



## Procédure

### Procédure d'évaluation à distance

Code: P18

Version: 01

## Sommaire

<b>1 Objet et domaine d'application .....</b>	<b>2</b>
<b>2 Références .....</b>	<b>2</b>
<b>3 Liste de diffusion.....</b>	<b>2</b>
<b>4 Prise d'effet et réexamen.....</b>	<b>3</b>
<b>5 Synthèse des modifications .....</b>	<b>3</b>
<b>6 Termes et définitions .....</b>	<b>3</b>
<b>7 Description du processus .....</b>	<b>3</b>
7.1 Objectif et portée .....	3
7.2 Préparation de l'évaluation .....	3
7.3 Revue des informations documentées.....	3
7.4 Evaluation à distance.....	4
7.4.1 Critères d'acceptation d'une évaluation à distance .....	4
7.4.2 Préalable à la réalisation d'une évaluation à distance.....	4
7.4.3 Evaluation documentaire.....	4
7.4.4 Description de la technique d'évaluation à distance.....	6
a) Réunion d'ouverture.....	6
b) Évaluation .....	6
c) Réunion de clôture .....	6
<b>8 Documents associés.....</b>	<b>7</b>
<b>9 Table des modifications .....</b>	<b>7</b>

<b>Écrit par :</b> Paterson KOUAKOU	<b>Vérifié par :</b> Esaïe AMANI	<b>Approuvé par :</b> Marcel GBAGUIDI
<b>Date :</b> 18/06/2020	<b>Date :</b> 18/06/2020	<b>Date :</b> 19/06/2020

## 1 Objet et domaine d'application

Le but de cette procédure est de définir les exigences pour effectuer des évaluations à distance et concerne tous les programmes d'accréditation du SOAC.

Certaines circonstances imprévues peuvent rendre difficile, voire impossible, la réalisation des évaluations sur site. Dans de telles circonstances, les évaluations peuvent être effectuées à distance, sans compromettre l'intégrité de l'accréditation accordée par le SOAC.

Une évaluation à distance s'applique notamment dans le cas où :

- des événements ou circonstances extraordinaires interviennent ;
- les déplacements vers un OEC ou un lieu spécifique ne sont pas autorisés ou possibles (c'est-à-dire des restrictions de voyage, des raisons de sécurité, etc.).

Elle couvre les portées :

- Évaluation consécutive ou réévaluations ;
- Extensions dans une portée existante ;
- Extensions ne nécessitant pas un ensemble de compétences distinct ;
- Extensions à une portée non critique ;
- Évaluations de suivi où seul le système de gestion doit être vérifié ;
- Évaluation extraordinaire ne nécessitant pas la vérification de compétence technique nouvelle.

Dans les autres cas, le choix est fait en fonction de la situation particulière de l'OEC et peut impliquer des modalités spécifiques telles que :

- Évaluation à distance couplée à une évaluation sur site ;
- Visite sur site par des experts avec un encadrement par un Responsable d'équipe /évaluateurs à distance ;
- Évaluation à distance suivie d'une évaluation consécutive (moins de 12 mois) ;
- Etc.

## 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
- IAF ID 3: Management of extraordinary events or circumstances affecting ABs, CABs
- IAF MD 4: IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes
- IAF ID 12: Principles on Remote Assessment
- C01- Règlement d'accréditation
- C04-Confidentialité-Impartialité
- C07- Récusations plaintes et appels
- P06- Gestion du processus d'accréditation
- P07- Organisation des évaluations
- G01P07- Guide relatif à la réalisation des évaluations

## 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 : Révision technique et mise à jour de certaines sections.

## 6 Termes et définitions

- **SOAC** : Système Ouest Africain d'Accréditation
- **OEC** : Organisme d'évaluation de la conformité accrédité ou candidat à l'accréditation
- **Technique d'évaluation** : selon ISO/IEC 17011, méthode utilisée par un organisme d'accréditation pour réaliser une évaluation
- **Évaluation à distance** : selon ISO/IEC 17011, évaluation du site géographique ou du site virtuel d'un organisme d'évaluation de la conformité, par le biais de moyens électroniques.
- **Un site virtuel** : selon ISO/IEC 17011 est un environnement en ligne permettant à des personnes d'exécuter des processus, par exemple dans un environnement de type cloud.
- **Événement ou circonstance extraordinaire** : Selon IAF ID 3, une circonstance indépendante de la volonté de l'organisme, communément appelée "Force majeure" ou "Acte de Dieu". Les exemples sont la guerre, la grève, l'émeute, l'instabilité politique, les tensions géopolitiques, le terrorisme, la criminalité, les pandémies, les inondations, les tremblements de terre, le piratage informatique malveillant, autres catastrophes naturelles ou d'origine humaine.

