



<b>Procédure</b>	Code : P09
Gestion des compétences	Version : 05

## Sommaire

1	<b>Objet et domaine d'application</b> .....	2
2	<b>Références</b> .....	2
3	<b>Liste de diffusion</b> .....	2
4	<b>Prise d'effet et réexamen</b> .....	2
5	<b>Synthèse des modifications</b> .....	2
6	<b>Termes et définitions</b> .....	2
7	<b>Description du processus</b> .....	3
7.1	<b>Politiques</b> .....	3
7.1.1	Compétence .....	3
7.1.2	Exigences .....	4
7.1.2.1	Critères généraux de compétences pour le personnel en charge de la gestion et de l'exécution des évaluations et des programmes d'accréditation du SOAC .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
7.1.2.2	Critères généraux de compétences pour les membres des comités d'accréditation .....	5
7.2	<b>Procédure d'embauche pour répondre aux besoins en compétences</b> .....	5
7.2.1	Personnel .....	5
7.2.2	Evaluateurs et experts techniques .....	5
7.2.2.1	Sélection et formation des évaluateurs et experts .....	5
7.2.2.1.1	Sélection des évaluateurs et experts .....	5
7.2.2.1.2	Mode de sélection des évaluateurs et experts .....	6
7.2.2.1.3	Enregistrement du candidat dans la base de données des évaluateurs/experts du SOAC .....	6
7.2.2.1.4	Information et formation des évaluateurs et experts .....	6
7.3	<b>Engagements</b> .....	7
7.3.1	Personnel .....	7
7.3.2	Evaluateurs.....	7
7.3.2.1	Dispositions spécifiques aux évaluateurs qualité .....	7
7.3.2.1.1	Critères généraux .....	7
7.3.2.1.2	Aptitudes personnelles pour les évaluateurs qualité .....	8
7.3.2.1.3	Classification des évaluateurs qualité .....	8
7.3.2.1.4	Période de titularisation d'un candidat évaluateur qualité .....	8
7.3.2.1.5	Passage à la catégorie de Responsable d'équipe .....	9
7.3.2.2	Dispositions spécifiques aux évaluateurs techniques .....	9
7.3.2.2.1	Critères généraux .....	9
7.3.2.2.2	Aptitudes personnelles pour les évaluateurs techniques .....	10
7.3.2.2.3	Classification des évaluateurs techniques .....	10
7.3.2.2.4	Période de titularisation d'un candidat évaluateur technique .....	10
7.3.2.2.5	Evaluateur technique Responsable d'équipe .....	11
7.3.2.3	Dispositions spécifiques aux experts techniques .....	11
7.3.2.3.1	Critères généraux .....	11
7.3.2.3.2	Aptitudes personnelles pour les experts techniques .....	12
7.4	<b>Obligations</b> .....	12
7.4.1	Personnel .....	12
7.4.2	Evaluateur ou expert.....	12
7.4.3	Membres de comités : .....	13
7.5	<b>Suivi des performances</b> .....	13
7.5.1	Personnel .....	13
7.5.2	Evaluateur ou expert.....	13
7.5.2.1	Les responsables d'équipe .....	14
7.5.2.2	Renouvellement de la qualification d'évaluateur ou d'expert.....	14
7.5.2.3	Suspension et retrait de la qualification / acceptation .....	14
7.5.3	Surveillance d'autres personnes impliquées dans le processus d'accréditation .....	15
7.6	<b>Enregistrements relatifs au personnel</b> .....	15
8	<b>Documents associés</b> .....	15
9	<b>Table des modifications</b> .....	15

<b>Écrit par :</b> Esaïe AMANI	<b>Vérifié par :</b> Marcel GBAGUIDI	<b>Approuvé par :</b> Marcel GBAGUIDI
<b>Date :</b> 28/04/2020	<b>Date :</b> 29/04/2020	<b>Date :</b> 05/05/2020

## 1 Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les dispositions du SOAC relative à la compétence de son personnel. Elle inclut le personnel permanent, les évaluateurs sous contrat et les membres des comités. Son objectif est de garantir que le personnel dispose des connaissances et d'un savoir-faire adapté aux programmes d'accréditation et aux zones géographiques couvertes par le SOAC.

## 2 Références

- ISO/IEC 17011 : Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité
- ISO 19011 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management
- C01- Règlement d'accréditation
- C09-Règles de fonctionnement des comités d'accréditation
- Règlement intérieur SOAC

## 3 Liste de diffusion

Tous 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 : refonte de la procédure initiale pour en faire une procédure de gestion des compétences.

Version 02 : révision de certaines sections et mise à jour de la table des modifications.

Version 03 : révision et mise à jour de certaines sections du chapitre sur les évaluateurs.

Version 04 : revue des coquilles ; clarification de sections sur la sélection et la qualification d'experts et d'évaluateurs candidats.

