

**PROCEDURE D'ACCREDITATION DES ORGANISMES
D'EVALUATION DE LA CONFORMITE MULTI-SITES
OU MULTI-ACTIVITES**
A 166.02

Vérification

Approbation

A. Nejjar

H.Jabbar

Président du COMAC

P. Chef de la DAC

Date d'approbation

Historique des modifications

Indice de Révision	Date d'approbation	Motif de la révision	Portée de la révision
00	09/2010	<i>Création du document</i>	
01	09/2012	<i>Révision du document suite à la création de la DAC ainsi que pour se conformer aux exigences de la loi 12.06 et ses textes d'application</i>	<i>Les modifications sont identifiées en rouge au niveau du document</i>
02	01/2014	<i>Suite au remplacement des commissions CSA par des groupes d'accréditation ainsi que la révision du document AE 218</i>	<i>Les modifications sont identifiées en rouge au niveau du document</i>

Diffusion

En diffusion contrôlée :

- Le Président et les membres du COMAC
- Le personnel permanent de la DAC
- Les Évaluateurs et experts techniques
- Les OEC accrédités ou ayant introduit une demande d'accréditation
- Les membres des **groupes d'accréditation**
- Les auditeurs internes et externes

En diffusion non contrôlée :

- Tout demandeur
-

SOMMAIRE

1. Objet	3
2 Documentation.....	3
3 - Organismes multi-activités.....	3
4 - Organismes multi-sites.....	3
5 - Observations.....	4
6 - Dossiers individuels des personnes impliquées.....	4
7 - Dossiers individuels des clients des organismes évalués.....	4
8 - Actions de formation.....	4
9 - Audits internes et revues de management.....	4
10 - Appels et plaintes.....	4
11 - Autres actions d'évaluation.....	5
12 - Evaluations de surveillance	5
13 - Evaluations de renouvellement.....	5

1. Objet

Ce document définit les modalités d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité (laboratoires, organismes de certification ou d'inspection) appartenant à un même groupe disposant d'un système qualité centralisé relevant du groupe, et où l'accréditation du groupe n'est pas envisagée.

Cette procédure ne reprend que les points qui diffèrent des procédures d'accréditation A 110 « Procédure d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité » et A 120 « Procédure d'évaluation des organismes d'évaluation de la conformité »

Elle pourra être appliqué à des organisations structurées en multi-sites ou multi-activités présentant un seul système de management de la qualité, à conditions qu'ils répondent aux exigences des référentiels et qu'ils présentent des entités juridiques identifiables entant que tel.

Les évaluations d'accréditation et de surveillances des organismes d'évaluation de la conformité multi-sites ou multi-activités devraient être menées sur tous les sites ou toutes les activités faisant partie du champ d'accréditation. Cependant, lorsqu'une activité concernée par l'accréditation est réalisée de façon similaire dans différents sites, la DAC peut procéder par échantillonnage sur avis de l'équipe d'évaluation.

La DAC peut procéder à l'échantillonnage lorsqu'il s'agit de plusieurs activités dans un même site.

2 - documentation

L'examen du manuel qualité et des procédures associées, dans leurs éditions d'origine ou dans leurs révisions postérieures, doit être réalisé sans échantillonnage, totalement lors des évaluations initiales ou de renouvellement, et dans leurs parties nouvelles ou modifiées, lors des évaluations de surveillance.

3 - organismes multi-activités

On retiendra 30 % jusqu'à 10 activités différentes, et 10 % au delà.

Ces taux pourront varier sensiblement en fonction de la proximité, ou non, de la compétence nécessaire pour exécuter ces activités. A titre d'illustration, on s'efforcera de grouper les activités de technicités proches les unes des autres, pour sélectionner des activités très différentes les unes des autres.

Les taux ne seront pas modifiés, en cours d'évaluation, en fonction des premières constatations effectuées.

On s'efforcera, lors d'évaluations successives, de retenir des activités différentes, pour qu'elles soient finalement toutes évaluées.

