

MANUEL D'INFORMATION ET GUIDE DE L'EVALUATEUR ET DE L'EXPERT TECHNIQUE DE LA SADCAS

Préparé par : Groupe
d'évaluateurs de
la SADCAS

Approuvé par: Directeur Général

Date d'Approbation: 24-04-2020

Date Effective: 24-04-2020

Table des matières

1. INTRODUCTION ET OBJET	3
2. DEFINITIONS	3
3. L'OBJET D'UNE EVALUATION	6
4. ACCEPTATION UNE EVALUATION.....	6
5. PREPARATION D'UNE EVALUATION	7
6. ROLE DU CHEF D'EQUIPE	8
7. ROLE DE L'EVALUATEUR TECHNIQUE/EXPERT TECHNIQUE.....	9
8. DEROULEMENT DE L'EVALUATION.....	10
9. CRITERES TECHNIQUES.....	13
10. APRES L'EVALUATION	22
11. TECHNIQUES D'EVALUATION.....	24
12. MAINTIEN D'UNE APPROCHE PROFESSIONNELLE	27
13. TACTIQUES D'EVALUATION	29
14. TACTIQUES DE L'ORGANISME D'EVALUATION DE LA CONFORMITE.....	29
15. DOSSIER D'EVALUATION	30
16. RECLAMATION DE L'EVALUATEUR/EXPERT TECHNIQUE	30
17. ETHIQUE ET REGLES DE L'EVALUATEUR/EXPERT TECHNIQUE	30
18. MODALITES D'EVALUATION	32
19. AUTRES EXIGENCES.....	34
20. REUNIONS DES EVALUATEURS.....	34
21. SUIVI DES EVALUATEURS.....	34
22. REFERENCES	35
ANNEXE – ENREGISTREMENT DES MODIFICATIONS.....	36

1. INTRODUCTION ET OBJET

Le présent guide est un recueil d'informations destiné à être consulté par les évaluateurs et les experts techniques. Il fournit des conseils à être utilisés par les évaluateurs et les experts techniques nommés par le Service d'Accréditation de la Communauté de Développement de l'Afrique Australe (SADCAS) pour effectuer des évaluations d'organismes d'évaluation de la conformité (OEC) à des fins d'accréditation. Ce manuel a pour but de permettre aux évaluateurs et aux experts techniques de la SADCAS de mener à bien les activités d'évaluation de manière efficace et efficiente afin d'arriver aux mêmes conclusions.

Ce manuel sert également d'outil de formation qui explique :

- La responsabilité d'un évaluateur ou d'un expert technique tout au long du processus d'évaluation, depuis la préparation, la conduite jusqu'au rapport et au suivi des évaluations ;
- Les processus et techniques impliqués dans la rédaction d'un rapport d'évaluation complet et bien documenté ; et
- La conduite éthique attendue des évaluateurs et des experts techniques de la SADCAS.

2. DEFINITIONS

Les définitions dans les normes ISO/CEI 17000, ISO/CEI 17025, ISO/CEI 17020, ISO/CEI 17021-1, ISO/CEI 17065, ISO/CEI 17024 et ISO 15189 sont applicables.

Les évaluations et le processus d'accréditation définis dans le présent document d'orientation sont conformes à SADCAS TG 01: Information aux organismes candidats à l'accréditation et conformément au processus décrit dans SADCAS AP 12:Partie 1 - Processus d'accréditation des laboratoires d'essais, d'étalonnage et médicaux, SADCAS AP 12:Partie 2 - Accréditation des organismes d'inspection opérant dans le domaine réglementaire /volontaire et SADCAS AP 12:Partie 3 - Principes généraux pour l'évaluation des organismes de certification des systèmes de gestion/produits/personnes.

2.1. Approprié

Convient, s'adapte ou est approprié dans une circonstance particulière ou pour un but particulier - Il est donc de la responsabilité des évaluateurs/experts techniques d'appliquer leurs connaissances, leur expertise, leur expérience et leurs compétences d'évaluation pour évaluer l'adéquation en tenant compte de la circonstance particulière.

2.2. Pré-évaluation

Avant de s'engager dans le processus officiel d'accréditation, les laboratoires qui souhaitent se faire accréditer peuvent demander volontairement à la SADCAS de réaliser une pré-évaluation. L'objet de cette pré-évaluation est d'évaluer l'état de préparation de l'organisme à l'accréditation.

2.3. Evaluation initiale

L'évaluation initiale est une évaluation sur place dans les locaux du demandeur et consiste en une évaluation de la compétence de l'organisme à effectuer les tâches spécifiques pour lesquelles l'accréditation est demandée. Les évaluateurs et les experts techniques de la SADCAS doivent être en mesure d'évaluer la fonctionnalité du système de gestion de la qualité du demandeur, d'examiner si toutes les exigences sont remplies, d'évaluer la mise en œuvre du système et d'assister aux activités techniques. La fréquence et les résultats de la participation des laboratoires aux programmes d'essais d'aptitude (EA) ou aux comparaisons interlaboratoires (CIL) sont examinés. Voir SADCAS TR 04: Exigences relatives aux essais d'aptitude et aux autres exigences de conformité pour les laboratoires d'étalonnage et SADCAS TR 08: Exigences relatives aux essais d'aptitude et autres exigences des programmes de comparaison pour les laboratoires d'essais et les laboratoires médicaux.

2.4. Evaluation périodique

Après avoir accordé l'accréditation, la SADCAS entreprend des évaluations périodiques sur place dans les locaux du demandeur afin d'avoir la certitude que l'organisation remplit toujours les conditions d'accréditation.

La première évaluation périodique sur site est entreprise au plus tard douze (12) mois après l'accréditation. Par la suite, des visites périodiques sur site sont prévues tout au long du cycle d'accréditation de cinq (5) ans. Les intervalles entre les évaluations périodiques sur site ne doivent pas dépasser 2 ans. Les activités d'évaluation périodique sur site varient en fonction de l'expérience de chaque organisation, de la cohérence et de la prise en compte de l'approche basée sur le risque. Elles peuvent aller de visites d'évaluation à l'examen de documents portant sur différents aspects, en passant par l'observation des activités d'évaluation de la conformité de l'organisme accrédité. La SADCAS sélectionne les activités à observer et s'assure que la totalité de la portée accréditée est couverte à la fin du cycle d'accréditation.

Si la SADCAS détermine qu'une évaluation sur place n'est pas possible ou réalisable, une autre technique d'évaluation (par exemple, une évaluation à distance) est utilisée pour atteindre le même objectif que l'évaluation sur place qui est remplacée.

La SADCAS peut procéder à des évaluations exceptionnelles lorsqu'elle le juge nécessaire. L'organisation doit être informée de ces évaluations, de leur portée et de leurs raisons.