Version 05 : revue et mise à jour des sections relatives à la gestion des compétences et du personnel.

## 6 Termes et définitions

**AFRAC:** African Accreditation Cooperation

**ILAC:** International Laboratory Accreditation Cooperation

**IAF :** International Accreditation Forum

**Description de poste :** opération permettant d'avoir, par écrit, les tâches et responsabilités propres au poste en plus des conditions de travail, des compétences, etc.

**Exigences de formations :** description de la théorie et des éléments pratiques qu'une personne doit entreprendre pour être considérée comme qualifiée pour agir avec compétence dans un poste.

**Responsable d'équipe** : évaluateur qualité ou évaluateur technique expérimenté, ayant la responsabilité globale de la gestion d'une évaluation.

**Evaluateur** : personne désignée par le SOAC pour procéder, seule ou comme membre d'une équipe, à l'évaluation d'un organisme d'évaluation de la conformité accrédité ou candidat à l'accréditation.

**Évaluateur qualité**: personne ayant l'expérience et la compétence, qualifiée et mandatée par le SOAC pour exécuter des évaluations qualité, qui peut être amené à encadrer un évaluateur qualité stagiaire.

**Evaluateur technique** : personne ayant l'expérience et la compétence, qualifiée et mandatée par le SOAC pour réaliser des missions d'évaluation dans un ou plusieurs domaines techniques.

**Évaluateur stagiaire**: candidat ayant la qualification et le mandat pour participer à des évaluations sous la responsabilité d'un responsable d'équipe.

**Expert technique** : personne désignée par le SOAC pour apporter des connaissances ou une expertise spécifique dans le cadre de la portée d'accréditation à évaluer. Il ou elle est un membre de l'équipe qui fournit des conseils techniques. Cependant, il / elle n'est pas considéré (e) comme évaluateur à moins de posséder les qualifications et la formation pertinentes de l'évaluateur.

Note : L'Expert technique n'est **pas habilité à évaluer seul ni à signer les fiches d'écarts**. En effet, il évalue sous la supervision du Responsable d'évaluation qui apprécie sa compétence en situation d'évaluation à travers le formulaire «**F08P09-Fiche d'encadrement évaluateur ou expert**».

**Observateur** : personne chargée d'observer la réalisation d'une prestation d'évaluation. En aucun cas, l'observateur n'intervient dans l'évaluation.

## **7 Description du processus**

### **7.1 Politiques**

#### **7.1.1 Compétence**

Le SOAC est un employeur qui garantit l'égalité des chances et applique les critères de compétence de manière non discriminatoire.

Le SOAC a pour politique de disposer d'un nombre suffisant de personnel compétent (personnel interne y compris le personnel impliqué dans la gestion et la réalisation des évaluations du SOAC, évaluateurs et experts contractuels, ainsi que de membres de comités) pour mener à bien ses activités d'accréditation. Avant tout engagement, le SOAC s'assure également que l'ensemble de son personnel possède les qualifications, les connaissances et compétences appropriées ainsi que la formation requise aux activités d'accréditation pour qu'il puisse s'acquitter efficacement de ses fonctions.

Les exigences de formation du SOAC sont conçues pour garantir que le personnel participant aux activités d'accréditation, le comité d'accréditation, les évaluateurs et, le cas échéant, les experts connaissent les procédures d'accréditation, les critères d'accréditation et toute autre exigence, telle que les exigences réglementaires, lorsque nécessaire. Les évaluateurs et les experts doivent avoir une compréhension des méthodes d'évaluation, y

compris celles décrites dans la norme ISO 19011. Ils doivent également avoir la communication orale et écrite nécessaire, telle que la capacité à prendre des notes, ainsi que les attributs personnels nécessaires décrits dans la norme ISO 19011.

### 7.1.2 Exigences

La compétence et sa bonne application sont au cœur de l'accréditation. L'élaboration de critères de compétence pour chaque poste du processus est essentielle à la conformité de la prestation de services. Les critères de compétence, une fois développés, sont consignés dans les descriptions de poste du SOAC et incluent les connaissances et savoir-faire spécifiques au programme d'accréditation. Les descriptions de poste et les critères qui y figurent sont déterminés comme suit :

- Le personnel responsable des ressources humaines élabore une description de poste à l'aide de la fiche "**F01P09-Fiche de poste**" afin de répertorier les connaissances générales, le savoir-faire et les aptitudes requises pour le poste.
- A cette liste sont ajoutés les compétences et connaissance techniques au sujet d'un programme et la familiarité avec les normes appropriées et spécifiées de l'ensemble du personnel, y compris le personnel participant aux activités d'accréditation, le comité d'accréditation ainsi que les évaluateurs.
- Les projets de description de poste sont présentés et discutés avec la direction puis approuvés par le Directeur Général.

Lors de l'ouverture d'un nouveau programme d'accréditation, le SOAC élabore de nouveaux critères de compétence spécifiques au système et s'assure de son application.

