



TOGETHER
for a sustainable future

OCCASION

This publication has been made available to the public on the occasion of the 50th anniversary of the United Nations Industrial Development Organisation.



TOGETHER
for a sustainable future

DISCLAIMER

This document has been produced without formal United Nations editing. The designations employed and the presentation of the material in this document do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the Secretariat of the United Nations Industrial Development Organization (UNIDO) concerning the legal status of any country, territory, city or area or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers or boundaries, or its economic system or degree of development. Designations such as “developed”, “industrialized” and “developing” are intended for statistical convenience and do not necessarily express a judgment about the stage reached by a particular country or area in the development process. Mention of firm names or commercial products does not constitute an endorsement by UNIDO.

FAIR USE POLICY

Any part of this publication may be quoted and referenced for educational and research purposes without additional permission from UNIDO. However, those who make use of quoting and referencing this publication are requested to follow the Fair Use Policy of giving due credit to UNIDO.

CONTACT

Please contact publications@unido.org for further information concerning UNIDO publications.

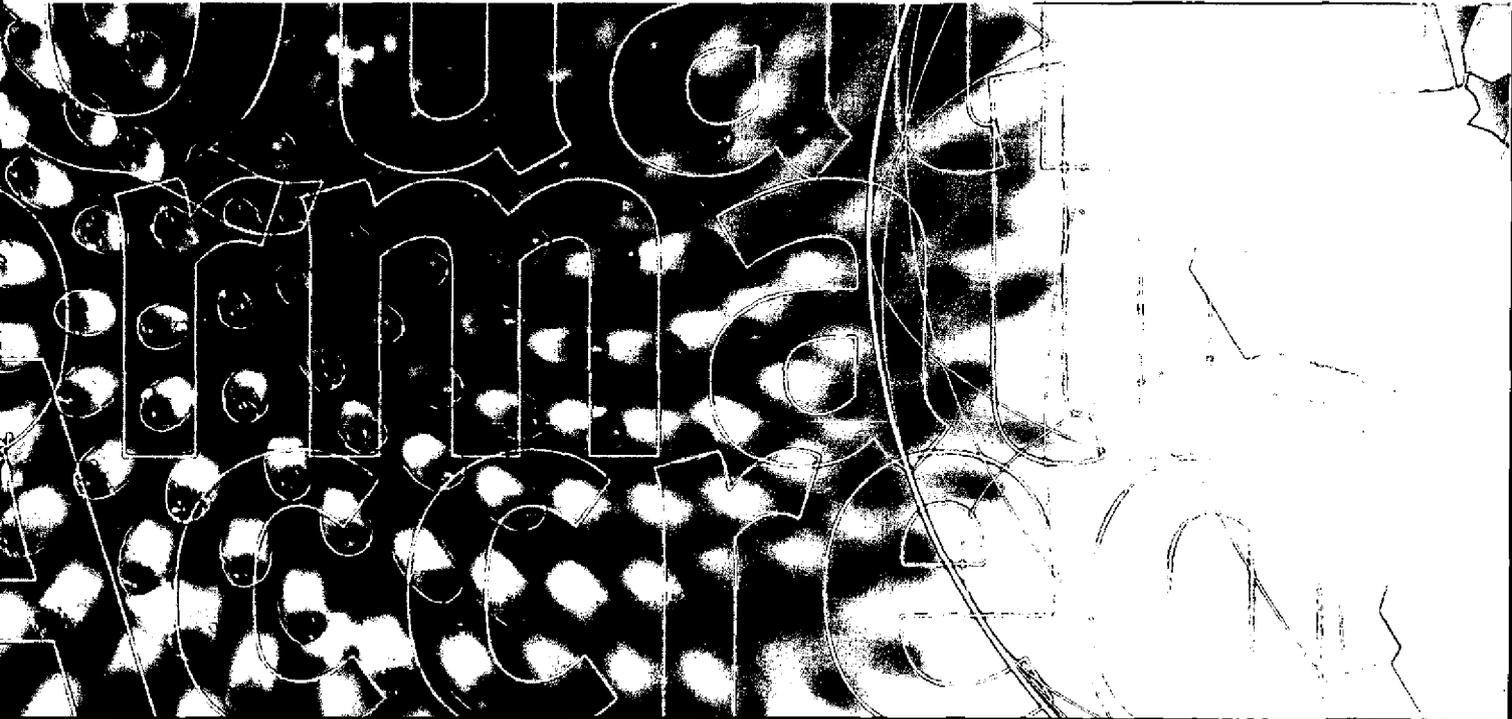
For more information about UNIDO, please visit us at www.unido.org

23323

pour une meilleure intégration au commerce international
POUR UNE MEILLEURE INTÉGRATION AU COMMERCE INTERNATIONAL

INITIATIVE POUR LE RENFORCEMENT
DES CAPACITÉS COMMERCIALES

Programme qualité UEMOA



Le système ouest-africain
d'accréditation
Clef d'accès aux marchés mondiaux



Le système ouest-africain d'accréditation

Clef d'accès aux marchés mondiaux



Vienne, 2005

Les appellations employées dans cette publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent aucune prise de position de la part du secrétariat de l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. La mention dans le texte de la raison sociale ou des produits d'une société n'implique aucune prise de position en leur faveur de la part de l'ONUDI. De même, les opinions exprimées dans cette publication ne sont pas celles de l'ONUDI, ni de l'UEMOA, ni de l'Union européenne.

PUBLICATION DES NATIONS UNIES

Cette publication n'a pas fait l'objet d'une mise au point rédactionnelle.

Copyright © Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI), 2005

Tous droits réservés

Remerciements

L'expert tient à remercier la Commission de l'UEMOA et tout particulièrement M. Ibrahim Tampone, commissaire de l'UEMOA chargé du Département de l'énergie, des mines, de l'industrie, de l'artisanat et du tourisme (DEMIAT), ainsi que le Dr M. Lamine Dhaoui, responsable de projets à l'ONUDI dont le Programme qualité UEMOA.

L'expert remercie également M. Beer Budoo, responsable de la Cellule technique de coordination (CTC) près la Commission de l'UEMOA à Ouagadougou (Burkina Faso), ainsi que ses collègues de la CTC, MM. Aka Kouassi, Jean-Michel Lacaze, Bernard Bau et Odile Kindé.

Ses remerciements vont aussi à M. Daniel Pierre, directeur général du COFRAC et président de l'ILAC, pour lui avoir fait confiance, à M. Patrick Reposeur, adjoint

au directeur général du COFRAC, pour avoir partagé toute sa connaissance dans le domaine de l'accréditation et à M. Jean-Marie Reiff, de l'OLAS, pour sa contribution au développement d'un système de fonctionnement d'un organisme d'accréditation basé sur la démarche processus.

Sa reconnaissance va aussi à M^{me} Roselyne Goubet qui a mis en forme l'ensemble des documents décrivant le fonctionnement du SOAC.

Ses remerciements s'adressent également aux coordinateurs techniques nationaux (CTN) du Programme Qualité UEMOA, Georges Ayivi-Houedo (Bénin), Moustapha Gnankambary (Burkina Faso), Raphaël Kossa (Côte d'Ivoire), Suleimane Jalo (Guinée-Bissau), Mahamadou Maïga (Mali), Hamidou Lazoumar (Niger), Fatou Thiam (Sénégal) et Francis Negue (Togo).

Avertissement

Ce document présente la démarche et la méthodologie qui ont été suivies pour mettre en place le Système ouest-africain d'accréditation (SOAC). Il est destiné, d'une part, aux acteurs du développement économique pour ce qui est des objectifs qui ont présidé à la création du SOAC et de la réponse qui a été donnée et, d'autre part, à des responsables de pays en développement ou d'organisations régionales désireux de mettre en place un système d'accréditation et qui y trouveront le fonctionnement détaillé d'un tel système conforme aux exigences internationales.

L'auteur ne garantit en aucune manière l'universalité du système présenté dans ce document. Même s'il est présumé conforme aux exigences internationales, toute

mise en pratique des processus et documents décrivant le fonctionnement d'un organisme d'accréditation devra être précédée d'une réflexion sur les objectifs et le périmètre d'intervention de cet organisme.

Dans le même ordre d'idée, l'auteur ne peut être tenu pour responsable de toute situation résultant de l'utilisation du contenu de l'ouvrage ou de la confiance accordée aux informations ou considérations présentées.

Toute mention d'institution, d'entreprise ou organisation n'est donnée qu'à titre indicatif et ne peut en aucun cas être considérée comme une recommandation tacite ou expresse pour ces dernières.

Table des matières

REMERCIEMENTS	iii
AVERTISSEMENT	v
ABRÉVIATIONS	ix
INTRODUCTION	xi
I. L'ACCREDITATION	1
Historique	1
Définition	1
Organismes concernés	1
Fonctionnement	3
Organisations internationales	3
Tendances	4
II. LA PROBLÉMATIQUE DES PAYS EN DÉVELOPPEMENT	5
L'accès au commerce mondial	5
Les infrastructures techniques nécessaires	5
Les difficultés de mise en place	6
III. LA RÉPONSE DE L'ONUUDI	7
La promotion de l'accréditation dans les pays en développement	7
Les actions régionales	7
Le programme qualité UE-UEMOA-ONUUDI	8
La mise en place du SOAC	8
IV. LE COMITÉ FRANÇAIS D'ACCREDITATION (COFRAC) : UNE RÉFÉRENCE	11
V. L'OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE (OLAS) : UN MODÈLE	13
VI. LES PRINCIPES D'ÉTABLISSEMENT DU SOAC	15
Les besoins	15
Des réponses adaptées	15
La norme internationale ISO/CEI 17011	16
Un système de management de la qualité simple et robuste	16
VII. LE FONCTIONNEMENT DE L'ACCREDITATION DU SOAC	19
La démarche processus	19
Le processus général de fonctionnement de l'accréditation	20
Les processus détaillés de fonctionnement de l'accréditation	20
Les documents d'information supportant l'accréditation	21
Les formulaires utilisés par le processus d'accréditation	21
PERSPECTIVES	23
RÉFÉRENCES	25
ANNEXES	27

Abréviations

APLAC	Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation	MRA	Mutual Recognition Arrangement
BIPM	Bureau international des poids et mesures	OECD	Organisme d'évaluation de la conformité
BNM	Bureau national de métrologie	OMC	Organisation mondiale du commerce
CEN	Comité européen de normalisation	ONU/DI	Organisation des Nations Unies pour le développement industriel
COFRAC	Comité français d'accréditation	OLAS	Office luxembourgeois d'accréditation et de surveillance
COMAC	Comité d'accréditation	PFNA	Point focal national d'accréditation
EA	European Cooperation for Accreditation	RNE	Réseau national d'essais
IAAC	InterAmerican Accreditation Cooperation	SADCA	SADC Cooperation for Accreditation
IAF	International Accreditation Forum	SMQ	Système de management de la qualité
ILAC	International Laboratory Accreditation Cooperation	SOAC	Système ouest-africain d'accréditation
ISO	Organisation internationale de normalisation	UE	Union européenne
MLA	Multilateral Recognition Arrangement	UEMOA	Union économique et monétaire ouest-africaine

Introduction

Les entraves techniques aux échanges constituent un obstacle majeur pour l'accès au commerce international des pays en développement. Dans ce cadre, l'incapacité de produire des rapports d'analyses ou des certificats de conformité reconnus au niveau international demeure un premier handicap à lever.

C'est l'objectif de l'accréditation des laboratoires et des organismes de certification et d'inspection, appelés organismes d'évaluation de la conformité (OEC), de garantir la qualité et l'acceptation internationale des résultats d'analyse et des certificats de conformité qu'ils émettent.

Afin d'assister les pays de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA) dans ce domaine, l'Organisation des Nations unies pour le développement industriel (ONUDI) a mis en œuvre, grâce au financement de l'Union européenne, un Programme qualité destiné à améliorer les capacités de l'UEMOA dans les domaines de l'accréditation, de la normalisation et de la promotion de la qualité. L'une des composantes de ce projet est la création d'un Système ouest-africain d'accréditation (SOAC) devant permettre à terme la délivrance de certificats d'accréditation aux laboratoires, organismes de certification et d'inspection, reconnus au niveau international.

L'objectif de la présente brochure est, d'une part, de présenter la démarche qui a été suivie par le projet et, d'autre part, de donner le détail des processus régissant le fonctionnement de l'accréditation du SOAC à l'usage d'autres organismes régionaux ou nationaux qui souhaiteraient mettre en place un organisme d'accréditation équivalent.

Pour définir le mode de fonctionnement de l'accréditation et de la structure permanente du SOAC, nous avons appliqué les exigences de la norme internationale ISO/CEI 17011 relative aux organismes d'accréditation.

Le système ainsi défini est conforme aux critères internationaux en vigueur.

Nous avons bénéficié des conseils et de l'appui du Comité français d'accréditation (COFRAC) dont la compétence est largement reconnue au niveau international. Nous avons aussi pris comme modèle l'Office luxembourgeois d'accréditation et de surveillance (OLAS), de création récente, car, d'une part, le nombre d'accréditations qu'il doit potentiellement délivrer et le large éventail qu'il doit couvrir sont comparables à ceux du SOAC et que, d'autre part, la réponse qui a été adoptée, quant à la taille de la structure permanente et le système de fonctionnement, nous a paru applicable aux moyens disponibles au sein de l'UEMOA.

Une structure légère, composée au départ d'un cadre et d'une assistante, a ainsi été proposée pour constituer le SOAC qui sera un service de la Commission de l'UEMOA et qui s'appuiera sur un conseil et un comité d'accréditation de taille adaptée (8 à 12 membres) composés de personnalités qualifiées de chaque État membre, ce qui garantira son indépendance et son efficacité.

Le système de management de la qualité du SOAC, conforme aux exigences de la norme internationale ISO/CEI 17011, a été complètement décrit et est expliqué dans la présente brochure.

Le fonctionnement de l'accréditation a été basé sur une approche processus et sur tous les documents qui le décrivent : processus, formulaires et documents d'information figurent en annexe de cette brochure.

À l'heure où nous écrivons, le Conseil des ministres de l'UEMOA a décidé de créer le SOAC et le règlement d'exécution de la Commission de l'UEMOA portant attributions, organisation et fonctionnement du SOAC

est rédigé et devrait être signé avant la fin de l'année 2005. Un directeur compétent a été recruté et est en poste à Ouagadougou avec l'équipement bureautique nécessaire à son fonctionnement.

Les pays membres ont nommé les relais nationaux qui sont les points focaux nationaux d'accréditation et les membres du Comité d'accréditation. Tous ont été formés à leurs futures tâches.

Tout est donc prêt pour le démarrage de l'activité du SOAC qui pourrait organiser, conjointement avec le COFRAC, les premières évaluations de laboratoires candidats à l'accréditation au cours de l'année 2006 et demander son adhésion en tant que membre correspondant à l'International Laboratory Accreditation

Cooperation (ILAC) et à l'International Accreditation Forum (IAF).

D'ici peu, des évaluateurs issus des pays de l'UEMOA pourront remplacer les évaluateurs des autres organismes d'accréditation, comme le COFRAC, lors des évaluations des OEC des pays de l'UEMOA, ce qui diminuera fortement les coûts des évaluations et donc de l'accréditation, encourageant ainsi son développement.

Ce cercle vertueux peut et doit se mettre en place pour que les pays de l'UEMOA disposent d'un outil collectif à même d'apporter la preuve irréfutable de la qualité de leurs productions et d'accéder ainsi, sans entraves techniques, aux marchés mondiaux.

I. L'accréditation

Historique

Le développement des productions industrielles de masse a conduit les États des pays industrialisés à mettre en place, dès la fin du XIX^e siècle, des organismes chargés de vérifier la conformité des produits, fabriqués localement ou importés, à des réglementations nationales destinées à protéger la sécurité des citoyens et à garantir un commerce équitable.

Le développement accéléré des échanges internationaux, après la fin de la seconde guerre mondiale, a fragilisé le rôle de ces premières institutions, et ce pour deux raisons essentielles :

- Les résultats de leurs évaluations n'étaient pas reconnus hors de leurs frontières nationales les rendant ainsi sans valeur pour les exportateurs ; et
- La mise en place des organisations internationales de développement du commerce comme L'Union européenne (UE) ou l'Organisation mondiale du commerce (OMC), désireuses de supprimer les entraves techniques aux échanges, basées sur des réglementations techniques nationales, les obligeaient à revoir leur mode d'intervention sur les produits importés.

Il est alors progressivement apparu que la vérification de la conformité des produits à des exigences techniques destinées principalement à assurer la sécurité du consommateur nécessitait la mise en place, d'une part, de corpus normatifs internationaux définissant ces exigences et les modalités de leur vérification et, d'autre part, d'une reconnaissance des compétences des organismes chargés d'évaluer la conformité des produits, appelés OEC (organismes d'évaluation de la conformité).

C'est cette reconnaissance de la compétence que l'on appelle accréditation.

Définition

La norme ISO/CEI 17011, qui a été publiée en 2004, définit l'accréditation comme « l'attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité ».

Il s'agit donc, à travers l'accréditation, de faire reconnaître par un organisme indépendant, la compétence d'un OEC à évaluer la conformité de certains types de produits, de services ou de personnes à des spécifications techniques définies dans des normes ou des règlements.

Organismes concernés

On voit donc que les OEC concernés ne sont plus seulement acteurs dans le domaine des produits mais aussi dans celui des services et des personnes.

On trouvera donc dans les OEC susceptibles d'être accrédités : les laboratoires d'essais et les laboratoires d'étalonnages, les organismes d'inspection, les organismes certificateurs de produits et de services et également les organismes qui certifient les systèmes de management et les personnes.

Les premiers organismes intéressés par l'accréditation ont été les *laboratoires d'essais* (qui comprennent les *laboratoires d'analyses*). Ils ont vu le jour dans les années 80, suite à une forte demande des industriels exportateurs. Leur mission est d'attester de la conformité d'un produit à des spécifications techniques de sécurité (par exemple : appareils électriques, jouets) ou à des règlements relatifs à la santé du consommateur (par exemple : analyses bactériologiques des aliments ou de l'eau).

Progressivement, l'accréditation a concerné d'autres types de laboratoires même si leurs analyses ne concer-

Au niveau régional, on peut relever la présence de plusieurs organisations : European Cooperation for Accreditation (EA) pour l'Europe ; Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC) pour la zone Asie Pacifique ; SADC Cooperation for Accreditation (SADCA) pour les pays du sud de l'Afrique et InterAmerican Accreditation Cooperation (IAAC) pour l'Amérique du Sud.

Tendances

Le développement de l'accréditation est durablement inscrit car il repose sur quelques « tendances lourdes » de nos sociétés :

La mondialisation du commerce

Le commerce mondial se développe à un rythme soutenu et le travail de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et des autres organisations multilatérales concernées, afin de supprimer les entraves techniques aux échanges, va encore s'amplifier. Dans ce cadre, l'accréditation est l'outil idéal pour reconnaître la compétence d'un OEC d'un pays exportateur qui sera amené à intervenir pour vérifier la conformité d'une marchandise et donc pour éviter la multiplication des contrôles.

Le principe de précaution

Apparu il y a maintenant quelques années dans les pays industrialisés et particulièrement européens à l'occasion de la crise de la vache folle, ce principe veut que les autorités prennent le maximum de précautions avant d'autoriser la commercialisation d'un produit pouvant présenter des risques. De même, il entraîne des prises de décisions très rapides dans le cadre d'un retrait de produit suspect. Toutes ces décisions reposent sur des essais ou analyses réalisés par des laboratoires dont le jugement ne doit pas pouvoir être mis en doute, y compris par d'autres pays. Seule l'accréditation de ces entités le permet.

Le désengagement des États

Ce phénomène est très visible dans les pays de l'Union européenne à des degrés divers. Il se traduit par un abandon par l'État de ses capacités de contrôle technique au profit d'intervenants du secteur privé. L'évolution des activités de métrologie légale en Europe ces vingt dernières années en est une illustration évidente. Mais l'État ne peut déléguer son contrôle que s'il s'appuie sur des entités compétentes, au jugement indépendant. Il soumet donc l'attribution des agréments permettant d'intervenir dans les domaines réglementaires à une accréditation dont l'objectif est justement d'attester de la compétence et de l'indépendance des organismes de contrôle.

II. La problématique des pays en développement

L'accès au commerce mondial

Les entraves techniques qui s'ajoutent souvent à des inégalités tarifaires constituent un obstacle majeur pour les pays en développement. Si les problèmes tarifaires ne sont pas de notre ressort, les entraves techniques ne peuvent être levées qu'avec des outils d'un niveau similaire à ceux utilisés par les pays du Nord. Ces entraves techniques ne sont pas appliquées spécifiquement aux pays du Sud. Elles sont déjà imposées aux producteurs des pays importateurs et leur origine est le plus souvent liée à la protection du consommateur contre les risques sanitaires, en particulier pour les produits agroalimentaires qui constituent le premier potentiel d'exportation des pays en développement.

À titre d'illustration, une mission sanitaire de l'UE, fin 2002 dans les pays de l'UEMOA, a entraîné la suspension de l'importation dans l'Union des produits de la pêche en provenance du Togo et du Bénin en raison d'insuffisances relevées par rapport aux exigences de la directive 91/493/CEE, notamment en matière de contrôle qualité. Grâce à l'action des experts internationaux et à la livraison de matériel de laboratoire pour ce secteur dans le cadre du Programme qualité UEMOA, le Bénin a pu reprendre ses exportations depuis le 1^{er} février 2005 et le Togo pourra le faire incessamment.

Cependant, la menace est toujours présente, car l'Union européenne exige qu'à compter du 1^{er} janvier 2006 les laboratoires analysant les produits de la pêche destinés aux exportations vers l'Union disposent d'une accréditation internationalement reconnue.

Cet exemple prouve l'importance stratégique des OEC destinés à vérifier la conformité des produits destinés à l'exportation. Or, ces organismes sont très largement accrédités dans les pays du Nord ; le même niveau d'exigence est ou sera imposé aux pays en développement dans la mesure où les contrôles sont prévus au départ de

la marchandise par souci d'efficacité. L'accréditation internationalement reconnue de leurs laboratoires de contrôle est donc un objectif vital pour le commerce des pays en développement.

Bien entendu, l'exportation n'est pas le seul argument qui plaide en faveur de la mise en place d'OEC dans les pays en développement. On citera le niveau élevé de protection des populations que procure un contrôle sanitaire efficace de l'eau et des denrées alimentaires ; le nécessaire contrôle des matériaux de construction ; les inspections relatives à l'hygiène agroalimentaire ; et à la sécurité des installations électriques, etc.

De fait, si la promotion des exportations est l'argument stratégique principal pour le développement de l'accréditation dans les pays du Sud, celle-ci aura bien d'autres retombées positives sur la qualité de vie des citoyens de ces pays.

Les infrastructures techniques nécessaires

Un organisme d'accréditation n'est pas assurément le seul outil institutionnel nécessaire dans un pays. Il ne peut d'ailleurs pas exister sans moyens disponibles dans les domaines suivants :

La normalisation

La normalisation est l'outil de base de maîtrise de la qualité, car elle définit le cadre organisationnel et technique de la quasi-totalité des activités dans ce domaine.

Le fort développement récent de la normalisation internationale (ISO) et l'accès par Internet à toutes les normes des instituts nationaux ou régionaux ou encore internationaux rendent heureusement disponible à tous

les pays une grande partie du corpus normatif nécessaire. Les organismes nationaux de normalisation en place ou en création dans les pays en développement se voient attribuer la double tâche d'élaborer les normes spécifiques aux productions de ces pays : produits de la pêche, matériaux de construction, fruits et légumes par exemple ; et de promouvoir l'utilisation des normes et de faciliter leur mise à disposition pour les acteurs économiques locaux.

Les laboratoires d'essais et d'analyses

Comme indiqué plus haut, les laboratoires sont les outils essentiels d'évaluation de la conformité pour les pays en développement. Par exemple, les pays de l'UEMOA disposent déjà d'une infrastructure évaluée à 150 laboratoires lors d'une mission du Programme qualité. Ces laboratoires sont principalement des structures étatiques et leur niveau de développement organisationnel et technique est globalement très faible. À titre d'illustration, un seul laboratoire est accrédité pour l'ensemble des huit pays de l'UEMOA.

Les laboratoires d'étalonnages

Les laboratoires d'étalonnages, appelés communément laboratoires de métrologie, sont les fondations sur lesquelles repose l'accréditation en général car ils permettent de valider toutes les mesures faites par les OEC. En clair, l'OEC accrédité doit envoyer périodiquement ses étalons à un laboratoire d'étalonnages accrédité qui les raccorde au système international d'unités.

À titre d'illustration, comme il n'y a pas de laboratoires d'étalonnages accrédités dans les pays de l'UEMOA, les OEC accrédités, ou candidats à l'accréditation, doivent envoyer leurs étalons dans un pays du Nord, par exemple en France, avec des suppléments de coûts et de délais conséquents.

