système ou sur la qualité des produits/prestations mais qui nécessite des actions correctives pour assurer la pérennité et l'aptitude future du système.
- ❖ Conséquence et suivi: Exige, de votre part, l'analyse des causes racines et l'engagement d'actions curatives et correctives.
- Si la non-conformité mineure est émise dans le cadre des visites avec recommandation (Audits initiaux, de reprise, triennaux, visite de changement d'approbation, ...), un plan d'action (comprenant l'analyse des causes, les actions curatives et correctives et leurs délais d'application) devra être formalisé et soumis au Responsable d'Audit avant la fin de la visite pour que la recommandation puisse être prononcée. Dans le cas contraire, une visite spéciale devra être réalisée.
- Si la non-conformité mineure est émise dans le cadre des visites de surveillance, cela n'a pas d'impact immédiat sur la certification en cours. Une vérification systématique, de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre, est réalisée par LRQA à l'occasion de la prochaine visite. Toutefois, si la prochaine visite ne peut pas se réaliser dans les 6 mois, un plan d'action (comprenant l'analyse des causes, les actions curatives et correctives et leurs délais d'application) devra être formalisé et soumis au Responsable d'Audit avant la fin de la visite.

**Autres constats d'audit**

- Les écarts mineurs et isolés, détectés par l'auditeur et que vous devrez traiter afin d'éviter l'apparition de non-conformités ultérieures, sont consignés dans le compte-rendu détaillé du rapport, sous la dénomination de « correction à apporter ».
- Les pistes de progrès, identifiées par l'auditeur, qui pourraient simplifier ou améliorer l'efficacité d'un système de management déjà conforme sont consignées :
  - soit dans le « Compte-rendu pour la Direction », pour les pistes de progrès stratégiques,
  - soit dans le compte-rendu détaillé du rapport, pour les pistes de progrès spécifiques et/ou sectorielles.
- Conséquence sur la certification et suivi: Ces autres constats d'audit n'ont pas de conséquence sur la recommandation et n'ont pas d'impact sur le statut de votre certification. Sauf demande de votre part, ces autres constats d'audit ne sont pas individuellement suivis par LRQA.

**7. Recommandation**

En l'absence de **non-conformité majeure** à l'issue de la visite, un avis de recommandation précisant le champ d'application (comprenant les activités et sites concernés) est rédigé dans le rapport d'audit. Le champ d'application figurera à terme sur le certificat délivré par LRQA, une attention particulière doit donc être apportée à sa rédaction et à ses éventuelles traductions en langues étrangères. Il s'agit là d'un travail commun entre le Responsable d'Audit et le client.

L'émission d'une **non-conformité majeure** impose une **visite spéciale** dont les modalités (type, durée, ...) sont définies par le Responsable d'audit. D'une manière générale:

- une visite de suivi est planifiée si les activités à revoir ne concernent que la levée des écarts identifiés dans la non-conformité majeure.
- un ré-audit partiel est planifié si un secteur ou une activité doit être ré-audit(e) dans son ensemble avant recommandation. Dans ce cas les activités relatives au pilotage du système de management, audits internes, actions correctives, analyse des risques sont également ré-auditées.
- un ré-audit complet est planifié lorsqu'une partie significative du système est défaillante.

La date de cette visite est définie d'un commun accord avec le Responsable d'audit afin de vous laisser le temps de mettre en œuvre les actions correctives.

A l'issue de la contre-visite, le Responsable d'Audit prononce (ou diffère) la recommandation.

L'émission **d'une non-conformité mineure** impose la présentation d'un plan d'action au Responsable d'audit, avant que celui-ci ne puisse prononcer la recommandation de votre organisme.

## 8. Certification

Après recommandation (à l'issue de la phase2, du changement d'approbation, du renouvellement ou de la **visite spéciale**), le dossier fait l'objet d'une revue technique par un responsable d'audit (indépendant de l'équipe ayant prononcé la recommandation) qui en l'absence d'aléas prononce la décision de certification. Dans le cas contraire, des informations complémentaires peuvent être demandées à l'équipe d'audit et/ou au client.

La décision de certification prise, le certificat est alors édité conformément à l'avis de **recommandation** rédigé dans le rapport d'audit et soumis à validation définitive et signature.

LRQA France s'est doté d'un Comité, constitué de représentants des clients LRQA, ayant un rôle d'éthique et de surveillance de notre impartialité. Ce Comité peut être invoqué en cas d'appel (cf. FQAR44020 - Notice information client - Traitement des réclamations, contestations et appels disponible, sur notre site internet : [www.lrqa.fr](http://www.lrqa.fr) ).

## 9. Visite de Surveillance

Après certification, des visites de surveillance sont réalisées périodiquement (fréquence semestrielle préconisée par LRQA). L'auditeur vérifie, à cette occasion, par échantillonnage des processus/secteurs/activités, le fonctionnement continu et l'amélioration de votre système de management.