#### 7.1.2.1 Critères généraux de compétence pour le personnel responsable de la gestion et de la réalisation des évaluations et des programmes d'accréditation du SOAC

Sous la responsabilité et la coordination du Responsable Technique du SOAC, le personnel en charge de la gestion des évaluations et des programmes d'accréditation du SOAC veille à ce que les évaluations soient menées conformément aux plans d'évaluation, aux normes pertinentes et aux exigences du SOAC. Il assure la mise en œuvre de toutes les activités d'accréditation. Une fois qualifié et habilité, le personnel en charge de la gestion des évaluations et des programmes d'accréditation du SOAC entreprend certaines activités du processus d'accréditation, notamment :

- La revue des demandes d'accréditation (vérification de la complétude) ;
- La sélection des membres de l'équipe d'évaluation ;
- La révision du manuel de qualité et de documents et enregistrements pertinents ;
- La réalisation des évaluations ;
- La revue des rapports d'évaluation.

Le personnel en charge de la gestion des évaluations et des programmes d'accréditation du SOAC doit faire preuve des compétences et connaissances suivantes :

- Compréhension des exigences et procédures du SOAC basés sur la norme ISO/IEC 17011 ;
- Connaissance des principes, pratiques et techniques d'évaluation ;
- Connaissance des principes et outils d'un système de management général ;
- Connaissance des règles et processus du SOAC ;
- Connaissance des exigences des programmes, des procédures et des méthodes utilisées par l'organisme d'évaluation de la conformité ;

- Connaissance des exigences des programmes d'évaluation de la conformité, des procédures et méthodes utilisées par l'organisme d'évaluation de la conformité ;
- Connaissance des principes d'évaluation fondée sur le risque ;
- Connaissance des exigences réglementaires générales liées aux activités d'évaluation de la conformité ; et
- Compétences en matière de prise de notes et de rédaction de rapports

### 7.1.2.2 Critères généraux de compétences pour les membres des comités d'accréditation

Les membres des comités d'accréditation sont chargés d'examiner les rapports d'évaluation et de prendre des décisions sur l'octroi, le maintien, la prolongation, la réduction, la suspension ou le retrait de l'accréditation.

La désignation des membres du comité d'accréditation du SOAC sont spécifiés dans le règlement C09-Règles de fonctionnement des comités d'accréditation.

## 7.2 Procédure d'embauche pour répondre aux besoins en compétences

### 7.2.1 Personnel

Étape	Tâche
1.	Préparer la justification pour le nouveau poste (personnel interne au SOAC)
2.	Préparer les descriptions de poste (Direction Générale)
3.	Approbation des descriptions de poste (Conseil d'Administration)
4.	Publication d'avis
5.	Les candidatures doivent être adressées à <a href="mailto:info@soacwaas.org">info@soacwaas.org</a>
6.	Le SOAC examine les candidatures afin d'identifier les candidats retenus
7.	Entrevues des candidats présélectionnés le cas échéant
8.	Des recommandations sont fournies au conseil d'administration pour décision
9.	Procéder à la préparation des contrats
10.	Signature du contrat de service

### 7.2.2 Évaluateurs et experts techniques

#### 7.2.2.1 Sélection et formation des évaluateurs et experts

##### 7.2.2.1.1 Sélection des évaluateurs et experts

La sélection des évaluateurs et experts est initiée par le Responsable Technique du SOAC et validée par le Directeur Général ; le Directeur Général peut adjoindre et faire appliquer dans ce processus tous critères de compétence supplémentaires qu'il jugera nécessaire pour un programme d'accréditation spécifique ou un domaine considéré.

#### **7.2.2.1.2 Mode de sélection des évaluateurs et experts**

Les candidats évaluateurs et experts sont sélectionnés sur examen de dossier, notamment après candidature spontanée, cooptation ou appel à candidature.

Toute demande acceptée doit être accompagnée du curriculum vitae du candidat. Les dossiers de candidature une fois reçu, sont enregistrés puis analysés par le SOAC. Il peut être nécessaire lors du traitement de la demande de recourir à un complément d'information auprès du candidat.

Après l'acceptation de leur dossier, l'expert technique du SOAC contacte les candidats retenus pour la suite de la procédure de qualification.

Le cas échéant, le SOAC peut demander à entendre individuellement le postulant.

#### **7.2.2.1.3 Enregistrement du candidat dans la base de données des évaluateurs/experts du SOAC**

L'expert technique du SOAC contacte le candidat sélectionné pour des compléments de dossiers et si nécessaire mène des investigations auprès des entreprises ou personnes ressources indiquées dans son CV.

L'exploitation des informations complémentaires reçues permet au SOAC de confirmer les qualifications et expériences pertinentes du candidat en vue de son enregistrement dans l'une des catégories suivantes :

- Responsable d'équipe ;
- Evalueur qualité ;
- Evalueur technique ;
- Expert technique ;
- Stagiaire qualité ou technique.