Les systèmes d'accréditation

Les pays en développement ont actuellement peu d'organismes d'accréditation. Une dizaine d'entre eux ont créé un institut d'accréditation et participent par

exemple, en tant que membres associés aux travaux de l'ILAC. Les accréditations qu'ils délivrent ne sont pas actuellement reconnues internationalement.

Les difficultés de mise en place

En fait, il est très difficile pour un pays en développement de créer un organisme d'accréditation pour deux raisons essentielles : le manque d'expertise et le coût de l'accréditation.

L'accréditation nécessite l'utilisation d'évaluateurs compétents dans un domaine technique ou dans celui du management de la qualité pour procéder aux évaluations. Force est de constater que les pays en développement, et notamment ceux de l'UEMOA, ne disposent pas ou très peu de cette expertise. Il faut donc avoir recours à des évaluateurs provenant des pays du Nord, ce qui rend l'accréditation très chère, car aux coûts d'expertise des pays développés se rajoutent les frais de voyage et de séjour des évaluateurs.

Ainsi, les laboratoires ne peuvent pas accéder facilement, notamment au vu du coût, à l'accréditation et la demande est inexistante. Seuls quelques laboratoires de grands groupes demandent une accréditation à un organisme d'un pays du Nord ; c'est, dans les pays de l'UEMOA, le cas du COFRAC, grâce à la pratique commune du français.

Un laboratoire d'Abidjan accrédité nous disait que son accréditation lui coûtait environ 8 000 euros par an contre 4 000 approximativement pour un laboratoire de portée équivalente localisé en France. Il faut donc casser ce cercle vicieux en ayant comme objectif de disposer rapidement d'un potentiel d'évaluateurs régionaux dont la présence fera chuter le coût de l'accréditation et donc permettra son développement.

C'est l'un des objectifs du Programme pour la mise en place d'un Système d'accréditation, de normalisation et de promotion de la qualité au sein de l'UEMOA que l'ONUDI met en œuvre grâce à un financement de l'Union européenne.

III. La réponse de l'ONUDI

La promotion de l'accréditation dans les pays en développement

Depuis sa création en 1967, l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI) a fourni de l'assistance technique dans plus de 80 pays dans les domaines de la métrologie, de la normalisation, des essais et de la qualité.

Cette composante de l'activité de l'ONUDI s'inscrit dans le programme de développement des capacités liées au commerce. Ce programme tente de répondre aux problèmes posés aux pays en développement à travers deux accords majeurs de l'OMC sur les entraves techniques aux échanges et les mesures sanitaires et phytosanitaires.

Cette activité s'appuie sur le fait que la réponse aux enjeux de ces deux accords suppose l'existence d'un organisme de normalisation fonctionnel appuyé sur des capacités d'étalonnage et d'essais. Un organisme national de métrologie et des laboratoires d'analyses chimiques et bactériologiques sont un minimum absolu, y compris pour l'exportation de produits agroalimentaires transformés. De plus, des laboratoires d'essais sectoriels pour des secteurs importants comme le textile et le travail du cuir sont de plus en plus indispensables dans les pays en développement. Mais pour que les certificats émis par ces laboratoires soient utilisables, il faut qu'ils soient fiables et indiscutables. Cela nécessite la mise en place d'organismes nationaux d'accréditation.

L'ONUDI assiste donc les pays en développement pour créer ou développer des organismes nationaux de normalisation, des organismes nationaux de métrologie et des laboratoires d'analyses et d'essais ainsi que des organismes nationaux d'accréditation.

Pour ces derniers, l'action de l'ONUDI s'inscrit dans l'objectif de reconnaissance internationale décrit plus

haut et l'organisation aide les organismes établis à intégrer les accords de reconnaissance mutuelle de l'ILAC ou de l'IAF grâce à un programme de préparation aux évaluations réalisées par ces organismes (pre-peer evaluation mechanism).

Les actions régionales

Depuis les années 90, l'ONUDI a développé une approche régionale pour l'assistance technique dans les domaines de la normalisation, de la métrologie et des laboratoires d'essais. Cette approche résulte du double constat de l'existence de faibles ressources dans chacun des pays et de préoccupations communes dans la sous-région. Il paraît par exemple inutile de construire un institut national de métrologie dans chaque pays de l'UEMOA, ce qui constituerait un investissement matériel et humain énorme pour un marché limité, alors qu'un seul institut peut offrir des services d'étalonnages à tous les laboratoires et entreprises de la sous-région. De même, les instituts de normalisation peuvent coopérer pour émettre des normes communes pour des produits intéressant la sous-région comme la pêche ou le coton dans l'espace UEMOA. Enfin, si chaque pays a besoin de laboratoires d'analyses, l'organisme d'accréditation peut opérer au niveau régional pour atteindre une taille critique suffisante susceptible de lui permettre de survivre et d'obtenir une reconnaissance internationale.

Plusieurs actions relatives à la mise en place d'outils régionaux d'accréditation ont été soutenues par l'ONUDI en Amérique centrale (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua et Panama), dans le delta du Mékong (Cambodge, Laos, Myanmar et Viet Nam) et dans les pays les moins développés de l'Asie du Sud (Bangladesh, Bhoutan, Maldives et Népal)

Mais le programme le plus important dans ce domaine est celui relatif à la création du Système ouest-africain

d'accréditation (SOAC) au sein de l'UEMOA : Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Guinée-Bissau, Mali, Niger, Sénégal et Togo dans le cadre du Programme régional qualité UE-UEOMA-ONUUDI.

Le Programme qualité UE-UEOMA-ONUUDI

S'inscrivant dans la stratégie de développement des capacités liées au commerce mise en place par l'ONUUDI, l'objectif du Programme est de renforcer la participation des pays de l'UEMOA au commerce régional et international, à travers l'amélioration de leurs capacités dans le domaine de l'accréditation, la normalisation et la promotion de la qualité. Ces efforts devraient permettre non seulement une homogénéisation au niveau régional des normes et des réglementations techniques, mais aussi la reconnaissance internationale des laboratoires des pays de l'UEMOA.

D'une manière générale, le Programme assiste l'UEMOA et ses États membres dans l'établissement et/ou le renforcement des institutions et capacités humaines des pays de l'UEMOA en matière de laboratoires et d'accréditation, de développement de la qualité et de la certification des produits ainsi que dans les domaines des entreprises et de l'amélioration des capacités de normalisation.

Le budget initial du Programme, lancé en septembre 2001, était de 8,2 millions d'euros. Depuis l'adoption de la phase II, en août 2004, le budget total, financé par l'Union européenne, s'élève à 14 millions d'euros, dont 12 millions gérés par l'ONUUDI.

Les principaux résultats déjà obtenus par le Programme, qui doit s'achever en décembre 2005, peuvent être classés selon les différents bénéficiaires de ses activités :

Les agents économiques

- Environ 70 entreprises se sont dotées de systèmes qualité et obtiendront la certification ISO 9001 avant la fin du Programme ;
- 40 consultants privés et 20 auditeurs ont été formés à ISO 9001 et assistent les entreprises de la région ;
- Des séminaires et voyages d'études ont été organisés pour former plus de 150 directeurs d'entreprises ;
- Les secteurs de la pêche, du coton et de l'agroalimentaire seront les principaux bénéficiaires de la consolidation de leurs apports grâce au Programme ;

- Des prix nationaux de la qualité ont été mis en place pour promouvoir et développer le management de la qualité dans les entreprises.

Les laboratoires

- Les analyses et capacités d'essais de 50 laboratoires seront harmonisées et renforcées et leur fiabilité améliorée, notamment dans le domaine de la pêche et de l'agroalimentaire ;
- 24 laboratoires se préparent en ce moment à l'accréditation et seront en mesure de fournir des analyses en conformité avec les normes internationales, notamment dans le domaine de la pêche, de l'agroalimentaire et du coton.

Les services d'inspection

- Ils bénéficient du renforcement et de l'harmonisation de leurs infrastructures de contrôle et de la formation de leur personnel, notamment dans le domaine de la pêche, des produits phytosanitaires et des pesticides.

Les consommateurs

- 20 responsables des principales associations de consommateurs ont été formés et plus de 70 associations reçoivent une assistance dans le domaine de la normalisation et de la promotion de la qualité ;
- 32 journalistes en consommation et qualité des produits ont aussi été formés ;
- Les consommateurs bénéficient des campagnes nationales et régionales pour l'information et la protection des consommateurs.

La mise en place du SOAC

Parmi toutes ces activités, la mise en place du SOAC a constitué un temps fort de ce programme. En effet, le SOAC sera l'un des premiers modèles mondiaux qui vise à délivrer des accréditations couvrant toute une région.

Un expert international, ayant participé à la réflexion qui a donné lieu à la création du COFRAC en France, a travaillé sur la conception du SOAC. Il a débuté sa mission en juin 2003 et son rapport a été présenté à la deuxième réunion du Comité régional de pilotage en juillet 2003. Sur la base de cette première étude, le

COFRAC a mis à la disposition du Programme un consultant qui a préparé l'ensemble des processus régissant l'accréditation du SOAC et les procédures et manuels relatifs au fonctionnement de la structure. Ces documents ont été validés, en présence du consultant, par les experts nationaux des huit pays membres de l'UEMOA en novembre 2004 (ils sont intégrés dans la présente brochure).

À la demande du Programme, l'expert est revenu en juin 2005 à Ouagadougou pour former les responsables des points focaux nationaux d'accréditation (PFNA) et les membres pressentis du Comité d'accréditation (COMAC) à l'accréditation et au fonctionnement du SOAC au cours d'un stage de cinq jours.

Par ailleurs, deux experts juridiques (international et national) ont proposé un texte décrivant le fonctionnement du SOAC au sein de la Commission de l'UEMOA. Ce texte devrait être bientôt approuvé par la Commission sous le titre « Règlement d'exécution

portant attributions, organisation et fonctionnement du Système ouest-africain d'accréditation ».

De plus, un cadre chargé de l'accréditation a été recruté et a pris ses fonctions en mai 2005 suite à un appel à candidatures lancé en décembre 2004 dans les huit États membres. Un cabinet de recrutement privé a été mandaté par le Programme, suite à un appel d'offre restreint, pour conduire l'évaluation des candidats et proposer la liste des cinq meilleurs profils.

Enfin, le Programme a permis de former à l'évaluation des laboratoires deux représentants de chaque pays qui ont pu améliorer leurs connaissances de la norme ISO/CEI 17025 et apprendre les techniques d'évaluation. Ceux qui ont été évalués positivement vont pouvoir accompagner une équipe d'évaluation du COFRAC dans la sous-région ou en France avec l'objectif d'être confirmés comme évaluateurs. Le premier évaluateur a effectué son stage d'observateur en juin 2005 en France avec une équipe d'évaluation du COFRAC.

IV. Le Comité français d'accréditation (COFRAC) : une référence

En 1994, Le COFRAC était créé sous la forme d'une association à but non lucratif sur la base de la fusion du Bureau national de métrologie (BNM), qui reconnaissait la compétence des laboratoires d'étalonnages, et du Réseau national d'essais (RNE), qui accréditait les laboratoires d'analyses et d'essais. Ce faisant, les pouvoirs publics français avaient pour objectif de créer un système « euro-compatible », conforme aux pratiques européennes et internationales en matière d'accréditation des OEC, destiné à favoriser la reconnaissance mutuelle des prestations réalisées par les entités accréditées. Le COFRAC, qui est l'unique organisme d'accréditation français, se situe donc au sommet de l'édifice souhaité par les pouvoirs publics dans la pyramide de la confiance.

Tous les intérêts liés à l'accréditation sont représentés au sein de l'assemblée générale et du conseil d'administration et de toutes les instances de décisions. Ces intérêts sont répartis en cinq collèges : entités accréditées, fédérations et groupements professionnels, organisations de consommateurs, acheteurs publics et grands donneurs d'ordres, pouvoirs publics. Soixante personnes (environ 25 à sa création en 1994), toutes basées à Paris près de la gare de Lyon dans le 12^e arrondissement, constituent la structure permanente du COFRAC. Quatre sections gèrent les accréditations : laboratoires, inspection, certification d'entreprises, personnels et environnement, certification de produits industriels et services. Environ 200 évaluateurs qualitatifs et plus de 700 évaluateurs techniques extérieurs sont missionnés régulièrement par le COFRAC.

La structure permanente s'appuie sur :

- Une commission d'audit interne chargée d'évaluer régulièrement le bon fonctionnement de l'accréditation et le respect par le COFRAC des exigences applicables aux organismes d'accréditation ;
- Quatre comités de section, correspondant aux quatre sections d'accréditation ;

- Sept commissions d'accréditation qui sont rattachées au comité de section Laboratoires : santé, agroalimentaire, chimie — environnement, comparaisons inter-laboratoires, mécanique — thermique, bâtiment — génie civil et électricité — rayonnements — technologies de l'information.

À la fin de l'année 2004, le COFRAC avait délivré 1583 certificats d'accréditation répartis en 333 laboratoires d'étalonnages, 1064 laboratoires d'analyses et d'essais, 116 organismes d'inspection et 70 organismes certificateurs.

Le COFRAC est un accréditeur particulièrement reconnu et actif au niveau international au sein de l'EA, l'IAF, l'ILAC, du CEN et d'ISO. Cet engagement a été reconnu par la communauté internationale de l'accréditation qui a élu le directeur général du COFRAC, M. Daniel Pierre, président de l'ILAC, à l'issue de la présidence de l'EA qu'il assurait. Par ailleurs, le COFRAC a constamment maintenu des activités d'assistance technique vers les pays en développement dans le domaine de l'accréditation.

Le programme qualité UE-UEMOA-ONUDI a souhaité bénéficier de l'expérience et de la compétence du COFRAC pour appuyer ses activités relatives à l'accréditation et à la création du SOAC. Un accord-cadre de coopération a été signé dans ce sens en novembre 2003 par le COFRAC et la Commission de l'UEMOA. Il prévoit l'appui du COFRAC à la création du SOAC, la formation d'évaluateurs des pays membres à travers des stages, la participation à des évaluations du COFRAC en Afrique ou en France et la réalisation d'évaluations conjointes SOAC-COFRAC pour permettre d'accorder une accréditation reconnue internationalement à des laboratoires de l'UEMOA en attendant que le SOAC soit admis aux accords de reconnaissance de l'ILAC et de l'IAF.

V. L'Office luxembourgeois d'accréditation et de surveillance (OLAS) : un modèle

En 1996, une première analyse était effectuée sur la nécessité d'instaurer au Luxembourg une autorité d'accréditation. Jusqu'à cette date tout organisme désireux de se faire accréditer devait faire appel à une autorité d'accréditation étrangère. Soucieux de promouvoir la confiance des acteurs économiques vis-à-vis des laboratoires, organismes de contrôle et organismes de certification luxembourgeois, le gouvernement luxembourgeois intégrait un projet de loi relatif à l'accréditation dans la procédure législative de 1998. La loi entrant en vigueur le 22 mars 2000 et l'Office luxembourgeois d'accréditation et de surveillance (OLAS) a démarré ses activités en décembre 2001. L'OLAS est un service du Ministère de l'économie et du commerce extérieur.

Bien que l'OLAS soit une petite structure de trois personnes, il ne sous-traite aucune de ses activités. L'OLAS offre des services d'accréditation aux laboratoires d'essais et d'analyses (y compris de biologie clinique) et d'étalonnages, aux organismes d'inspection, aux organismes de certification de produits, de services et de personnes, ainsi qu'aux prestataires de services de certification délivrant et gérant des certificats ou fournissant d'autres services liés à une signature électronique.

Désirant avoir une collaboration étroite avec ses clients et ses auditeurs qualité et techniques, l'équipe de l'OLAS publia dès sa création l'intégralité de son système qualité sur le site Internet : <http://www.olas.public.lu>. Le système qualité est en évolution constante et cela dans le cadre des exigences de la norme internationale ISO/IEC 17011 et des documents de l'EA, de l'IAF et de l'ILAC.

Une année après le démarrage de ses activités d'accréditation l'OLAS devint membre de l'EA et, en 2005, demanda son adhésion à l'IAF ainsi qu'à l'ILAC. L'évaluation des activités de l'OLAS par l'EA permettant la reconnaissance internationale des accréditations qu'il délivre aura lieu au dernier trimestre 2005.

Au Luxembourg, l'accréditation n'est pas seulement un facteur de promotion à l'exportation mais se révèle être également un instrument au service des autorités publiques. On peut citer comme exemple l'Inspection du travail et des mines qui a rendu l'accréditation obligatoire pour tout organisme d'inspection souhaitant recevoir un agrément. À ce jour l'OLAS a accrédité quatre organismes d'inspection.

Les nouvelles dispositions réglementaires, prises essentiellement sur l'initiative de la Communauté européenne, mettent l'accent sur les mesures de contrôle préalables à la mise des produits sur le marché. Ces mesures prévoient l'intervention d'organismes spécialement désignés (organismes notifiés) dont la compétence technique est reconnue par l'autorité publique et qui agissent pour son compte, dans le cadre du contrôle de la mise sur le marché. Dans ce domaine également, l'accréditation des organismes chargés d'intervenir en matière d'attestation de la conformité constitue, au Luxembourg, un instrument de choix pour l'autorité qui doit veiller à l'application des réglementations nationales et internationales. À moyen terme l'accréditation sera, au Luxembourg, indispensable à tout organisme désireux d'être notifié.

En tout cas, le succès de l'OLAS au niveau national et international est prouvé, puisque trois années après le début de ses activités plus de 20 organismes et laboratoires ont été accrédités.

L'OLAS nous a servi de modèle car le nombre d'accréditations qu'il doit potentiellement délivrer et le large spectre qu'il doit couvrir sont comparables à ceux du SOAC et que, par ailleurs, la réponse qui a été adoptée, aussi bien en ce qui concerne la structure permanente que le système de fonctionnement, nous a paru applicable avec les moyens disponibles au sein de l'UEMOA.

VI. Les principes d'établissement du SOAC

Les besoins

Comme nous l'avons vu plus haut, les besoins des pays de l'UEMOA dans le domaine de l'accréditation concernent prioritairement les laboratoires d'analyses et d'étalonnages. Si 150 laboratoires ont été recensés dans les pays de l'UEMOA et 50 sont déjà aidés par le Programme grâce à la fourniture d'équipements, on estime à une vingtaine le nombre de laboratoires capables de prétendre à moyen terme (cinq ans) à une accréditation. Ce qui fait un nombre d'accréditations à gérer de quelques unités dans les deux premières années de création du SOAC.

Par ailleurs, il faut prendre en compte la spécificité régionale du SOAC, notamment à travers la composition des comités orientant son fonctionnement : le Conseil et le Comité d'accréditation (COMAC), son positionnement au sein de la Commission de l'UEMOA et la création d'un réseau de points focaux nationaux d'accréditation (PFNA) qui relayeront son action au sein des pays de la sous-région.

Enfin, il est indispensable que le SOAC soit le seul organisme d'accréditation dans les pays de l'UEMOA et qu'il ait vocation à accréditer tous les types d'OEC : laboratoires, organismes d'inspection et organismes de certification.

Des réponses adaptées

Par la suite, la structure permanente du SOAC devra être très légère et assurer aussi des missions de promotion de l'accréditation. Un cadre a déjà été recruté et devrait pouvoir faire face aux missions du SOAC avec une assistante durant les deux premières années de sa création. Il a déjà reçu l'équipement informatique nécessaire à son fonctionnement.

Afin d'assurer la compétence technique de cette structure permanente très réduite, le directeur du SOAC s'appuie sur les responsables d'évaluation pour définir la durée des audits en fonction de la portée d'accréditation souhaitée par l'organisme, constituer l'équipe d'évaluation et préparer cette évaluation. D'où la nécessité d'être très exigeant sur les compétences des responsables d'évaluation.

Son positionnement comme étant un service de la Commission de l'UEMOA est assuré et la signature du « règlement d'exécution portant attributions, organisation et fonctionnement du Système ouest-africain d'accréditation » devrait intervenir avant la fin de l'année 2005. Ce règlement prévoit la création d'un Conseil du SOAC composé d'un représentant par État membre et d'un représentant de la Commission disposant d'une compétence reconnue en matière de qualité ou d'évaluation de la conformité. Ce Conseil aura les attributions classiques d'orientation et de contrôle du fonctionnement du SOAC à travers notamment la définition des orientations et l'approbation des programmes et des rapports annuels d'activité. Il aura aussi à statuer sur les appels émis par les OEC candidats à l'accréditation.

Le Conseil met en place, sur proposition du directeur du SOAC, le Comité consultatif d'accréditation composé de 8 à 12 personnalités compétentes et chargé principalement d'émettre un avis sur les résultats des évaluations. Les membres pressentis du COMAC ont été formés à l'examen de dossiers d'évaluation d'OEC en juin 2005.

Le règlement prévoit aussi la possibilité de mettre en place des comités techniques sectoriels pour assister le COMAC dans des domaines particuliers. Il donne au directeur du SOAC les responsabilités opérationnelles nécessaires au bon fonctionnement du service : autorité hiérarchique et administrative et décisions relatives

à l'accréditation. Notons que le règlement stipule que le financement du SOAC est assuré par le budget général des organes de l'UEMOA, ce qui assure sa pérennité.

Enfin, la spécificité régionale du SOAC se traduit par la création officielle des PFNA, qui sont hébergés dans des institutions nationales et qui ont déjà été nommés par leur pays. Ces PFNA ont été formés en juin 2005 à l'accréditation et leur mission a été précisée. Ils devront assurer la promotion de l'accréditation au sein de leur pays et informer et sensibiliser les OEC potentiellement intéressés sur le fonctionnement de l'accréditation du SOAC. Ils auront par ailleurs un rôle de relais dans la transmission des demandes d'accréditation et des demandes de qualification en tant qu'évaluateurs qui seront émises à partir de leurs pays. Ces dispositions permettront d'apporter une assistance de proximité aux OEC ou aux personnes intéressées et d'informer le SOAC sur la réalité du terrain. Elles rendront enfin davantage légitimes les décisions prises par une instance supranationale.

La norme internationale ISO/CEI 17011

La norme ISO/CEI 17011 fixe les « exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ». Sa structure en deux parties est conforme à la structure d'une norme de la série 17000 réservée à l'accréditation ; elle définit les exigences relatives à l'organisation de l'organisme d'accréditation et des exigences techniques relatives au fonctionnement de l'accréditation.

Les exigences relatives au fonctionnement de l'accréditation ont servi de références à l'élaboration des processus décrivant le fonctionnement de l'accréditation du SOAC qui sont inclus dans la présente publication. Les exigences relatives à l'organisation de l'organisme d'accréditation sont relatives à l'indépendance et à l'impartialité de l'organisme, à son système de management de la qualité et à la gestion des ressources humaines tant internes à l'organisme qu'externes à l'organisme (évaluateurs). L'indépendance et l'impartialité du SOAC sont la conséquence directe de son positionnement en tant que service de la Commission et de la composition du Conseil du SOAC et du COMAC.

La gestion des évaluateurs est décrite dans le processus de « qualification et de suivi de la compétence des évaluateurs » inclus dans la présente publication.

Un système de management de la qualité simple et robuste

Le système de management de la qualité (SMQ) du SOAC doit répondre aux exigences de la norme ISO/CEI 17011 et être compatible avec la petite taille de la structure permanente de l'organisme.

Il a donc été prévu de le décrire tout entier dans un manuel qualité qui présente l'organisation du SOAC au sein de la Commission et les diverses instances qui concourent à son fonctionnement ainsi que leurs missions (Conseil, COMAC, PFNA, Directeur), le système de management de la qualité proprement dit et la gestion des ressources humaines de la structure permanente du SOAC. Le processus général P00 décrivant l'accréditation du SOAC est joint à ce manuel pour le rendre complet et permettre à un lecteur extérieur de comprendre l'ensemble du système sans avoir recours à d'autres documents.

En fait, le SMQ est conforme aux règles désormais classiques de management de la qualité décrites dans la norme ISO 9001 et comprend une partie relative au management par objectifs de la structure évalué lors de la revue annuelle de direction, une partie sur l'amélioration continue organisée autour du traitement des anomalies incluant les réclamations, des actions correctives et préventives et de l'audit interne et les règles de gestion documentaire.

Une possibilité de dérogation permettant au directeur du SOAC de s'écarter temporairement d'une règle fixée dans le SMQ a été introduite pour assurer un fonctionnement plus souple de la structure surtout en période de démarrage.

Le traitement des anomalies s'appuie sur l'utilisation d'une fiche d'anomalie qui enregistre le dysfonctionnement, l'action immédiate qui est apportée pour y remédier et l'analyse des causes du dysfonctionnement pour en trouver l'origine. Si l'analyse des causes permet d'imaginer une action corrective qui empêchera le dysfonctionnement de se représenter, cette action est définie, mise en œuvre et son efficacité est vérifiée. Toutes ces opérations sont enregistrées sur la même fiche.

