**QUESTIONNAIRE D’AUTO-EVALUATION**

**AI 313**

|  |
| --- |
| **Nom de l’Organisme** :   |

**Important**

***(à lire avant de remplir le questionnaire)***

**1 - Objet du QUESTIONNAIRE D'AUTO-EVALUATION**

Ce document a été créé pour permettre aux organismes d'inspection qui entament une démarche d'accréditation de faire un état de leur système qualité en regard des exigences de la norme NM ISO/CEI 17020 version 2012.

Il se base sur les chapitres de la norme.

**2 - Guide de rédaction du Questionnaire d'AUTO-EVALUATION**

Afin de compléter ce document de la façon la plus pertinente possible et de permettre ainsi un traitement plus rapide de votre dossier, veillez à respecter les quelques consignes suivantes :

*- pour chaque exigence de la norme NM ISO/CEI 17020 version 2012, une (ou des) question(s) vous est (sont) posée(s) ;*

*- ces questions peuvent être fermées (réponse par "oui", "non" ou "non-applicable") ou ouvertes, appelant alors une réponse détaillée de votre part ;*

*- dans le cas de questions fermées, vous devez cocher la case correspondant à votre réponse dans la 2ème colonne ("oui", "non" ou "non-applicable") ;*

*- dans le cas de questions ouvertes, la 2ème colonne est grisée, vous invitant ainsi à rédiger votre réponse dans la 3ème colonne ;*

*- dans tous les cas de figure (réponses ouvertes ou fermées), il vous est demandé de compléter la 3ème colonne en****précisant où se trouvent les réponses détaillées aux exigences de la norme NM ISO/CEI 17020 version 2012 dans le système de management de votre organisme*** *(quel chapitre du MAQ, quelle procédure spécifique, quel document méthodologique, etc.…) ;*

L’objectif final est d'établir un tableau croisé de correspondance entre les exigences du référentiel d'accréditation et le système de management de votre organisme