4 - organismes multi-sites

Un organisme multi sites est un organisme qui possède un siège central identifié où des activités sont planifiées, contrôlées et gérées ainsi que d'un réseau de sites (sièges locaux ou succursales) où ces mêmes activités sont partiellement ou entièrement réalisées.

Tous les sites doivent avoir un lien légal ou contractuel avec le siège central de l'organisme. Les activités réalisées par les différents sites doivent être clairement identifiées et déclarées. Leur portée d'accréditation reprend tout ou partie de la portée d'accréditation du siège central.

Le système de management de la qualité de l'organisme doit être géré de façon centralisé. Il est défini, mis en place et surveillé en permanence par le siège central. En cas de besoin, celui-ci doit pouvoir mettre en œuvre des actions correctives dans n'importe quel site. La revue de direction est initiée par le siège central. Tous les sites concernés (siège central compris) doivent participer à des programmes d'audit interne.

Le siège central doit démontrer sa capacité à recueillir et analyser les données de tous les sites, ainsi que son autorité et sa capacité à initier des changements organisationnels qui s'imposent, notamment sur les points suivants :

- ✓ documentation et changements relatifs au système,
- ✓ revue de direction,
- ✓ plaintes,
- ✓ évaluation des actions correctives,
- ✓ planification d'un audit interne et évaluation des résultats.

La DAC doit s'assurer, lors de la revue de la demande, que l'organisme et les sites qui entrent dans le cadre de l'accréditation, répondent bien à la définition et aux critères définis dans cette procédure.

La DAC doit disposer de toutes les informations nécessaires lui permettant d'identifier le siège central de l'organisme, ainsi que l'ensemble des sites concernés par la demande d'accréditation.

Si tous les sites d'un organisme ne sont pas prêts simultanément pour l'accréditation, l'organisme doit informer la DAC de ceux qu'il souhaite accréditer.

Si plus d'une équipe d'évaluateur est nécessaire à l'évaluation de l'organisme, la DAC désigne un responsable d'évaluation chargé de réunir les résultats de chaque équipe et d'en faire une synthèse.

Lorsque des écarts sont relevés sur un ou plusieurs sites, la DAC contrôle que le siège central a procédé à des actions correctives pour rétablir la conformité de l'ensemble du système de management de la qualité.

Si **le groupe d'accréditation** émet un avis défavorable pour l'accréditation d'un site, la DAC retire le site concerné de la portée d'accréditation en attendant sa mise en conformité.

La DAC délivre un certificat « racine » avec le nom et l'adresse du siège central de l'organisme avec la liste de tous les sites accrédités comme annexe à ce certificat.

Un certificat pour chaque site (y compris le siège central) accrédité est également délivré par la DAC. Une portée d'accréditation associée à chacun des certificats par site identifiant la portée d'accréditation du site concerné.

L'organisme est tenu d'informer la DAC de toute modification importante, tel que la fermeture d'un site, si non, l'accréditation pourrait lui être retirée.

L'accréditation d'un site supplémentaire se fait par une évaluation d'extension auprès du nouveau site et donne lieu à la délivrance d'un autre certificat et d'une portée d'accréditation supplémentaire.

Lorsque les différents sites où s'exercent une ou plusieurs activités à évaluer assument des fonctions similaires, on retiendra un nombre égal à la racine carrée du nombre total, arrondi à l'unité supérieure.

Le cas échéant, le calcul sera fait séparément pour les groupes de sites similaires. A titre d'exemple, pour un organisme possédant un siège, trois directions régionales possédant elles-mêmes, respectivement, quatre, six et sept agences : 1 siège + 2 directions + 5 agences.

On s'efforcera, lors d'évaluations successives de surveillance, de retenir des sites différents, pour qu'ils soient finalement tous évalués au moins durant un cycle d'accréditation.

Le siège central est évalué lors de chaque évaluation.

Lors des évaluations de surveillance, le choix de l'échantillon dépend entre autres:

- du résultat des évaluations précédentes,
- de l'importance des différents sites,
- de la complexité de la portée de l'accréditation,
- de la situation géographique des sites.