La gestion documentaire repose sur l'utilisation du site Internet du SOAC qui contiendra en lecture seule l'ensemble des documents du SMQ. Seule une collection papier de référence approuvée par le directeur du SOAC sera conservée par le responsable qualité, et les documents ne seront pas diffusés en version papier. La

version sur le site Internet sera la seule qui fera foi. Une liste des documents : manuel qualité, descriptions de processus, documents d'information et formulaires indiquant la version en cours est tenue à jour par le responsable qualité et postée aussi sur le site. Chaque document est identifié par un code simple, porte son numéro de version et sa date et le numéro de chaque page est indiqué avec mention du nombre total de pages. Une page de garde permet d'identifier le document et d'indiquer l'historique des modifications des versions. Lors de la modification d'un document, le nouveau document est posté sur le site Internet après approbation par le directeur du SOAC et voit son numéro de version évoluer. L'ancien document est conservé à des fins documentaires par le responsable qualité du SOAC revêtu de la mention « périmé ». Les enregistrements : formulaires, rapports, décisions, courriers, produits lors du fonctionnement de l'accréditation et de la structure permanente du SOAC sont décrits dans une liste qui indique le lieu où ils sont conservés et la durée de conservation.

Enfin, la gestion du personnel permanent du SOAC repose sur la définition de fonctions : directeur, chargé d'affaires, responsable qualité, assistante et sur l'élaboration d'une fiche de poste par personne indiquant la ou les fonctions qu'elle remplit et les éventuelles missions complémentaires dont elle est chargée. Chaque fiche de poste mentionne les compétences nécessaires pour tenir le poste. Lors d'un recrutement, le directeur évalue avec l'intéressé le contenu des formations complémentaires à suivre pour atteindre le niveau requis et élabore un programme de formation. Par ailleurs, le directeur établit tous les ans le plan de formation des personnels de la structure permanente.

On a donc affaire à un système qualité simple, parfaitement gérable à temps partiel par le responsable qualité et qui devrait assurer un fonctionnement efficace de la structure permanente du SOAC.

Afin de ne pas alourdir la présente publication et de se concentrer sur la description du fonctionnement de l'accréditation, il a été décidé de ne pas y inclure le manuel qualité. Il peut être demandé au responsable du SOAC.

VII. Le fonctionnement de l'accréditation du SOAC

La démarche processus

Pour décrire le fonctionnement de l'accréditation du SOAC, il a été décidé d'utiliser la démarche processus qui est le fondement de la norme ISO 9001 et a influencé les rédacteurs de la norme ISO/CEI 17011. Cette méthode consiste à modéliser le fonctionnement d'une structure en décrivant le chemin suivi par les informations qu'elle transforme lors de son fonctionnement. On trouvera en annexe de cette brochure les descriptions des processus relatifs au fonctionnement de l'accréditation du SOAC. On peut y remarquer que, autour des colonnes centrales qui indiquent les actions menées par les opérateurs du processus, des colonnes indiquent l'origine de l'information, la nature de cette information appelée donnée d'entrée, le document du système qualité appliqué pour la traiter, la nature de l'information produite appelée donnée de sortie et la destination de cette donnée de sortie.

Pour réaliser cette description, il faut respecter quelques règles simples :

- Les données d'entrée et de sortie ne sont pas des informations générales mais des documents bien identifiés : formulaires, courriers, attestations, etc. ;
- Toute donnée d'entrée provient soit d'une origine extérieure à la structure qui met en œuvre le processus, par exemple un OEC candidat à l'accréditation, soit d'un autre processus, par exemple un rapport d'évaluation ;
- De même, toute donnée de sortie va soit vers un organisme extérieur, soit vers un autre processus ;
- L'enchaînement des actions suppose toujours que l'action précédente ait été correctement accomplie. Il n'y a pas de losange de décision « oui/non » comme dans une description classique d'ordinogramme afin de ne pas alourdir la lecture. Les différents cas de

figure (décision positive ou négative du Comité, par exemple) sont décrits séparément.

Ce mode de description, outre qu'il permet une visualisation très lisible du déroulement d'un processus, offre l'avantage, lorsqu'il est lu en colonnes, de :

- Définir les enregistrements à conserver par processus, en sélectionnant dans les données d'entrée et de sortie celles qu'il faut gardées pour apporter la preuve que l'ensemble des activités prévues ont bien été mises en œuvre. Ces enregistrements sont listés dans la dernière page de la description du processus ;
- Lister les documents nécessaires à la réalisation des actions et les indiquer dans la dernière page de la description du processus ;
- Élaborer les fiches de fonction des opérateurs du processus en listant en colonne les activités mises en œuvre par ces opérateurs.

Enfin, les descriptions des processus sont « auto-porteuses » car elles contiennent les définitions importantes, détaillent sous forme de renvoi le déroulement des actions intégrant ainsi les modes opératoires, donnent les définitions des principaux termes employés dans le processus et listent les documents utilisés pour mettre en œuvre le processus et les enregistrements qu'il produit.

Le fonctionnement de l'accréditation du SOAC est décrit dans neuf processus, quatre documents d'information sont nécessaires pour informer les OEC des particularités de l'accréditation du SOAC et six formulaires recueillent les échanges d'informations entre le SOAC et les OEC. Tous ces documents sont intégrés en annexe à cette brochure dans leur intégralité, les commentaires qui suivent ne font que les introduire et en souligner les spécificités principales.

Le processus général de fonctionnement de l'accréditation : P00

Le processus d'accréditation est décrit par le processus P00 : « Processus d'accréditation — Description générale » qui a pour objet de décrire le fonctionnement général de l'accréditation incluant les points focaux nationaux d'accréditation (PFNA) et le Comité consultatif d'accréditation (COMAC). Ce processus introduit toute la documentation opérationnelle. Il est intégré dans le manuel qualité du SOAC afin de présenter de manière générale l'organisation des activités d'accréditation pour une première information. Il pourra être reproduit lors de campagnes d'information sur l'accréditation.

On remarquera dans ce processus le rôle attribué aux PFNA qui constituent le relais national du SOAC auprès des OEC candidats à l'accréditation, ce qui permet une réponse de proximité pour l'OEC mais qui aussi implique le PFNA dans le développement de l'accréditation. Bien entendu le PFNA n'intervient pas dans le processus décisionnel afin d'en assurer une impartialité maximale.

Les processus détaillés de fonctionnement de l'accréditation

Traitement de la demande d'octroi, d'extension ou de reprise d'accréditation : P01

Ce processus décrit comment la structure permanente du SOAC gère les demandes d'accréditation qui lui sont transmises par les PFNA. On constate en effet que les seuls acteurs sont le directeur et le chargé d'affaires du SOAC qui seront probablement une seule et même personne dans les deux premières années de fonctionnement de la structure.

Ce processus introduit la notion de reprise par le SOAC d'une accréditation déjà délivrée par un autre accréditeur, ce qui sera un cas de figure qui se présentera lorsque le SOAC sera en mesure de reprendre l'accréditation accordée à un OEC de l'UEMOA par le COFRAC, par exemple.

Organisation des évaluations : P02

Ce processus est le processus central de l'accréditation du SOAC. Il définit en effet le fonctionnement des évaluations, le cycle d'accréditation avec les évaluations de surveillance et les réévaluations à l'issue du cycle d'accréditation de cinq ans. Il introduit les évaluations d'extension suite à une demande d'extension d'un OEC et les évaluations complémentaires suite à une décision du COMAC.

On rappellera que le responsable d'évaluation est considéré comme venant épauler la structure permanente du SOAC qui, au départ, n'aura pas toutes les compétences requises. Il est donc acteur du processus et participe notamment à la définition de l'équipe et de la durée de l'audit, grâce à son expérience dans ce domaine.

Ce processus décrit enfin la composition de l'équipe d'évaluation emmenée par le responsable d'évaluation en fonction de la nature de l'évaluation concernée.

Décisions relatives à l'accréditation : P03

Ce processus gère les suites à donner aux décisions du COMAC par l'équipe permanente du SOAC. Les différentes propositions du COMAC — avis défavorable, demande d'évaluation complémentaire, avis favorable — sont traitées successivement afin de préserver la clarté de la présentation.

À noter l'information systématique au PFNA des réponses données aux organismes demandeurs.

Organisation des réunions du COMAC : P04

Le directeur du SOAC est le seul interlocuteur du COMAC, dont il organise les travaux directement avec le président ; il n'y a donc qu'un acteur dans ce processus.

Le COMAC est considéré comme une entité extérieure à la structure permanente du SOAC, ce qui dans l'esprit est une garantie d'indépendance et renforce la valeur des décisions.

Qualification et suivi des compétences des évaluateurs : P05

La gestion des auditeurs est explicitée dans ce processus qui prévoit la qualification systématique par le SOAC d'auditeurs déjà qualifiés par des organismes d'accréditation reconnus afin de pouvoir bénéficier rapidement des compétences prouvées.

Comme la compétence du SOAC va reposer, pendant ses premières années d'existence, sur celle des responsables d'évaluation, le suivi des compétences de ces derniers est vital et l'exploitation des fiches d'appréciation de l'évaluation est indispensable.

Réduction, suspension ou retrait de l'accréditation : P06

Ce processus prévoit les modalités de réduction, suspension ou retrait de l'accréditation, soit sur demande de l'OEC accrédité, soit suite à une évaluation négative ou à des plaintes graves et prouvées d'un client de l'OEC.

Traitement d'une plainte : P07

Le traitement d'une plainte d'un client d'un OEC peut conduire à la suspension voire au retrait de l'accréditation de l'organisme par le SOAC. La suspension est soumise à l'avis du COMAC.

Traitement d'un appel : P08

Un appel contre une décision du directeur du SOAC, le plus souvent prise après avis du COMAC, nécessite le recours à une instance supérieure, ici le président du Conseil du SOAC.

Les documents d'information supportant l'accréditation**Définition du périmètre d'accréditation : D01**

Ce document est fondamental car il guide la rédaction des périmètres d'accréditation qui seront mentionnés dans les annexes techniques au certificat d'accréditation. Il intègre les trois différents types d'accréditation pour les laboratoires d'essais prévus par la norme ISO 17025 : méthodes fixes, adaptation de méthodes ou de technologies et principes de mesure définis.

Code de déontologie de l'évaluateur : D02

Ce code doit être signé et retourné par le candidat à la qualification d'auditeur du SOAC. Il a pour vocation principale d'attirer l'attention des évaluateurs sur leur nécessaire indépendance vis-à-vis de l'OEC évalué.

Droits et obligations d'un organisme accrédité : D03

Ce document, qui est transmis à l'organisme candidat à l'accréditation, avec la décision positive du directeur du SOAC, détaille les conditions de maintien de l'accréditation et les obligations de l'organisme accrédité.

Règles d'utilisation du logo du SOAC : D04

Dès que le logo du SOAC sera défini, ses caractéristiques techniques seront introduites dans ce document à l'usage des organismes accrédités.

Les formulaires utilisés par le processus d'accréditation

Les formulaires sont les supports de l'information entre le SOAC et ses contacts extérieurs : OEC candidats à l'accréditation et évaluateurs. Leur gestion documentaire est conforme à la gestion générale des documents du système qualité et ils disposent d'une page de garde qui indique le numéro de version et l'historique des modifications. Cependant, ils sont utilisés sans cette page de garde.

Demande d'accréditation : F01

Ce formulaire permet d'obtenir l'ensemble des informa-

tions nécessaires à l'introduction d'une demande d'octroi, de reprise ou d'extension d'une accréditation. Il est transmis par l'organisme au PFNA qui assure le premier examen de la demande.

Rapport d'évaluation : F02

Document de base du fonctionnement de l'accréditation, le rapport d'audit doit permettre au COMAC de se faire une opinion fondée sur le respect par les organismes des critères d'accréditation.

On remarquera la mise à disposition de plusieurs grilles d'analyse des écarts en fonction du référentiel d'accréditation s'appliquant à l'OEC évalué.

Fiche d'appréciation de l'évaluation : F03

Il s'agit ici de recueillir les impressions de l'organisme audité. Ce formulaire est joint au rapport lors de la réunion du COMAC. Il permet aux membres du Comité d'être informé de la perception par l'audité du déroulement de l'évaluation et du comportement des évaluateurs. Ces éléments peuvent apporter des éclairages précieux bien que partiels dans le cas de l'examen d'une évaluation difficile.

Par ailleurs, ce formulaire est utilisé pour le suivi des performances des évaluateurs.

Fiche de remarque ou de non-conformité : F04

La fiche est très classique et permet l'enregistrement de l'échange entre les évaluateurs et les évalués autour d'un écart aux critères d'accréditation relevé lors de l'audit.

Il est à noter l'importance donnée au responsable d'évaluation qui signe systématiquement l'écart d'audit quel que soit l'auditeur qui l'a relevé, afin d'assurer l'homogénéité de l'évaluation et de mettre à la disposition des évaluateurs techniques ses connaissances en technique d'évaluation généralement supérieures aux leurs.

Fiche d'appréciation des prestations des évaluateurs : F05

L'évaluation des auditeurs techniques est réalisée par le responsable d'évaluation à l'issue de celle-ci. Cette fiche sert aussi à l'évaluation des évaluateurs juniors qualité ou techniques.

Demande de qualification comme évaluateur qualité ou technique : F06

Ce formulaire permet d'obtenir l'ensemble des informations permettant la qualification d'un évaluateur. Il est transmis par le candidat au PFNA qui s'assure que le dossier est complet.

Perspectives

Le SOAC dispose désormais d'une documentation complète définissant son organisation et le fonctionnement de son accréditation conforme aux exigences de la norme ISO/CEI 17011.

Le règlement d'exécution de la Commission de l'UEMOA portant attributions, organisation et fonctionnement du SOAC est écrit et devrait être signé avant la fin de l'année 2005. Il créera officiellement le SOAC en tant que service de la Commission et installera le Conseil du SOAC et le Comité consultatif d'accréditation. Il prévoit aussi que le fonctionnement du SOAC sera couvert par le budget général de l'accréditation. Dès sa signature, le SOAC pourra demander son adhésion comme membre associé à l'ILAC et à l'IAF.

Un directeur compétent a été recruté pour le SOAC et est en poste à Ouagadougou. Il est pourvu de l'équipement informatique nécessaire au fonctionnement du système. Les pays membres ont nommé les membres du COMAC et les PFNA qui ont été formés au fonctionnement du SOAC et à l'examen des dossiers d'évaluation. Les PFNA ont été équipés du matériel informatique nécessaire à leur fonctionnement. Des évaluateurs qualité sont en cours de formation pratique avec l'aide du COFRAC.

Tout est donc prêt pour le démarrage de l'activité du SOAC qui pourrait organiser conjointement avec le COFRAC les premières évaluations de laboratoires candidats à l'accréditation au cours de l'année 2006. Mais il reste à sélectionner le plus rapidement possible le ou les premiers évaluateurs qualité issus des pays de l'UEMOA qui pourront diriger des évaluations pour que les coûts de celles-ci diminuent.

En parallèle, les coopérations multilatérales ou bilatérales pourront accompagner deux laboratoires par pays et couvrir les frais d'accréditation pour amorcer le processus. Dans les années à venir, ces laboratoires accrédités généreront une population d'évaluateurs techniques compétents, ce qui diminuera encore les coûts des évaluations. Nous avons vu ce phénomène se réaliser au Luxembourg, certes dans des conditions économiques différentes, mais avec le même mécanisme de substitution d'évaluateurs étrangers par des évaluateurs nationaux. Ce cercle vertueux peut et doit se mettre en place pour que les pays de l'UEMOA disposent d'un outil collectif leur permettant d'apporter la preuve irréfutable de la qualité de leurs productions et ainsi d'accéder sans entraves techniques aux marchés mondiaux.

Références

Bibliographie

- Guide ISO/CEI 62 : Exigences générales relatives aux organismes gérant l'évaluation et la certification/enregistrement des systèmes qualité
- Guide ISO/CEI 65 : Exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits
- Guide ISO/CEI 66 : Exigences générales relatives aux organismes gérant l'évaluation et la certification/enregistrement des systèmes de management environnemental (SME)
- Norme ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité — Exigences
- Norme ISO 15189 : Laboratoires d'analyses de biologie médicale — Exigences particulières concernant la qualité et la compétence
- Norme ISO/CEI 17011 : Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité
- Norme ISO/CEI 17020 : Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection
- Norme ISO/CEI 17024 : Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes
- Norme ISO/CEI 17025 : Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais
- Norme ISO 19011 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental

Sites Web

IAF : www.iaf.nu

ILAC : www.ilac.org

EA : www.european-accreditation.org

COFRAC : www.cofrac.fr

OLAS : www.olas.public.lu

ISO : www.iso.ch

ONUDI : www.unido.org

UEMOA : www.uemoa.int

Annexes

Descriptions de processus

P00 : Processus général de fonctionnement de l'accréditation	29
P01 : Traitement de la demande d'octroi, d'extension ou de reprise d'accréditation	35
P02 : Organisation des évaluations	41
P03 : Décisions relatives à l'accréditation	51
P04 : Organisation des réunions du COMAC	59
P05 : Qualification et suivi des compétences des évaluateurs	65
P06 : Réduction, suspension ou retrait de l'accréditation	71
P07 : Traitement d'une plainte	75
P08 : Traitement d'un appel	79

Documents d'information

D01 : Définition du périmètre d'accréditation	83
D02 : Code de déontologie de l'évaluateur	89
D03 : Droits et obligations d'un organisme accrédité	93
D04 : Règles d'utilisation du logo SOAC	97

Formulaires

F01 : Demande d'accréditation	101
F02 : Rapport d'évaluation	105
F03 : Fiche d'appréciation de l'évaluation	117
F04 : Fiche de remarque ou de non-conformité	121
F05 : Fiche d'appréciation des prestations des évaluateurs	123
F06 : Demande de qualification comme évaluateur qualité ou technique	125

SOAC

DESCRIPTION DE PROCESSUS

N° : P00

Titre : PROCESSUS D'ACCREDITATION - DESCRIPTION GÉNÉRALE

Version : 01

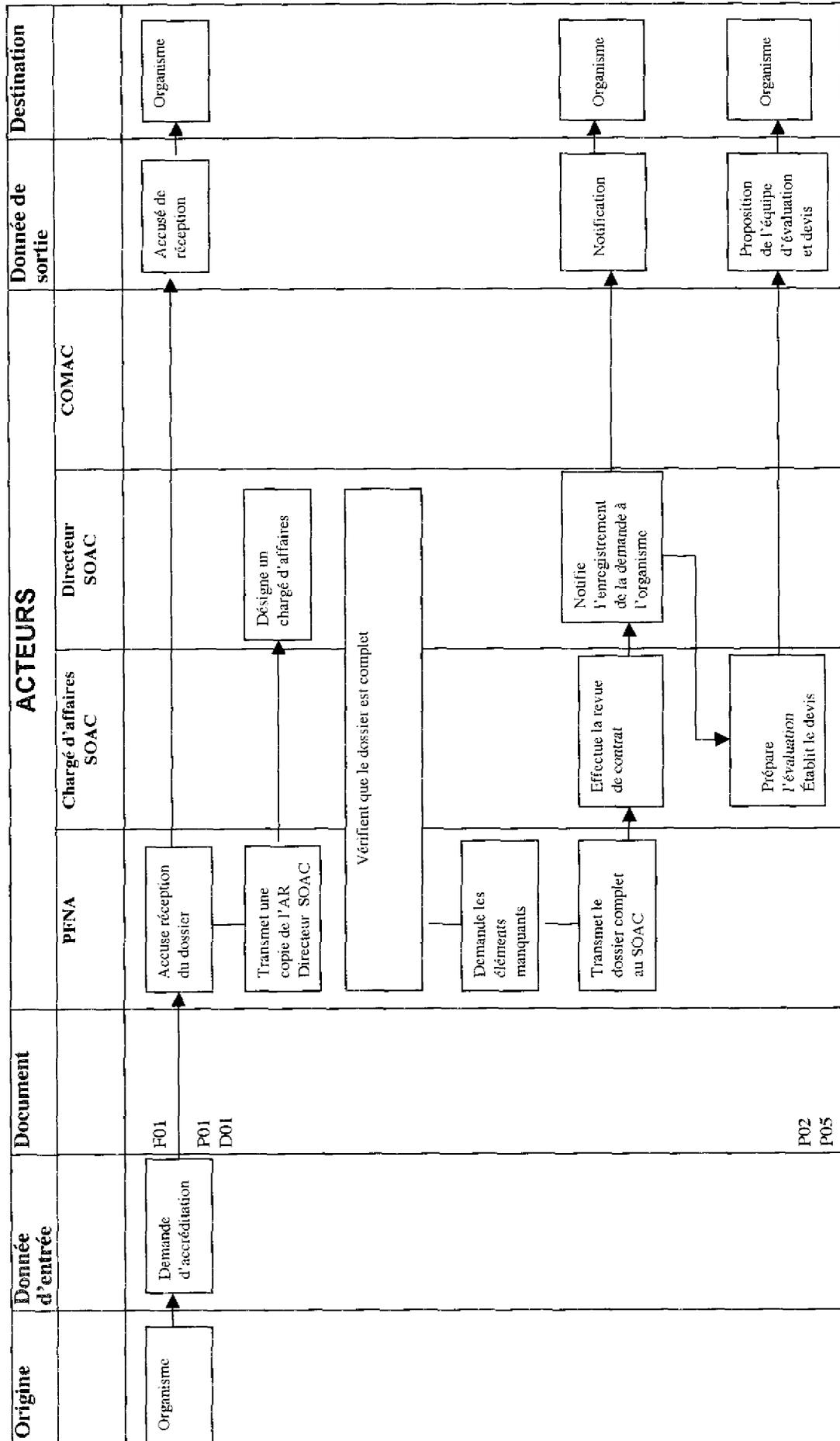
Date : 14/07/05

Principales modifications : version projet

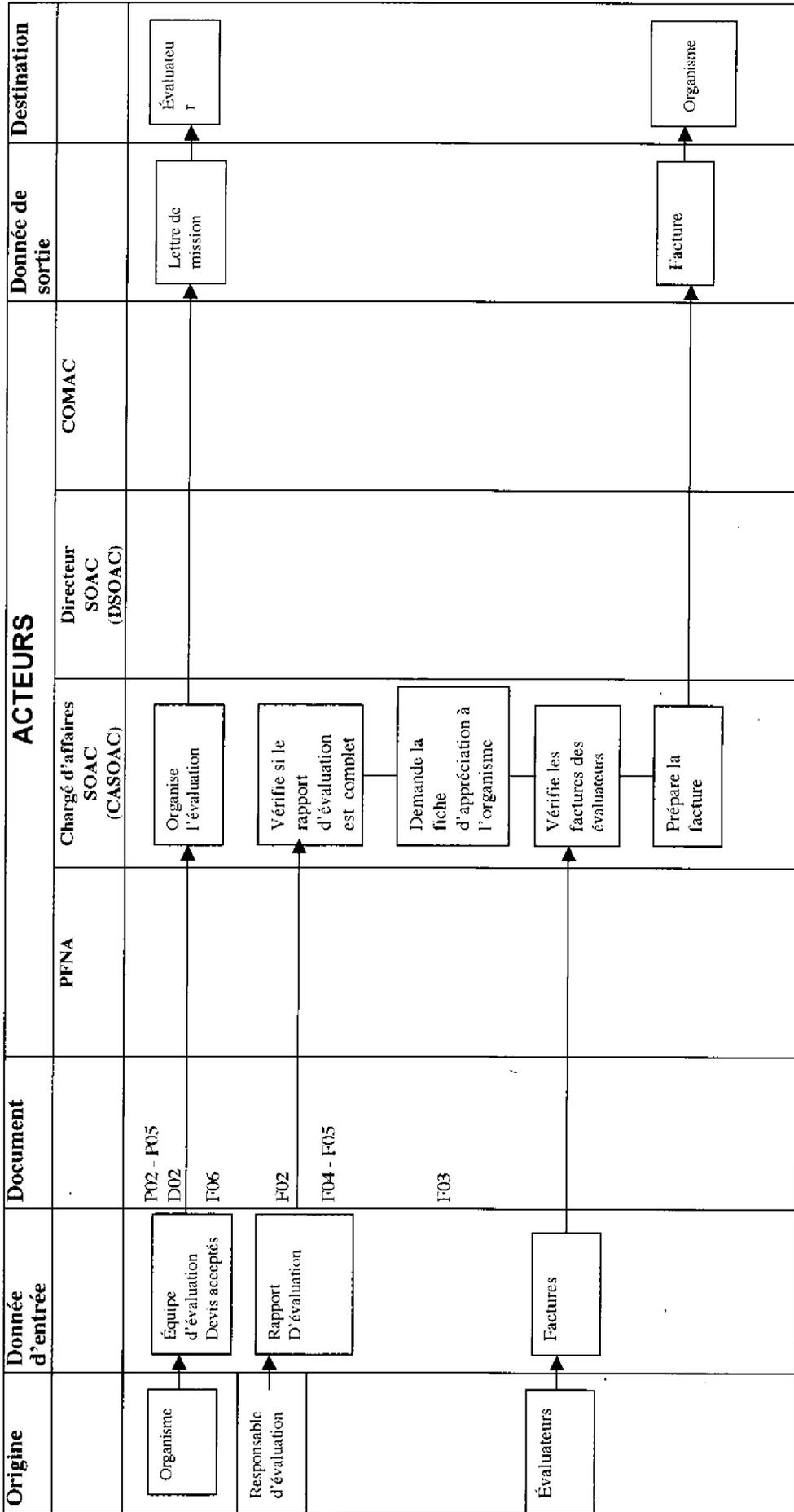
Approbateur :