2.5. Réévaluation

Une accréditation est valable pour cinq (5) ans à condition que toutes les exigences d'accréditation soient remplies durant cette période. L'établissement accrédité doit soumettre à la SADCAS une demande de renouvellement d'accréditation neuf mois (9) avant l'expiration du certificat d'accréditation, accompagnée de listes de contrôle technique et de gestion entièrement remplies contenant des commentaires sur la manière dont les exigences de la norme pertinente sont mises en œuvre et dans quelles clauses des politique et procédures de l'établissement elles sont traitées.

Les visites de réévaluation prendront en compte les informations recueillies lors des évaluations effectuées au cours du cycle d'accréditation. Cette information est normalement obtenue à partir des formulaires de matrice d'évaluation remplis pour le cycle. Les mêmes critères utilisés pour l'évaluation seront pris en compte pour déterminer le nombre et le type d'essais/étalonnage, ainsi que le personnel à évaluer. La réévaluation doit confirmer la compétence du laboratoire et couvrir toutes les exigences de la ou des normes pour lesquelles le laboratoire est accrédité.

2.6. Extension de l' Accreditation

Un laboratoire accrédité peut à tout moment demander l'extension de sa portée d'accréditation à la SADCAS. L'extension de la portée d'accréditation peut se faire dans le cadre d'une portée ou d'une sous-portée existante, ou peut constituer une toute nouvelle portée. La durée d'évaluation d'une extension de la portée est déterminée par la SADCAS et convenue avec l'établissement. Si la demande est reçue par la SADCAS six (6) semaines avant une évaluation périodique prévue, l'extension de la portée peut être évaluée pendant l'évaluation prévue. La SADCAS peut également évaluer l'extension de la portée séparément. Les portées d'accréditation sont documentées dans le document SADCAS TG 03 : Domaine d'Accreditation.

2.7. Rapport d'évaluation

Après chaque évaluation, le responsable de l'équipe soumet le rapport d'évaluation (SADCAS F61e) à la SADCAS dans un délai d'une (1) semaine après l'évaluation. Le rapport doit inclure toutes les contributions et recommandations de l'équipe d'évaluation.

2.8. Non-conformité

Une non-conformité est définie comme un non-respect des exigences.

Les non-conformités sont classées en deux catégories :

- **Majeure** - Une non-conformité qui affecte directement le système de gestion de la qualité et les résultats des tests/vérification.
- **Mineure** – Une non-conformité qui n'affecte pas les résultats de l'activité d'évaluation de la conformité.

2.9. Observation

Une observation est définie comme une possibilité d'amélioration qui, si elle n'est pas traitée, peut compromettre la capacité d'un OEC à satisfaire aux exigences d'accréditation de la SADCAS. Dans le cas de périodes de transition, une constatation soulevée par rapport aux exigences de la nouvelle norme qui n'est pas une non-conformité par rapport à l'ancienne version de la norme doit être enregistrée en tant qu'observation afin de mettre en évidence l'écart identifié.

Note : Un représentant de l'OEC doit reconnaître (par sa signature) que la non-conformité ou l'observation a été enregistrée avec exactitude. Toutes les constatations et les possibilités

d'amélioration doivent être présentées à l'OEC au cours de la réunion de clôture. L'équipe d'évaluation doit éviter de recommander des solutions spécifiques.

3. L'OBJET D'UNE EVALUATION

L'objet d'une évaluation est de :

- Examiner et évaluer la compétence technique d'un organisme d'évaluation de la conformité (OEC) pour effectuer des étalonnages, des essais, des inspections, des vérifications, des certifications et/ou d'autres services d'évaluation de la conformité couverts par sa portée d'accréditation ;
- Évaluer si le système de management documenté de l'OEC est conforme aux exigences de la norme d'accréditation pertinente ;
- Confirmer que les activités opérationnelles et techniques réalisées par l'OEC sont techniquement valides, appropriées et conformes au système de management documenté de l'OEC ;
- Chercher à confirmer que le système de management est adapté aux besoins, aux dispositions organisationnelles et aux méthodes d'exploitation de l'OEC, y compris les opérations en plusieurs endroits et le nombre de membres du personnel ; et déterminer si l'OEC satisfait aux exigences de SADCAS et à toutes les exigences internationales pertinentes en matière d'accréditation. Ces informations constituent la base de la décision de la SADCAS d'accorder, de prolonger, de suspendre, de réduire ou de retirer l'accréditation.

4. ACCEPTATION D'UNE EVALUATION

La SADCAS peut contacter un évaluateur/expert technique pour s'assurer de sa disponibilité à effectuer une évaluation.

Lors de l'acceptation de l'évaluation ou des évaluations, les évaluateurs/experts techniques doivent s'assurer que :

- Il n'y a pas de conflit d'intérêts :
 - Vous ne pouvez pas accepter une évaluation si vous avez travaillé pour l'OEC que l'on vous demande d'évaluer ou si vous l'avez consulté dans les deux ans précédant la date de l'évaluation.
 - Vous ne pouvez pas non plus avoir ou avoir eu une relation avec l'OEC ou son personnel qui pourrait compromettre le processus d'évaluation.
 - Si vous n'êtes pas certain qu'il y ait quoi que ce soit qui puisse être considéré ou perçu comme un conflit d'intérêts, veuillez contacter le coordonnateur de programme de la SADCAS concerné qui vous conseillera en conséquence.
 - Vous êtes capable d'évaluer la portée technique.

Vous serez sélectionné en tant qu'évaluateur technique/expert technique en fonction de votre expertise spécifique. Ces informations sont obtenues à partir de votre CV, de la preuve de vos qualifications et de la fiche d'information SADCAS F 26 : Fiche d'Informations des Evaluateurs - Experts que vous avez soumise à la SADCAS. Cependant, vous devrez toujours

informer la SADCAS s'il y a quelque chose dans le champ d'application qui vous a été assigné que vous n'êtes pas en mesure ou pas à l'aise d'évaluer.

En cas d'acceptation de participer à une évaluation, vous êtes tenu de signer la déclaration SADCAS F 45 (a) - Déclaration de non-divulgaration/confidentialité pour la mission à entreprendre et pour laquelle la disponibilité a été confirmée.

5. PREPARATION D'UNE EVALUATION

L'équipe d'évaluation doit recevoir le plan d'évaluation (SADCAS SL 20) / la notification d'information du chef d'équipe au moins 2 semaines avant une évaluation.

5.1 Le matériel d'information comprend:

- Des informations sur l'objet de l'évaluation ;
- La date et les heures de début de l'évaluation ;
- L'adresse et les coordonnées de l'OEC ;
- Un projet du programme d'accréditation ;
- Les programmes d'essais d'aptitude (EA) auxquels l'OEC participe et les résultats de sa performance (le cas échéant) ;
- Les détails de la dernière évaluation et la portée couverte ; et
- Autres instructions spécifiques que le chef d'équipe peut juger nécessaires.