Selon les besoins, des séances de formation et de mise à niveau peuvent être organisées à l'attention des évaluateurs / experts et stagiaires du SOAC.

#### **7.2.2.1.4 Information et formation des évaluateurs et experts**

Le SOAC informe les nouveaux évaluateurs et experts sur son système d'accréditation et ses procédures.

Selon le cas, le SOAC peut former ou faire former le candidat sélectionné.

Le contenu de cette formation est modulable en fonction du profil du candidat.

Cette formation peut porter notamment sur les thèmes suivants :

- la connaissance du référentiel d'accréditation ;
- la méthodologie (principes, pratiques et techniques) de l'évaluation d'un organisme d'évaluation de la conformité ;
- les exigences des programmes d'évaluation de la conformité ainsi que les autres procédures et méthodes utilisées par l'organisme d'évaluation de la conformité ;
- le système d'accréditation du SOAC y compris les règles, processus, documents d'orientation et d'application.

## **7.3 Engagements**

### **7.3.1 Personnel**

Les descriptions de poste constituent une annexe aux contrats de travail. Au moment de la signature de ces contrats, la description est examinée pour veiller à ce que l'individu comprenne clairement l'étendue et les limites de ses responsabilités et de ses pouvoirs.

Le personnel signe le document "F10P06 -Engagement des parties prenantes aux activités du SOAC" à sa prise de fonction.

### **7.3.2 Evalueurs**

Tout évaluateur ou expert signe un engagement relatif au respect des exigences de l'accréditation, notamment en ce qui concerne l'impartialité, l'indépendance, la confidentialité et l'objectivité. Il en est de même de tout observateur à une évaluation d'accréditation du SOAC.

Ainsi donc ils signent les documents :

F10P06 -Engagement des parties prenantes aux activités du SOAC ;  
F02P09 -Code de déontologie de l'évaluateur & expert.

Un contrat est signé entre le SOAC et l'évaluateur / expert ou entre le SOAC et son employeur selon le cas. L'évaluateur / expert peut être un travailleur indépendant, un auto-entrepreneur, un salarié du privé ou de la fonction publique, etc.

Ce contrat fixe les conditions d'intervention de l'évaluateur / expert et celles de rémunération des prestations d'évaluation.

#### **7.3.2.1 Dispositions spécifiques aux évaluateurs qualité**

##### **7.3.2.1.1 Critères généraux**

L'évaluateur qualité du SOAC répond globalement de préférence, aux critères ci-après :

- Education :
  - o niveau Bac + 4 ou équivalent en management ou discipline pertinente.
- Formation :
  - o en audit, notamment sur la norme ISO 19011 ;
  - o à la dernière version du référentiel d'accréditation considéré ;
  - o aux principes d'évaluation fondée sur le risque.

La connaissance des pratiques et processus dans l'environnement économique de l'organisme d'évaluation de la conformité ainsi que des connaissances en métrologie et calcul d'incertitudes sont un atout.

- Expérience professionnelle :
  - o 4 ans, dont au moins deux ans dans des activités liées à la qualité, dans les 4 années précédant le dépôt du dossier de candidature ;

- une maîtrise des systèmes de management et leur implémentation dans l'organisme d'évaluation de la conformité concerné (laboratoire, organisme d'inspection, organisme de certification, etc.) ;
  - avoir une expérience en audit sur le référentiel considéré.
- La maîtrise de l'anglais ou du portugais est un atout.

Pour les candidats évaluateurs qualifiés par un organisme d'accréditation signataire des Accords de Reconnaissance Mutuelle (AFRAC, ILAC ou IAF selon le cas) la condition pour être accepté comme évaluateur du SOAC consiste à apporter la preuve que leur qualification avec cet organisme est en cours de validité. Si l'organisme n'est pas signataire de ces accords, les candidats qualifiés doivent donner la preuve d'avoir dirigé (Responsable d'équipe) / ou participé (évaluateur) à au moins trois évaluations d'accréditation.

### 7.3.2.1.2 Aptitudes personnelles pour les évaluateurs qualité

L'évaluateur doit faire preuve de qualités personnelles (cf. ISO 19011), en particulier :

- le discernement, l'ouverture, la maturité, la capacité d'analyse et la ténacité ;
- l'observation, la perspicacité, la précision et la fermeté dans ses conclusions.

Par ailleurs, sont également pris en compte :

- l'aptitude à la synthèse, qu'elle soit écrite ou orale,
- la précision et la rigueur,
- l'aptitude à mettre en œuvre les techniques de management requises pour l'exécution d'une évaluation, particulièrement lorsqu'il est mandaté en tant que Responsable d'équipe,
- l'aptitude pour questionner, analyser et pouvoir rédiger un rapport circonstancié.