**SYSTÈME OUEST-AFRICAIN D'ACCREDITATION
DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ACCREDITATION**



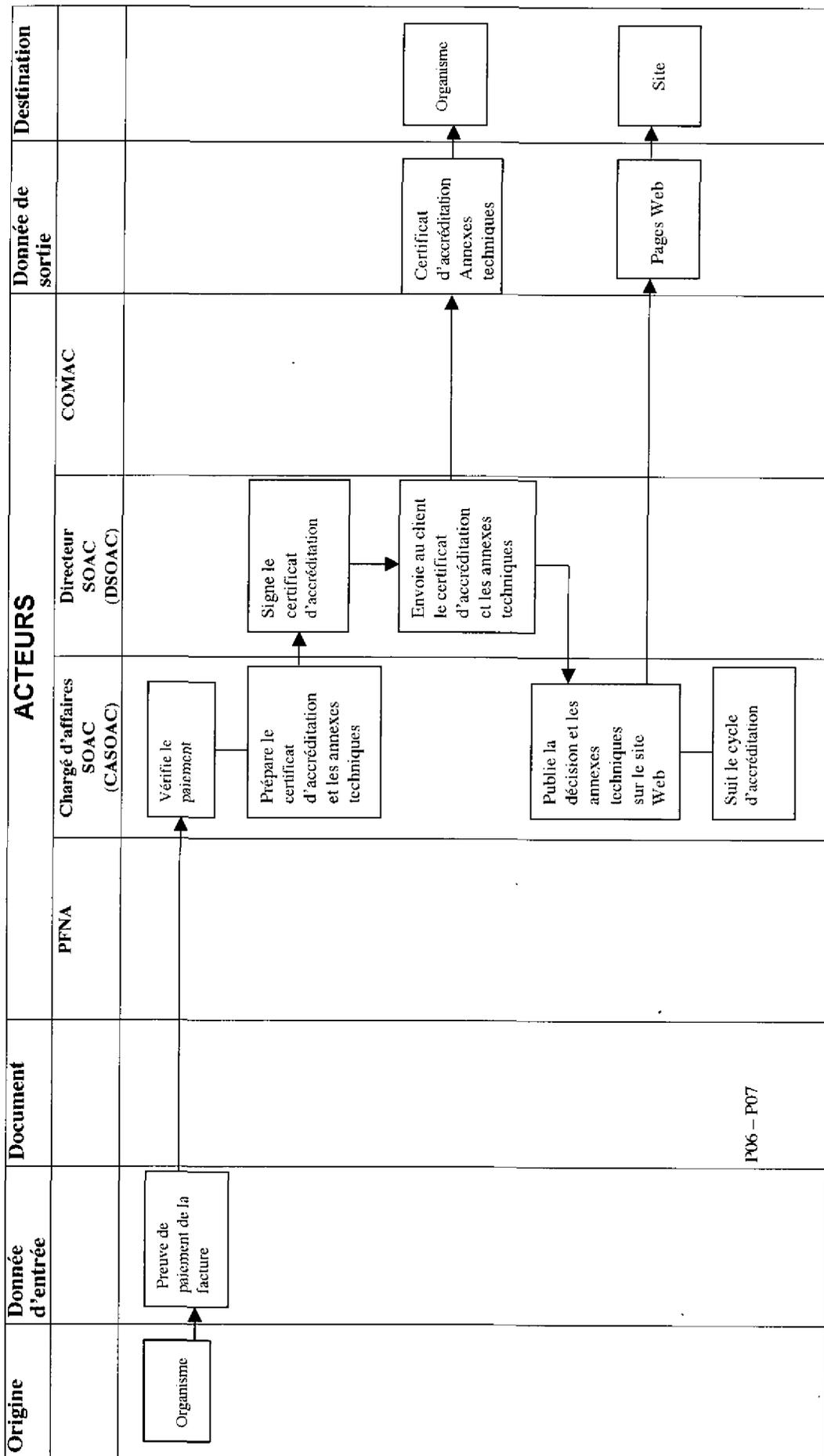
**SYSTÈME OUEST-AFRICAIN D'ACCREDITATION
DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ACCREDITATION**



**SYSTÈME OUEST-AFRICAIN D'ACCREDITATION
DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ACCREDITATION**

		ACTEURS				Donnée de sortie	Destination
Origine	Donnée d'entrée	Document	PFNA	Chargé d'affaires SOAC (CASOAC)	Directeur SOAC (DSOAC)	COMAC	
Organisme	Fiche d'appréciation	F03 P03 - P04		Prépare le rapport final	Organise la réunion du comité	Examine le rapport en réunion Donne son avis Le président signe le compte rendu	Organisme Évaluateurs PFNA
		P08 D03 - D04			Prépare le compte rendu	Informe l'organisme le PFNA et les évaluateurs de la décision	Décision

**SYSTÈME OUEST-AFRICAIN D'ACCRÉDITATION
DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ACCRÉDITATION**



SYSTÈME OUEST-AFRICAIN D'ACCREDITATION DESCRIPTION DU PROCESSUS D'ACCREDITATION

LÉGENDE

Organisme : laboratoire d'essais ou d'étalonnages, organisme d'inspection ou de certification
PFNA : point focal national d'accréditation

SOAC : Système ouest-africain d'accréditation

COMAC : Comité consultatif d'accréditation

P01 : traitement de la demande d'octroi, d'extension ou de reprise de l'accréditation

P02 : organisation des évaluations

P03 : décisions relatives à l'accréditation

P04 : organisation des réunions du COMAC

P05 : qualification et suivi des compétences des évaluateurs

P06 : réduction, suspension ou retrait de l'accréditation

P07 : traitement d'une plainte

P08 : traitement d'un appel

D01 : périmètre d'accréditation

D02 : code de déontologie de l'évaluateur

D03 : droits et obligations d'un organisme accrédité

D04 : règles d'utilisation du logo du SOAC

F01 : formulaire de demande d'accréditation

F02 : rapport d'évaluation

F03 : fiche d'appréciation de l'évaluation

F04 : fiche de remarque ou de non-conformité

F05 : fiche d'appréciation des prestations des évaluateurs

F06 : demande de qualification comme évaluateur

DESCRIPTION DE PROCESSUS

N° : P01

Titre : TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'ACCREDITATION : OCTROI, EXTENSION, REPRISE

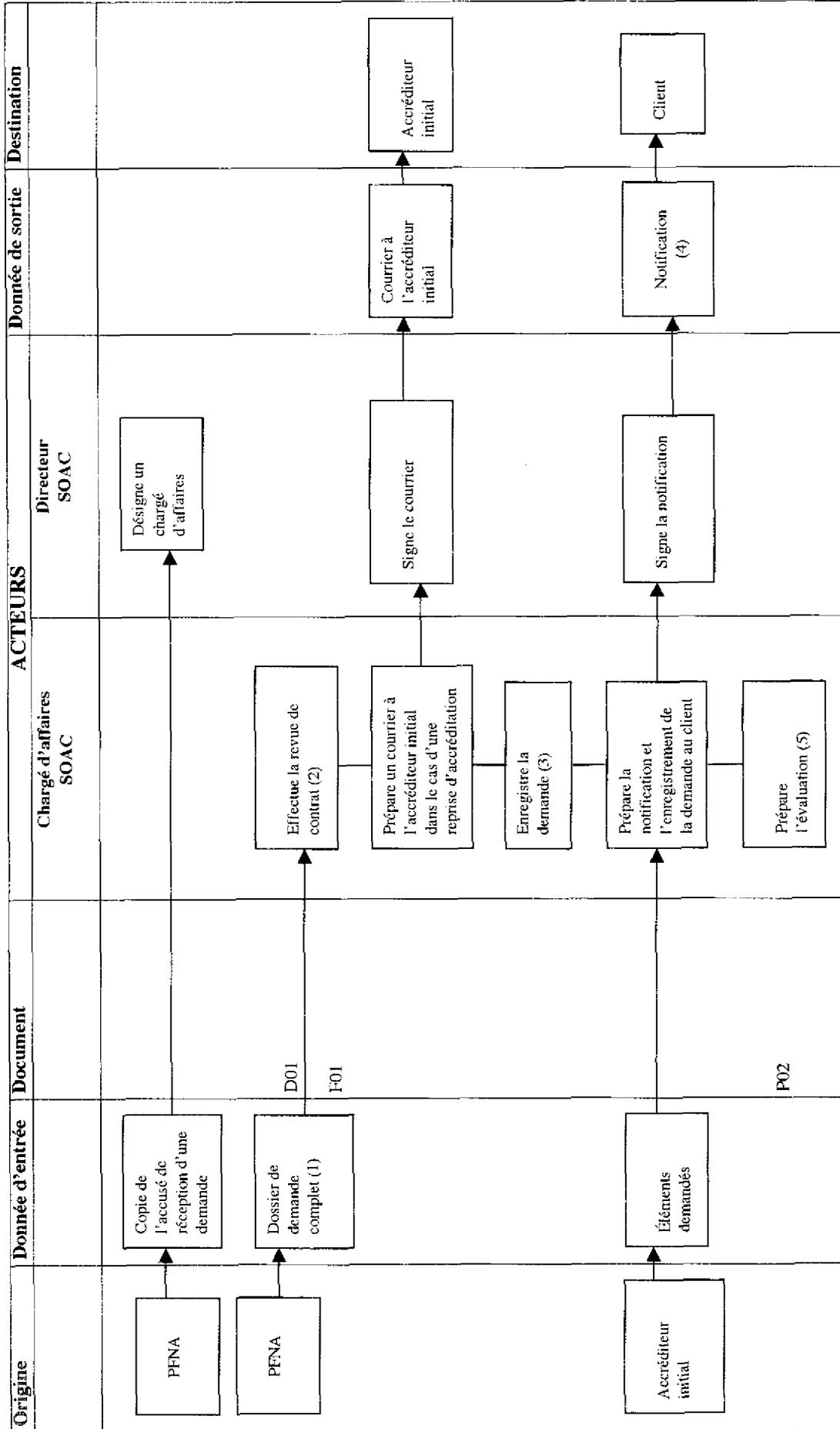
Version : 01

Date : 14/07/05

Principales modifications : version projet

Approbateur :

A - DESCRIPTION



B – COMMENTAIRES

- 1) La demande officielle d'octroi, d'extension, de reprise de l'accréditation doit contenir :
 - Le formulaire de demande officielle F01 complété et signé par un représentant dûment mandaté de l'organisme postulant.
 - Les caractéristiques générales de l'organisme postulant (raison sociale, nom, adresse, statut juridique, ressources humaines et techniques).
 - Des renseignements d'ordre général sur l'organisme postulant, tels que sa fonction principale, sa position à l'intérieur d'une entité plus grande et, le cas échéant, les sites géographiques concernés.
 - Les éléments sur le périmètre d'accréditation souhaité, en référence au document D01 : périmètre d'accréditation.
 - Deux exemplaires du manuel qualité et, sur demande, des documents connexes.

Les informations réunies doivent servir à la préparation des évaluations et seront traitées avec la confidentialité requise.

 - Pour la reprise d'une accréditation : la copie de la convention ou décision d'accréditation et de l'annexe technique.

- 2) Le chargé d'affaires du SOAC effectue un examen de la demande d'accréditation pour s'assurer que :
 - a. la demande d'accréditation est clairement définie et documentée ;
 - b. les échanges entre l'organisme demandeur et le PFNA et /ou le SOAC ont été clairement documentés et ont apporté les précisions ou clarifications souhaitables ;
 - c. l'organisme d'accréditation est apte à effectuer une prestation d'accréditation qui correspond à la portée d'accréditation sollicitée.

Dans le cas d'une reprise d'accréditation, le directeur du SOAC écrit à l'accréditeur initial l'informant de la demande de l'organisme et lui demandant tout avis et commentaires qu'il jugera utile et notamment :

- l'état d'avancement du cycle d'accréditation ;
 - la copie du dernier rapport d'évaluation.
- 3) En cas de demande d'octroi ou de reprise d'accréditation, le SOAC attribue à l'organisme un numéro établi selon le modèle : SOAC/année/numéro d'ordre, qui sera utilisé dans toute correspondance.
- 4) la notification officielle à l'organisme de sa demande lui indique selon le cas :
- a. le numéro d'accréditation ;
 - b. le périmètre d'accréditation ou de l'extension retenue ;
 - c. la date de la reprise d'accréditation.

Cette notification constitue l'enregistrement de la revue de la demande d'accréditation. Elle est accompagnée de la facture relative aux redevances d'accréditation.

- 5) Le chargé d'affaires met en œuvre les éléments du processus P02 : réalisation des évaluations.

Dans le cas d'une reprise d'accréditation, l'évaluation aura lieu à la date d'une évaluation de surveillance ou de réévaluation du cycle initial d'accréditation.
L'extension n'est pas possible à ce niveau.

C – DÉFINITIONS

- Organisme :
- laboratoire d'essais ou d'étalonnages
 - organisme certificateur de produits
 - organisme certificateur de systèmes de management
 - organisme certificateur de personnes
 - organisme d'inspection

Octroi : attribution pour la première fois par le SOAC d'une accréditation à un organisme.

Extension : extension de l'accréditation de l'organisme à des nouvelles activités ou à des nouvelles installations.

Reprise : reprise par le SOAC d'une accréditation délivrée par un autre organisme d'accréditation reconnu par l'ILAC ou l'IAF.

D – DOCUMENTATION

D01 : périmètre d'accréditation

F01 : formulaire de demande d'obtention, d'extension ou de reprise d'accréditation

P02 : processus d'organisation des évaluations

E – ENREGISTREMENTS

- Notification d'enregistrement de la demande
- Copie d'accusé de réception du PFNA
- Dossier de demande complet
- Courrier à l'accréditeur initial
- Éléments d'information provenant de l'accréditeur initial

DESCRIPTION DE PROCESSUS

N° : P02

Titre : ORGANISATION DES ÉVALUATIONS

Version : 01

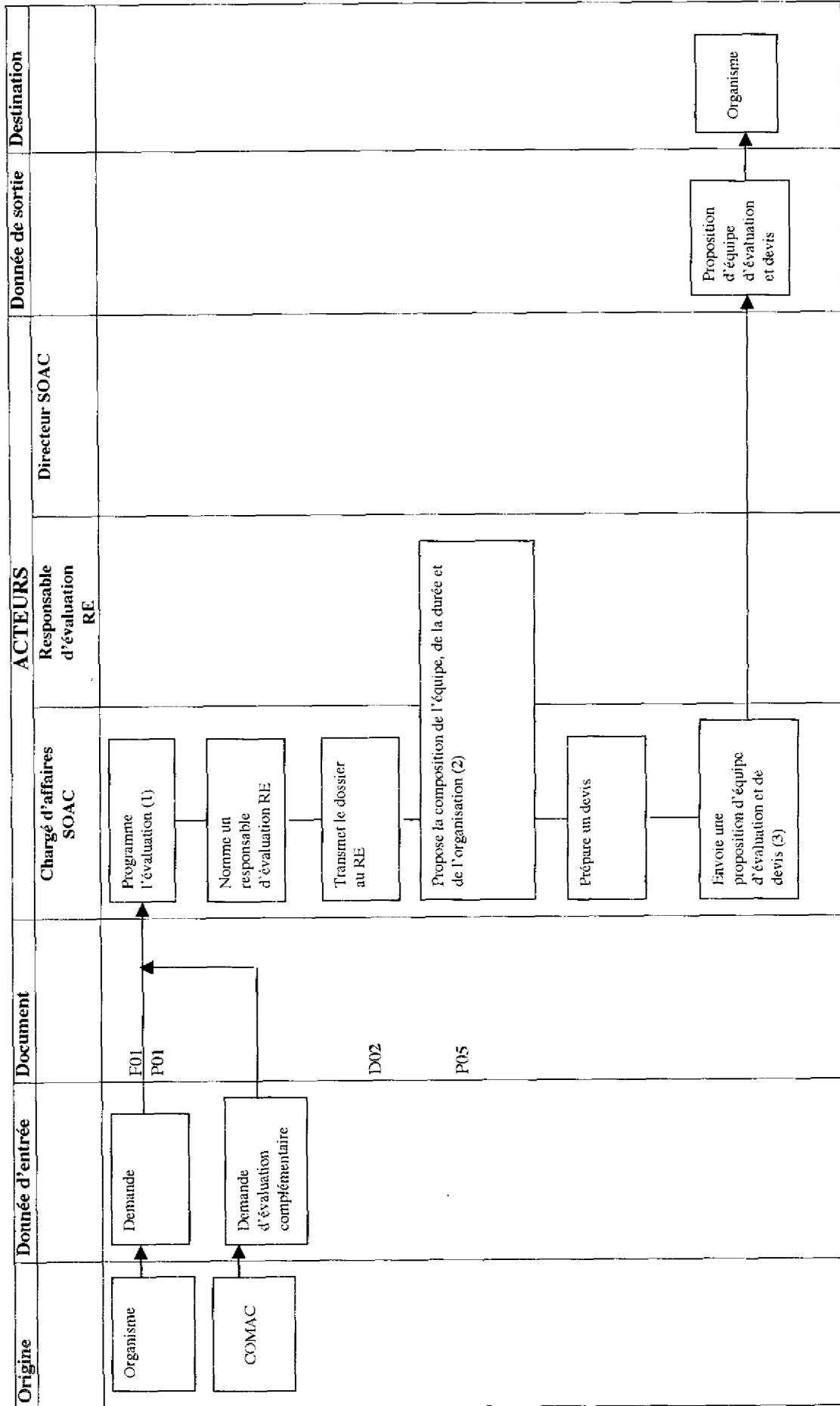
Date : 14/07/05

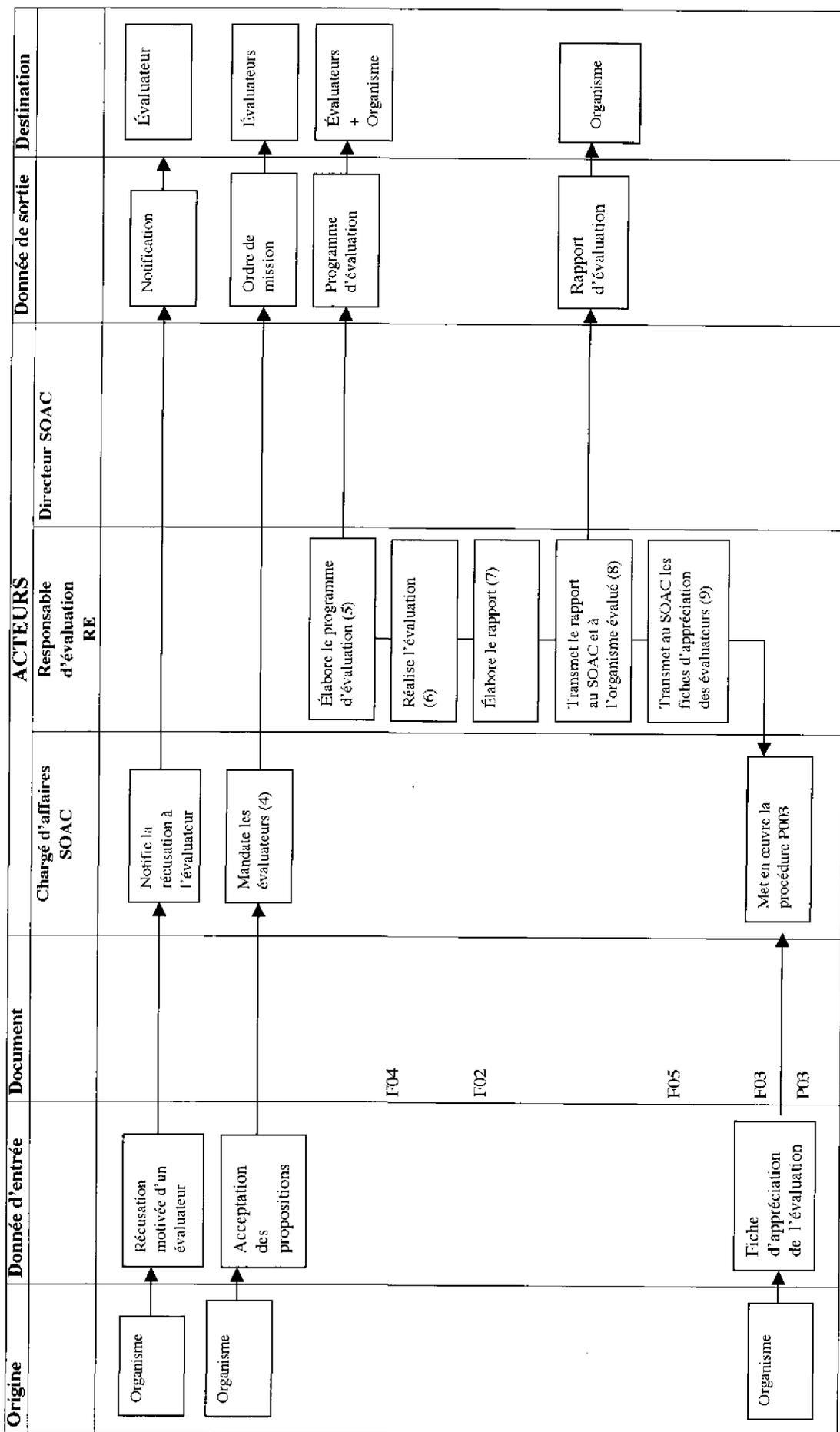
Principales modifications : version projet

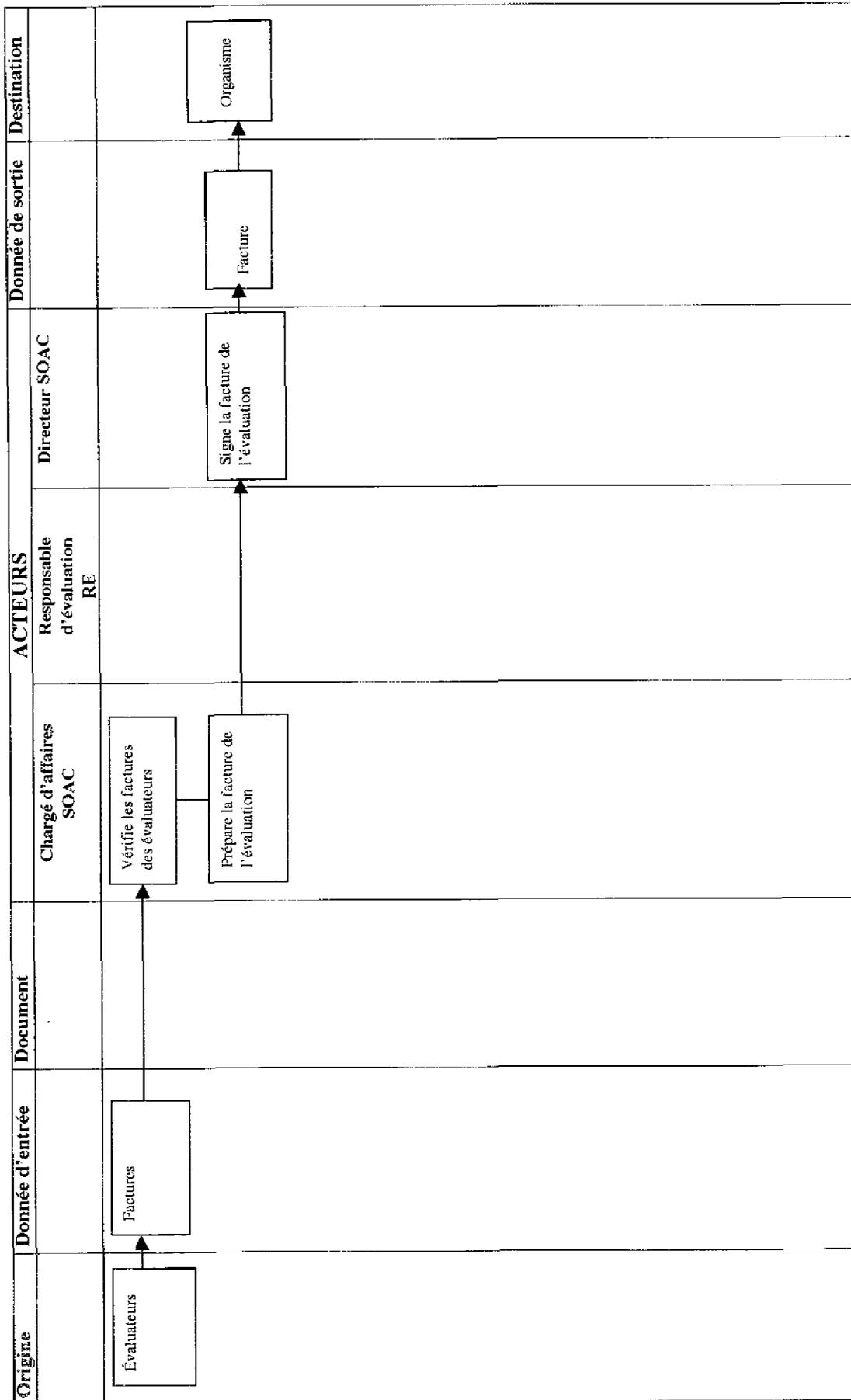
Approbateur :



A - DESCRIPTION



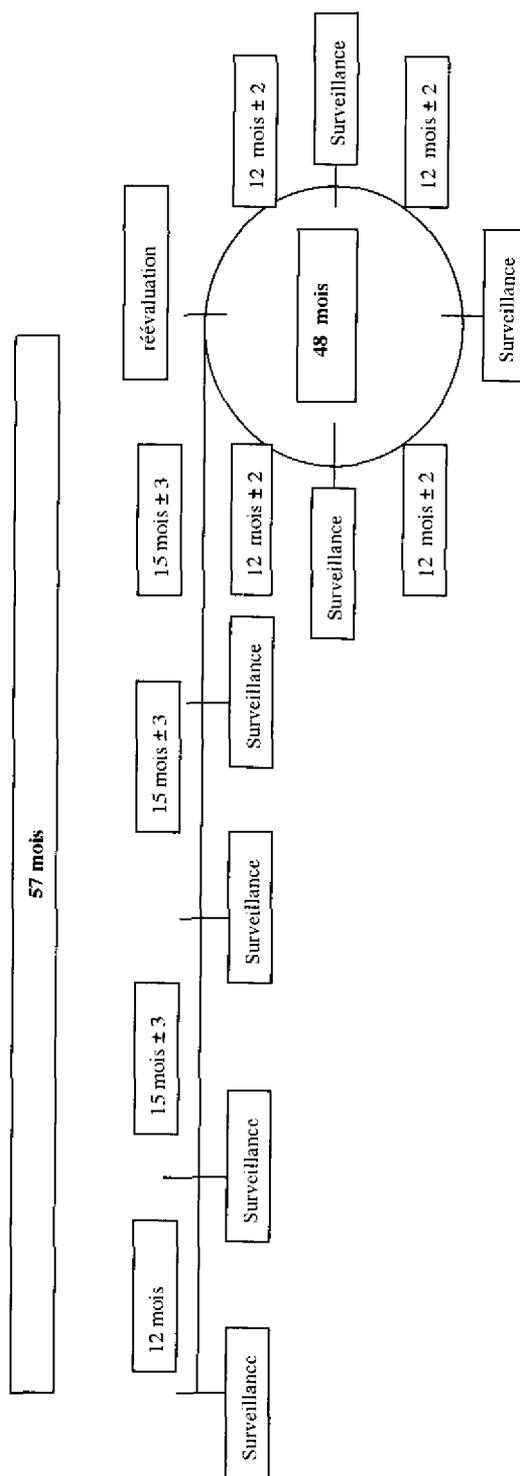




B – COMMENTAIRES

- 1) Le chargé d'affaires programme les évaluations de surveillance et les réévaluations prévues dans le cycle d'accréditation, y compris dans le cas d'une demande de reprise d'accréditation.