La DAC fournit à l'organisme, avant chaque évaluation la liste des sites à évaluer.

Lors des évaluations de renouvellement, l'ensemble des sites de l'organisme, y compris le siège central sont évalués.

5 - observations

On retiendra un nombre suffisant, en général faible, pour évaluer le respect des procédures préalablement analysées, pour apprécier le comportement des personnes observées (auditeurs, opérateurs, inspecteurs, etc.), et pour constater l'efficacité de leur suivi (qualification formation, suivi), étant rappelé qu'on évalue ici un système, et non une personne.

A titre d'illustration, une non-conformité constatée doit s'exprimer, non seulement par le fait brut qu'elle relève, mais aussi, sur le principe, par la mise en cause du système de suivi. Au surplus, l'évaluation n'a pas à établir de pourcentages de non-conformités constatées, une seule suffit à provoquer un ré-examen de son système par l'organisme évalué. Ainsi, les taux ne seront pas modifiés, en cours d'évaluation, en fonction des premières constatations effectuées.

6 - dossiers individuels des personnes impliquées

On retiendra pour chaque catégorie de personnes : auditeurs, opérateurs, inspecteur, experts, etc :

:

- 100 % des dossiers jusqu'à 5,
- 20 % entre 6 et 25,
- 10 % au-delà,

Ces taux pourront varier sensiblement en fonction de la proximité, ou non, des compétences attendues dans chaque catégorie. Toutefois, ils ne seront pas modifiés, en cours d'évaluation, en fonction des premières constatations effectuées.

7 - dossiers individuels des clients des organismes évalués

On retiendra pour chaque catégorie d'organisme .:

- 100 % des dossiers jusqu'à 5
- 20 % entre 6 et 25
- 10 % au-delà,

Ces taux pourront varier sensiblement en fonction de la proximité, ou non, des portées des accréditations sollicitées ou obtenues. Toutefois, ils ne seront pas modifiés, en cours d'évaluation, en fonction des premières constatations effectuées.

8 - actions de formation

Les actions collectives réalisées depuis deux ans, pour une évaluation initiale ou d'extension, ou depuis la précédente évaluation dans le domaine considéré, seront toutes évaluées, en règle générale sur dossier.

Les actions individuelles seront examinées à l'occasion de l'examen des dossiers individuels : voir ci-dessus.

9 - audits internes et revues de management

Les audits et revues réalisés depuis deux ans, pour une évaluation initiale ou d'extension, ou depuis la précédente évaluation dans le domaine considéré, seront toutes évaluées, en règle générale au vu des rapports correspondants.

10 - appels et plaintes

Les appels enregistrés depuis deux ans, pour une évaluation initiale ou d'extension, ou depuis la précédente évaluation dans le domaine considéré, seront toutes évaluées, en règle générale au vu du dossier correspondant.

Les plaintes pourront être évaluées par sondage, en groupant les plaintes de nature ou portée similaire, à raison, pour chaque groupe, de :

- 100 % jusqu'à 5
- 20 % entre 6 et 25
- 10 % au-delà,.

11 - autres actions d'évaluation

Ces actions sont en général peu nombreuses (par exemple : pour assister à l'audit d'un sous-traitant potentiel) pour ne pas justifier le recours à un sondage.

Toutefois, le cas échéant, on retiendra les principes et les taux des paragraphes précédents.

12 - évaluations de surveillance

Parmi les actions de surveillance, les évaluations sont conduites conformément aux dispositions du manuel qualité et à celles des paragraphes ci-dessus, ***compte tenu des précisions suivantes :***

- ***pour les actions visées aux points 3 et 4 : on retiendra des taux d'échantillonnage plus faibles, en principe de moitié(50%);***
- ***pour les actions visées aux points 5 et 6 : on retiendra des taux d'échantillonnage plus faibles, en principe de un quart (25%).***

13 – Evaluations de renouvellement

Les évaluations en vue d'un renouvellement sont conduites comme une évaluation initiale.