|  |
| --- |
| **Chapitre 4 - Exigences GENERALES** |
| **4.1 – Impartialité et indépendance** |
| **4.1.1 & 4.1.2** | Comment l’organisme s’assure-t-il que des pressions (commerciales, financières ou autres) ne compromettent pas son impartialité ? |  |  |  |  |
| **4.1.3, 4.1.4** | L’organisme identifie-t-il en continu les risques pouvant porter atteinte à son impartialité ?Si oui, comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| En cas de risque identifié, comment celui-ci est-il éliminé ou minimisé ? |  |  |  |  |
| **4.1.5** | La direction de l’organisme s’est- elle engagée à réaliser ses activités d’inspection en toute impartialité ? Si oui, quel est la nature de cet engagement ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **4.2 – Confidentialité** |
| **4.2.1** | Existe-t-il des instructions qui définissent les règles de confidentialité relatives aux missions d’inspection ? Les accords contractuels traitent-ils des aspects concernant la confidentialité des informations liés aux activités d’inspection ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **4.2.2** | Le client est-il informé si des informations sont diffusées à des tiers ?Si oui, comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **4.2.3** | Comment les règles de confidentialité relatives aux informations provenant d’un tiers vis-à-vis d’un client de l’organisme sont-elles définies ? |  |  |  |  |
| **Chapitre 5 –** **EXIGENCES STRUCTURELLES** |
| **5.1 – Exigences administratives** |
| **5.1.1** | Quelle est la structure juridique de l’organisme d’inspection ? |  |  |  |  |
| **5.1.2** | Comment les activités d’inspection sont-elles identifiées au sein de l’organisation ? |  |  |  |  |
| **5.1.3** | Quels sont les documents qui décrivent les activités pour lesquelles l’organisme est compétent ? |  |  |  |  |
| **5.1.4** | L’organisme a-t-il souscrit une assurance en responsabilité civile qui couvre les activités d’inspection pour lesquelles l’accréditation est demandée ou dispose-t-il de réserves financières suffisantes pour couvrir les responsabilités découlant des inspections qu’il réalise ?  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **5.1.5** | Quels sont les documents qui définissent les conditions de commercialisation des prestations d’inspection ? |  |  |  |  |
| **5.2 – Organisation et management** |
| **5****.2.1 & 5.2.2** | Comment l’organisme d’inspection garantit-il que l’organisation mise en œuvre lui permet de maintenir son aptitude à exécuter ses activités d’inspection ? |  |  |  |  |
| L’organisme d’inspection participe-t-il à des échanges d’expérience avec d’autres organismes d’inspection ?Si oui, préciser quelle est la nature de ces échanges. | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **5.2.3** | Comment les responsabilités et les liens hiérarchiques et fonctionnels sont-ils définis pour l’organisme d’inspection au sein de son organisation générale ? |  |  |  |  |
| **5.2.4** | Dans le cas où l’organisme fournit des services autres que des services d’inspection, l’entité émettant les rapports est-elle clairement identifiée ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **5.2.5** | L’organisme d’inspection dispose-t-il d’un ou de plusieurs dirigeant(s) technique(s) qualifié(s) et expérimenté(s) : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | pour l’ensemble des activités concernées par l’accréditation ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | par domaine d’activité ? Si oui, préciser combien et pour quelle activité. |
| **5.2.6** | L’organisme d’inspection a-t-il nommé des suppléants pour les fonctions de responsable technique ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **5.2.7** | Les fonctions des personnes impliquées dans les activités d’inspection sont-elles décrites ?Si oui comment ?  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Chapitre 6 – EXIGENCES EN MATIERE DE RESSOURCES |
| 6.1 – Personnel |
| **6.1.1 & 6.1.3** | L’organisme a-t-il défini des exigences en matière de qualification, de formation, d’expérience et de niveau de connaissances nécessaires pour tout le personnel impliqué dans des activités d’inspection ?Si oui, quelles sont-elles ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.1.2** | L’organisme d’inspection dispose-t-il d’un nombre suffisant d’inspecteurs en regard des activités objets de la demande d’accréditation ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Les inspecteurs sont-ils tous des salariés exclusifs de l’organisme qui demande l’accréditation ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Si non, quelle est la nature du contrat qui lie les inspecteurs non salariés à l’organisme qui demande l’accréditation ? |  |  |  |  |