## 7 Description du processus

### 7.1 Objectif et portée

Le processus d'évaluation est essentiel pour garantir l'intégrité de l'accréditation, ce qui est généralement réalisé par une activité d'évaluation sur site de l'OEC accrédité. Toutefois, la norme ISO/IEC 17011 :2017 (§7.9.3) recommande aux organismes d'accréditation, un remplacement de l'évaluation sur site par une autre technique d'évaluation telle que l'évaluation à distance lorsque celle sur site n'est pas applicable en raison de circonstances particulières que l'organisme d'accréditation jugera pertinentes.

Le SOAC dispose de compétences et de capacités techniques pour la réalisation d'évaluation à distance dans le respect des exigences générales d'accréditation.

### 7.2 Préparation de l'évaluation

cf. Procédure P06 et Guide G01P07

### 7.3 Revue des informations documentées

## 7.4 Évaluation à distance

### 7.4.1 Critères d'acceptation d'une évaluation à distance

Le recours à une évaluation à distance peut être initié sur décision du SOAC. Elles se font dans le cadre d'un accord mutuel (SOAC, OEC).

Une évaluation à distance peut également se faire sur demande de l'OEC. Les demandes d'évaluations à distance feront l'objet d'une étude au cas par cas par le SOAC.

### 7.4.2 Préalables à la réalisation d'une évaluation à distance

De même que pour les évaluations sur site, l'acceptation par l'OEC de la politique de confidentialité appliquée par le SOAC est un préalable. Elle permet d'assurer la confidentialité des données et informations échangées lors des évaluations (sur site et à distance).

Les exigences suivantes doivent être respectées, le cas échéant, avant la réalisation des évaluations à distance :

- De préférence une salle de réunion privée appropriée où l'équipe d'évaluation peut être présente ;
- Lorsque les évaluateurs ne peuvent se réunir en un seul lieu, ils doivent pouvoir rester en contact régulier avec le responsable d'équipe et une personne interne désignée par le SOAC ;
- Un accès Internet par une connexion rapide, sécurisée et fiable, par tous les membres de l'équipe ;
- Un logiciel de vidéoconférence, de téléconférence ou de communication appropriée (par exemple Zoom, appel de groupe WhatsApp, webcams, courrier électronique, etc.) ;
- Si nécessaire, un ordinateur séparé pour gérer le canal de communication, en particulier lorsque les évaluateurs utilisent leurs ordinateurs portables pour accéder aux enregistrements et remplir les formulaires d'évaluation du SOAC ;
- Les membres de l'équipe d'évaluation doivent avoir accès à tout moment au personnel ressource de l'OEC et le reste du personnel doit être disponible, dans la mesure du possible, pour les entretiens.

### 7.4.3 Évaluation documentaire

L'évaluation documentaire se fait selon la procédure P06-Gestion du processus d'accréditation et le guide G01P07-Guide relatif à la réalisation des évaluations.

Elle nécessite la mise à disposition par l'OEC de documents nécessaires pour appuyer ou étayer certains arguments. Il s'agit entre autres (et sans s'y limiter) de documents suivants:

- Le programme d'audit interne ;
- Les dernier(s) rapport(s) d'audits internes;
- Les noms de tous les auditeurs internes, ainsi que leurs preuves de compétence;
- Une copie des comptes rendus ou des enregistrements de revues de directions;
- Une liste de tous les appels et des plaintes reçus et la manière dont ils ont été traités depuis la dernière évaluation de l'OEC.
- Une liste des non-conformités et des actions correctives entreprises ;
- Une liste des équipements utilisés pour surveiller l'environnement pendant l'activité, ainsi que les certificats d'étalonnage et les enregistrements pertinents, le cas échéant ;
- Pour **tous les laboratoires d'essai, d'étalonnage et de biologie médicale**, l'OEC devra fournir :
  - o Une copie du Programme de participation aux CILs (F11P07);
  - o Une copie des rapports d'EILs, de comparaisons interlaboratoires ou autres rapports équivalents approuvés depuis la dernière évaluation :
  - o La preuve des actions correctives entreprises en cas d'écart aux EILs ou de résultats insatisfaisants ;
  - o Une copie de la liste de gestion des étalons et matériaux de référence (F12P07) ;
  - o La preuve de l'estimation de l'incertitude de mesure des différents résultats d'essais ;
  - o Des échantillons ou une liste, suivant le cas, des formulaires de demande, des rapports d'essai et/ou des certificats délivrés par l'OEC depuis la dernière évaluation.

Les évaluateurs sélectionneront ensuite parmi les échantillons ou la liste soumise, certains formulaires de demande, rapports d'essai et/ou certificats délivrés par l'OEC à partir desquels ils procéderont à des évaluations verticales.