Le cycle d'accréditation du SOAC est le suivant :



Aucune évaluation ne pourra être programmée si l'organisme n'est pas à jour du règlement des redevances relatives à l'accréditation.

- 2) Le SOAC désigne un évaluateur qualifié responsable d'évaluation. La demande d'accréditation lui est transmise ainsi qu'un manuel qualité à jour et le dernier rapport d'évaluation. Le chargé d'affaires constitue conjointement avec le RE l'équipe d'évaluation et définit l'organisation et la durée de l'évaluation.
- Pour les évaluations initiales, de reprise, de prolongation, d'extension et complémentaires, l'équipe d'évaluation comprend, outre le RE, un évaluateur technique par domaine concerné.
- Pour les évaluations de surveillance, l'équipe d'évaluation comprend au moins un RE et un évaluateur technique. Le RE ayant assuré la responsabilité d'une évaluation initiale ou d'une réévaluation restera RE pour les évaluations de surveillance comprises jusqu'au prochain renouvellement.
- L'équipe d'évaluation doit être libre de tout intérêt susceptible d'amener ses membres à agir de façon partielle ou discriminatoire.
- Les membres de l'équipe d'évaluation ou leur employeur ne doivent pas avoir fourni de services à l'entité évaluée, susceptibles de compromettre la procédure d'accréditation.
- Avant l'évaluation, les membres de l'équipe d'évaluation doivent informer le SOAC, conformément à leur code de déontologie (D02), de toute relation antérieure, actuelle ou à venir entre eux (à titre personnel ou du fait de leur employeur) et l'organisme à évaluer.
- 3) Le SOAC communique un devis à l'organisme, lui propose la composition de l'équipe et l'informe de la durée de l'évaluation, des dates retenues et de l'objectif souhaité.
- En cas de récusation motivée, le SOAC en informe le/les évaluateur(s) concerné(s) et propose une nouvelle équipe d'évaluation à l'organisme.
- L'organisme ne peut pas récuser plus de deux fois consécutives les évaluateurs qualité ou techniques proposés par le SOAC.
- 4) Le SOAC envoie aux évaluateurs une lettre de mission mentionnant la nature de l'évaluation, sa durée et les dates, les références de l'organisme, le référentiel de l'accréditation ainsi que la composition de l'équipe d'évaluation.

Le SOAC ajoute à la lettre de mission un manuel qualité et la demande. Les évaluateurs peuvent demander au SOAC toute information supplémentaire nécessaire à l'organisation de l'évaluation.

- 5) Le RE contacte les évaluateurs techniques et l'organisme pour fixer les domaines à évaluer et la documentation nécessaire à la préparation de l'évaluation (procédures et méthodes techniques, etc.)
Le RE élabore un programme d'évaluation qui détaille l'organisation des principales phases de l'évaluation et le transmet au moins 10 jours ouvrables avant l'évaluation à l'organisme, aux évaluateurs techniques et au SOAC.

Avant la réalisation de l'évaluation, le RE doit valider le périmètre d'accréditation (projet d'annexe technique), afin d'éviter tout malentendu pendant l'évaluation.

- 6) L'évaluation comporte au moins quatre phases :

- Une réunion d'ouverture, destinée à présenter à la direction de l'organisme les objectifs et l'organisation de l'évaluation ;
- L'évaluation du système de management de la qualité et l'évaluation des compétences techniques du personnel de l'entité évaluée ;
- Une réunion de concertation de l'équipe d'évaluation qui permet de rédiger les éventuelles fiches de remarques ou de non-conformités, illustrant les écarts relevés par rapport aux exigences du référentiel d'accréditation ou du système qualité ;
- Une réunion de clôture qui permet :
 - de présenter à l'organisme les fiches de remarques ou de non-conformités relevées durant l'évaluation selon le modèle défini dans le formulaire F04 ;
 - de recueillir l'approbation ou le refus de l'entité évaluée concernant les écarts enregistrés ;
 - de recueillir les actions correctives que l'organisme s'engage à mettre en œuvre et d'en évaluer la pertinence. Dans le cas où l'organisme souhaite disposer d'un délai pour définir les actions correctives, le RE lui accorde un délai de quinze jours pour lui faire parvenir ses propositions qu'il est chargé de soumettre aux évaluateurs techniques compétents ;
 - de présenter à la direction de l'organisme les impressions techniques et générales des évaluateurs ;
 - d'informer l'organisme de la suite de la procédure d'accréditation.

- 7) Le RE établit le rapport conformément au formulaire F02.

- 8) Le RE transmet le rapport à l'organisme évalué et au SOAC au plus tard 20 jours ouvrables après l'évaluation.
- 9) Le RE remplit et transmet les fiches d'évaluation des évaluateurs techniques et éventuellement qualité juniors qui l'ont accompagné durant l'évaluation.

C - DÉFINITIONS

Évaluation : examen méthodique et indépendant d'un organisme en vue d'évaluer sa conformité aux critères d'accréditation prévus dans les normes nationales, régionales ou internationales.

Évaluation initiale : première évaluation suite à une demande d'accréditation.

Cette évaluation consiste à :

- évaluer la conformité du système qualité d'un organisme à l'ensemble des exigences du/des référentiel(s) d'accréditation ;
- vérifier que les dispositions décrites dans le système qualité sont effectivement et efficacement appliquées ;
- évaluer, à partir des éléments précités, la compétence technique de l'organisme à réaliser les essais ou les étalonnages, ainsi que les inspections ou les certifications qui font l'objet de la demande.

Évaluation d'extension : évaluation réalisée suite à une demande d'extension du périmètre (portée) d'accréditation (D01) d'un organisme.

Cette évaluation consiste à :

- examiner la compétence de l'organisme pour le domaine qui fait l'objet de la demande d'extension ;
- vérifier la conformité et l'application des documents spécifiques à ces éléments ;
- s'assurer que le système qualité de l'organisme est appliqué au domaine faisant l'objet de la demande d'accréditation.

Évaluation de surveillance : évaluation destinée à vérifier si les conditions nécessaires au maintien de l'accréditation de l'organisme sont respectées.

Cette évaluation consiste à :

- examiner les actions correctives auxquelles le laboratoire ou l'organisme s'est engagé suite à l'évaluation précédente ;
- examiner les modifications intervenues depuis l'évaluation précédente ;
- vérifier l'application du système qualité depuis la dernière évaluation.

Sa périodicité est fixée par le cycle d'accréditation.

Lors des réévaluations, le RE propose au COMAC de porter à 2 ans l'intervalle de temps entre deux évaluations de surveillance si l'organisme lui semble respecter sans problème dans le temps les exigences de l'accréditation.

Réévaluation : évaluation destinée à réévaluer tous les 4 ans (5 ans à compter de la date d'émission du certificat d'accréditation initial) la conformité de l'organisme accrédité aux critères d'accréditation pour l'ensemble des activités couvertes par le certificat.

C'est une évaluation complète qui a les mêmes objectifs que l'évaluation initiale en ajoutant la vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives décidées lors de la précédente évaluation.

Évaluation complémentaire : évaluation réalisée sur avis du Comité consultatif d'accréditation (COMAC) suite aux résultats d'une évaluation initiale, d'extension, de renouvellement, complémentaire ou de surveillance d'une accréditation. Le SOAC précise les objectifs et modalités de l'évaluation.

Évaluateur qualité, évaluateur qualité junior, évaluateur technique : voir processus n° P05 : processus de qualification et suivi des compétences des évaluateurs.

Non-conformité (NC) : lacune décelée dans l'organisation de l'organisme résultant d'une exigence du référentiel non traitée ou traitée partiellement.

Remarque (R): concerne une disposition devant être davantage formalisée ou précisée.

D – DOCUMENTS

- P01 : traitement de la demande d'accréditation : obtention, extension ou reprise
- P03 : décision relative à l'accréditation
- P05 : qualification et suivi des compétences des évaluateurs
- F01 : demande d'obtention, d'extension ou de reprise d'accréditation
- F02 : rapport d'évaluation
- F03 : fiche d'appréciation d'une évaluation
- F04 : fiche de remarque ou de non-conformité
- F05 : fiche d'appréciation des prestations des évaluateurs
- D02 : code de déontologie de l'évaluateur

E – ENREGISTREMENTS

- Proposition d'équipe d'évaluation
- Devis d'évaluation
- Récusation d'un évaluateur
- Notification à l'évaluateur de sa récusation
- Ordre de mission
- Programme d'évaluation
- Rapport d'évaluation
- Fiche d'appréciation de l'évaluation
- Fiche d'appréciation des prestations d'évaluateurs
- Facture des évaluateurs
- Facture de l'évaluation

DESCRIPTION DE PROCESSUS

N° : P03

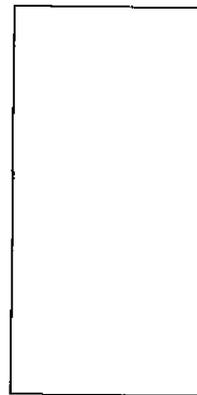
Titre : DÉCISIONS RELATIVES À L'ACCREDITATION

Version : 01

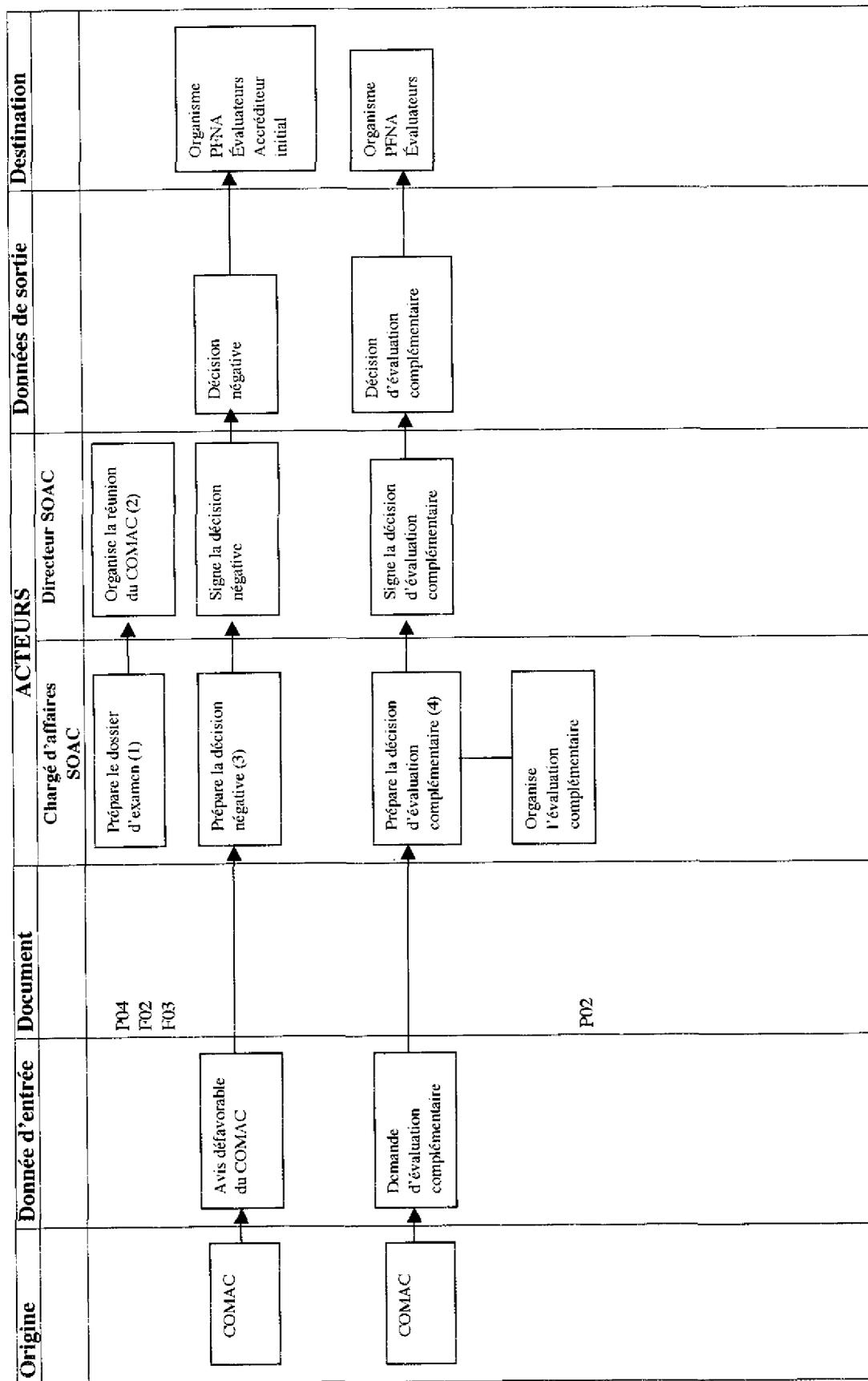
Date : 14/07/05

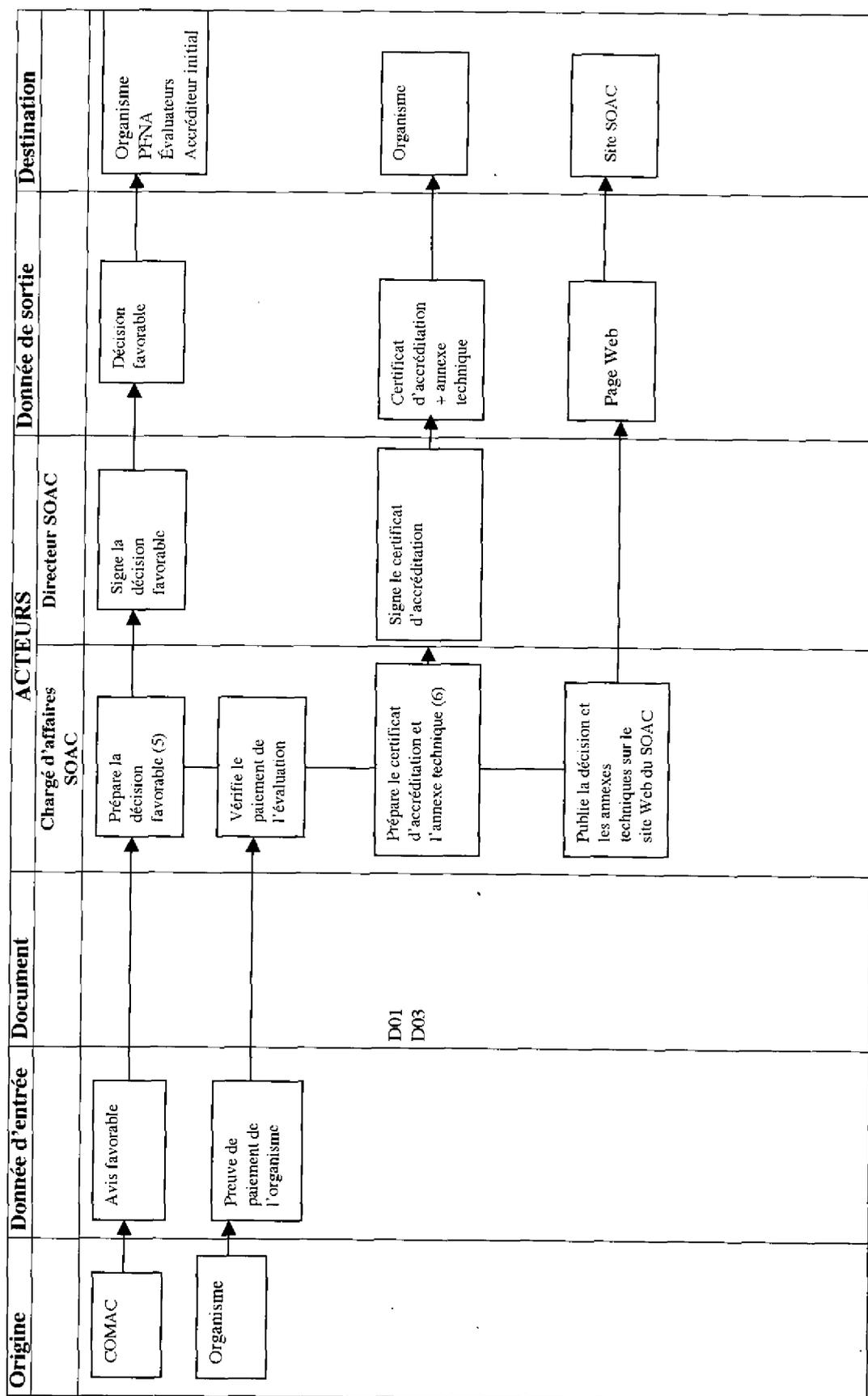
Principales modifications : version projet

Approbateur :



A - DESCRIPTION





B – COMMENTAIRES

- 1) Le dossier comprend :
- le formulaire de demande
 - le rapport final d'évaluation composé :
 - + du rapport d'évaluation F02
 - + du questionnaire d'appréciation F03
- 2) Le directeur du SOAC organise la réunion du COMAC selon les modalités du processus P04.
- 3) Si le directeur du SOAC prend une décision défavorable relative à l'octroi, l'extension ou la reprise d'une accréditation, l'organisme demandeur est averti par lettre recommandée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la décision du directeur.
- Suite à la décision défavorable du directeur, le laboratoire ou l'organisme doit informer le SOAC :
- s'il renonce à sa demande d'accréditation, dans ce cas cette dernière est classée sans suite ;
 - s'il maintient sa demande d'accréditation, dans ce cas l'instruction du dossier de demande est suspendue et reprend son cours lorsque le demandeur estime être prêt à recevoir une seconde évaluation.
- Copie des décisions sont transmises au PFNA et aux évaluateurs et à l'accréditeur initial en cas de reprise d'accréditation.
- 4) Si le comité propose une évaluation complémentaire, le SOAC précise le champ d'évaluation et met en œuvre la procédure P02 d'organisation des évaluations.

5) La décision favorable du SOAC est signifiée dans les plus brefs délais à l'organisme demandeur avec copie au PFNA et aux évaluateurs, ainsi qu'à l'accréditeur initial en cas d'une reprise d'accréditation.

a) Dans le cas d'une demande initiale :

L'accréditation est accordée pour une durée de 5 ans à compter de la date de signature du directeur du SOAC et ne couvre que le périmètre d'accréditation détaillé dans l'annexe technique.

L'organisme reçoit avec la décision un exemplaire :

- du document d'informations D03 spécifiant ses droits et obligations dans le cadre de son statut d'organisme accrédité ;
- du document d'informations D04 spécifiant les règles d'utilisation du logo du SOAC.

Un certificat est établi et le site Web du SOAC est mis à jour.

b) Dans le cas d'une demande d'extension :

L'accréditation est accordée pour le périmètre objet de l'extension. Le cycle d'accréditation précédent continue à s'appliquer. Un nouveau certificat est établi et le site Web du SOAC mis à jour.

c) Dans le cas d'une demande de reprise d'accréditation :

L'accréditation est accordée jusqu'au prochain renouvellement du cycle d'accréditation du SOAC qui s'applique à partir de l'évaluation de surveillance ou de réévaluation de l'ancien cycle d'accréditation.

L'organisme reçoit avec la décision un exemplaire :

- du document d'informations D03 spécifiant ses droits et obligations dans le cadre de son statut d'organisme accrédité ;
- du document d'informations D04 spécifiant les règles d'utilisation du logo du SOAC.

Un certificat est établi et le site Web du SOAC est mis à jour.

- d) Dans le cas du renouvellement de l'accréditation :
L'accréditation est renouvelée pour une durée de 4 ans, un nouveau certificat est établi et le site Web du SOAC est mis à jour.
- e) Dans le cas de la surveillance de l'accréditation :
Le directeur du SOAC notifie à l'organisme le maintien de son accréditation.

Dans tous les cas, la décision positive du directeur du SOAC doit expliciter le délai accordé à l'organisme pour mettre en œuvre les actions correctives éventuelles qu'il a proposées. Ce délai ne peut dépasser 3 mois.

Si le COMAC l'a souhaité, le chargé d'affaires du SOAC ou le RE peuvent être missionnés pour lever certains écarts au vu de preuves documentaires.

Si l'organisme ne respecte pas les délais prévus, l'accréditation est suspendue de plein droit par le directeur du SOAC.

- 6) Le certificat, signé par le directeur du SOAC, donne les informations suivantes :
- l'identification et l'adresse de l'organisme accrédité ainsi que l'indication du site ou du secteur d'activité concerné ;
 - la mention de la norme concernée soit :
 - ISO/CEI 17025 pour les laboratoires d'essais et d'étalonnages ;
 - ISO 15189 pour les laboratoires d'analyses de biologie médicale qui auraient choisi ce référentiel ;
 - ISO/CEI 17020 pour les organismes d'inspection ;
 - Guide ISO/CEI 62 pour les organismes procédant à la certification des systèmes de management de la qualité ;
 - Guide ISO/CEI 65 pour les organismes procédant à la certification des produits ;

- ISO/CEI 17024 pour les organismes procédant à la certification de personnel ;
 - Guide ISO/CEI 66 pour les organismes procédant à la certification de systèmes de management environnemental.
- la durée de validité du certificat :

Le certificat peut être affiché en tout lieu sur le site de l'entité accréditée.

Le certificat est accompagné d'une annexe technique détaillant le périmètre d'accréditation selon les modalités du D01 et qui fait partie intégrante du certificat.

C – DÉFINITIONS

Annexe technique : l'annexe technique à la convention d'accréditation précise le périmètre d'accréditation. Les domaines d'accréditation possibles sont mentionnés dans le document D01 : périmètre d'accréditation.