5.2 Pour vous préparer à l'évaluation, vous devez :

- Examinez les documents d'information dès que vous les recevez, afin de disposer de suffisamment de temps pour obtenir toute information complémentaire dont vous pourriez avoir besoin et pour donner votre avis au chef d'équipe ;
- Examiner la portée de l'évaluation et confirmer que votre expertise est appropriée pour couvrir la portée ;
- Rafraîchir vos connaissances sur les normes ou les méthodes d'essai pertinentes ;
- Vous familiariser à nouveau avec les exigences d'accréditation de la SADCAS, y compris les documents SADCAS TR applicables (disponibles sur le site Web de la SADCAS).

5.3 Sensibilité culturelle

La SADCAS est un organisme d'accréditation multi-économique qui répond aux besoins d'accréditation de 14 États membres de la SADC, d'où une diversité géographique, linguistique et culturelle. Il se peut donc que l'on vous demande de participer à une évaluation en dehors de votre pays. Si nécessaire, le responsable technique/les coordonnateurs de programme de la SADCAS vous donneront des conseils sur les manières et l'étiquette locales. Cependant, vous pouvez également suivre l'exemple donné par le personnel de l'OEC ou entreprendre une recherche personnelle. Il est important d'être sensible et respectueux des différentes coutumes. Si le personnel de l'établissement ne parle pas couramment l'anglais, parlez lentement et clairement et utilisez des phrases simples pour faciliter la compréhension. La SADCAS s'efforce d'offrir ses services dans les trois (3) langues officielles de la région.

6. ROLE DU CHEF D'EQUIPE

6.1 Revue de documents

Dès réception de la demande d'accréditation de l'OEC, le coordonnateur du programme de la SADCAS examinera les documents pour vérifier qu'ils sont complets. Si les documents sont complets, ils seront remis au chef d'équipe désigné et aux membres de l'équipe qui, à leur tour, entreprendront une revue documentaire du manuel de qualité de l'OEC pour vérifier sa conformité à la norme pertinente ainsi qu'aux exigences SADCAS. Le chef d'équipe rédigera un rapport de revue des documents sur SADCAS F 61 (a-1/a-2/a-3/a-4/a-5/a-6) qui sera soumis à l'OEC demandeur par l'intermédiaire de la SADCAS. Le rapport doit contenir des commentaires sur les non-conformités, les domaines qui ne sont pas traités ou pour lesquels des actions sont nécessaires, les domaines où il y a des préoccupations ou des faiblesses et une recommandation sur la marche à suivre.

L'OEC aura jusqu'à six (6) mois pour répondre aux conclusions de la revue des documents. Si l'OEC n'y donne pas suite dans les six mois, le processus complet sera répété s'il souhaite toujours obtenir l'accréditation.

6.2 Pré-évaluation

Bien qu'elle ne soit pas obligatoire, une pré-évaluation peut être effectuée, si l'OEC candidat le demande. La pré-évaluation est normalement effectuée par le chef d'équipe et prend une journée.

Note : Une pré-évaluation peut être obligatoire pour les OEC qui doivent démontrer leur compétence avant d'être approuvés par le ministère ou l'organisme de réglementation compétent.

La pré-évaluation est réalisée dans un lieu déterminé (généralement le bureau central de l'OEC) :

- a) Discuter de toute constatation relative à la documentation ;
- b) Rechercher des informations complémentaires sur le système de gestion ;
- c) Examiner brièvement le système qui a été établi et mis en œuvre ;
- d) Discuter des exigences d'accréditation, du processus d'accréditation, des délais et des coûts associés à l'accréditation ;
- e) Discuter de toute disposition qui a été prise pour inclure des sites multiples, des activités secondaires, etc ;
- f) Déterminer le nombre d'évaluateurs/experts techniques requis pour l'évaluation initiale.

Note : On veillera à éviter toute consultation au cours d'une pré-évaluation. Aucune évaluation technique des capacités ou compétences techniques de l'OEC ne sera effectuée pendant l'évaluation.

Après la pré-évaluation, le chef d'équipe soumet un rapport sur SADCAS F 61 (d) au coordonnateur du programme de la SADCAS qui le transmet à son tour à l'OEC demandeur.

6.3 Evaluation

Le rôle d'un chef d'équipe est de :

- Conduire les réunions d'ouverture et de clôture en utilisant SADCAS F 46(a)/46(b) ;
- Procéder à l'évaluation du système de gestion de l'OEC à l'aide des listes de contrôle SADCAS pertinentes ;
- S'assurer que les non-conformités soulevées sont signalées sur SADCAS F 61(b) ;
- Gérer l'équipe d'évaluation et veiller à la rigueur et à l'exhaustivité de l'évaluation ;
- Rassembler les résultats obtenus et préparer un rapport sommaire contenant des recommandations sur SADCAS F 61 (c) ; et
- Présenter les résultats à la direction et aux autres représentants de l'OEC.

7. ROLE DE L'EVALUATEUR TECHNIQUE/EXPERT TECHNIQUE

7.1 Rôle de l'Évaluateur Technique

Le rôle de l'évaluateur technique est de :

- Procéder à l'évaluation du système technique de l'OEC à l'aide des listes de contrôle SADCAS pertinentes ;
- Témoigner du personnel technique du laboratoire effectuant des étalonnages/essais/inspections/vérifications dans le cadre de la portée d'accréditation demandée et faire un rapport sur SADCAS F 60(d) ;
- Témoigner des auditeurs de l'organisme de certification effectuant un audit dans le cadre de la portée d'accréditation demandée et faire un rapport sur SADCAS F 61(h)/F 61 (h-2) ;
- Effectuer l'évaluation verticale d'une activité ou de dossiers d'organismes de certification qui comprend également la vérification de la compétence technique du personnel et faire un rapport sur SADCAS F 60 (c)/f 78 (b)/F 61(f)/F 61 (g).
- Evaluer l'adéquation des qualifications, de l'expérience et de la compétence du personnel technique par des entretiens et l'examen des CV et des dossiers ;
- Evaluer l'adéquation de l'équipement, la gamme d'utilisation, l'état de l'étalonnage de chaque équipement utilisé, l'entretien et l'étiquetage de l'équipement et la conformité à la politique SADCAS sur la traçabilité métrologique, et faire un rapport sur SADCAS F 121 ;
- Evaluer l'adéquation des méthodes ou des procédures ;
- Evaluer l'adéquation des locaux du laboratoire pour le champ d'application demandé, vérifier que les paramètres environnementaux ont été enregistrés et si le laboratoire dispose d'un système de suivi des résultats de ces mesures ;
- Evaluer les résultats du contrôle interne de la qualité ; et
- Evaluer la traçabilité de chaque méthode, des essais d'aptitude ou d'autres comparaisons interlaboratoires et faire un rapport sur les listes de contrôle SADCAS pertinentes.