L'OEC sera informé des certificats et/ou rapports et enregistrements sélectionnés (et des fichiers clients le cas échéant) qui serviront dans le cadre de l'évaluation verticale. Il peut s'agir de :

- Copies de rapports ou certificats, dans le même format que celui envoyé à leur client, c'est-à-dire de manière à pouvoir faire une évaluation complète de tous les certificats/rapports, y compris l'utilisation du symbole d'accréditation du SOAC ;
- Une copie des données brutes générées pour réaliser l'activité ;
- Une copie de la procédure, de la méthode et des instructions de travail utilisées pour réaliser l'activité ;
- Copies des enregistrements de tout le personnel impliqué dans la préparation du certificat / rapport. Ces enregistrements doivent comprendre :
  - a) un CV, le cas échéant ;
  - b) une copie de leur description de poste ;
  - c) une copie des dossiers d'évaluation des compétences ;
  - d) une copie de la fiche d'autorisation de la personne ; et
  - e) une copie des attestations de formation/diplômes.
- Traçabilité : copies des certificats / registres d'étalonnage pour tous les

- équipements utilisés pour effectuer l'essai / l'étalonnage, l'inspection, etc.
- Identification de tous les équipements utilisés pour surveiller l'environnement pendant l'activité, ainsi que le certificat / les registres d'étalonnage pertinent (le cas échéant).

L'équipe d'évaluation peut demander qu'une activité, ou une partie de celle-ci soient enregistrées sur vidéo et que le clip soit partagé avec l'équipe.

#### **7.4.4 Description de la technique d'évaluation à distance**

##### **a) Planification de l'évaluation à distance**

La phase préparatoire de l'évaluation à distance est marquée par des interactions entre le responsable d'équipe ou le SOAC et l'OEC afin de s'assurer que les conditions optimales pour une évaluation optimale et réussie sont réunies.

Cette phase implique la définition des modalités pratiques de conduite de l'évaluation (vérification de la technologie, détermination des périodes favorables, sélection de personnes clés, etc.). Elle permet de réajuster le plan d'évaluation en fonction des contraintes et circonstances de l'OEC.

##### **b) Réunion d'ouverture**

L'évaluation commence par une réunion d'ouverture facilitée par un canal de communication électronique approprié (par exemple Zoom, GoToMeeting, etc.).

L'équipe d'évaluation doit renseigner la fiche du SOAC F09P07-Liste de présence de même que l'OEC et la soumettre à l'équipe d'évaluation par voie électronique. Les signatures sur la liste de présence sont remplacées par les initiales.

La réunion d'ouverture se réalise conformément au G01P07.

##### **c) Évaluation**

Les membres de l'équipe d'évaluation examineront les enregistrements soumis et renseigneront les formulaires d'évaluation applicables du SOAC.

L'équipe d'évaluation devra interroger le personnel de l'OEC selon les besoins pour rechercher des preuves, des clarifications et/ou des confirmations supplémentaires, en utilisant le canal de communication établi ou tout autre canal.

Lorsque des non-conformités sont identifiées, elles doivent être discutées et vérifiées avec l'OEC afin de garantir l'exactitude des informations.

Toutes les conclusions doivent être soumises à l'examen du responsable d'équipe, qui demandera ensuite aux membres de l'équipe de fournir des éclaircissements.

##### **d) Réunion de clôture**

La réunion de clôture aura lieu à la fin de l'évaluation à distance et présidée par le Responsable d'équipe du SOAC.

Le responsable d'équipe communiquera à l'OEC, les conclusions de l'équipe d'évaluation. La recommandation peut indiquer si une visite sur site sera nécessaire ou non. L'OEC aura la possibilité de demander des éclaircissements sur toute constatation soulevée.

L'équipe d'évaluation enregistre les non-conformités sur les fiches d'écart qui sont confirmées pendant la réunion par l'OEC.

Le retour de l'OEC quant à la proposition des actions correctives doit se faire dans un délai de 7 jours.

### e) Rapports d'évaluation

Les rapports d'évaluation sont édités suivant les dispositions définies dans les documents P06-Gestion du processus d'accréditation et G01P07- Guide relatif à la réalisation des évaluations. Le responsable d'équipe devra indiquer dans le formulaire « F16P07-Retour d'informations d'évaluation » dans quelle mesure la technologie a été utilisée pour mener l'activité d'évaluation et son efficacité à atteindre les objectifs de l'évaluation.

## 8 Documents associés

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

## 9 Table des modifications

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes)
	P18.00- 24 mars 2020	
	Création	
	P18.01- 18 juin 2020	
1	§ 1	Cette section a fait l'objet d'une révision technique avec l'inclusion de nouveaux cas où l'évaluation à distance s'applique
2	§ 2	Intégration des nouvelles références relatives aux documents de l'IAF
3	§ 6	Revision technique avec ajout de nouvelles définitions et leurs sources dans la section pour traiter les "événements ou circonstances extraordinaire"
4	§ 7.1	Revision et mise à jour des dispositions
5	§ 7.4.1	Mise à jour des dispositions
6	§ 7.4.2	Mise à jour grammaticale
7	§ 7.4.3	Mise à jour des dispositions
8	§ 7.4.4	Revision technique et mise à jour des dispositions