Périmètre d'accréditation : tâches spécifiques pour lesquelles l'accréditation est demandée ou a été octroyée.

PFNA : point focal d'accréditation

COMAC : Comité consultatif d'accréditation

D – DOCUMENTS

- P02 : processus d'organisation des évaluations
- P04 : processus d'organisation des réunions du COMAC
- F02 : rapport d'évaluation
- F03 : fiche d'appréciation d'une évaluation
- D01 : périmètre d'accréditation
- D03 : droits et obligations d'un organisme accrédité
- D04 : règle d'utilisation du logo du SOAC

E – ENREGISTREMENTS

- Avis du COMAC
- Décision du directeur du SOAC
- Certificat d'accréditation
- Annexe technique
- Pages Web

DESCRIPTION DE PROCESSUS

N° : P04

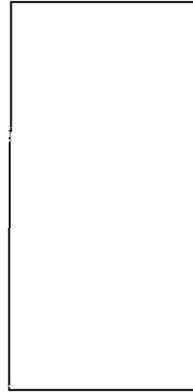
Titre : ORGANISATION DES RÉUNIONS DU COMITÉ CONSULTATIF D'ACCREDITATION (COMAC)

Version : 01

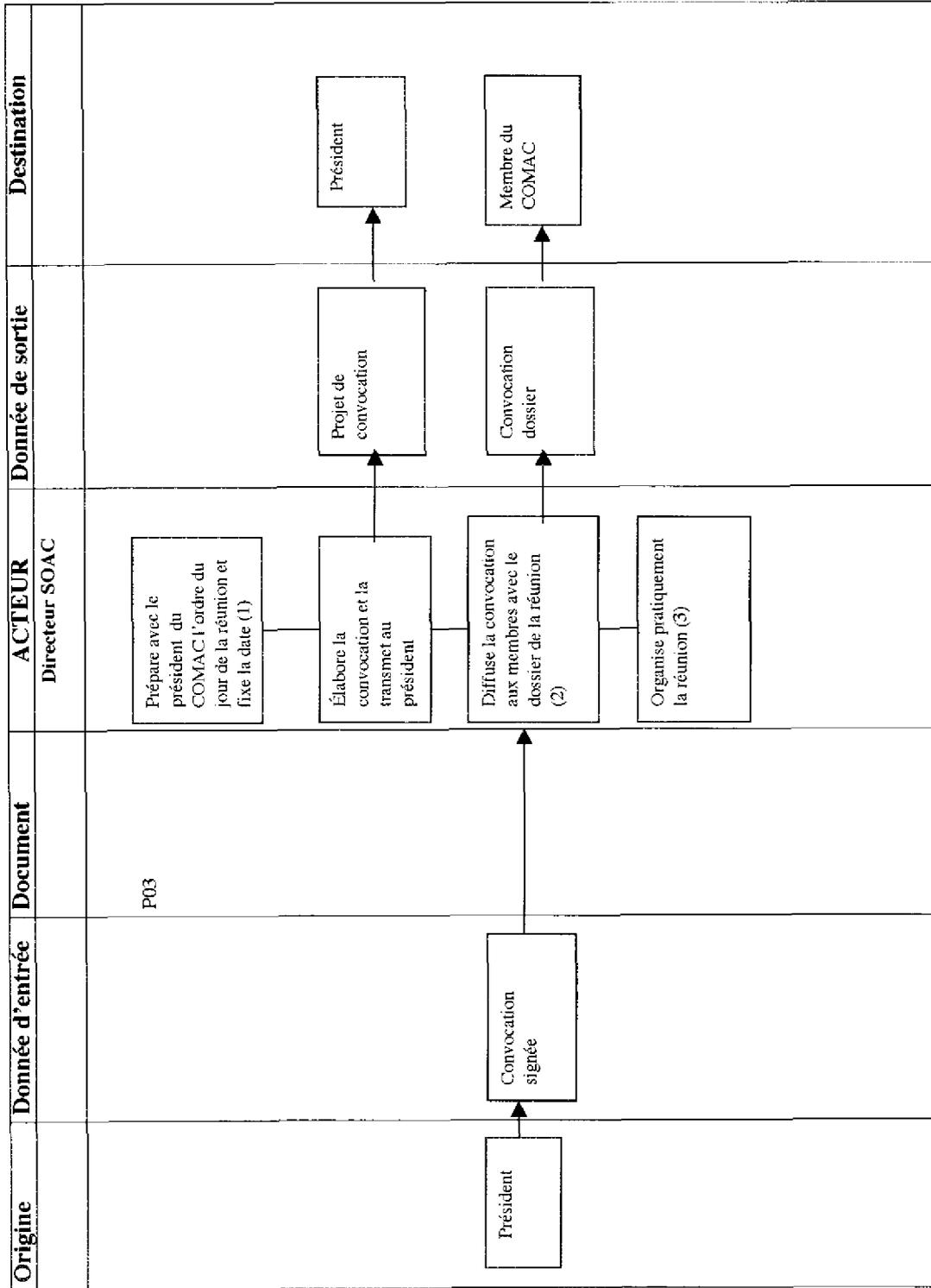
Date : 14/07/05

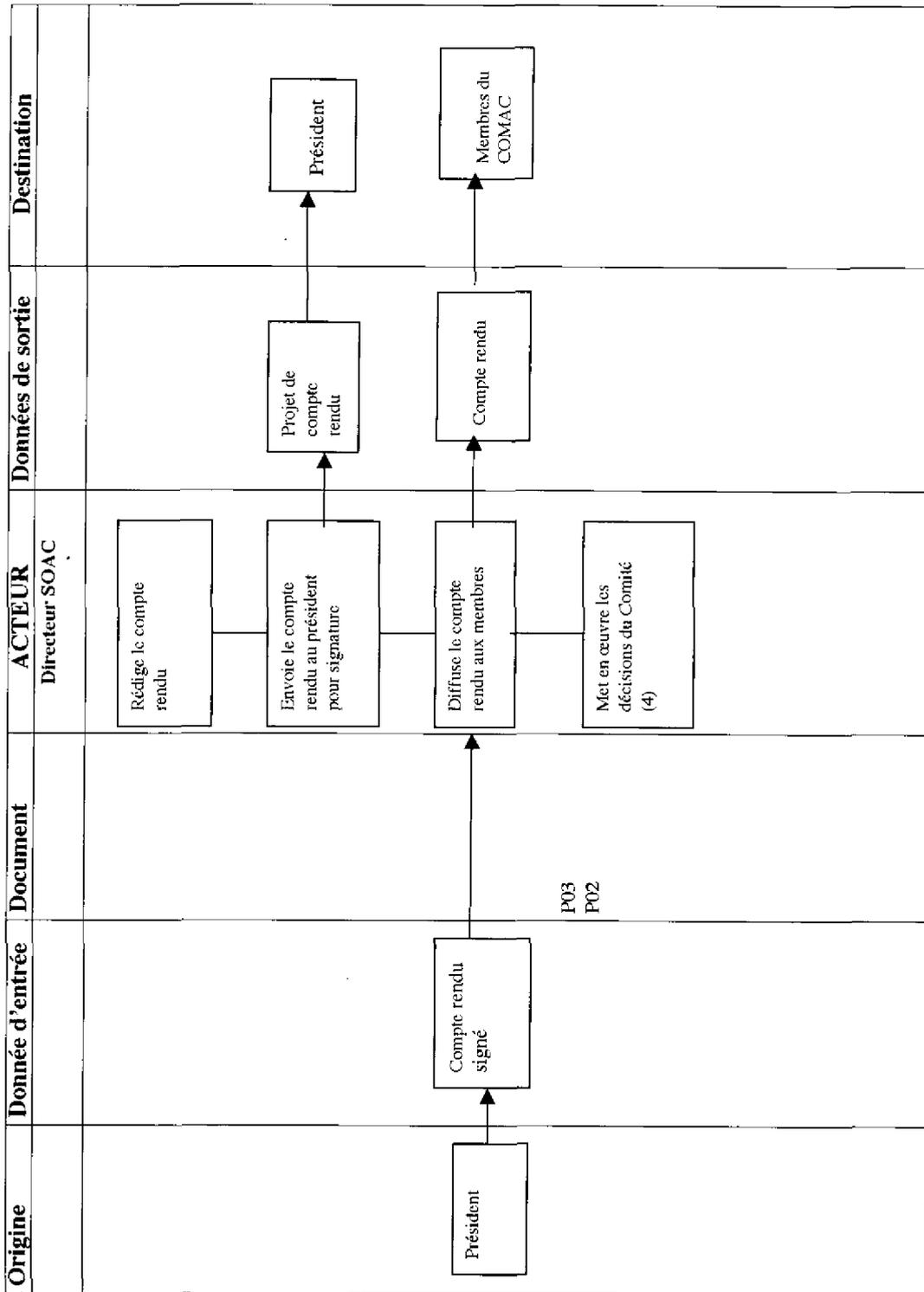
Principales modifications : version projet

Approbateur :



A - DESCRIPTION





B – COMMENTAIRES

- 1) Le Comité se réunit en fonction des besoins sur demande du directeur du SOAC et sur convocation de son président au moins une fois par an.

Une réunion exceptionnelle peut être décidée si une décision urgente doit être prise. La réunion est obligatoire si trois membres du Comité au moins la demandent.

Le directeur du SOAC assure le secrétariat du Comité.

Le président peut demander à des experts de participer, sans droit de vote, aux réunions du Comité.

- 2) Les dossiers sont constitués :

- des dossiers d'examen définis dans le P03 et des rapports finaux d'évaluation (rapport et questionnaire d'évaluation) pour les évaluations de surveillance et les réévaluations ;
- des éléments marquants relatifs à l'accréditation qui se sont passés depuis la dernière réunion ;
- de constats de non-respect grave ou répété des obligations d'un organisme accrédité pouvant entraîner une suspension ou un retrait d'accréditation comme prévu dans le P06 : réduction, suspension ou retrait de l'accréditation.

- 3) Les décisions du COMAC sont prises à la majorité des membres présents. En cas d'égalité des voix, le vote du président est prépondérant.

En cas de tout lien existant, passé ou envisagé entre eux-mêmes ou leur organisation et l'organisme à accréditer, les membres du COMAC ne peuvent pas assister aux délibérations.

Après la réunion, le SOAC s'assure que chaque membre restitue tous les éléments du dossier pour destruction.

- 4) Les décisions du Comité sont notamment des :

- avis favorable pour l'octroi, l'extension ou la reprise d'une accréditation ;
- avis non favorable pour l'octroi, l'extension ou la reprise d'une accréditation ;
- demande d'évaluation complémentaire ;
- suite à donner à une procédure de réduction, suspension ou retrait de l'accréditation.

C – DÉFINITIONS

Comité consultatif d'accréditation (COMAC) :

Il est composé de 8 à 12 membres du Conseil du SOAC, personnalités compétentes dans les domaines économique et technique, nommées par le Conseil du SOAC.

Le Comité consultatif d'accréditation émet un avis sur les résultats des évaluations et conseille la direction sur les questions relatives à l'accréditation

D – DOCUMENTS

P02 : processus d'organisation des évaluations

P03 : décisions relatives à l'accréditation

E – ENREGISTREMENTS

Convocation

Dossier

Compte rendu

DESCRIPTION DE PROCESSUS

N° : P05

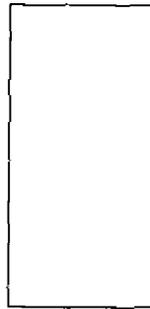
Titre : **QUALIFICATION ET SUIVI DES COMPÉTENCES DES ÉVALUATEURS**

Version : 01

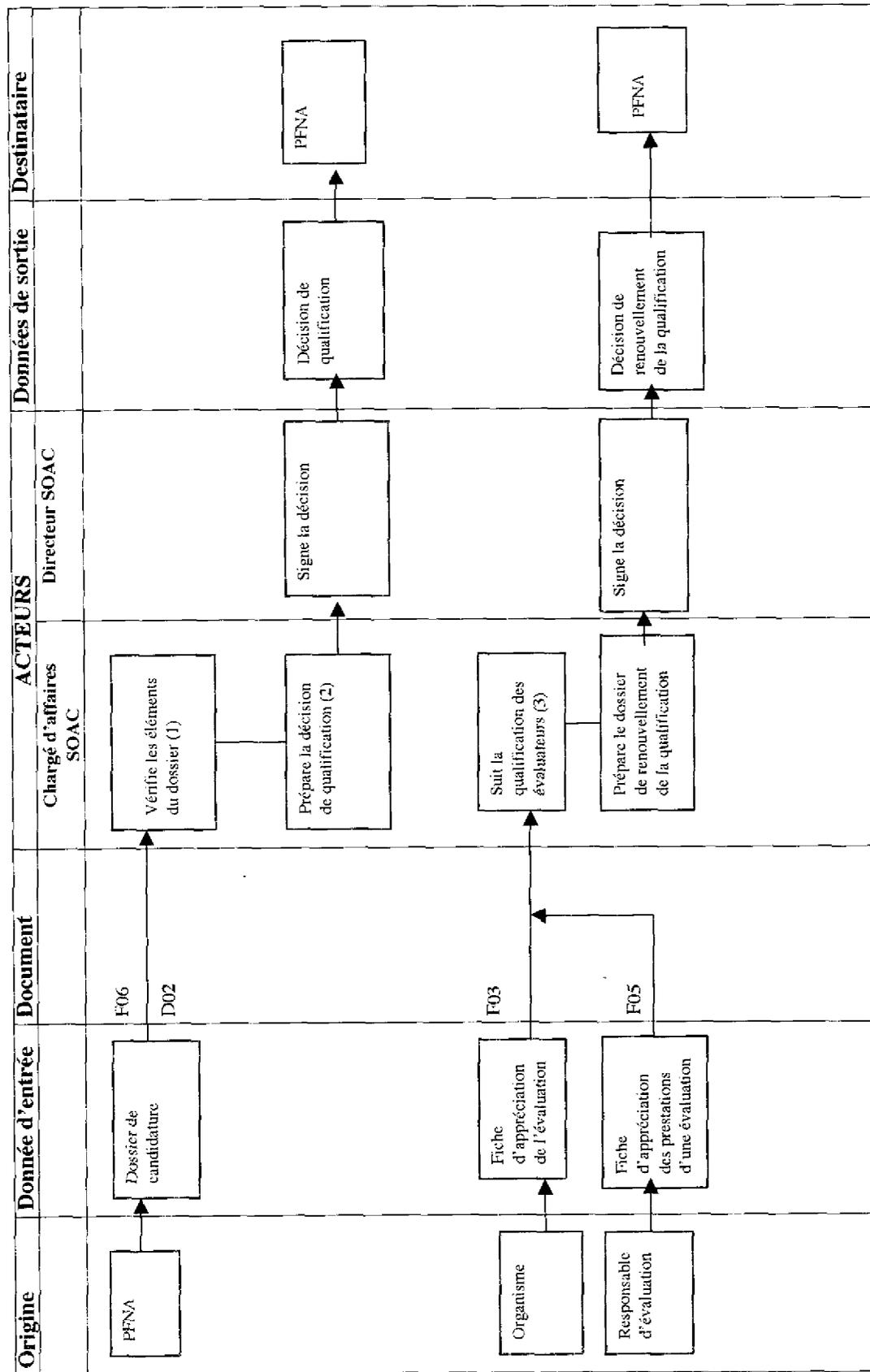
Date : 14/07/05

Principales modifications : **version projet**

Approbateur :



A - DESCRIPTION



B – COMMENTAIRES

1) Le dossier de candidature à la qualification comme évaluateur qualité ou technique du SOAC doit contenir :

- le formulaire de candidature F06 rempli et signé ;
- les copies des diplômes ;
- les copies des premières pages des rapports d'évaluations réalisées ;
- le cas échéant, copie de la qualification en cours de validité comme évaluateur qualité ou technique d'un organisme d'accréditation membre ou reconnu par l'EA, l'IAF ou l'ILAC.

Les dossiers de candidature sont transmis par le candidat au PFNA de son pays de résidence.

2) La qualification en tant qu'évaluateur qualité ou technique du SOAC nécessite :

- Pour l'évaluateur qualité :
 - un diplôme de fin d'études délivré par un établissement d'enseignement supérieur ;
 - 4 ans d'expérience professionnelle appropriée au cours des 10 dernières années ;
 - une formation à l'évaluation reconnue par le SOAC ;
 - 12 jours d'évaluation répartis dans 4 évaluations dont 2 au moins dans le domaine d'accréditation concerné avec un évaluateur qualifié et 1 au moins comprenant la préparation et la rédaction du rapport.
- Pour l'évaluateur technique :
 - un diplôme de fin d'études délivré par un établissement d'enseignement supérieur ;
 - 10 ans d'expérience professionnelle dans le domaine technique considéré ;
 - la participation à une évaluation avec un évaluateur qualifié.

Par ailleurs, tout évaluateur apportant la preuve qu'il est un évaluateur qualifié ou technique, qualifié par un organisme d'accréditation membre ou reconnu par l'EA, l'IAF ou l'ILAC, est considéré comme ayant les qualifications requises.

La décision de qualification ne devient applicable que lorsque le candidat a retourné le code de déontologie de l'évaluateur (D02) signé au SOAC.

La décision de qualification est prise pour une durée de 3 années.

Elle est transmise au PFNA du pays de résidence du candidat qui en informe le candidat.

Un évaluateur ne peut pas être mandaté pour une évaluation si la décision de qualification n'a pas été formellement prise ou renouvelée.

3) Après chaque évaluation, les fiches d'appréciation de l'évaluation (F03) et les fiches d'appréciation des évaluateurs (F05) sont classées dans le dossier de chaque évaluateur.

Six mois avant la fin de la période de qualification, le chargé d'affaires examine les éléments présents dans le dossier de l'évaluateur et prononce la prolongation de la qualification pour une nouvelle durée de 3 ans sous réserve que :

- l'évaluateur ait au moins réalisé une évaluation pour le SOAC ;
- les évaluations soient positives.

Le renouvellement de la qualification comme évaluateur peut-être assorti de demande d'amélioration.

En cas d'évaluations négatives répétées ou de manquement prouvé au code de déontologie, le SOAC peut suspendre ou annuler la qualification d'un évaluateur.

Cette suspension ou annulation devra être soumise pour avis, après avoir obtenu les observations de l'évaluateur, au COMAC avant mise en œuvre.

C – DÉFINITIONS

Évaluateur qualité : personne compétente désignée pour procéder à l'évaluation d'un organisme, plus particulièrement sur les aspects d'organisation générale ;

L'évaluateur qualité assure les fonctions de responsable d'évaluation (RE).

Évaluateur technique : personne compétente désignée pour procéder à l'évaluation d'un organisme sur les aspects techniques relevant de son domaine de compétence.

Évaluateur junior : évaluateur qualité ou technique n'ayant pas encore effectué les évaluations avec un évaluateur qualifié prévues dans le P05.

PFNA : point focal national d'accréditation

COMAC : Comité consultatif d'accréditation

D – DOCUMENTS

F03 : fiche d'appréciation d'une évaluation

F05 : fiche d'appréciation des prestations des évaluateurs

F06 : demande de qualification comme évaluateur

D02 : code de déontologie de l'évaluateur

E – ENREGISTREMENTS

Dossier de candidature

Décision de qualification

Dossier personnel d'évaluateur

Décision de renouvellement de qualification

Décision de suspension ou d'annulation de qualification

DESCRIPTION DE PROCESSUS

N° : P06

Titre : RÉDUCTION, SUSPENSION OU RETRAIT DE L'ACCRÉDITATION

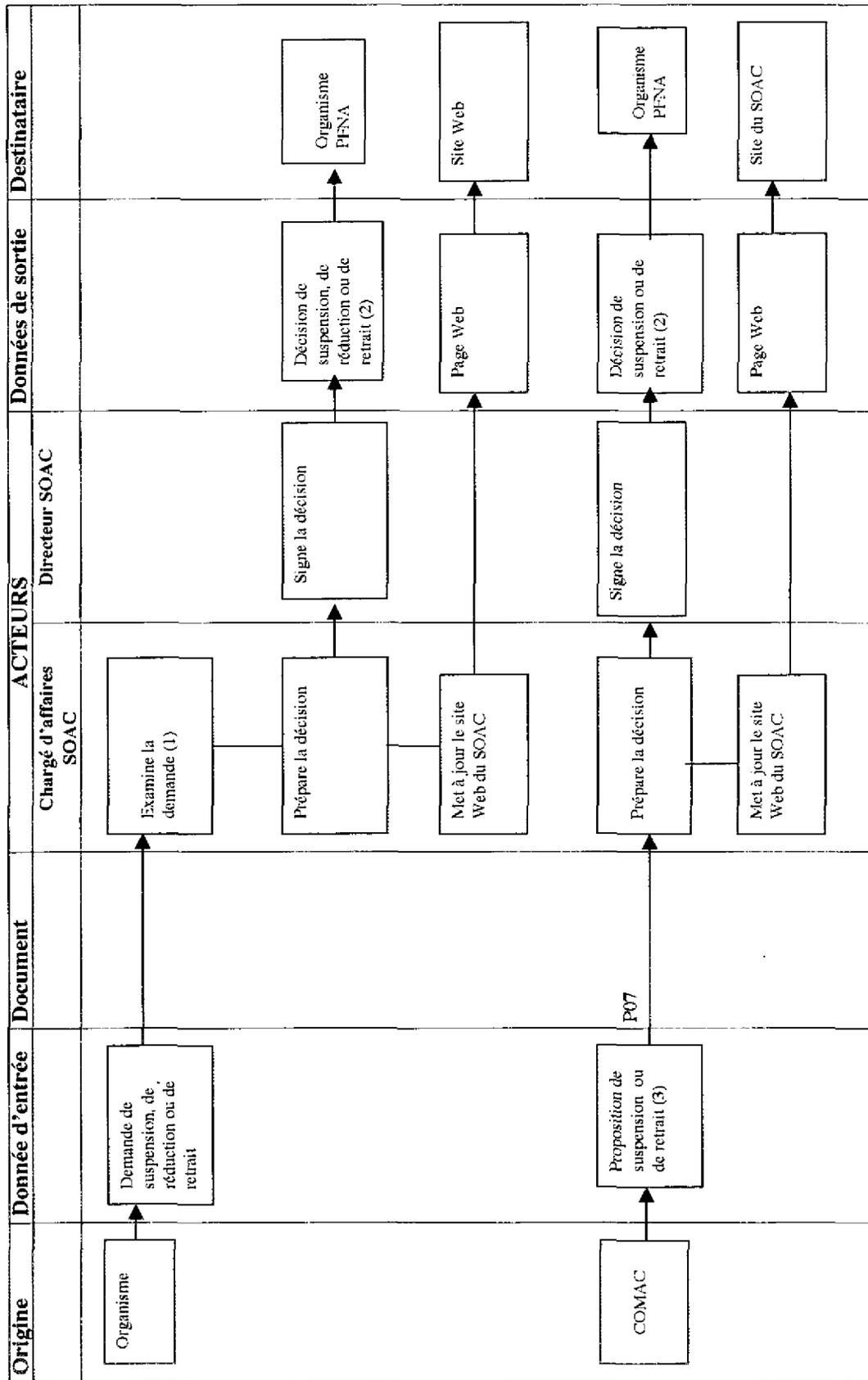
Version : 01

Date : 14/07/05

Principales modifications : version projet

Approbateur : 

A - DESCRIPTION



B – COMMENTAIRES

- 1) L'organisme peut demander la réduction, la suspension ou le retrait définitif de son accréditation au SOAC. Cette demande doit être motivée et clairement formulée par lettre recommandée.
- 2) la décision de suspension ou de réduction de l'accréditation explicite le nouveau périmètre d'accréditation et, le cas échéant, la durée de la suspension. Une copie de la décision est envoyée au PFNA.
- 3) Le COMAC peut proposer la suspension ou le retrait de l'accréditation suite :
 - aux résultats négatifs d'évaluation, notamment dans le cas d'une évaluation complémentaire ;
 - à l'examen d'une plainte déposée par le client d'un organisme et des éléments de réponse fournis par celui-ci comme prévu dans le P07 : traitement d'une plainte.

C – DÉFINITIONS

Périmètre d'accréditation : tâches spécifiques pour lesquelles l'accréditation est demandée ou a été octroyée.

Réduction de l'accréditation : processus consistant à retirer une accréditation pour une partie de son périmètre. La réduction d'une accréditation peut être demandée par l'organisme.

Suspension de l'accréditation : processus consistant à invalider provisoirement une accréditation pour tout ou partie de son périmètre. La suspension d'une accréditation peut être demandée par l'organisme.

Retrait de l'accréditation : processus consistant à retirer une accréditation dans son intégralité. Le retrait d'une accréditation peut être demandé par l'organisme.