7.2 Rôle de l'Expert Technique

Le rôle d'un expert technique est le suivant :

- Fournir des informations ou des compétences spécifiques dans le cadre de la portée d'évaluation ;

- Témoigner du personnel technique du laboratoire effectuant des activités sélectionnées dans le cadre de la portée d'accréditation demandée ;
- Témoigner des auditeurs des organismes de certification effectuant un audit dans le cadre de la portée d'accréditation ;
- Effectuer l'évaluation verticale d'une activité ou de dossiers d'organismes de certification qui comprend également la vérification de la compétence technique du personnel ;
- Travailler sous la supervision d'un chef d'équipe ou d'un évaluateur technique expérimenté pendant l'évaluation et aider à remplir les formulaires d'évaluation pertinents.

7.3 Rôle de l'Expert Technique Juridique

Le rôle de l'Expert Technique Juridique est le suivant :

- Communiquer à l'équipe d'évaluation les exigences des règlements pertinents applicables ;
- Vérifier si les activités de l'organisme sont menées conformément aux réglementations en vigueur ;
- Assister à une activité avec l'évaluateur technique et donner son avis sur la compétence du personnel, les méthodes, l'équipement, les exigences générales en matière de risques et la conformité aux règlements applicables ; et
- Vérifier et confirmer si les rapports de l'organisme qui ont été présentés à l'équipe d'évaluation au cours d'une évaluation verticale sont acceptables pour l'autorité réglementaire compétente.

8. DEROULEMENT DE L'EVALUATION

Le déroulement général des évaluations suit un schéma cohérent comprenant les étapes séquentielles suivantes :

- a) Notification de l'équipe ou réunion de pré-ouverture ;
- b) Réunion d'ouverture ;
- c) Evaluation de la compétence technique de l'OEC et examen de la mise en œuvre du système de management documenté et de sa conformité à la norme d'accréditation pertinente ;
- d) Réunion de pré-clôture ou réunion finale de l'équipe ; et
- e) Réunion de clôture.

8.1 Notification de l'équipe/réunion de pré-ouverture

L'objectif de la notification de l'équipe est que le chef d'équipe rencontre les membres de l'équipe d'évaluation avant la réunion d'ouverture pour confirmer le plan d'évaluation et les rôles respectifs de tous les membres de l'équipe. Les membres de l'équipe doivent signer le formulaire de confidentialité et de non-divulgateion (SADCAS F 45a) s'ils ne l'ont pas déjà fait.

8.2 Réunion d'ouverture

La réunion d'ouverture est une réunion présidée par le chef d'équipe et tenue entre l'équipe d'évaluation et le personnel de l'OEC. Le chef d'équipe conduira la réunion en suivant l'ordre du jour de la réunion d'ouverture de l'évaluation sur place (SADCAS F 46 (a)).

Le programme de la réunion d'ouverture comprendra :

- a) Présentation de l'équipe d'évaluation et du représentant de l'OEC et un aperçu de l'ordre du jour de la réunion ;
- b) Revue de l'objectif, de la portée et de l'étendue de l'évaluation ;
- c) Confirmation de tout changement intervenu dans l'organisation depuis le dernier contact ;
- d) Description des fonctions et des responsabilités de chaque membre de l'équipe d'évaluation ;
- e) Revue de la procédure d'évaluation, y compris les domaines/activités à couvrir, et le programme d'évaluation ;
- f) Confirmation des ressources et des installations requises par l'équipe d'évaluation, y compris la confirmation des représentants de l'OEC qui accompagneront l'équipe d'évaluation ;
- g) Expliquer le principe de la confidentialité ; et
- h) Répondre/clarifier toute question soulevée par les représentants de la direction de l'OEC.

8.3 Evaluation de la Compétence Technique

Une fois la réunion d'ouverture terminée, vous commencerez l'évaluation.

L'évaluation est menée pour confirmer que les activités relevant de la portée de l'accréditation sont exécutées avec compétence au niveau technique. Il est important que les évaluateurs/experts techniques limitent leurs activités aux travaux couverts par la portée de la demande/de l'accréditation et les exigences d'accréditation de SADCAS et qu'ils respectent la portée des tâches d'évaluation assignées, y compris le calendrier convenu tout au long du processus d'évaluation.

La responsabilité des évaluateurs techniques/experts techniques est de confirmer la compétence technique de l'OEC à produire des résultats/rapports fiables. Il doit être établi par des preuves objectives et en utilisant des techniques telles que l'examen des dossiers, les témoignages et les évaluations verticales, que :

- L'OEC dispose de l'expertise technique, de l'environnement propice, de l'équipement et des procédures et/ou des instructions de travail nécessaires pour établir sa compétence à l'égard de la portée du travail effectué, tel que demandé ou couvert dans son programme d'accréditation ;
- Toutes les exigences techniques de l'accréditation ainsi que les exigences de la norme pertinente ont été traitées de manière appropriée ;
- L'OEC a mis en œuvre toutes les exigences techniques du système de management afin de s'assurer que des résultats, des données et des rapports valides sont produits chaque jour.

- Les procédures opérationnelles, administratives et techniques utilisées pour soutenir le manuel du système de management sont complètes, techniquement valides et appropriées.

Pour chaque fonction ou activité, les évaluateurs techniques/experts techniques devront examiner toutes les caractéristiques importantes et évaluer (selon le cas pour la norme d'accréditation pertinente) les éléments suivants :

- a) Documentation pertinente (y compris son statut de validité) ;
- b) Pertinence des méthodes et des procédures ;
- c) Caractère approprié de l'équipement, des machines ou des instruments (y compris leur étalonnage, le cas échéant) ;
- d) Adéquation de l'environnement et des services d'appui ;
- e) Adéquation du personnel (nombre, formation, compétences, déclaration des compétences conférées au personnel par l'OEC, etc ;)
- f) Surveillance des processus/mesures de contrôle de la qualité ;
- g) Manipulation et identification des échantillons, spécimens ou éléments d'essai ; et
- h) Enregistrement et communication des résultats.

8.4 Durant toute l'évaluation

Chaque membre de l'équipe d'évaluation effectuera son évaluation selon les instructions du chef d'équipe.

Les évaluateurs techniques/experts techniques doivent toujours :

- Respecter le cadre des tâches d'évaluation qui leur sont assignées, y compris le calendrier convenu ;
- Recueillir et enregistrer des preuves spécifiques pour étayer les observations sur la liste de contrôle appropriée ou sur d'autres documents pertinents spécifiques au terrain ou au projet, notamment :
 - Pour les situations conformes, une note à cet effet et la taille de l'échantillon prélevé ;
 - Pour les situations non conformes, des détails tels que " ce qui " était incorrect et les identificateurs de l'enregistrement/du rapport/de l'équipement ;
 - Pour les observations, notez les points à améliorer ou les commentaires positifs.
- Soyez objectif et impartial dans la collecte de ces preuves ;
- Soyez attentif aux indications d'autres preuves qui pourraient nécessiter un examen approfondi ; et
- Utiliser les listes de contrôle appropriées ou toute autre fiche de terrain/programme pertinente pour enregistrer les observations/conclusions concernant les activités observées au cours de l'évaluation. L'enregistrement de l'évaluation ou des évaluations se fera en remplissant les formulaires d'évaluation verticale et/ou de témoignage pertinents.
- Évitez de donner des conseils.