| **6.1.4** | Dans quels documents l’organisme a-t-il défini les obligations, responsabilités et autorités de chaque personne ? |  |  |  |  |
| **6.1.5,****6.1.6** | L’organisme a-t-il défini des procédures relatives à la sélection, formation, qualification et surveillance des inspecteurs et autres membres du personnel impliqués dans des activités d’inspection ?Si oui quelles sont-elles ? |  |  |  |  |
| Existe-t-il un système de formation documenté permettant d’assurer que la formation du personnel prend en compte les étapes suivantes :  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | Période d’initiation ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | Période de travail sous tutorat ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | Formation continue ? |
| **6.1.7** | Quels sont les éléments pris en compte par l’organisme pour déterminer les besoin en formation continue du personnel ? |  |  |  |  |
| **6.1.8****6.1.9** | Les modalités générales et les objectifs de la surveillance des personnels en charge des inspections sont-elles formalisées ?Si oui quelles sont-elles ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Les modalités de surveillance des personnels en charge des inspections intègrent-elles des observations d’activités d’inspection sur site et des examens de rapports d’inspection ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Quelles sont les autres modalités mises en place pour assurer la surveillance des personnels en charge des inspections ? |  |  |  |  |
|  | L’organisme a-t-il désigné des personnes compétentes pour effectuer les activités de surveillance des personnels en charge des inspections ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.1.10** | Les enregistrements relatifs au processus de qualification et de maintien de compétence du personnel de l’organisme sont-ils tenus à jour ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.1.11** | La rémunération des personnels en charge des inspections dépend-t-elle du résultat des inspections ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.1.12** | Comment l’organisme s’assure-t-il que son personnel agit de manière impartiale ? |  |  |  |  |
| **6.1.13** | Existe-t-il des instructions qui définissent les règles de confidentialité applicable à tout le personnel (inspecteur, sous-traitant…) ?Si oui quelles sont-elles ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| 6.2 – Installations et équipements |
| **6.2.1** | L’organisme dispose-t-il d’installations et d’équipements appropriés lui permettant d’exécuter toutes ses activités d’inspection ?Si oui, lister les principales installations et équipements. | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| L’organisme est-il propriétaire des installations et des équipements qu’il utilise ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Si non, quelles sont les dispositions mises en place pour assurer la responsabilité de l’aptitude à l’emploi et la traçabilité métrologique des équipements ? |  |  |  |  |
| **6.2.2** | Des règles ont-elles été définies pour l’accès et l’utilisation des installations et équipements ?Si oui quelles sont-elles ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.2.3** | L’organisme s’assure-t-il que les installations et équipements sont en permanence adaptés à l’utilisation prévue ?Si oui, comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.2.4** | L’organisme a-t-il identifié les équipements ayant une influence significative sur le résultat de l’inspection ?Si oui lister ces équipements. |  |  |  |  |