COMAC : Comité consultatif d'accréditation

D – DOCUMENTS

P07 : traitement d'une plainte

E – ENREGISTREMENTS

Demande de suspension, de réduction ou de retrait d'une accréditation

Décision de suspension, de réduction ou de retrait d'une accréditation

Page Web

DESCRIPTION DE PROCESSUS

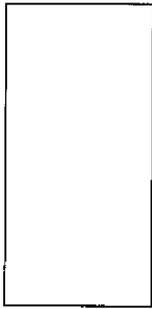
N° : P07

Titre : TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

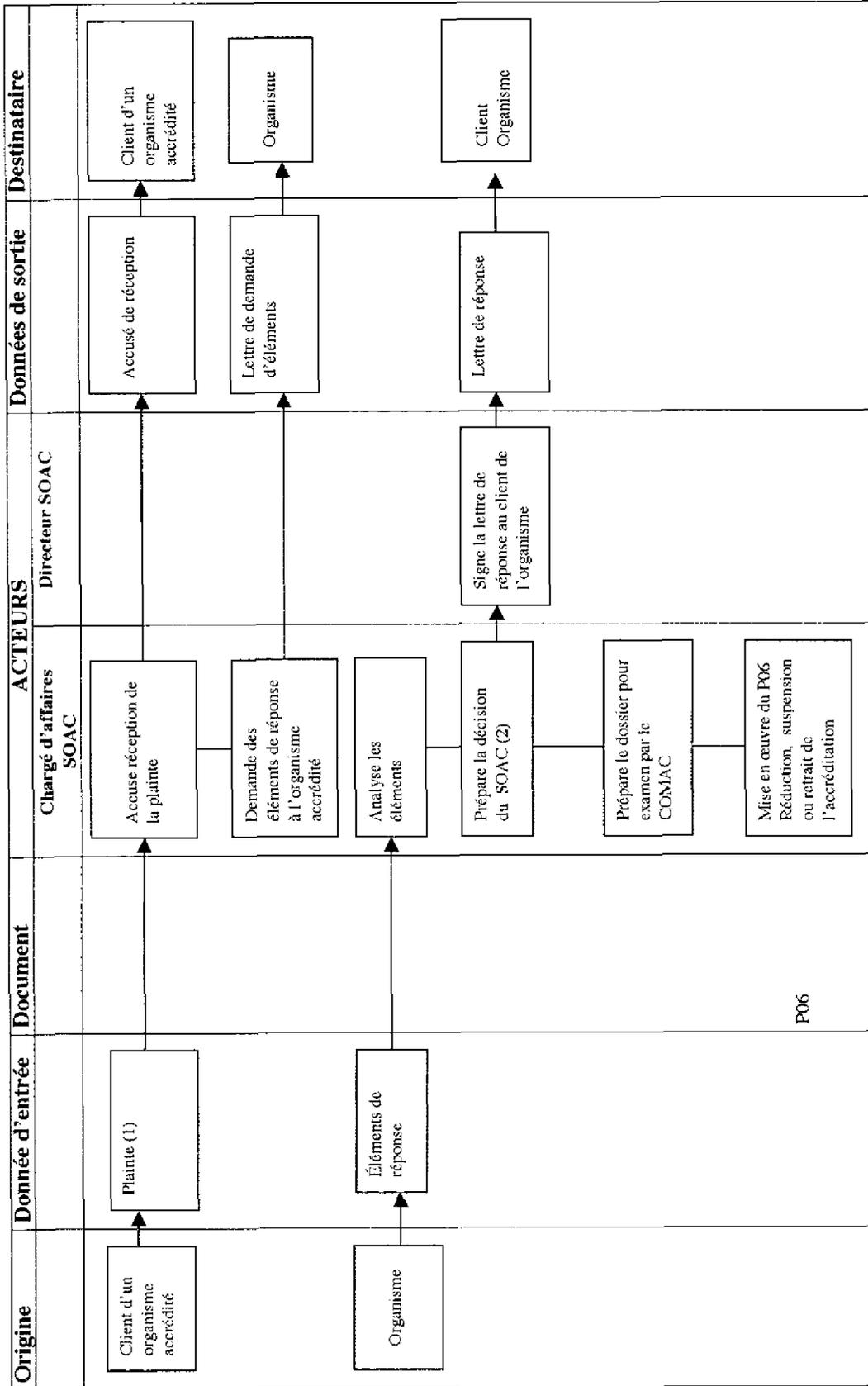
Version : 01

Date : 14/07/05

Principales modifications : **version projet**

Approbateur : 

A - DESCRIPTION



B – COMMENTAIRES

- 1) Seules les plaintes formalisées sont prises en compte
- 2) Au vu des éléments de réponse le SOAC peut :
 - Considérer la plainte comme non fondée ou relevant de faits mineurs.
Dans ce cas, il informe par courrier le client avec copie à l'organisme et classe le dossier.
 - Considérer que la plainte résulte d'un manquement grave aux exigences de l'accréditation.
Dans ce cas, il informe par courrier l'organisme et le client de la transmission du dossier au COMAC pour mise en œuvre du processus P06. Il tiendra, en temps voulu, le client informé des décisions qui seront prises.

B – VOCABULAIRE

Plainte : plainte d'un client d'un organisme accrédité relative aux opérations appartenant au périmètre accrédité.

COMAC : Comité consultatif d'accréditation

C – DOCUMENTS

P06 : processus de réduction, suspension ou retrait de l'accréditation

D – ENREGISTREMENTS

Plainte

Lettre de demande d'éléments à l'organisme

Réponse de l'organisme

Lettre de réponse au client

DESCRIPTION DE PROCESSUS

N° : P08

Titre : TRAITEMENT D'UN APPEL

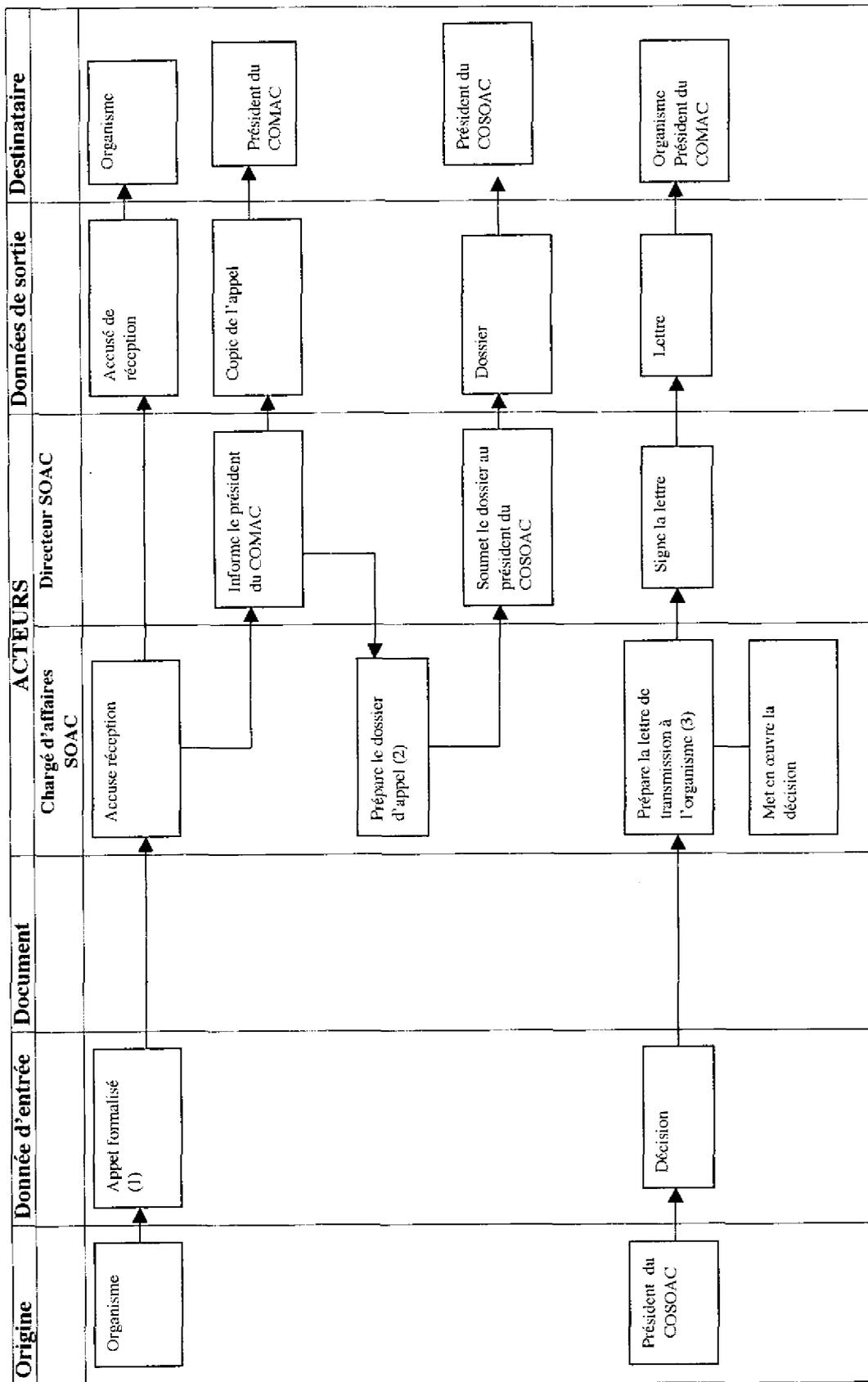
Version : 01

Date : 10/11/04

Principales modifications : version projet

Approbateur : 

A - DESCRIPTION



B – COMMENTAIRES

- 1) Les appels doivent être formalisés par l'organisme.
- 2) Le dossier d'examen de l'appel présente tous les éléments factuels ayant conduit à la décision défavorable du directeur du SOAC sur avis du COMAC.
- 3) La lettre de transmission à l'organisme de la décision du président du COSOAC mentionne les suites qui seront données par le SOAC. Copie pour information en est faite au président du COMAC.

C – DÉFINITIONS

Appel : demande exprimée par un organisme d'évaluation de la conformité, visant à reconsidérer toute décision défavorable prise à son encontre par l'organisme d'accréditation.

COSOAC (Conseil du Système ouest-africain d'accréditation) : le Conseil du SOAC comprend un représentant pour chacun des États de l'UEMOA désignés par leur gouvernement. Il exerce la haute autorité sur l'accréditation et se prononce sur la politique de l'Union en matière d'accréditation.

COMAC : Comité consultatif d'accréditation

D – ENREGISTREMENTS

Appel
 Accusé de réception
 Dossier d'examen
 Décision du président du COSOAC
 Lettre de transmission à l'organisme

SOAC

DOCUMENT D'INFORMATIONS

N° : D01

TITRE : PÉRIMÈTRE D'ACCREDITATION

VERSION : 01

DATE : 14/07/05

Principales modifications : version projet

Approbateur :



1. Objet

Le périmètre d'accréditation décrit toutes les tâches spécifiques d'un organisme pour lesquelles l'accréditation est accordée.

Le présent document définit le contenu du périmètre d'accréditation tel qu'il doit être présenté sur le formulaire F01 par l'organisme demandeur et tel qu'il doit figurer dans l'annexe technique du certificat d'accréditation.

2. Laboratoires d'essais

Selon le type d'activité d'un laboratoire d'essais et selon le document EA-2/05, la définition du périmètre d'accréditation se fait d'après les 3 types suivants :

2.1 Type A : Méthodes d'essais définies et fixes

Dans le cas du type A, le périmètre d'accréditation est constitué par une liste d'essais ou d'analyses mentionnant leur référence normative ou interne et leur état de révision.

La modification du périmètre est possible lors d'évaluations de surveillance, de réévaluation ou d'extension de l'accréditation.

L'utilisation correcte de ces méthodes est vérifiée au cours des évaluations d'accréditation.

2.2 Type B : Méthodes d'essais définies pouvant être modifiées

Dans le cas du type B, les laboratoires d'essais sont autorisés à adapter les méthodes accréditées à des besoins spécifiques (par exemple les clients) à brève échéance selon la situation, sans discussion préalable avec le SOAC.

Ces adaptations doivent être mineures et ne peuvent en aucun cas conduire à l'introduction de nouveaux principes de mesure ou à une modification fondamentale de la méthode d'essais.

La condition d'obtention de ce type d'accréditation est l'existence prouvée de la compétence nécessaire pour l'évaluation des risques liés aux modifications effectuées, notamment en ce qui concerne la caractérisation et la validation des méthodes.

Dans ce cas, toutes les méthodes sont reprises dans l'annexe technique du certificat d'accréditation, sans indiquer l'état de la révision.

Il appartient au laboratoire de tenir un registre à jour de ses méthodes.

L'évaluation des méthodes d'essais révisées constitue un point important de la surveillance régulière des laboratoires de type B accrédités.

2.3 Type C : Technologies et principes de mesures définies

Pour ce type le périmètre de l'accréditation est défini par les technologies et des principes de mesure pour lesquels les laboratoires d'essais ont prouvé leur compétence.

L'annexe technique du certificat d'accréditation mentionne ces technologies et principes de mesure.

Par contre, les méthodes d'essais pour chaque technologie sont indiquées sous une forme résumée.

La condition pour obtenir ce type d'accréditation est l'existence prouvée de la compétence nécessaire à introduire ou à développer de nouvelles méthodes d'essais y compris les processus de validation des méthodes.

Les laboratoires d'essais de type C tiennent une liste de toutes les méthodes d'essais introduites avec leur état d'actualité.

L'évaluation des méthodes d'essais révisées ou nouvelles constitue un point important lors de la surveillance régulière des laboratoires accrédités de type C.

Le périmètre d'accréditation est à introduire auprès du SOAC sous la forme suivante :

Objet des méthodes d'essais			
Méthode d'essai	Domaines techniques d'application	Référentiels (réglementaires, normatifs...)	Méthodes internes

3. Laboratoires d'étalonnages

Le périmètre d'accréditation pour les laboratoires d'étalonnages reprend la liste des étalonnages concernés mentionnant leur nature, leur domaine de validité, les éventuelles limitations et les incertitudes correspondantes.

Modèle du périmètre d'accréditation souhaitée pour un laboratoire d'étalonnages :

Étalonnage et type de mesure	Domaine	Limitations	Incertitudes de mesure

4. Organismes d'inspection

Les organismes d'inspection peuvent demander leur accréditation dans un ou plusieurs des domaines suivants :

- N° 1 - Installations électriques et matériels
- N° 2 - Équipements de travail - Machines
- N° 3 - Équipements de travail - Appareils et accessoires de levage
- N° 4 - Appareils et accessoires sous pression
- N° 5 - Soudage
- N° 6 - Énergie, fluides et pureté de l'air
- N° 7 - Sécurité des personnes et des biens
- N° 8 - Inspection des produits agricoles et alimentaires
- N° 9 - Rayonnements ionisants et non ionisants
- N° 10 - Inspections industrielles
- N° 11 - Systèmes informatiques
- N° 12 - Matériaux et produits divers
- N° 13 - Environnement
- N° 14 - Hygiène
- N° 15 - Contrôle technique - Construction
- N° 16 - Constructions de bâtiments et génie civil

Dans chacun de ces domaines, ils indiqueront :

- l'objet des inspections (installations, immeubles, appareils, dispositifs ; composants, etc.) ;
- la phase et le type d'inspection (inspection avant mise en exploitation, inspection finale, inspection périodique, inspection préalable, inspection avant livraison, inspection de conformité, etc.) ;
- les référentiels d'inspection (réglementaires, normatifs, cahier des charges, etc.).

Modèle du périmètre d'accréditation souhaitée pour un organisme d'inspection :

Objet des inspections : <i>(installations, immeubles, appareils, dispositifs, composants...)</i>			
Phase d'inspection (inspection avant mise en exploitation, inspection finale, inspection périodique, inspection préalable, inspection avant livraison, inspection de conformité)	Domaines techniques d'application	Référentiels d'inspection (réglementaires, normatifs...)	Procédures techniques

Par ailleurs, l'annexe technique à la décision d'accréditation mentionnera le type d'organisme tel que défini au paragraphe 4.2. de la norme ISO/CEI 17020.

5. Organismes certificateurs de systèmes de management

Le périmètre d'accréditation définit avec précision les secteurs d'activité économique dans lesquels il propose la certification de systèmes de management.

Les organismes doivent énumérer les secteurs d'activité économique (pour lesquels ils interviennent), selon la nomenclature publiée par l'IAF (IAF — Guidance on the application of ISO/IEC, guide 62 : 1996 - Issue 2, Annex 1) basée sur NACE Rev. 1 (statistical nomenclature for economic activities) publié par la Commission des Communautés européennes (*Journal officiel* L 083 1993)

N°	Description	NACE Code
1	Agriculture, chasse, sylviculture, pêche, aquaculture	A, B
2	Industries extractives	C
3	Industries agricoles et alimentaires	DA
4	Industrie textile et habillement	DB
5	Industrie du cuir et de la chaussure	DC
6	Travail du bois et fabrication d'articles en bois	DD
7	Industrie du papier et du carton	DE 21
8	Édition	DE 22.1
9	Imprimerie	DE 22.2,3
10	Cokéfaction et raffinage de pétrole	DF 23.1,2
11	Élaboration et transformation de matières nucléaires	DF 23.3
12	Industrie chimique, fabrication de produits chimiques et de fibres synthétiques	DG minus 24.4
13	Fabrication de produits pharmaceutiques	DG 24.4
14	Industrie du caoutchouc et des plastiques	DH
15	Fabrication d'autres produits minéraux non métalliques	DI minus 26.5,6
16	Fabrication de béton, ciment, chaux, plâtre, etc.	DI 26.5,6
17	Métallurgie et travail des métaux	DJ
18	Fabrication de machines et équipements	DK
19	Fabrication d'équipements électriques et électroniques	DL
20	Construction et réparation de navires	DM 35.1
21	Construction aéronautique et spatiale	DM 35.3
22	Fabrication d'autres matériels de transport	DM 34,35.2,4,5
23	Autres industries manufacturières	DN 36
24	Récupération	DN 37
25	Production et distribution d'électricité	E 40.1
26	Production et distribution de combustibles gazeux	E 40.2
27	Captage, traitement et distribution d'eau	E 41,40.3
28	Construction	F
29	Commerce de gros et de détail, réparation de véhicules automobiles et d'articles domestiques	G
30	Hôtels et restaurants	H
31	Transports, entreposage et communications	I
32	Activités financières, immobilier, location	J,K 70, K 71
33	Activités informatiques	K 72
34	Recherche et développement, activités d'architecture et d'ingénierie	K 73, 74.2
35	Services fournis principalement aux entreprises	K 74 minus K 74.2
36	Administration publique	L
37	Éducation	M
38	Santé et action sociale	N
39	Services collectifs, sociaux et personnels	O

6 . Organismes certificateurs de produits ou services

Le périmètre d'accréditation mentionne la liste des produits ou services pour lesquels l'organisme certificateur demande son accréditation.

SOAC

DOCUMENT D'INFORMATIONS

N° : D02

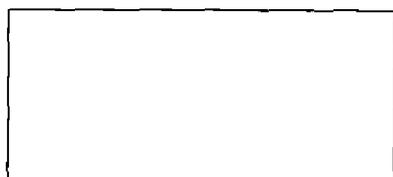
TITRE : CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'ÉVALUATEUR

VERSION : 01

DATE : 14/07/05

Principales modifications : version projet

Approbateur :



Dans le cadre de ses activités effectuées pour le SOAC, l'évaluateur s'engage à :

a) informer le SOAC, avant d'accepter une mission qui lui est proposée, de toute relation (en particulier, activités de conseil, liens familiaux ou professionnels) qu'il pourrait avoir ou avoir eue avec l'organisme à évaluer, à titre personnel ou du fait de son employeur et qui pourrait faire douter de son indépendance de jugement ;

b) n'accepter aucun paiement, cadeau, commission ou autre avantage même non matériel, pour lui-même ou ses proches, de la part des organismes évalués, de leurs représentants ou de n'importe quelle partie concernée qui pourrait faire douter de son indépendance au moment de l'évaluation ;

c) mettre en évidence les faits en toute objectivité, honnêteté et équité, avec exactitude et précision ;

d) maintenir en permanence une attitude de dialogue et éviter toute attitude arbitraire et autoritaire ;

e) prendre toutes précautions pour éviter que ne soient divulgués directement ou indirectement, de son fait ou des personnes dont il est responsable, des documents ou informations dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de ses activités d'évaluation ainsi que des documents ou informations dont il pourrait avoir connaissance lors de ses visites dans les locaux du SOAC ;

Remarque : en quittant les locaux de l'organisme évalué, l'évaluateur s'oblige à rendre tout document appartenant à l'évalué.

f) agir de façon à préserver une image positive du client, du SOAC et de l'évaluation tierce partie ;

g) faire profiter de son expérience le corps des évaluateurs du SOAC auquel il appartient ;

h) ne pas tirer profit de la mission pour établir dans les deux années qui suivent la fin de la dernière évaluation effectuée des liens commerciaux avec l'entreprise évaluée ;

i) s'efforcer d'améliorer ses compétences, l'efficacité et la qualité de ses prestations ;

j) tenir un état des évaluations effectuées et des formations suivies ;

k) respecter les principes de l'évaluation énoncés dans la norme ISO EN 19011 ;

l) mener les évaluations en conformité avec les exigences du SOAC ;

m) coopérer à toute demande d'information ou procédure formelle d'instruction, en cas de manquement ou d'infraction supposée à ce code.

En cas de non-respect du code de déontologie, le SOAC signifiera à l'intéressé le fait ou les faits reproché(s) susceptible(s) d'entraîner une suspension ou une annulation de sa qualification.

Après avoir entendu ses arguments, et après avis du Comité consultatif d'accréditation, le SOAC se prononcera et lui signifiera sa décision par courrier. Cette décision ne sera susceptible d'aucun dédommagement.

L'évaluateur est informé que le SOAC n'assure pas les risques professionnels au cours des missions d'évaluation.

Date :

Nom :

Signature :

(Faire précéder de la mention "lu et approuvé".)

SOAC

DOCUMENT D'INFORMATIONS

N° : D03

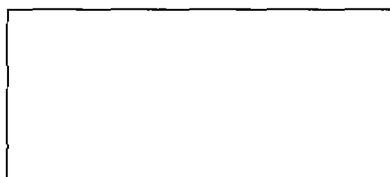
TITRE : DROITS ET OBLIGATIONS D'UN ORGANISME ACCRÉDITÉ

VERSION : 01

DATE : 14/07/05

Principales modifications : version projet

Approbateur :



1. Communication sur l'accréditation

L'organisme accrédité :

- est autorisé à se référer à son statut d'accrédité et à utiliser le logo du SOAC moyennant le respect des conditions spécifiées au document d'informations D04 ;
- ne peut déclarer qu'il est accrédité que pour les activités pour lesquelles l'accréditation a été délivrée et qui sont exécutées en conformité aux critères d'accréditation ;
- est tenu de fournir sur simple demande copie du certificat d'accréditation accompagné obligatoirement de son annexe technique ;
- ne peut fournir copie ou faire mention du certificat non accompagné de son annexe technique qu'à des fins d'information générale ;
- ne peut utiliser son accréditation d'une manière à porter préjudice à la réputation de l'organisme d'accréditation et ne peut faire de déclaration se rapportant à l'accréditation que l'organisme d'accréditation pourrait raisonnablement considérer comme trompeuse, ou qui pourrait induire un tiers en erreur ;
- doit se conformer, au-delà des directives reprises dans le présent document, aux règles déontologiques éventuellement applicables dans son secteur d'activités particulier ;
- doit cesser immédiatement d'utiliser son certificat d'accréditation ou son accréditation dès son échéance et cesser tout type de publicité qui, d'une manière ou d'une autre, s'y réfère ;
- est tenu d'indiquer clairement, dans tous les contrats avec ses clients, que son accréditation ou un quelconque rapport d'essai ou de contrôle, ne constituent jamais une approbation du produit par le SOAC.

2. Information des laboratoires ou organismes accrédités

Le SOAC assure aux laboratoires ou aux organismes accrédités l'accès aux documents relatifs à l'accréditation sur son site internet.

3. Maintien de l'accréditation

Pour maintenir leur accréditation, les organismes accrédités doivent remplir les conditions suivantes :

- satisfaire à tout moment aux critères d'accréditation ;
- respecter le programme de surveillance spécifié dans la décision d'accréditation ;

- autoriser les visites de surveillance hors programme du SOAC, dans le cadre des évaluations EA (European Cooperation for Accreditation), IAF (International Accreditation Forum et ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) ;
- collaborer avec le SOAC et ses représentants pour examiner toute plainte ou observation émise par un tiers et relative aux activités du laboratoire ou de l'organisme accrédité ;
- autoriser les visites de surveillance hors programme du SOAC dans le cadre de l'examen d'une plainte. Le délai de visite ne peut être inférieur à 5 jours ouvrables, à compter de la date à laquelle le laboratoire ou l'organisme a été informé par le SOAC ;
- offrir au SOAC et à ses représentants la coopération nécessaire pour contrôler le respect des conditions d'accréditation.