### 7.3.2.1.3 Classification des évaluateurs qualité

En fonction de leurs qualifications, compétences et expérience en matière d'évaluation, le SOAC classe les évaluateurs qualité en trois catégories :

- les évaluateurs qualité responsable d'équipe, qui sont compétents pour diriger une équipe d'évaluation ;
- les évaluateurs qualité compétents pour mener une évaluation;
- les évaluateurs qualité stagiaires qui travaillent sous la responsabilité d'un responsable d'équipe.

### 7.3.2.1.4 Période de titularisation d'un candidat évaluateur qualité

Pour être qualifié, le candidat évaluateur qualité doit :

- Participer à **au moins 2 évaluations d'accréditation** du SOAC ou d'un organisme signataire des accords de reconnaissance mutuels de l'AFRAC, l'IAF et ou l'ILAC **dans un délai de 18 mois** ;
- Et avoir obtenu **au moins deux appréciations satisfaisantes** des responsables d'équipe au cours de ces participations.



La qualification d'évaluateur qualité est prononcée par le Directeur Général du SOAC, pour une durée de **deux ans renouvelables**, notamment après examen des fiches d'appréciation des évaluations réalisées. Cette qualification autorise la participation comme évaluateur qualité à des évaluations ou le pilotage d'une évaluation consécutive.

#### 7.3.2.1.5 Passage à la catégorie de Responsable d'équipe

Le passage à la catégorie de responsable d'équipe est obtenu sur la base des éléments ci-dessous :

- les activités d'évaluation de l'évaluateur qualité, notamment avoir participé **à au moins 1 évaluation d'accréditation** additionnelle du SOAC ou d'un organisme signataire des accords de reconnaissance mutuels de l'AFRAC, l'IAF et ou l'ILAC **dans un délai de 18 mois suite à sa qualification en tant qu'évaluateur qualité** ;
- l'appréciation satisfaisante du Responsable d'équipe pour au moins une évaluation complémentaire à laquelle le candidat a participé ;
- la participation à des formations en gestion de la qualité, notamment de mise à jour, dans le domaine concerné de l'accréditation, le cas échéant.

La qualification d'évaluateur qualité responsable d'équipe est prononcée par le Directeur Général du SOAC, pour une durée maximum de deux ans renouvelables, notamment après examen des fiches d'appréciation des évaluations auxquelles le candidat a participé. Cette qualification autorise le pilotage de toutes les évaluations du SOAC, particulièrement les évaluations initiales et les réévaluations.

#### 7.3.2.2 Dispositions spécifiques aux évaluateurs techniques

##### 7.3.2.2.1 Critères généraux

L'évaluateur technique du SOAC répond globalement de préférence aux critères ci-après :

- Education :
  - o niveau Bac + 2 minimum ou équivalent dans une discipline scientifique ou technique en lien avec le domaine d'évaluation.
- Formation :
  - o en audit notamment sur la norme ISO 19011 ;
  - o à la dernière version du référentiel d'accréditation considéré ;
  - o aux principes d'évaluation fondée sur le risque.
- Expérience professionnelle :
  - o 4 ans au moins dans le domaine technique considéré et dans les 4 années précédant le dépôt du dossier de candidature ; toutefois, des équivalences peuvent être accordées en fonction de la nature de l'expérience professionnelle, des fonctions actuelles et antérieures ainsi que de la formation ;
  - o Avoir une connaissance appropriée des normes internationales et de toute autre exigence dans le domaine technique considéré et être capable d'exercer un jugement conséquent ;
  - o avoir une expérience en audit sur le référentiel considéré ;

- une maîtrise des systèmes de management et leur implémentation dans l'organisme d'évaluation de la conformité concerné (laboratoire, organisme d'inspection, organisme de certification, etc.) ;
- disposer des connaissances en métrologie et calcul d'incertitudes.
- La connaissance des pratiques et processus dans l'environnement économique de l'organisme d'évaluation de la conformité.

– La maîtrise de l'anglais ou du portugais est un atout.

Pour les candidats évaluateurs techniques qualifiés par un organisme d'accréditation signataire des Accords de Reconnaissance Mutuelle (AFRAC, ILAC ou d'IAF selon le cas) la procédure pour être accepté comme évaluateur du SOAC consiste à apporter la preuve que leur qualification avec cet organisme est en cours de validité. Si l'organisme d'accréditation n'est pas signataire de ces accords, les candidats qualifiés doivent donner la preuve d'avoir participé à au moins trois évaluations d'accréditation.

### 7.3.2.2 Aptitudes personnelles pour les évaluateurs techniques

L'évaluateur doit faire preuve de qualités personnelles (cf. ISO 19011), en particulier :

- le discernement, l'ouverture, la maturité, la capacité d'analyse et la ténacité ;
- l'observation, la perspicacité, la précision et la fermeté dans ses conclusions.