Le plan d'audit des visites de surveillance est défini, en accord avec vous, par le Responsable d'audit, après identification des sujets d'actualité et des préoccupations de votre Direction Générale, et en fonction des résultats des audits antérieurs et des principaux risques inhérents à vos processus/secteurs/activités. Si nécessaire, des aménagements à ce plan peuvent être apportés sous réserve de validation par l'auditeur, au plus tard lors de la réunion d'ouverture de la visite.

A l'issue de la visite un **rapport** complet vous est remis.

## 10. Visite de changement d'approbation

Le périmètre de votre certification n'est pas figé. Ainsi, à tout moment pendant votre cycle de certification, vous pouvez demander des modifications concernant la norme de référence ou le champ d'application (intégration d'autres activités, d'autres sites, ...).

- Dans ce cas, une demande doit être formulée à l'auditeur lors d'une visite ou adressée directement à LRQA. Pour des raisons pratiques d'organisation et de coût, la prise en compte de ces évolutions du périmètre de certification est généralement combinée à une visite de surveillance. Cependant, si les circonstances l'exigent, une visite de changement d'approbation peut être effectuée à tout moment, au cours d'une visite additionnelle.
- Lors de la visite de changement d'approbation, l'auditeur examine la prise en compte et les répercussions des évolutions du périmètre de certification sur votre système de management et évalue la conformité des nouveaux processus/secteurs/activités/sites par rapport à la norme de référence, aux exigences de vos clients et aux exigences réglementaires. Cette visite se conclut par la recommandation ou la non-recommandation à l'extension du périmètre de certification (cf. Recommandation).
- A l'issue de la visite un **rapport** complet vous est remis.

## 11. Audit de Renouvellement

Tous les trois ans, et avant expiration du certificat en cours (une anticipation de 2 à 4 mois est vivement conseillée, voire imposée dans le cadre de certains schémas de certification), un audit complet est réalisé. L'auditeur évalue, à cette occasion, l'efficacité et l'amélioration continue de votre système de management et réévalue sa conformité par rapport à la norme de référence, aux exigences de vos clients et aux exigences réglementaires. Cette visite se conclut par **la recommandation** ou la non-recommandation à la reconduction de la certification.

L'audit est effectué tel que défini dans le plan d'audit établi lors de la dernière visite de surveillance du cycle de certification antérieur, moyennant quelques aménagements le cas échéant. La réunion d'ouverture de l'audit de renouvellement prend en compte ces besoins d'aménagement et/ou de modification du plan d'audit. En tout état de cause, l'acceptation des modifications demandées par le client est du ressort du Responsable d'Audit.

A l'issue de la visite un **rapport** complet vous est remis.

## 12. Suspension, retrait et rétablissement de la certification

Une suspension de la certification peut être initiée à votre demande, ou par LRQA en cas de défaut du maintien de votre système de management :

- lorsqu'une non-conformité majeure, émise en cours de cycle de certification ou lors d'un audit de renouvellement, n'est pas résolue dans le délai accordé par LRQA,
  - si LRQA ne peut pas réaliser, de votre fait, les visites contractuellement définies,
  - en cas de défaut de paiement, ...
- ou si votre situation ou votre comportement met en péril la réputation de la certification et/ou de LRQA :
- en cas de fraude délibérée (incluant la falsification de documents),
  - en cas de défaut délibéré du respect des lois et réglementations,
  - en cas d'utilisation frauduleuse de la certification et des logos,...

**Toute suspension** est formellement signifiée par courrier recommandé. A réception de ce courrier :

- toute promotion de la certification vous est interdite,
- toute commande pour laquelle la certification est une condition contractuelle doit être refusée.
- En cas de désaccord avec la suspension prononcée par LRQA, il est possible de faire appel de cette décision (cf. FQAR44020 - Notice information client - Traitement des réclamations, contestations et appels disponible sur notre site internet : [www.lrq.fr](http://www.lrq.fr)).

En l'absence de réponse à notre courrier de suspension sous 14 jours, ou en l'absence d'actions correctives acceptables, LRQA résilie le contrat et retire la certification.

Une certification suspendue ne peut être rétablie qu'après analyse de la situation par LRQA qui décidera des conditions de levée de suspension (en général lors d'une visite spéciale de levée de suspension)

**Tout retrait** de la certification est confirmé par courrier recommandé, précisant la date de retrait. Les certificats, leurs copies ainsi que tous les documents comportant le logo LRQA ou faisant état de la certification doivent alors être immédiatement détruits et tout usage de la certification doit être stoppé (communication, promotion, commandes pour lesquelles la certification est une condition contractuelle,).

- Enfin, LRQA informe tous les ayants droit du retrait de la certification, par les moyens jugés opportuns. Une certification retirée ne peut être rétablie qu'après un audit initial.