| Ces équipements, font-ils l’objet d’une identification unique ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.2.5** | Existe-t-il des procédures ou instructions traitant du maintien des équipements en bon état de fonctionnement ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.2.6** | L’organisme a-t-il identifié les équipements qui doivent être étalonnés ?Si oui lister ces équipements | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.2.7** | Existe-t-il un programme d’étalonnage de ces équipements ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Le programme d’étalonnage défini et mis en œuvre permet-il d’assurer le raccordement aux étalons nationaux ou internationaux de mesure ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Si non, l’organisme peut-il apporter des preuves de corrélation ou d’exactitude des résultats d’inspection ?Comment ? |  |  |  |  |
| **6.2.8** | Le programme d’étalonnage inclut-il les étalons de référence détenus par l’organisme ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Les étalons de référence (s’ils existent) sont-ils utilisés uniquement pour l’étalonnage ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.2.9** | L’organisme a-t-il identifié les équipements qui doivent faire l’objet d’un contrôle en service ? |  |  |  |  |
| Quels sont les documents de l’organisme qui définissent ces contrôles en service ? |  |  |  |  |
| **6.2.10** | L’organisme utilise-t-il des matériaux de référence ?Si oui préciser lesquels. | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Si oui, sont-ils raccordés, lorsque cela est possible, à des matériaux de référence étalons nationaux ou internationaux ? |  |  |  |  |
| **6.2.11** | L’organisme d’inspection dispose-t-il de procédures pour : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | sélectionner et approuver les fournisseurs ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | vérifier les marchandises et les services entrants ? |  |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | garantir des moyens de stockage appropriés ? |  |
| **6.2.12** | L’état des articles en stock est-il évalué ?Si oui, comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.2.13** | L’organisme d’inspection utilise-t-il des ordinateurs ou des équipements automatisés en relation avec les inspections ?Si oui quels sont-ils ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |       |
| Si oui, s’assure-t-il : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | (1) que les logiciels sont testés en vue de confirmer qu’ils sont adaptés à leur usage ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | (1) que des procédures sont établies et mises en œuvre pour protéger l’intégrité et la sécurité des données ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | (1) que des procédures sont établies pour maintenir le bon état de fonctionnement des ordinateurs et équipements automatisés ? |
| **6.2.14** | L’organisme dispose-t-il de procédures documentées pour traiter les équipements défectueux ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Les effets des défauts constatés, le cas échéant, sur les inspections précédentes sont-ils examinés ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.2.15** | Les enregistrements relatifs aux équipements (y compris les logiciels) incluent-ils des informations suffisantes sur : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | l’identification ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | l’étalonnage ou vérification ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | la maintenance ? |
| **6.3 – Sous-traitance** |
| **6.3.1** | L’organisme fait-il appel à de la sous-traitance ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Si oui, dans quel(s) cas ? |  |  |  |  |
| **6.3.2** | Comment le client est-il informé dans le cas de l’utilisation d’un sous-traitant ?  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.3.3** | En cas de sous-traitance, l’organisme conserve-t-il la responsabilité de la détermination de la conformité de l’objet inspecté ?Si oui, expliquer comment. | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **6.3.4** | Les sous-traitants sont-ils accrédités pour les missions qui leur sont confiées ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Dans le cas contraire, des dispositions d’évaluation de la compétence des sous-traitants sont-elles définies ?Quelles sont-elles ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| L’organisme conserve-t-il des enregistrements : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | relatifs la compétence de ses sous-traitants ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | de ses sous-traitants (registre à jour) ? |