Par ailleurs, sont également pris en compte :

- l'aptitude à la synthèse, qu'elle soit écrite ou orale ;
- la précision et la rigueur ;
- l'aptitude à mettre en œuvre les techniques de management requises pour l'exécution d'une évaluation, particulièrement lorsqu'il est mandaté en tant que Responsable d'équipe;
- des aptitudes pour questionner, analyser et pouvoir rédiger un rapport circonstancié.

### 7.3.2.3 Classification des évaluateurs techniques

En fonction de leurs qualifications, compétences et expérience en matière d'évaluation, le SOAC classe les évaluateurs techniques en trois catégories :

- les évaluateurs techniques - responsables d'équipe qui sont compétents pour diriger une équipe d'évaluation;
- les évaluateurs techniques compétents pour mener une évaluation au plan technique ;
- les évaluateurs techniques stagiaires qui travaillent sous la responsabilité d'un responsable d'équipe.

### 7.3.2.4 Période de titularisation d'un candidat évaluateur technique

Pour être qualifié, le candidat évaluateur technique doit :

- Participer **à au moins 3 évaluations d'accréditation** du SOAC ou d'un organisme signataire des accords de reconnaissance mutuels de l'AFRAC, l'IAF et ou l'ILAC **dans un délai de 18 mois** ;
- Et avoir obtenu au moins trois appréciations satisfaisantes des responsables d'équipe au cours de ces participations.

La qualification d'évaluateur technique est prononcée par le Directeur Général du SOAC, pour une durée de **deux ans renouvelables**, notamment après examen des fiches d'appréciation des évaluations auxquelles il a participé.

#### **7.3.2.2.5 Evalueur technique Responsable d'équipe**

L'évaluateur technique candidat à la fonction de Responsable d'équipe doit :

- avoir participé à **au moins 3 évaluations d'accréditation** additionnelles du SOAC ou d'un organisme signataire des accords de reconnaissance mutuels de l'AFRAC, l'IAF et ou l'ILAC **dans un délai de trois ans** suite à sa qualification en tant qu'évaluateur technique.
- avoir participé à des formations de mise à jour en gestion de la qualité, notamment dans le domaine concerné par l'accréditation.

La qualification d'évaluateur technique en tant que Responsable d'équipe est prononcée par le Directeur Général du SOAC, pour une durée de deux ans renouvelables, notamment après examen des fiches d'appréciation des évaluations auxquelles il a participé.

#### **7.3.2.3 Dispositions spécifiques aux experts techniques**

L'expert technique est une personne dont l'expertise est reconnue, désignée par le SOAC, pour apporter des connaissances ou une expertise spécifique dans le cadre de la portée d'accréditation à évaluer.

Il apporte son expertise technique durant les évaluations.

##### **7.3.2.3.1 Critères généraux**

L'expert technique du SOAC répond globalement de préférence aux critères ci-après :

- Education :
  - o niveau Bac + 2 minimum ou équivalent dans une discipline scientifique ou technique en lien avec le domaine d'évaluation.
- Formation :
  - o en audit notamment sur la norme ISO 19011 est un atout ;
  - o à la dernière version du référentiel d'accréditation considéré est un atout.
  - o aux principes d'évaluation fondée sur le risque est un atout.

La connaissance des pratiques et processus dans l'environnement économique de l'organisme d'évaluation de la conformité ainsi que des connaissances en métrologie et calcul d'incertitudes sont un atout.

- Expérience professionnelle :
  - o 4 ans au moins dans le domaine technique considéré et dans les 4 années précédant le dépôt du dossier de candidature ; toutefois, des équivalences peuvent être accordées en fonction de la nature de l'expérience professionnelle, des fonctions actuelles et antérieures ainsi que de la formation ;

- Avoir une connaissance appropriée des normes internationales et de toute autre exigence dans le domaine technique considéré et être capable d'exercer un jugement conséquent ;
- avoir une expérience en audit sur le référentiel considéré est un atout ;
- une maîtrise des systèmes de management et leur implémentation dans l'organisme d'évaluation de la conformité concerné (laboratoire, organisme d'inspection, organisme de certification, etc.) est un atout.

– La maîtrise de l'anglais ou du portugais est un atout.

### **7.3.2.3.2 Aptitudes personnelles pour les experts techniques**

L'expert doit faire preuve de qualités personnelles, en particulier :

- le discernement, l'ouverture, la maturité, la capacité d'analyse ;
- l'observation, la perspicacité, la précision et la fermeté dans ses conclusions.

Par ailleurs, sont également pris en compte :

- l'aptitude à la synthèse, qu'elle soit écrite ou orale, et la capacité à rédiger un rapport circonstancié,
- la précision et la rigueur,
- des aptitudes pour questionner, analyser et pouvoir rédiger un rapport circonstancié.

Au cours de chacune de ses missions, l'expert technique est noté, notamment par le responsable d'équipe. Les résultats de ces notations sont pris en compte pour le maintien de son acceptation.

