



Sommaire

1. **Objet et domaine d'application**.....2

2. **Références**2

3. **Liste de distribution**2

5. **Synthèse des modifications**2

6. **Termes et définitions**.....2

7. **Description du processus**.....2

7.1. Généralités2

7.2. Méthodes et responsabilités de surveillance3

7.2.1. Méthodes et responsabilités3

7.2.2. Analyse des résultats de la surveillance4

7.3. Suivi du personnel4

7.4. Suivi du personnel de prise de décision4

8. **Documents associés**4

9. **Tableau des modifications**.....5

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

1. Objet et domaine d'application

Le présent document décrit le processus de surveillance et d'évaluation des performances des membres du personnel du SOAC.

Cette procédure couvre le contrôle, le suivi, l'évaluation et le compte rendu de la performance et de la compétence du personnel technique, des responsables d'équipe, des évaluateurs, des experts techniques et des membres du comité qui participent aux activités d'accréditation au nom 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
- C07 - Récusation, plaintes et appels
- C09 - Règles de fonctionnement des comités d'accréditation
- P09 - Gestion des compétences
- P07 - Processus d'évaluation

3. Liste de distribution

Tous les services concernés.

4. Date de 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

OEC : organisme d'évaluation de la conformité

RQT : Responsable Qualité et Technique

7. Description du processus

7.1. Généralités

Le SOAC fait appel à un personnel (interne/externe) pour participer aux activités d'accréditation des OEC, notamment les évaluations, les évaluations consécutives et les réévaluations.

Le personnel doit appliquer uniformément les exigences des normes, critères et autres

publications pertinentes du SOAC. Les évaluations sur site sont effectuées de manière professionnelle, conformément aux exigences applicables. Le personnel doit maintenir à jour les connaissances techniques pertinentes dans son domaine de compétence.

Le SOAC tient à jour les enregistrements relatifs aux informations sur le personnel. Ces informations sont mise à jour tous les **03 ans**.

Le suivi d'un personnel occupant différents postes couvrira chacun de ces postes (par exemple, évaluateur et expert technique).

7.2. Méthodes et responsabilités de surveillance

7.2.1. Méthodes et responsabilités

Le SOAC utilise une combinaison de toutes les méthodes suivantes pour surveiller ses évaluateurs :

- Observations sur site ;
- Revue des rapports d'évaluation ;
- Retours d'information des organismes d'évaluation de la conformité (si disponible) ;
- Observation informelle (si disponible).

Au moins **une fois tous les trois ans**, le SOAC effectue une évaluation pour chaque responsable, évaluateur et expert technique auquel il a recours.

Cette évaluation doit être effectuée pendant l'évaluation sur site, l'évaluation consécutive et/ou la réévaluation d'un OEC.

La surveillance des performances du responsable d'équipe au moyen des observations sur site relève de la responsabilité du RQT. Cette surveillance peut être réalisée par un autre responsable d'équipe des pairs du SOAC.

La surveillance des performances de l'évaluateur, de l'expert technique au moyen des observations sur site est de la responsabilité du RQT.

La surveillance des performances du responsable d'équipe et des évaluateurs/experts techniques au moyen de la revue des rapports d'évaluation et des retours d'information des OEC est de la responsabilité du RQT.

L'analyse des retours d'information de l'OEC peut montrer l'amélioration nécessaire pour l'évaluateur ou l'expert technique concerné.

Au cours de ses trois ans de suivi, un évaluateur ou un expert technique peut faire l'objet d'une évaluation de performances non planifiée. Ce dernier peut se rapporter à la totalité ou à une partie d'une évaluation de l'OEC à laquelle il/elle prend part. Ainsi, tout membre de l'équipe d'évaluation peut donner son opinion sur son comportement. Cet avis est envoyé au RQT. Ce dernier analysera les résultats et prendra les mesures appropriées.

7.2.2. Analyse des résultats de la surveillance

Les résultats de la surveillance des évaluateurs et experts techniques du SOAC sont analysés suivant le tableau ci-après :

Résultat	Taux de l'évaluateur	Mesures à prendre
Satisfaisant	≥ 60%	L'évaluateur doit assister aux séances normales de mise à niveau du SOAC pour plus d'amélioration.
Besoin de conseils	≈ 50-60%	L'évaluateur est guidé par le RQT pour couvrir les domaines de performance défectueux qui doivent être améliorés avant d'effectuer une autre évaluation.
Insatisfaisant	≤ 50%	<ul style="list-style-type: none">– l'évaluateur est arrêté ;– il/elle peut être à nouveau formé(e) dans les cours de base correspondants– il/elle assistera à une évaluation à titre d'observateur– il/elle fera l'objet d'une nouvelle évaluation conformément au point 7.2.1; si le résultat est encore insatisfaisant, le SOAC exclura cet évaluateur.

7.3. Suivi du personnel

Le SOAC doit effectuer une évaluation pour les membres de son personnel qui participent au processus d'accréditation conformément au formulaire F01P09. Cette évaluation est effectuée **chaque année** par le RQT et approuvée par le Directeur Général du SOAC.

7.4. Suivi du personnel de prise de décision

- Comité d'accréditation :

Le suivi est effectué **chaque année** par RQT. Il se concentrera sur toute plainte ou appel concernant la décision d'accréditation d'un OEC. La cohérence des avis de chaque membre (travail à distance du comité d'accréditation) concernant la décision d'accréditation doit également être examiné (voir C09).

- Comité technique

La surveillance est effectuée tous les **03 ans** par le RQT. Il se concentrera sur la capacité de mener à bien une réunion technique.

8. Documents associés

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

9. Tableau des modifications

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes)
P16.00- 21 juillet 2019		
Création		
P16.01- 16 octobre 2019		
1	§ 2	Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes.
2	§ 7	Toutes les sections de ce chapitre ont été réorganisées et ont fait l'objet de révision technique.
3	§ 8	Cette section a fait l'objet d'une révision : les mots "formulaire associés" (titre) ont été remplacés par "documents associés" (titre).