9. CRITERES TECHNIQUES

Le cas échéant, les critères suivants sont examinés par l'évaluateur/expert technique sous la direction du chef d'équipe de la SADCAS lors d'une évaluation.

9.1 Aspects des compétences

En tant qu'aspect de routine de chaque évaluation, une gamme appropriée d'activités d'évaluation de la conformité devrait être observée pour garantir que :

- Le personnel connaît les méthodes de l'OEC et est capable de les mettre en œuvre ;
- Une formation et un enseignement appropriés ont été dispensés ;
- Le personnel est supervisé de manière appropriée et des directives techniques sont fournies.
- Le niveau de supervision dépendra de l'éducation, du niveau de compétence et du risque de la tâche exécutée ; et
- Le personnel comprend les principes et les limites de l'évaluation de la conformité en fonction de sa responsabilité.

9.2 Environnement contrôlé, par exemple les laboratoires, certaines inspections et les organismes de métrologie légale.

Pour les environnements contrôlés, vous devez vous assurer que :

- Les équipements de surveillance pertinents (par exemple, les thermohygromètres, etc.) sont situés et étalonnés de manière appropriée ;
- Le risque de contamination ou d'interférence est réduit au minimum ;
- L'éclairage fourni est adéquat;
- La ventilation est adéquate ;
- Les bancs/zones de test sont adaptés à leur utilisation ;
- L'accès à l'OEC et aux zones de stockage est contrôlé ; et
- Les consommables sont stockés de manière appropriée.

9.3 Gestion de l'équipement

La gestion des équipements doit être revue pour s'assurer que :

- L'OEC dispose de tous les équipements nécessaires ;
- L'équipement fonctionne correctement et est maintenu en bon état de marche ;
- Les instructions d'utilisation sont adéquatement documentées et disponibles ;
- Le personnel est compétent dans l'utilisation de l'équipement ;
- Des mesures de protection sont en place pour éviter les ajustements accidentels qui pourraient invalider les résultats ;
- L'équipement endommagé ou nécessitant un étalonnage est mis hors service ;
- Des contrôles appropriés sont effectués sur les équipements empruntés ;
- Tous les éléments significatifs de l'équipement sont identifiés de manière unique et les dossiers pertinents sont conservés.
- Des programmes d'entretien préventif appropriés sont en place.

9.4 Etalonnage et traçabilité métrologique

Les étalonnages et les contrôles de performance doivent être évalués afin de s'assurer qu'ils répondent aux exigences de SADCAS TR 09 - Critères d'étalonnage et de contrôle intermédiaire de l'équipement utilisé dans les installations accréditées. Les détails des équipements et des sources de traçabilité métrologique doivent être documentés sur le SADCAS F 121 - Conformité à la traçabilité métrologique.

Lorsque l'équipement a un effet sur la précision ou la validité des résultats, les évaluateurs techniques/experts techniques doivent s'assurer que :

- L'étalonnage initial, les réétalonnages et les contrôles de performance sont appropriés ;
- Le programme d'étalonnage inclut tous les équipements concernés ;
- La fréquence des réétalonnages et des contrôles de performance est appropriée ;
- La traçabilité des normes de référence et des équipements impliquant des mesures physiques est appropriée.

9.5 Matériaux de référence et traçabilité métrologique

Il est important de s'assurer que (le cas échéant) les matériaux de référence utilisés sont :

- Identifiés de manière appropriée;
- Traçables aux normes de mesure nationales/internationales ou aux matériaux de référence normalisés nationaux/internationaux (si possible) ; et
- Stockées correctement.

9.6 Etalonnages et contrôles de performance en interne

Les étalonnages internes et les contrôles de performance sont examinés pour s'assurer que :

- Ils sont effectués par du personnel formé ;
- Ils sont documentés de manière appropriée ; et
- Ils sont enregistrés avec précision ; et
- Ils répondent aux exigences de la politique ILAC P 10 "Politique de l'ILAC sur la traçabilité des résultats de mesure".

9.7 Documentation et validation de la méthode

Toutes les méthodes doivent être revues pour s'assurer que :

- Ils sont documentés clairement, de manière suffisamment détaillée, adaptés à un nouveau membre du personnel ayant reçu une formation de base (ou au niveau d'expérience le plus bas du personnel qui sera impliqué) ;
- Ils sont facilement disponibles et utilisés par le personnel ; et
- Ils disposent d'un « contrôle des documents » approprié.

Les méthodes non normalisées ou internes devraient être examinées pour s'assurer que les dossiers de validation et de pertinence sont adéquats pour l'objectif prévu.

9.8 Incertitude des mesures

La méthode de calcul de l'incertitude de mesure doit être examinée (le cas échéant). Se référer au document SADCAS TR 12 "Estimation de l'incertitude de mesure par les laboratoires d'étalonnage et spécifications des capacités d'étalonnage et de mesure sur les programmes d'accréditation".

9.9 Contrôle documentaire des méthodes

Les méthodes sont examinées pour s'assurer que :

- Un mécanisme formel de mise à jour des méthodes normalisées nationales/internationales est en place ;
- Seules les versions actuelles des méthodes sont utilisées (sauf si des méthodes remplacées sont requises par la loi ou par un contrat) ;
- Les extraits de méthodes sont sous contrôle documentaire ;
- Aucune modification non autorisée n'est apportée aux méthodes ; et
- Il n'y a pas de copies obsolètes des méthodes utilisées.

9.10 Echantillonnage et manipulation des articles (ou échantillons)

Les techniques d'échantillonnage sont examinées pour s'assurer que :

- Les procédures documentées sont à la disposition du personnel sur le lieu d'échantillonnage ;
- L'échantillonnage est statistiquement valide (le cas échéant) ;
- Le personnel est formé de manière adéquate ; et
- Des registres adéquats sont conservés.

L'identification des échantillons est examinée pour s'assurer que :

- L'identification est unique et traçable pour chaque échantillon ;
- L'identification est lisible et appliquée de façon permanente ;
- L'identification est liée aux enregistrements ;
- Le cas échéant, une procédure est en place pour le sous-échantillonnage et l'identification des sous-échantillons est appropriée.
- Lorsque les échantillons ne conviennent pas ou que l'identification est douteuse, le client est contacté.