L'acceptation du candidat expert technique est prononcée par le Directeur Général du SOAC, pour une durée de deux ans renouvelables, notamment après examen de son dossier de candidature.

## **7.4 Obligations**

### **7.4.1 Personnel**

Des descriptions complètes des obligations du personnel figurent dans leurs contrats de travail individuels.

### **7.4.2 Evalueur ou expert**

L'évaluateur ou expert est tenu de respecter les procédures et règles de fonctionnement du SOAC. A chaque mission d'évaluation, il doit se conformer aux dispositions prévues dans les documents qui lui sont mis à disposition et à son ordre de mission. Il doit respecter les délais imposés pour la transmission des informations afférentes à cette mission et remettre son rapport au SOAC, dans les formes et les délais prescrits.

Lors de ses missions, l'évaluateur ou l'expert doit respecter les règles de sécurité en vigueur qui lui sont communiquées par les organismes évalués.

En aucun cas, l'évaluateur ou l'expert ne doit proposer aux entités évaluées, ou accepter de réaliser auprès de ces entités, aucune prestation de conseil ou autre prestation, directement en lien avec l'accréditation ou l'évaluation de la conformité.

Avant d'accepter une mission, l'évaluateur ou l'expert doit déclarer au SOAC, tout lien significatif (commercial, familial ou autre) passé, présent ou envisagé entre lui ou son employeur et l'entité à évaluer.

L'évaluateur ou l'expert s'engage à faire connaître sans délai au SOAC tout changement intervenant dans sa situation professionnelle : adresse, emploi, statut (travailleur indépendant, auto-entrepreneur, salarié du privé ou de la fonction publique, etc.).

### **7.4.3 Membres de comités :**

Les descriptions complètes des obligations des membres se trouvent dans le document C09-Règles de fonctionnement des comités d'accréditation et dans le Règlement intérieur SOAC.

## **7.5 Suivi des performances**

### **7.5.1 Personnel**

Le personnel est contrôlé au moyen d'une supervision régulière et d'évaluations annuelles du rendement.

Lorsque nécessaire un programme de formation est établi pour le renforcement des compétences du personnel impliqué dans le processus d'accréditation qu'il soit permanent ou non.

### **7.5.2 Evalueur ou expert**

La qualification d'évaluateur ou l'acceptation comme expert est accordée pour une durée de **deux ans** renouvelables.

Pour chaque mission d'évaluation, l'évaluateur ou l'expert fait l'objet de plusieurs appréciations :

- sur le déroulement de l'évaluation par l'organisme évalué ;
- sur le déroulement de l'évaluation et les rapports partiels par le responsable d'équipe ;
- sur le rapport fourni au SOAC.

Ces appréciations peuvent être portées à la connaissance de l'évaluateur ou de l'expert, notamment lorsqu'elles font ressortir des insatisfactions.

Les niveaux de surveillance peuvent être modifiés pour les individus en fonction du risque posé par le caractère critique de leurs responsabilités ou en fonction de la fréquence de leur implication ou d'autres raisons qui pourraient en découler.

Tous les évaluateurs et experts techniques du SOAC doivent être surveillés et évalués sur site au moins une fois tous les trois (3) ans pour démontrer qu'il possède les connaissances et les aptitudes appropriées sur la base des critères de compétence établis. Cette évaluation consiste en ce qu'une ou des personnes compétentes mandaté(es) par le SOAC observent l'évaluateur ou l'expert durant une évaluation et tient compte en plus des appréciations dont ils ont fait l'objet au cours du déroulement de l'évaluation par l'organisme évalué et par le

responsable d'équipe, du retour d'information de ces derniers. Toutefois, si les performances sont médiocres pendant la surveillance, une surveillance supplémentaire doit être organisée.

#### **7.5.2.1 Les responsables d'équipe**

Outre les appréciations et les surveillances, les responsables d'équipe doivent avoir des connaissances, des compétences et des capacités supplémentaires pour faciliter la conduite efficace et effective de l'évaluation, notamment :

- Préparer le plan d'évaluation ;
- Principes et outils du système de management général ;
- Usage efficace des ressources pendant l'évaluation ;
- Diriger l'équipe d'évaluation ;
- Fournir une orientation et des conseils aux évaluateurs/experts techniques stagiaires ;
- Prévenir et résoudre les conflits, prendre des décisions liées à l'évaluation ;
- Veiller à ce que l'équipe d'évaluation parvienne à des conclusions ;
- Compétences en conduite des réunions d'ouverture et de clôture ;
- Capacité à rendre compte de manière précise et concise, tant verbalement que par écrit ;
- Capacité à fournir un retour d'information empathique si nécessaire.

Toutes ces compétences devront être observés et évalués sur site pendant la période de surveillance des trois (3) ans par le SOAC afin de déterminer les performances des responsables d'équipe, et le renouvellement ou non de leurs qualifications.