## 13. Visites spéciales

Des visites additionnelles peuvent être déclenchées, éventuellement avec un très court préavis ou de manière inopinée :

- pour vérifier l'efficacité des actions correctives engagées suite aux non-conformités émises par les auditeurs LRQA,
- pour instruire une plainte, ou,
- suite à une modification majeure pouvant compromettre la capacité de votre système de management à se conformer aux exigences des normes applicables.
- A l'issue de la visite un **rapport** complet vous est remis.

## 14. Conservation des documents par le client

Vous êtes tenu de conserver les documents d'audit de LRQA pendant au moins un cycle de certification (3 ans). Il convient également de conserver les informations documentées attestant du fonctionnement de votre système de management durant cette même période.

Ces informations documentées doivent comprendre, de manière non exhaustive :

- Les rapports d'audit LRQA remis à l'issue de chaque visite
- Vos comptes-rendus de revues de Direction
- Vos programmes et rapports d'audit internes
- Vos registres d'actions correctives (y compris les réclamations de vos clients)
- Toute autre information documentée démontrant le fonctionnement de votre système.

#### 15. Présence de guides lors des audits

Pendant les audits, chaque auditeur doit être accompagné d'un guide nommé par le client et mis à la disponibilité de l'équipe d'audit pour faciliter l'audit (les guides ne devront en aucun cas influencer ou perturber le processus d'audit ou les résultats de l'audit). Le rôle d'un guide consiste notamment à :

- établir et faciliter les contacts, les entretiens et les visites dans des parties spécifiques du site ou de l'organisme,
- s'assurer que les règles d'hygiène et de sécurité du site sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit,
- être témoin de l'audit pour le compte du client, et
- fournir des éclaircissements ou des informations sur demande de l'auditeur.

#### 16. Présence d'auditeur en formation lors des audits

La politique de LRQA est de transmettre nos méthodes d'audit par compagnonnage (coaching). Ainsi, nous faisons participer activement nos nouveaux auditeurs aux prestations d'audits.

**Avant l'audit** : Votre accord pour accepter la présence d'un auditeur en formation est demandé par le Responsable d'audit, au moins deux semaines avant l'audit.

**Pendant l'audit** : L'auditeur en formation est systématiquement accompagné par un auditeur senior, toutefois, les interviews ne sont réalisées que par un seul auditeur. Les conclusions de l'auditeur en formation sont systématiquement validées et approuvées par l'auditeur senior.

**Après l'audit** : Tous les frais liés à la présence de l'auditeur en formation (y compris les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration et les honoraires) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.

#### 17. Présence d'auditeur en observation lors des audits

Afin de veiller au maintien des compétences et d'harmoniser les pratiques d'audit nous assurons des observations (field-monitoring) régulières de nos auditeurs en mission.

**Avant l'audit** : Votre accord pour accepter l'observation est demandé par l'observateur ou le Responsable d'audit, au moins deux semaines avant l'audit.

**Pendant l'audit** : Les interviews sont réalisées et les conclusions sont émises par le seul auditeur LRQA observé. L'observateur n'intervient pas dans le déroulement de l'audit, son rôle se limite à vérifier les modalités de fonctionnement de l'auditeur LRQA.

**Après l'audit** : Tous les frais liés à la présence de l'observateur (y compris les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration et les honoraires) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.

#### 18. Présence d'évaluateur (COFRAC, UKAS, ICOP, ...) lors des audits

LRQA France est accrédité pour ses activités de certification et de vérification. De ce fait, et dans le cadre de la surveillance exercée par les Autorités, il est possible que l'auditeur LRQA soit accompagné par un évaluateur.

**Avant l'audit** : Vous seriez, bien entendu, informé de cette présence complémentaire par le Responsable d'audit LRQA ou la Direction LRQA, au moins deux semaines avant l'audit, sans toutefois pouvoir la refuser ; il s'agit en effet d'une clause contractuelle.

**Pendant l'audit** : Les interviews sont réalisées et les conclusions sont émises par le seul auditeur LRQA. L'évaluateur n'intervient pas dans le déroulement de l'audit LRQA, son rôle se limite à vérifier les modalités de fonctionnement de l'auditeur LRQA.

**Après l'audit** : Tous les frais liés à la présence de l'évaluateur (y compris les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration) sont, bien évidemment, à la charge de LRQA.





### Pour rester informé

Rendez-vous sur [www.lr.org](http://www.lr.org) pour en savoir plus.

Nous veillons à ce que toutes les informations fournies soient exactes et à jour. Toutefois, Lloyd's Register décline toute responsabilité en cas d'inexactitude ou de modification des informations.

Août 2018

Lloyd's Register  
Tour Swiss Life  
1 boulevard Marius Vivier Merle  
69443 LYON Cedex 03  
France

Lloyd's Register est une marque commerciale de Lloyd's Register Group Limited et de ses filiales. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.lr.org/entities](http://www.lr.org/entities) © Lloyd's Register Quality Assurance Limited 2018