La manipulation des échantillons est examinée pour s'assurer que :

- L'enregistrement, la préparation et l'élimination des échantillons reçus sont effectués conformément à la procédure ;
- Des procédures sont en place pour prévenir la détérioration des articles ;
- Si un préconditionnement ou un stockage dans des conditions spécifiques est requis, les conditions sont contrôlées et des registres sont tenus.

Se référer à SADCAS AP 20 "Échantillonnage à des fins d'évaluation".

9.11 Suivi de la validité et de la fiabilité des résultats

Les enregistrements de la surveillance externe (assurance qualité) sont examinés pour s'assurer que :

- L'OEC participe à tous les programmes d'essais d'aptitude appropriés (pour les activités d'étalonnage, la performance du laboratoire dans une comparaison interlaboratoire effectuée avant l'évaluation est examinée) ;
- Les actions correctives sont mises en œuvre si nécessaire.

Les enregistrements de la surveillance interne (contrôle de la qualité) sont examinés pour s'assurer que :

- Le programme de "contrôle interne de la qualité" couvre toutes les activités d'évaluation de la conformité accréditées et implique tout le personnel concerné ;
- Les essais sont surveillés en répétant les essais par le même opérateur ou par des opérateurs différents ;
- Les résultats sont examinés et des actions correctives sont menées si nécessaire ;
- Les techniques statistiques sont appliquées correctement ;
- Les tests peu fréquents sont effectués de manière routinière pour maintenir la compétence ;
- Les performances de l'équipement sont contrôlées de manière appropriée.

9.12 Enregistrements et rapports (y compris l'enregistrement de la traçabilité des échantillons)

Les dossiers sont examinés pour vérifier :

- La traçabilité de toutes les étapes, y compris les demandes d'essai, les enregistrements d'échantillons et les données brutes ; et
- La conservation de copies de tous les enregistrements et documents.

Les dossiers de test/inspection sont examinés pour s'assurer que :

- Les informations enregistrées sont suffisantes pour permettre un examen critique des résultats et pour assurer la traçabilité ;
- Ils sont lisibles et ont un caractère permanent ;
- Les corrections d'erreurs sont autorisées ;
- Elles sont stockées en toute sécurité pour une période définie, protégées contre la perte ou la détérioration, et la confidentialité est maintenue ;
- L'intégrité de la saisie et du transfert des données dans les équipements contrôlés par ordinateur ;
- La validation des logiciels informatiques ;
- Les preuves appropriées de la vérification des calculs et des transferts de données ;
- Ils contiennent le contenu requis par la norme d'accréditation pertinente (par exemple, ISO/CEI 17025), le document de la demande sur le terrain pertinent et la méthode d'essai ou d'inspection ;
- Toute variation des méthodes est clairement notée ;
- Les résultats de la sous-traitance sont clairement identifiés ;
- Aucun commentaire interprétatif n'a été fait, sauf si la SADCAS l'a exempté ;
- Utilisation appropriée du symbole et de l'approbation de la SADCAS ;

- L'intégrité et la confidentialité sont maintenues lors de la transmission électronique ; et
- En cas de doute sur la validité des résultats émis, le rapport est modifié et le client en est informé.

9.13 Evaluation des signataires techniques

Lors de toutes les évaluations, vous aurez régulièrement affaire au personnel de l'OEC et à ses capacités techniques. En outre, vous pourrez être amené à enquêter et à évaluer les capacités des candidats signataires dans le cadre de l'évaluation.

Pendant l'évaluation des signataires techniques, l'OEC doit vous fournir la preuve qu'il a évalué et approuvé un signataire comme étant compétent dans son système. Votre rôle consistera alors à confirmer sa compétence, telle que déclarée par l'OEC.

Le concept de signataires et d'entretiens d'approbation des signataires varie selon les domaines en fonction de la politique et de la pratique. Cela correspond à la disponibilité des qualifications industrielles et aux critères de développement professionnel continu établis et exigés par l'organisme professionnel concerné. Dans certains domaines et industries, il est normal que le signataire soit le technicien/technologiste qui effectue les tests/inspections en question. Dans ce cas, l'entretien avec le signataire doit être fortement axé sur la personne examinée. Dans d'autres domaines et industries, les signataires peuvent être des professionnels de haut niveau et le processus d'approbation du signataire variera en conséquence. Se référer à SADCAS TR 03 "Représentant désigné et signataires techniques : responsabilités, qualification et approbation".

Vous devez interroger les signataires proposés pour confirmer que:

- a) Ils comprennent les problèmes importants des processus d'étalonnage, d'essai, d'inspection, etc ;
- b) Ils sont capables d'évaluer les résultats de manière critique ;
- c) Ils assument la responsabilité de l'adéquation des résultats ;
- d) Ils comprennent les exigences en matière d'accréditation et la portée de l'accréditation détenue/souhaitée ; et
- e) Ils comprennent la SADCAS et les exigences d'accréditation.

Un entretien avec un signataire n'est pas un examen de connaissances "à livre fermé". Au cours de l'entretien, vous devez encourager le candidat à démontrer librement quelle est sa pratique habituelle, y compris en se référant aux procédures écrites et aux enregistrements. Cela permet de démontrer la familiarité avec le système en place ainsi que la compréhension des questions techniques importantes.

Les cinq points énumérés ci-dessus peuvent être couverts à différents moments du processus d'évaluation. Dans certains domaines, il est courant que le chef d'équipe soit impliqué dans l'évaluation de la compréhension de la SADCAS et des exigences d'accréditation par les candidats. Cependant, tous les points doivent être couverts par l'équipe à la fin de l'évaluation.

Vous devrez mener une évaluation par confrontation ou une évaluation verticale pour chaque candidat signataire technique et enregistrer suffisamment de preuves objectives pour étayer

ses qualifications, son expérience et ses compétences, ainsi que pour étayer votre opinion sur l'aptitude ou non, selon le cas, du candidat en tant que signataire.

Lors de la réunion de pré-clôture, chaque évaluateur ou expert technique doit être convaincu par toutes les preuves présentées que le candidat a la capacité d'évaluer de manière critique et d'assumer la responsabilité technique des résultats rapportés dans le cadre de l'accréditation et de l'approbation demandées. Vous ne devez pas être tenté de donner une indication du résultat avant que la situation n'ait été discutée avec le chef d'équipe.

9.14 Evaluation du représentant désigné (NR)/ Representative Management (MR)

Bien que l'évaluation du NR/MR soit généralement effectuée par le chef d'équipe, il peut être nécessaire de faire appel à des évaluateurs/experts techniques pour mener l'évaluation. Le NR, dans certains cas appelé MR, est la personne responsable de toutes les questions relatives à l'accréditation/la conformité de l'organisme à tout moment. Se référer à SADCAS TR 03 "Représentant désigné et signataires techniques : responsabilités, qualification et approbation".