|  |
| --- |
| **Chapitre 7 – EXIGENCES RELATIVES AUX PROCESSUS** |
| **7.1 – Méthodes et procédures d’inspection** |
| **7.1.1** | Les méthodes ou procédures d’inspection utilisées par l’organisme pour évaluer la conformité de l’objet inspecté sont-elles définies :  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | dans la réglementation, les normes ou spécifications ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | dans les exigences propres aux clients ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | au travers des exigences internes définies par l’organisme ? |
| L’organisme informe-t-il le client si la méthode ou procédure d’inspection que ce dernier propose est inappropriée ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Si oui, par quel moyen ? |  |  |  |  |
| **7.1.2** | L’organisme dispose-t-il d’instructions écrites : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | concernant la planification des inspections ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | concernant les techniques d’inspection et d’échantillonnage ? |
| **7.1.3** | En l’absence de méthodes ou procédures d’inspection normalisées, les méthodes d’inspection utilisées sont-elles pertinentes et entièrement documentées ?Si oui dans quels documents ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.1.4** | Les documents nécessaires à l’inspection (méthodes ou procédures d’inspection, instructions, documentation technique et normes) sont-ils : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | maintenus à jour ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | disponibles auprès du personnel concerné ? |
| **7.1.5** | L’organisme a-t-il mis en place un système pour maîtriser les contrats ou ordres de service ?Si oui quel est-il ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| L’organisme vérifie-t-il qu’il possède les compétences et les ressources adéquates pour satisfaire aux exigences ?Si oui par quel moyen ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| L’organisme vérifie-t-il que les exigences du client sont convenablement définies ?Si oui par quel moyen ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Le travail effectué est-il maîtrisé par des revues régulières et des actions correctives le cas échéant ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Le travail réalisé est-il vérifié pour s’assurer que les exigences des contrats sont respectées ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Les différentes étapes de la revue de contrat et de la prestation font-elles l’objet de traces écrites ou d’enregistrements ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.1.6** | Comment l’organisme vérifie-t-il la validité des informations fournies par toute autre partie ? |  |  |  |  |
| **7.1.7** | Comment l’organisme évite-t-il la perte des informations recueillies durant l’inspection ? |  |  |  |  |
| **7.1.8** | Lorsque applicable, existe-t-il une vérification des transferts de calculs ou de données ?Si oui quelle est-elle ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.1.9** | L’organisme dispose-t-il d’instructions documentées à l’usage de son personnel pour la réalisation des inspections en toute sécurité ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.2 – Manipulation des échantillons et objets présentés à l’inspection** |
| **7.2.1** | Les échantillons ou objets à inspecter sont-ils identifiés de manière unique afin d’éviter toute confusion ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.2.2** | L’organisme vérifie-t-il que l’objet soumis à l’inspection a reçu la préparation nécessaire ?Si oui par quels moyens ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.2.3** | Les anomalies notifiées à l’inspecteur ou constatées par lui sont-elles enregistrées avant le démarrage de l’inspection ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| En cas d’anomalie de l’état de l’objet à inspecter ou de sa préparation, le client est-il consulté avant le démarrage de l’inspection ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.2.4** | Existe-t-il des procédures et des installations appropriées permettant d’éviter l’endommagement ou la détérioration des objets inspectés ?Si oui quelles sont-elles ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.3 – Enregistrements** |
| **7****.3.1** | L’organisme a-t-il défini un système d’enregistrement : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | adapté à ses besoins et conforme aux règlements en vigueur ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | permettant une évaluation satisfaisante de l’inspection ? |
| **7.3.2** | Comment l’organisme assure-t-il la traçabilité entre le rapport d’inspection émis et l’inspecteur ayant réalisé la mission ? |  |  |  |  |
| **7.4 – Rapports d’inspection et certificats d’inspection** |
| **7.4.1** | Le travail effectué par l’organisme fait-il l’objet d’un rapport ou d’un certificat d’inspection ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.4.2** | Les certificats ou rapports d’inspection comportent-ils les éléments définis au paragraphe 7.4.2 de la norme NM ISO/CEI 17020 ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.4.3** | En cas d’émission d’un certificat d’inspection ne comportant pas les résultats d’inspection, l’organisme dispose-t-il d’un rapport d’inspection permettant de justifier les résultats obtenus ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Si applicable, le rapport d’inspection et le certificat d’inspection sont-ils liés l’un à l’autre ? Si oui, comment ? |  |  |  |  |
| **7.4.4** | Les résultats fournis par les sous-traitants sont-ils clairement identifiés dans le rapport ou certificat d’inspection ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.4.5** | La gestion des corrections ou l’ajout d’éléments aux rapports et/ou certificats d’inspection déjà émis permet-elle d’éviter toute ambiguïté quant aux rapports et/ou certificats précédemment émis ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.5 – Réclamations et rappels** |
| **7.5.1** | Existe-t-il un processus pour l’enregistrement, l’analyse et le traitement des réclamations et des appels ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.5.2** | Le processus de traitement des réclamations et des appels est-il disponible sur demande ?Si oui par quel moyen est-il rendu disponible ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.5.3** | L’organisme s’assure-t-il que la réclamation est liée aux activités d’inspection dont il a la responsabilité ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.5.4** | Les responsabilités en matière de traitement des réclamations ou appels sont-elles définies ?Si oui comment ? |  |  |  |  |
| **7.5.5** | Comment l’organisme garantie-t-il que l’analyse et la décision relative à un appel sont traitées de façon non discriminante ? |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **7.6 – Processus en matière de réclamations et rappels** |
| **7.6.1** | Le processus de traitement des réclamations ou des appels comprend-t-il : | [ ]  | [ ]  | [ ]  | une description du processus de réception, de validation d’examen de la réclamation ou de l’appel et de décision quant aux actions à entreprendre pour y répondre ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | le suivi et l'enregistrement des réclamations et des appels, y compris des actions entreprises pour les répondre ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | la garantie que toute action appropriée a été entreprise ? |
| **7.6.2** | L’organisme collecte-il et vérifie-t-il toutes les informations nécessaires lui permettant de valider cette réclamation ou cet appel ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.6.3** | Un accusé de réception est-il envoyé au plaignant ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Le plaignant est-il informé de la suite donnée ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.6.4** | Qui examine et approuve la décision relatif au traitement d’une réclamation ? |  |  |  |  |
| Est-il impliqué dans l’activité d’inspection à l’origine de la réclamation ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **7.6.5** | Le plaignant est-il informé de la décision rendue ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |

|  |
| --- |
| Chapitre 8 – EXIGENCES EN MATIERE DE SYSTEME DE MANAGEMENT |
| **8.2 – Documentation du système de management** |
| **8.2.1** | La Direction a-t-elle défini une politique et des objectifs vis à vis des exigences de la norme NM ISO/CEI 17020 ? Si oui sous quelle forme ?Sont-ils tenus à jour ? si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Comment la Direction s’assure-t-elle que cette politique est comprise, mise en œuvre et entretenue à tous les niveaux de l’organisation ? |  |  |  |  |
| **8.2.2** | Quelle preuve l’organisme donne-t-il de son engagement au développement et à la mise en œuvre du système de management ?  |  |  |  |  |
| Comment l’organisme s’assure-t-il de l’efficacité  de ce système à assurer une bonne exécution des exigences de la norme NM ISO/CEI 17020? |  |  |  |  |
| **8.2.3** | La direction de l’organisme a-t-elle désigné un responsable qualité ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Le responsable qualité dispose-t-il de l’autorité et des responsabilités pour garantir le fonctionnement, la performance et l’amélioration du système de management ? Comment est-ce matérialisé ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Fait-il parti de l’encadrement ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.2.4** | L’organisme dispose-t-il d’un système de maîtrise des documents (internes et externes) ? Le décrire succinctement | [ ]  | [ ]  | **[ ]**  |  |
| **8.2.5** | Les exemplaires des documents à jour sont-ils disponibles pour tout le personnel concerné ?Si oui sous quelle forme ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.3 – Maîtrise des documents** |
| **8.3.1 & 8.3.2** | L’organisme a-t-il défini les procédures pour :  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | approuver l’adéquation des documents avant leur diffusion ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | revoir, si nécessaire mettre à jour et approuver à nouveau les documents ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | assurer la mise à disposition sur les lieux d’utilisation des versions pertinentes des documents applicables ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | assurer que les documents d’origine extérieure sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | prévenir toute utilisation non intentionnelle de documents périmés et les identifier convenablement s’ils sont conservés dans un but quelconque ? |
| **8.4 – Maîtrise des enregistrements** |
| **8.4.1** | L’organisme a-t-il défini un système d’enregistrement des documents (identification, stockage, protection, accessibilité, durée de conservation et élimination) ? Le décrire succinctement.Ce système est-il tenu à jour ? Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.4.2** | Les règles et la durée de conservation et d’archivage des enregistrements sont-elles définies ? Quelles sont-elles ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| La confidentialité est-elle assurée ? Comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.5 – Revue de direction** |
| **8.5.1** | L’organisme dispose-t-il d’une procédure pour revoir son système de management afin de garantir qu’il demeure pertinent, adéquat et efficace ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Quelle est la fréquence de la revue de direction ? |  |  |  |  |
| Les résultats de ces revues sont-ils enregistrés ?Si oui comment ?  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.5.2** | Les données d’entrées comportent-elles les éléments définis au paragraphe 8.5.2 de la norme NM ISO/CEI 17020 ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.5.3** | Les données de sorties comportent-elles les éléments définis au paragraphe 8.5.3 de la norme NM ISO/CEI 17020 ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.6 – Audits internes** |
| **8.6.1** | L’organisme dispose-t-il d’une procédure relative à l’audit interne ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.6.2** | Comment est élaboré le programme d’audit interne ? |  |  |  |  |
| **8.6.3** | Les audits internes permettent-ils de couvrir l’ensemble des dispositions du système de management de l’organisme ?Si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.6.4** | Quelle est la fréquence des audits internes ? |  |  |  |  |
| **8.6.5** | Existe-t-il des modalités de qualification et de désignation des auditeurs internes s’assurant que :  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | L’auditeur dispose des connaissances requises en matière d'inspection et d'audit relatives à la norme NM ISO/CEI 17020 ? |
| [ ]  | [ ]  | [ ]  | les auditeurs n’auditent pas leur propre travail ? |
| Le personnel de l’organisme est-il tenu informé des résultats de l’audit ? si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Existe-t-il un suivi des résultats de l’audit interne ? Si oui comment ?Les actions qui découlent des résultats de l’audit interne sont-elles réalisées ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Les résultats de l’audit interne sont-ils enregistrés ? Sous quelle forme ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| Les axes d’amélioration sont-ils identifiés ? si oui comment ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.7 – Actions correctives** |
| **8.7.1** | Existe-t-il des procédures pour identifier et traiter les non-conformités ?Quelles sont les dispositions définies dans ces procédures ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.7.2 & 8.7.3** | Des actions correctives sont-elles entreprises pour éliminer les causes des non-conformités ?  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.7.4** | Les procédures comportent-elles les éléments définis au paragraphe 8.7.4 de la norme NM ISO/CEI 17020 ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.8 – Actions préventives** |
| **8.8.1** | Existe-t-il des procédures relatives aux actions préventives ?Quelles sont les dispositions définies dans ces procédures ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |
| **8.8.2 & 8.8.3** | Ces procédures comportent-elles les éléments définis au paragraphe 8.8.3 de la norme NM ISO/CEI 17020 ? | [ ]  | [ ]  | [ ]  |  |