



## Procédure

Code : P14

### Amélioration continue

Version : 01

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Objet et domaine d'application.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Références .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Liste de diffusion .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Prise d'effet et réexamen .....</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Synthèse des modifications .....</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Termes et définitions.....</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Description du processus.....</b>	<b>2</b>
7.1	Ressources pour l'amélioration.....	2
7.1.1	Résultats des audits internes.....	3
7.1.2	Les résultats des évaluations externes .....	3
7.1.3	Les éléments de sortie de la revue de direction.....	3
7.1.4	Analyse des plaintes/appels .....	3
7.1.5	Le retour d'informations de la part des clients et évaluateurs .....	3
7.1.6	Analyse du risque .....	3
7.1.7	Demandes de modification du système qualité du SOAC .....	3
7.2	Suivi des améliorations.....	3
<b>8</b>	<b>Documents associés .....</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Tableau des modifications.....</b>	<b>4</b>

<b>Écrit par :</b> Esaïe AMANI <b>Date :</b> 16/10/2019	<b>Vérifié par :</b> Marcel GBAGUIDI <b>Date :</b> 17/10/2019	<b>Approuvé par :</b> Marcel GBAGUIDI <b>Date :</b> 18/10/2019
--	--	---

## 1 Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit le dispositif mis en place par le SOAC pour l'identification et la capitalisation des opportunités d'améliorations de son système de management.

Ce document est applicable à tous les processus du SOAC.

## 2 Références

ISO/IEC 17011, Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité.

## 3 Liste de diffusion

Tous les services concernés.

## 4 Prise d'effet et réexamen

Ce document est applicable à compter de la date mentionnée sur la page de garde. Il sera mis à jour autant que nécessaire.

## 5 Synthèse des modifications

Version 00 : création.

Version 01 : révision de certaines sections et mise à jour de la table des modifications.

## 6 Termes et définitions

**AFRAC** : African Accreditation Cooperation

**AML** : Accords de reconnaissance multilatéraux

**ARM** : Accord de reconnaissance mutuelle

**DG** : Directeur Général

**IAF**: International Accreditation Forum

**ILAC**: International Laboratory Accreditation Cooperation

**RQT** : Responsable Qualité et Technique

## 7 Description du processus

### 7.1 Ressources pour l'amélioration

Le RQT du SOAC est responsable de toutes les activités d'amélioration relatives au système de management du SOAC.

Les opportunités d'amélioration seront consignées dans le formulaire F01P04 qui décrit les améliorations qui ont été apportées et les situations à partir desquelles le SOAC estime qu'il y a un besoin d'amélioration. Les opportunités d'amélioration peuvent provenir de multiples sources qui incluent, sans toutefois s'y limiter, les résultats des audits internes, les résultats des évaluations externes, les éléments de sortie de la revue de direction, l'analyse des plaintes/appels, le retour d'informations de la part des clients et évaluateurs, l'analyse du risque, les demandes de modification du SMQ.

### **7.1.1 Résultats des audits internes**

Le SOAC réalise au moins une fois par an un audit interne, couvrant toutes les activités conformément au P05 Audit Qualité Interne. L'enregistrement F01P04 –Fiche d'amélioration est utilisé pour enregistrer les actions correctives.

### **7.1.2 Les résultats des évaluations externes**

Lorsque le SOAC participe à des évaluations des pairs, les éléments de sortie sont utilisés pour améliorer son système de management.

### **7.1.3 Les éléments de sortie de la revue de direction**

Le SOAC met en œuvre au moins une fois par an une réunion de revue de direction. Les enregistrements F01P12-Compte rendu de revue de direction et F01P14–Plan d'actions et suivi de réunion sont utilisés pour le suivi de la mise en œuvre des décisions et des actions issues des réunions.

### **7.1.4 Analyse des plaintes/appels**

Le règlement C07 du SOAC - récusations, plaintes et appels précise la façon dont les plaintes et les appels sont gérés.

Les résultats de traitement des plaintes et des appels sont exploités pour améliorer le système de management et les prestations du SOAC.

### **7.1.5 Le retour d'informations de la part des clients et évaluateurs**

Le SOAC examine et analyse habituellement les enregistrements relatifs aux fiches F07P09- Appréciation évaluateurs et experts par l'organisme, F15P09-Appréciation du SOAC par l'OEC et F16P09-Appréciation du SOAC par l'équipe d'évaluation. Ces informations sont utilisées comme données d'entrée pour l'amélioration.

### **7.1.6 Analyse du risque**

Le SOAC a élaboré une matrice de risque qui est revue au cours des réunions de direction et qui sera soumise chaque année au Conseil d'Administration pour appréciation (voir F01P13).

Le SOAC utilise les résultats de son analyse du risque comme éléments d'entrée d'amélioration.

### **7.1.7 Demandes de modification du système qualité du SOAC**

Le SOAC utilise les demandes de tous les services du SOAC pour améliorer son système qualité.

## **7.2 Suivi des améliorations**

Le RQT assure le suivi des améliorations engagées et rend compte lors des réunions de direction.

## 8 Documents associés

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

## 9 Tableau des modifications

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes)
P14.00- 21 juillet 2019		
Création		
P14.01- 15 octobre 2019		
1	§ 2	Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes.
2	§ 7	Les sections de ce chapitre ont fait l'objet d'une révision technique et d'une réorganisation.
3	§ 8	Les mots "formulaire associés" (titre) ont été remplacés par "documents associés" (titre)