Cette coopération doit comprendre :

- l'autorisation pour le représentant d'assister aux essais et/ou contrôles ;
 - l'exécution de tout contrôle raisonnable permettant à l'organisme d'accréditation de vérifier la capacité du laboratoire ou de l'organisme à réaliser des essais et/ou contrôles ;
 - dans le cas des laboratoires, la participation à tout programme approprié d'essais d'aptitude et de comparaison que l'organisme d'accréditation pourrait raisonnablement juger nécessaire ;
 - l'autorisation pour le SOAC d'examiner les résultats des évaluations internes ou des essais d'aptitude ;
 - la mise à disposition, sur demande, des enregistrements de toutes les plaintes, appels et contestations, ainsi que des mesures subséquentes ;
- communiquer immédiatement par écrit au SOAC tout changement de nature organisationnelle susceptible de modifier le respect des conditions d'accréditation ou le domaine d'accréditation. Cette disposition vise en particulier les modifications concernant le statut légal du laboratoire ou de l'organisme, le site d'exploitation et les titulaires des fonctions de direction, responsable technique et responsable qualité ;
 - s'acquitter des redevances fixées par le SOAC ;
 - avertir par écrit toute annulation de la réalisation d'une évaluation. En cas d'annulation à moins de 10 jours ouvrables avant la date de début de l'évaluation, 25 % des frais de prestation des évaluateurs, acceptés dans le devis du SOAC, devront être pris en charge par le laboratoire ou l'organisme.

4. Extension du domaine d'accréditation

Un organisme accrédité peut, à tout moment, introduire auprès du SOAC une demande d'extension du domaine d'accréditation initial.

Les modalités d'examen d'un dossier d'extension sont énoncées dans le processus P01.

5. Suspension volontaire ou renoncement à l'accréditation

Un laboratoire ou organisme accrédité peut, à tout moment, demander la réduction, la suspension ou le retrait définitif de son accréditation au SOAC par lettre recommandée.

En cas de suspension volontaire de l'accréditation, le SOAC s'assure par tous les moyens à sa convenance que l'organisme accrédité remplit de nouveau les conditions d'accréditation en vigueur au terme de la suspension.

Les modalités de suspension d'une accréditation sont énoncées dans le processus P06.

6. Suspension ou retrait de l'accréditation

Lorsque les conditions d'accréditation ne sont plus remplies, le SOAC peut suspendre ou retirer l'accréditation d'un organisme.

Les modalités de suspension ou de retrait de l'accréditation sont prévues dans le processus P06.

En cas de suspension d'une accréditation, le SOAC s'assure, par tous moyens et à sa convenance, qu'au terme de la suspension l'organisme accrédité remplit à nouveau les conditions de l'accréditation.

7. Confidentialité

Toute information transmise au SOAC ou à un de ses représentants dans le cadre du traitement d'un dossier d'accréditation est soumise à la stricte confidentialité.

8. Recours

Dans le cas d'une décision défavorable prise à son encontre par le SOAC, l'organisme accrédité ou candidat à l'accréditation peut faire appel selon les modalités exposées dans le processus P08.

SOAC

DOCUMENT D'INFORMATIONS

N° : D04

TITRE : RÈGLES D'UTILISATION DU LOGO DU SOAC

VERSION : 01

DATE : 14/07/05

Principales modifications : version projet

Approbateur :



1. Conditions d'utilisation du logo par les organismes accrédités

1.1 Le logo du SOAC peut être utilisé par les organismes accrédités.

1.2 En cas de suspension et par dérogation aux dispositions ci-dessous, le SOAC peut autoriser une entité suspendue à continuer à utiliser du papier à en-tête ou tout document promotionnel portant le logo ou faisant référence à l'accréditation, dans des conditions et pour une durée formellement précisées par le SOAC.

1.3 Le logo peut figurer sur :

- les certificats ou rapports émis par le laboratoire ou l'organisme accrédité. Les analyses, étalonnages, inspections ou certifications non couverts par l'accréditation doivent être clairement identifiés, de même pour les analyses, étalonnages, inspections ou certifications couverts par l'accréditation ;
- les documents informatifs, commerciaux ou publicitaires qui sont, au moins partiellement, en relation avec le domaine couvert par l'accréditation. Les domaines couverts par l'accréditation doivent être clairement identifiés ;
- le papier à en-tête utilisé par un organisme accrédité.

Si un papier à en-tête, sur lequel est apposé le logo du SOAC, est utilisé, par exemple pour un devis reprenant uniquement des services non couverts par l'accréditation, le texte doit le mentionner clairement. La même règle s'applique aux lettres qui accompagnent les rapports ou certificats dont les essais, inspections ou certifications ne sont pas couverts par l'accréditation ; une mention du type : « les essais repris dans le rapport ci-joint ne sont pas couverts par l'accréditation », doit y figurer.

Si le logo est utilisé sur du papier à en-tête, il doit obligatoirement figurer en bas de page.

1.4 Le logo ne peut être utilisé par un organisme accrédité que si :

- le logo de l'organisme et/ou leur dénomination figure(nt) sur le document ;
- le numéro d'accréditation de l'organisme figure en dessous ou à côté du logo du SOAC, suivi de la référence à la norme support de l'accréditation.

L'utilisation du logo du SOAC ne signifie pas que le SOAC atteste de l'exactitude des essais, des étalonnages ou des décisions relatives aux inspections ou certifications réalisés.

1.5 Le logo ne peut être apposé sur :

- les documents généraux à en-tête de l'institution, du laboratoire ou de l'organisme dont dépend, le cas échéant, le laboratoire ou l'organisme accrédité proprement dit ;
- les documents émis à la suite d'activités incompatibles avec celles couvertes par le certificat d'accréditation ;
- un rapport ou certificat ne mentionnant aucune activité couverte par l'annexe technique (aucune référence sur l'accréditation ne doit apparaître sur ces rapports ou certificats) ;
- les cartes de visite du personnel des entités accréditées.

2. Présentation du logo

(à définir)

3. Sanctions en cas de non-respect des modalités d'utilisation du logo SOAC par un laboratoire ou organisme accrédité

3.1 Le SOAC notifie immédiatement à l'organisme accrédité l'obligation de se conformer aux dispositions du présent document.

3.2 Le SOAC peut, sur avis motivé, décider de mettre en œuvre le processus P06 : réduction, suspension ou retrait de l'accréditation.

3.3 Nonobstant les dispositions reprises sous 3.1 et 3.2, le SOAC peut engager les démarches nécessaires auprès des tribunaux pour tout abus d'usage qui ne respecterait pas les principes du présent document ou provoquerait une confusion.

4. Fin de l'accréditation

Dans le cas d'un retrait de l'accréditation, l'organisme concerné doit prendre les dispositions qui s'imposent pour faire disparaître de tout support, dans un délai maximal d'un mois, le logo du SOAC, de même que toute référence textuelle à l'accréditation.

SOAC

DEMANDE D'ACCRÉDITATION

Note : les informations suivantes doivent être fournies sur papier à en-tête de l'organisme et envoyées au point focal national d'accréditation (PFNA) du pays où réside l'organisme accompagnées de deux exemplaires du manuel qualité.

A – INFORMATIONS SUR L'ORGANISME DEMANDEUR

Raison sociale :		
Adresse :		
Tél. :	Fax :	Courriel :
Statut juridique :		
N° registre de commerce :		

B – INFORMATIONS SUR LES RESPONSABLES DE L'ORGANISME**B – 1 Responsable de l'organisme**

Nom :		
Prénom :		
Fonction :		
Tél. :	Fax :	Courriel :

B – 2 Correspondant du SOAC

Nom :		
Prénom :		
Fonction :		
Tél. :	Fax :	Courriel :

E – DÉCLARATION

Le demandeur soussigné, autorisé à engager la responsabilité de l'organisme :

- s'engage à fournir tous les documents et renseignements nécessaires à l'examen de sa demande ;
- déclare avoir pris connaissance du fonctionnement de l'accréditation du SOAC ;
- accepte de respecter la procédure d'accréditation définie dans les processus du SOAC relatifs à l'accréditation ;
- accepte de recevoir l'équipe d'évaluation, de s'acquitter des droits dont est redevable un organisme candidat à l'accréditation quels que soient les résultats de l'examen de l'évaluation par le SOAC et de régler les frais résultant de la surveillance ultérieure de son accréditation par le SOAC ;
- autorise les visites de surveillance hors programme du SOAC dans le cadre des évaluations des organisations internationales de reconnaissance mutuelle : EA, IAF ou ILAC.

NOM :

Prénom :

Date :

Signature :

SOAC

RAPPORT D'ÉVALUATION

ORGANISME ÉVALUÉ :

N° identification SOAC :

Date(s) de l'évaluation :

Type d'évaluation : - **INITIALE**.....

- **EXTENSION**.....

- **REPRISE**.....

- **SURVEILLANCE**.....

- **RÉÉVALUATION**.....

- **COMPLÉMENTAIRE**.....

Référentiel d'évaluation :

Champ de l'évaluation : (sites et périmètre : joindre l'annexe technique validée)
.....

Responsable d'évaluation :

Date :

Signature :

Ce rapport comporte pages et annexes

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué.....

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE D'ÉVALUATION

Nom et prénom	Qualification *	Domaine de compétence technique

*EQ : Évaluateur qualiticien – ET : évaluateur technique – Ob :observateur –
 EJQ : évaluateur qualiticien junior – EJT : évaluateur technique junior

PERSONNES RENCONTRÉES

Nom et prénom	Fonction	Service

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué.....

SYNTHÈSE DU RESPONSABLE D'ÉVALUATION

En particulier l'accent sera mis sur :

- 1) Points forts de l'organisme
- 2) Points sensibles de l'organisme
- 3) Informations complémentaires éventuelles sur les non-conformités ou les remarques
- 4) Appréciation générale quant à la confiance dans la compétence organisationnelle et technique de l'organisme pour réaliser les prestations mentionnées sur le périmètre d'accréditation.

Le responsable d'évaluation :
Date :
Signature :

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué.....

CONCLUSIONS TECHNIQUES

Domaine de compétence technique évalué :

En particulier l'accent sera mis sur :

- 1) Points forts de l'organisme au plan technique
- 2) Points sensibles de l'organisme au plan technique
- 3) Informations complémentaires éventuelles sur les non-conformités ou les remarques techniques
- 4) Appréciation quant à la confiance dans la compétence technique de l'organisme pour réaliser les prestations mentionnées sur le périmètre d'accréditation.

L'évaluateur technique :

Date :

Signature :

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué

**RELEVÉ DES ÉCARTS AUX EXIGENCES DE L'ACCRÉDITATION
RÉFÉRENTIEL 17025**

Chapitres concernés		NC	R	NA NE	N ^{o(s)} fiche(s)	Commentaires (le cas échéant)
4 - Prescriptions relatives au management						
4.1	Organisation					
4.2	Système qualité					
4.3	Maîtrise de la documentation					
4.4	Revue des demandes, appels d'offres et contrats					
4.5	Sous-traitance des essais et des étalonnages					
4.6	Achats de services et de fournitures					
4.7	Services à la clientèle					
4.8	Réclamations					
4.9	Maîtrise des travaux d'essai et/ou d'étalonnage non conformes					
4.10	Actions correctives					
4.11	Actions préventives					
4.12	Maîtrise des enregistrements					
4.13	Évaluations internes					
4.14	Revue de direction					
5 - Prescriptions techniques						
5.1	Généralités					
5.2	Personnel					
5.3	Installations et conditions ambiantes					
5.4	Méthodes d'essai et d'étalonnage et validation des méthodes					
5.5	Équipement					
5.6	Traçabilité du mesurage					
5.7	Échantillonnage					
5.8	Manutention des objets d'essai et d'étalonnage					
5.9	Assurer la qualité des résultats d'essai et d'étalonnage					
5.10	Rapport sur les résultats					
TOTAL						

NC : Non-Conformité
R : Remarque

NA : Non Applicable
NE : Non Examiné

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué

RELEVÉ DES ÉCARTS AUX EXIGENCES DE L'ACCREDITATION
RÉFÉRENTIEL : GUIDE ISO/CEI 65

Chapitres concernés	NC	R	NA NE	N ^{o(s)} fiche(s)	Commentaires (le cas échéant)
4 - Organisme de certification					
4.1					
4.2					
4.3					
4.4					
4.5					
4.6					
4.7					
4.8					
4.9					
4.10					
5 - Personnel de l'organisme de certification					
5.1					
5.2					
6 - Modification des exigences pour la certification					
7 - Appels, plaintes et contestations					
8 - Demande de certification					
8.1					
8.2					
9 - Préparation de l'évaluation					
10 - Évaluation					
11 - Rapport d'évaluation					
12 - Décision de certification					
13 - Surveillance					
14 - Utilisation des licences, certificats et marques de conformités					
15 - Plaintes auprès du fournisseur					
TOTAL					

NC : Non-Conformité
R : Remarque

NA : Non Applicable
NE : Non Examiné

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué

RELEVÉ DES ÉCARTS AUX EXIGENCES DE L'ACCREDITATION
RÉFÉRENTIEL : GUIDE ISO/CEI 62

Première page

Chapitres concernés		NC	R	NA NE	N ^o (s) fiche(s)	Commentaires (le cas échéant)
Section 2 - Exigences relatives aux organismes de certification						
2.1	Organisme de certification					
2.1.1	Dispositions générales					
2.1.2	Organisation					
2.1.3	Sous-traitance					
2.1.4	Système qualité					
2.1.5	Conditions pour l'octroi, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension et le retrait de la certification					
2.1.6	Évaluations internes et revues de direction					
2.1.7	Documentation					
2.1.8	Enregistrements					
2.1.9	Confidentialité					
2.2 - Personnel de l'organisme de certification						
2.2.1	Conditions générales					
2.2.2	Critères de compétence des évaluateurs et des experts techniques					
2.2.3	Procédure de sélection					
2.2.4	Personnel sous contrat					
2.2.5	Enregistrement relatif au personnel d'évaluation					
2.2.6	Procédures à la disposition des équipes d'évaluation					
2.3	Modifications apportées aux exigences de certification					
2.4	Appels, plaintes et contestations					

NC : Non-Conformité
 R : Remarque

NA : Non Applicable
 NE : Non Examiné

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué

RÉFÉRENTIEL : GUIDE ISO/CEI 62
Deuxième page

Section 3 - Exigences en matière de certification					
3.1 Demande en matière de certification					
3.1.1	Information sur la procédure				
3.1.2	La candidature				
3.2	Préparation pour l'évaluation				
3.3	Évaluation				
3.4	Rapport d'évaluation				
3.5	Décision en matière de certification				
3.6	Procédures de surveillance et de réévaluation				
3.7	Utilisation de certificats et de logos				
3.8	Accès aux enregistrements des plaintes à l'encontre des fournisseurs				
TOTAL					

NC : Non-Conformité
 R : Remarque

NA : Non Applicable
 NE : Non Examiné

Organisme évalué

RELEVÉ DES ÉCARTS AUX EXIGENCES DE L'ACCRÉDITATION

RÉFÉRENTIEL : ISO 17020

Chapitres concernés		NC	R	NA NE	N°(s) fiche(s)	Commentaires (le cas échéant)
2	Exigences administratives					
4	Indépendance, impartialité et intégrité					
5	Confidentialité					
6	Organisation et management					
7	Système qualité					
8	Personnel					
9	Installations et équipements					
10	Méthodes et procédures d'inspection					
11	Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection					
12	Enregistrements					
13	Rapports d'inspection et certificats d'inspection					
14	Sous-traitance					
15	Réclamations et recours					
16	Coopération					
TOTAL						

NC : Non-Conformité
R : Remarque

NA : Non Applicable
NE : Non Examiné

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué

PROCÈS VERBAL DE CLÔTURE

Lieu :

Date :

PERSONNEL DE L'ORGANISME ET ÉVALUATEURS

NOM	PRÉNOM	FONCTION

Bilan du solde des fiches d'écart de l'évaluation précédente :Non-conformités demeurant non soldées Remarques demeurant non soldées **Nombre de fiches d'écart remises à l'organisme : (toutes activités confondues)**Non-conformité(s) Remarque(s)

Le représentant de l'organisme reconnaît avoir pris connaissance du contenu des fiches d'écart et exprimé son désaccord éventuel. Il est rappelé que seul le directeur du SOAC est habilité pour prononcer la décision d'accréditation.

Signature du représentant de l'organisme	Signature du responsable d'évaluation

Page/Nbre pages du rapport /

Organisme évalué

ANNEXES

N° annexe	Intitulé de l'annexe	Nbre de pages
1	Écart(s) de l'évaluation précédente NON SOLDÉ(S)	
2	Périmètre d'accréditation validé formellement par le responsable d'évaluation	
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

SOAC

FICHE D'APPRÉCIATION DE L'ÉVALUATION
À remplir par l'organisme évalué

ORGANISME ÉVALUÉ :

Date de l'évaluation

Évaluation	Initiale	Extension	Surveillance
	Reprise	Réévaluation	Complémentaire

1) Préparation de l'évaluation	OUI	NON
Avez-vous reçu le programme d'évaluation suffisamment à l'avance ?		
Avez-vous le sentiment que l'évaluation ait été convenablement préparée ?		

2) Déroulement de l'évaluation	OUI	NON
Les évaluateurs ont-ils bien appréhendé le fonctionnement de votre entité ? Commentaires éventuels :		
Estimez-vous le temps passé par les évaluateurs « en salle » et « sur le terrain » équilibré ? Commentaires éventuels :		

Indiquez quels chapitres vous paraissent avoir été peu ou trop examinés et commentez :	PEU	TROP

3) Appréciation sur le responsable d'évaluation NOM :	Très bien	Bien	À améliorer	Insuffisant
Compréhension en technique d'évaluation				
Compréhension de votre métier				
Niveau de détail de l'évaluation				
Rigueur				
Objectivité, compréhension				
Ouverture au dialogue, qualité des relations				
Commentaire éventuel :				

4) Appréciation sur l'évaluateur technique NOM : Domaine :	Très bien	Bien	À améliorer	Insuffisant
Compréhension de votre métier				
Niveau de détail de l'évaluation				
Rigueur				
Objectivité, compréhension				
Ouverture au dialogue, qualité des relations				
Connaissance technique, expertise				
Commentaire éventuel				

5) Appréciation sur l'évaluateur technique	Très bien	Bien	À améliorer	Insuffisant
NOM :				
Domaine :				
Compréhension de votre métier				
Niveau de détail de l'évaluation				
Rigueur				
Objectivité, compréhension				
Ouverture au dialogue, qualité des relations				
Connaissance technique, expertise				
Commentaire éventuel :				

6) Appréciation sur l'évaluateur technique	Très bien	Bien	À améliorer	Insuffisant
NOM :				
Domaine :				
Compréhension de votre métier				
Niveau de détail de l'évaluation				
Rigueur				
Objectivité, compréhension				
Ouverture au dialogue, qualité des relations				
Connaissance technique, expertise				
Commentaire éventuel :				

7) Rapport d'évaluation	OUI	NON
Le rapport d'évaluation vous a-t-il apporté toute l'information que vous souhaitez ?		
Les conclusions du responsable d'évaluation vous paraissent-elles fondées et pertinentes ? Commentaire éventuel :		

8) Conclusions générales

Veillez indiquer ci-dessous vos impressions générales ainsi que les pistes de progrès que vous suggérez dans l'organisation des évaluations du SOAC.

Formulaire à envoyer dès réception du rapport d'évaluation au SOAC :

Adresse :

Fax :

SOAC

Organisme évalué :

FICHE DE REMARQUE OU DE NON-CONFORMITÉ

N°

ÉVALUATEUR	Remarque : <input type="checkbox"/>		Non-conformité : <input type="checkbox"/>	
	Référentiel : (norme, procédure, réglementation...)		Paragraphe de la norme :	
	Lieu du constat (si évaluation multisites)			
ÉVALUATEUR	Situation constatée lors de l'évaluation :		concerne l'application : <input type="checkbox"/>	
	Description :		concerne la documentation : <input type="checkbox"/>	
	Date :		Évaluateur	
			Signature du RA :	
ORGANISME ÉVALUÉ	Accord de l'organisme évalué :		Oui : <input type="checkbox"/>	
	Commentaires, justificatifs éventuels :		Non : <input type="checkbox"/>	
	Date :		Représentant de l'organisme évalué :	
			Signature :	
	Action corrective proposée :		Délai d'application :	
ÉVALUATEUR	Date :		Représentant de l'organisme évalué :	
			Signature :	
	Pertinence de l'action proposée :		Oui : <input type="checkbox"/>	
	Commentaires :		Non : <input type="checkbox"/>	
ÉVALUATEUR	Date :		Signature du RA :	
1^{re} vérification de l'efficacité de l'action prévue				
ÉVALUATEUR	Vérification documentaire <input type="checkbox"/>		Évaluation de surveillance <input type="checkbox"/>	
	Évaluation complémentaire <input type="checkbox"/>		Réévaluation <input type="checkbox"/>	
	L'écart est soldé pour :		l'application <input type="checkbox"/>	
Commentaires :		la documentation <input type="checkbox"/>		
		l'appl. et la documentation <input type="checkbox"/>		
Date :		Évaluateur		
		Signature du RA :		

SOAC

FICHE D'APPRÉCIATION DES PRESTATIONS DES ÉVALUATEURS
À remplir par le responsable d'évaluation

ORGANISME ÉVALUÉ :

Date de l'évaluation

Évaluation	Initiale		Extension		Surveillance	
	Reprise		Réévaluation		Complémentaire	

Appréciation sur l'évaluateur technique ou l'évaluateur junior	Très bien	Bien	À améliorer	Insuffisant
NOM :				
Domaine :				
Préparation de l'évaluation				
Compréhension en technique d'évaluation				
Compréhension du métier de l'entité évaluée				
Connaissance technique, expertise				
Niveau de détail de l'évaluation				
Attention portée à l'application des procédures				
Attention portée à la compétence du personnel				
Rigueur				
Objectivité, compréhension				
Ouverture au dialogue, qualité des relations				
Justification des écarts par rapport aux critères d'évaluation				
Confiance en soi				
Commentaires éventuels :				

Responsable d'évaluation :

Date :

Signature :

SOAC

DEMANDE DE QUALIFICATION COMME ÉVALUATEUR

A – INFORMATIONS PERSONNELLES

NOM :		
Prénom :		
Adresse personnelle :		
Tél. :	Fax :	Courriel :

B – FORMATIONS (joindre les copies des diplômes et les justificatifs de formation)

B –1 Formation initiale

Diplômes :

B – 2 Formation continue (n'indiquer que trois formations complémentaires principales)

Formation 1 :
Formation 2 :
Formation 3 :

B – 3 Langues

Langues	Écrit		Oral	
	bon	courant	bon	courant

C – EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES (indiquer les quatre dernières activités professionnelles)

Dates	Du	au
Organisme		
Fonction		
Poste occupé		
Descriptif		
Nom et téléphone d'un responsable		

Dates	Du	au
Organisme		
Fonction		
Poste occupé		
Descriptif		
Nom et téléphone d'un responsable		

Dates	Du	au
Organisme		
Fonction		
Poste occupé		
Descriptif		
Nom et téléphone d'un responsable		

Dates	Du	au
Organisme		
Fonction		
Poste occupé		
Descriptif		
Nom et téléphone d'un responsable		
Si vous êtes qualifié par un organisme d'accréditation membre ou reconnu par l'EA ou l'IAF ou l'ILAC, allez directement à la section G.		

D – DOMAINE D'INTERVENTION SOUHAITÉE AU SOAC

Évaluateur qualité *	<input type="checkbox"/>	ISO 17025	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	ISO 17020	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	ISO 15189	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	GUIDE ISO/CEI 65	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	GUIDE ISO/CEI 62	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	GUIDE ISO/CEI 66	<input type="checkbox"/>
Évaluateur technique *	<input type="checkbox"/>	Domaine technique concerné ¹ :	
	<input type="checkbox"/>		

* Cocher la mention souhaitée

¹ À renseigner

E – FORMATION DANS LE DOMAINE DE L'ÉVALUATION (joindre le certificat)

Organisme de formation :
Intitulé du stage :
Dates :

F – EXPÉRIENCE D'ÉVALUATION (remplir le tableau ci-dessous et joindre copie de la première page des rapports)

Organisme évalué	Référentiel d'évaluation	Dates	Durée de l'évaluation (avec préparation)	Rôle : évaluateur qualité évaluateur technique évaluateur junior

G – VOUS ÊTES QUALIFIÉ PAR UN AUTRE ORGANISME D'ACCREDITATION
(joindre les justificatifs de votre qualification)

<p>NOM DE L'ORGANISME :</p> <p>Adresse :</p> <p>Domaine de qualification :</p> <p>Date d'obtention de la qualification :</p> <p>Date d'expiration de la qualification :</p>

H – DÉCLARATION

Le demandeur déclare connaître le fonctionnement du SOAC et s'engage à fournir tous les compléments d'information qui lui seront demandés.

Fait à :

Le :

Signature :

Le formulaire doit être accompagné du code de déontologie de l'évaluateur (D02) signé.