Vous devez interroger le NR/MR proposé pour confirmer qu'il/elle :

- a) Connaît et comprend parfaitement les exigences de la norme ou des principes pertinents applicables au domaine d'accréditation de l'organisme ;
- b) Doit être indépendamment de ses autres tâches et responsabilités, a une responsabilité définie et l'autorité pour s'assurer que le système de management est mis en œuvre et respecté à tout moment pour soutenir le programme d'accréditation proposé ou en cours ;
- c) A un accès direct au niveau le plus élevé de la direction où sont prises les décisions concernant la politique ou les ressources ;
- d) A une connaissance approfondie de toutes les exigences d'accréditation de la SADCAS applicables au domaine d'accréditation de l'organisme ; et
- e) Tient la SADCAS au courant des changements.

9.15 Décisions relatives aux observations

Avant de confirmer l'observation comme une condition d'accréditation, vous devez appliquer un double test au fait que :

- Une déficience est exprimée en mots ou en phrases tirés directement des exigences d'accréditation de la SADCAS ou du système de management ou des documents techniques de l'OEC ;
- Une preuve tangible a été obtenue sous la forme d'observations ou d'enregistrements spécifiques qui soutiendraient la réclamation (par exemple, le numéro de l'enregistrement/du rapport).

Si ces deux conditions sont remplies, il y a de fortes chances que ce qui a été identifié soit une condition valide.

9.16 Enregistrement des informations d'évaluation

Lorsque vous enregistrez les informations relatives à l'évaluation, n'oubliez jamais de :

- a) Recueillir et enregistrer des preuves spécifiques pour étayer vos observations sur la ou les listes de contrôle ou documents appropriés, y compris des notes :
 - Sur la conformité aux exigences spécifiques et la taille de l'échantillon prélevé ;
 - Pour les situations de non-conformité, des détails tels que " ce qui " était incorrect et les identifiants de l'enregistrement/rapport/équipement ; et
 - Pour les observations, les points à améliorer ou les commentaires positifs.
- b) Etre objectif et impartial dans la collecte des preuves ;
- c) Etre attentif aux indications d'autres éléments de preuve qui pourraient nécessiter un examen approfondi ;
- d) Utiliser la ou les listes de contrôle/formulaires d'évaluation appropriés pour enregistrer les observations/conclusions concernant les activités observées au cours de l'évaluation.
- e) Consignez les informations pendant que vous assistez à l'exécution du travail et que vous consultez les dossiers, et ne les remettez pas à plus tard dans la journée ou après l'évaluation, quand elles ne sont pas aussi fraîches à l'esprit.
- f) Evitez les tiques, les réponses par "oui" et par "non". Vos informations doivent être suffisamment complètes pour permettre au Comité d'Approbation d'Accréditation (CAA) de soutenir votre recommandation et de prendre une décision sur la compétence de l'OEC.
- g) Si nécessaire, vous pouvez joindre des pièces justificatives supplémentaires pour prouver la non-conformité ou autre.

9.17 Enregistrement des résultats

Les résultats peuvent être des non-conformités ou des observations soulevées par rapport aux exigences de la norme, aux exigences de SADCAS et aux documents de gestion de la qualité de l'OEC au cours d'une évaluation.

Enregistrez vos propres constatations au cours de l'évaluation au fur et à mesure que vous les rencontrez en remplissant un SADCAS F 61 (b) "Rapport de non-conformité, d'action corrective et d'apurement de l'organisme d'évaluation de la conformité" distinct pour chaque observation.

N'enregistrez que les constatations factuelles et soyez très clair quant à la nature du problème. N'oubliez pas qu'une fois que vous avez quitté l'évaluation, le personnel de l'OEC qui lit la constatation doit comprendre exactement de quoi il s'agissait, ce qui n'allait pas et à quoi elle s'applique. La référence à la clause spécifique de la norme pertinente ou des documents d'accréditation de la SADCAS pour chaque constatation est obligatoire.

Au fur et à mesure que chaque SADCAS F 61 (b) est rempli, le représentant de l'OEC de la région concernée doit signer le formulaire pour prouver qu'il accepte que la constatation soulevée est factuelle. Cependant, vous pouvez rencontrer des cas où le représentant n'accepte pas de reconnaître les conclusions et de signer SADCAS F 61 (b). Cela n'invalidera pas les conclusions, mais le chef d'équipe doit être informé de cette situation.

9.18 Réunion de pré-clôture

Une fois l'évaluation terminée, l'équipe d'évaluation se réunira avec le chef d'équipe pour résumer les conclusions et contribuer à une vision coordonnée du statut de l'organisation. Le chef d'équipe utilisera les informations recueillies pour préparer le rapport de recommandation de l'évaluation sur SADCAS F 61 (c) qui sera présenté aux représentants de l'OEC lors de la réunion de clôture.

La réunion de pré-clôture dure normalement entre ½ et 1 heure. Dans ce temps relativement court dont elle dispose pour cette réunion, l'équipe d'évaluation doit s'assurer que :

- a) Tous les documents d'évaluation ont été remplis de manière complète et détaillée, et dûment signés et datés, le cas échéant ;
- b) Les preuves enregistrées à l'appui des conclusions sont déposées lors de cette réunion ;
- c) Les portées évaluées doivent être marquées sur le programme d'accréditation. Pour ce faire, il faut parapher et dater chaque portée que vous avez évaluée et indiquer si vous avez effectué un témoignage ou une évaluation verticale ;
- d) Chaque constatation inscrite sur le formulaire SADCAS F 61 (b) doit :
 - Être une déclaration de fait non accusatoire, clairement formulée.
 - Être appuyée par des preuves objectives.
 - Être directement liée à une exigence spécifique de l'accréditation ou à une méthode/technique pour laquelle l'accréditation est actuellement détenue ou recherchée.
 - Inclure une référence à la clause pertinente de la norme ou de l'exigence d'accréditation applicable à laquelle il contrevient.
 - A été signé par le représentant compétent de l'OEC.

Remarque : lors de cette réunion, les non-conformités similaires soulevées par les mêmes membres de l'équipe ou par des membres différents dans le cadre d'une clause particulière (par exemple, le contrôle des documents) doivent être combinées et soulevées comme une seule non-conformité.

9.19 Préparation du rapport d'évaluation

Le rapport d'évaluation doit être rédigé dans la langue utilisée lors de l'évaluation (anglais/français/portugais) et ne contenir que des observations et informations factuelles.

Le rapport d'évaluation se compose des éléments suivants :

- Rapport de recommandation d'évaluation [SADCAS F 61 (c)] ;
- Toute non-conformité soulevée [SADCAS F 61 (b)] ;
- Témoignage des activités [SADCAS F 60 (d)/F 61 (h)/F 61 (h-2) /F 81] ;
- Évaluations verticales [SADCAS F 60 (c)/F 78 (b)/F 61 (f)/F 61 (g)] ;
- Les listes de contrôle de la gestion et des aspects techniques [SADCAS F 40(a)/40(d)/60(a)/78(a)/ F 60 (b)].
- Le cas échéant, toute note supplémentaire de l'évaluateur/expert technique qui pourrait être incluse.