#### **7.5.2.2 Renouvellement de la qualification d'évaluateur ou d'expert**

A l'issue de la période de deux ans, la qualification peut être renouvelée pour une nouvelle période de deux ans, sur la base des appréciations faites par le SOAC et les organismes évalués sur ses prestations, et du respect des engagements pris vis à vis du SOAC.

Toute autre information écrite (exemple : plainte) dont l'évaluateur ou l'expert a fait l'objet dans le cadre de ses missions est également prise en compte pour l'examen du maintien de sa qualification (évaluateur) ou acceptation (expert).

#### **7.5.2.3 Suspension et retrait de la qualification / acceptation**

Tout manquement aux dispositions régissant le SOAC (code de déontologie, insuffisance de compétences, etc.) peut entraîner un avertissement, une suspension ou un retrait de tout ou partie des qualifications d'un évaluateur ou des acceptations d'un expert.

La suspension de qualification (évaluateur) ou d'acceptation (expert) ne peut excéder un an ; au-delà de cette période si la levée de suspension de la qualification ou de l'acceptation n'est pas prononcée, la qualification ou l'acceptation est retirée.

La suspension ou le retrait peut être à l'initiative de l'évaluateur ou l'expert, dans ce cas elle doit être formulée par écrit.

Une demande de suspension volontaire par l'évaluateur ou l'expert sur tout ou partie de ses qualifications ou domaines d'acceptation ne doit excéder un an faute de se voir retirer ces qualifications / acceptations.

Avant l'échéance de la suspension, l'évaluateur ou expert pourra introduire une demande de levée de suspension qui sera examinée par le SOAC avant décision.

Sauf cas de force majeure, l'évaluateur ou l'expert s'engage à réaliser l'ensemble des missions qu'il aura acceptées avant l'introduction de la demande de suspension ou de retrait de sa qualification ou de son acceptation.

### 7.5.3 Surveillance d'autres personnes impliquées dans le processus d'accréditation

Tous les membres du personnel impliqués dans le processus d'accréditation doivent faire l'objet d'un suivi des compétences. Les évaluateurs et le personnel sont surveillés par les processus ci-dessus.

La surveillance du processus de décision implique :

- Le DG et / ou l'Expert technique participent au processus de décision pour s'assurer que le processus a été suivi, que les questions ont été traitées et que la documentation résultante contient une justification complète et objective de la décision.
- Les audits internes rendent également compte de cet aspect du processus.

### 7.6 Enregistrements relatifs au personnel

Les principaux membres du personnel impliqués dans les activités d'accréditation ont un dossier dans la base de données du SOAC. Le responsable technique et qualité est chargé de tenir à jour les dossiers de compétence de tout le personnel impliqué dans la gestion et l'exécution des activités d'accréditation.

## 8 Documents associés

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

## 9 Table des modifications

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes)
P09.00- 1 <sup>er</sup> avril 2019		
Création		
P09.01- 22 juillet 2019		
Refonte de la procédure initiale pour en faire une procédure de gestion des compétences		
P09.02- 16 octobre 2019		
1	§ 1	La dernière phrase de cette section a été annulée
2	§ 2	Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes.
3	§ 7	Toutes les sections de ce chapitre ont fait l'objet de révision technique et de mise à jour.
4	§ 8	Les mots "formulaire associés" (titre) ont été remplacés par "documents associés" (titre) et les documents du tableau ont été mis à jour avec l'ajout de nouveaux documents.
P09.03- 22 janvier 2020		
1	§ 7.3.2	Certaines sections du chapitre sur les évaluateurs ont fait l'objet de révision technique et de mise à jour
P09.04- 15 février 2020		
1	§ 6	Clarification sur le rôle d'un expert technique durant l'évaluation
2	§ 7.2.2	Clarification du processus de sélection des évaluateurs et experts

3	§ 7.3	Assouplissement des conditions de base de sélection des candidats évaluateurs ou experts.
P09.05- 28 avril 2020		
1	§ 7.1.1	Cette section a fait l'objet d'une revision et mise à jour technique sur les compétences
2	§ 7.1.2.1	Création de cette section pour la clarification des compétences du personnel en charge de la gestion des évaluations et des programmes d'accréditation du SOAC
3	§ 7.1.2.2	Création de ce chapitre pour la clarification des compétences des membres des comités d'accréditation
4	§ 7.2.2.1.1	Revision et mise à jour technique relatif aux dispositions des compétences spécifiques supplémentaires
5	§ 7.3.2	Revision et mise à jour technique des dispositions relatif aux connaissances et savoir-faire de l'équipe d'évaluation
6	§ 7.5.2	Revision et mise à jour technique du chapitre pour la clarification des évaluations sur site
7	§ 7.5.2.1	Création de ce chapitre pour mettre en évidence les dispositions des compétences spécifiques supplémentaires
8	§ 7.6	Création de ce chapitre pour prendre en compte l'exigence relatif aux enregistrements du personnel