Il faut faire attention à éviter :

- Toute déclaration provocatrice ou émotive ;
- Des expressions de gratitude ou tout autre sentiment pertinent pour l'évaluation ;
- des opinions non fondées; et
- Les engagements ou implications financières ou juridiques.

Le chef d'équipe devra préparer le rapport de recommandation d'évaluation [SADCAS F 61 (c)] avec les conseils et l'aide de l'évaluateur technique/expert technique. Dans certains cas, l'évaluateur technique peut être amené à mener une évaluation sans chef d'équipe, auquel cas l'évaluateur technique devra remplir ce formulaire. Cela comprend:

- Prise de décisions concernant la classification des non-conformités
- Examen de tous les autres résultats de l'évaluation afin de s'assurer que l'installation répond aux exigences d'accréditation nécessaires ; et
- Considération du résultat de l'évaluation et accord sur une recommandation.

Le rapport de recommandation d'évaluation [SADCAS F 61 (c)] doit être rempli en entier et doit inclure les informations suivantes :

- Les recommandations de l'équipe d'évaluation concernant la demande ou le maintien de l'accréditation ;
- Une conclusion sur l'efficacité du système de l'organisation, c'est-à-dire les commentaires positifs et négatifs ;
- Des commentaires sur les activités du EA/CIL, le cas échéant ;
- Le nom du représentant désigné dont l'approbation est recommandée par la SADCAS, y compris un aperçu de son aptitude à exercer les fonctions de représentant désigné conformément à SADCAS TR 03 ; et
- Le(s) nom(s) du/des signataire(s) technique(s) recommandé(s) pour approbation par la SADCAS et une indication du/des domaine(s) pour lequel/lesquels ils sont recommandés pour approbation.

Toute question qui doit être signalée à la SADCAS peut l'être en l'enregistrant sur le formulaire SADCAS F 57 " Commentaires sur l'évaluation ".

9.20 Non-conformités

Durant la réunion de pré-clôture, en tant qu'équipe, vous devrez évaluer l'importance de chaque constatation et décider si elle doit être convertie en non-conformité et, le cas échéant, si elle doit être classée comme non-conformité majeure ou mineure.

Les lignes directrices ci-dessous vous aideront à prendre cette décision et à classer correctement les non-conformités :

- a) Lorsqu'une constatation met en doute la capacité de l'OEC à satisfaire aux critères d'accréditation SADCAS, elle doit être convertie en non-conformité. Cela inclut, sans s'y limiter, les non-conformités liées à :
 - Un des critères d'accréditation SADCAS, les exigences SADCAS ou les exigences techniques pertinentes ;
 - Une des exigences de la norme d'accréditation pertinente ; ou

- Au système de gestion documenté de l'OEC.
- b) Si cependant un OEC est en train de se transitionner à une nouvelle norme, la constatation n'a pas besoin d'être convertie en une non-conformité pendant la phase de transition et peut rester une observation. Cette observation doit faire l'objet d'un suivi lors de l'évaluation suivante et, si c'est toujours le cas, elle doit alors uniquement être convertie en non-conformité.

Toutes les non-conformités doivent être classées comme majeures ou mineures :

- Non-conformité majeure - signifie une non-conformité par rapport aux observations qui indiquent que la compétence technique de l'OEC à effectuer continuellement des travaux dans les limites de son programme/son étendue d'accréditation proposée/approuvée a été ou est en danger imminent d'être sérieusement compromise.
- Non-conformité mineure - désigne une non-conformité par rapport aux observations qui indiquent que, bien que l'OEC ne se soit pas conformé aux exigences d'accréditation prescrites, ce manquement n'a pas d'effet immédiat ou imminent sur sa compétence à effectuer des travaux dans les limites de son programme/son étendue d'accréditation proposée/approuvée.

9.21 Recommandations pour l'évaluation

Pour chaque type d'évaluation, il existe différentes recommandations qui peuvent être faites. L'évaluateur technique/expert technique doit s'assurer d'aider le chef d'équipe à faire les bonnes recommandations en suivant les conditions de chaque recommandation telles que décrites dans SADCAS AP 13 de "Préparation des rapports d'évaluation".

9.22. La réunion de clôture

Après la réunion de pré-clôture, l'équipe d'évaluation et le personnel concerné de l'organisme se réunissent pour la réunion de clôture. L'objectif de cette réunion est de présenter un résumé des conclusions de l'équipe d'évaluation aux représentants de l'organisme et de permettre une discussion sur ces conclusions.

Le chef d'équipe dirige la réunion en suivant le modèle SADCAS F 46 (b) "Ordre du jour de la réunion de clôture de l'évaluation sur place".

Il sera normalement demandé à l'évaluateur technique/expert technique de présenter les non-conformités qu'il a soulevées. Vous le ferez en lisant les non-conformités clairement et telles qu'elles ont été documentées. Vous pouvez indiquer si les non-conformités ont été classées comme majeures ou mineures, et expliquer les circonstances et la justification de chacune.

10. APRES L'EVALUATION

10.1. Responsabilité de l'OEC

Lorsque des non-conformités ont été identifiées au cours de l'évaluation, l'OEC doit prendre des mesures correctives pour remédier au problème. Les mesures correctives prises seront documentées par l'OEC sur SADCAS F 61 (b). Le formulaire SADCAS F 61 (b) dûment rempli, accompagné de la preuve de la mise en œuvre de l'action corrective, devra être soumis au bureau de la SADCAS, dans le délai spécifié lors de la réunion de clôture et sur le rapport de recommandation SADCAS F 61 (c). Voir le document SADCAS TG 04 "Directives pour traiter et éliminer les non-conformités".

10.2. Communication

Toute communication avec l'OEC doit passer par le bureau de la SADCAS.

10.3 Elimination des non-conformités

10.3.1 La nature et l'ampleur des non-conformités déterminent le type de vérification nécessaire pour éliminer les non-conformités, ce qui signifie :

- a) Dans le cas le plus simple, la présentation de preuves documentées des mesures correctives prises ; ou
- b) Dans une situation grave, une visite d'« apurement des conclusions » (COF) peut être exigée dans les 3 mois suivant l'évaluation pour que les évaluateurs/experts techniques vérifient la mise en œuvre des actions correctives. Cette visite aura pour but spécifique d'examiner les domaines de préoccupation révélés lors de l'évaluation précédente. Cependant, dans certaines situations rares (par exemple, lorsque l'OEC a été suspendu), l'éventail des conditions est si important qu'une réévaluation complète est nécessaire.

10.3.2 Dès que l'OEC soumet ses actions correctives au bureau de la SADCAS, vous recevrez les actions correctives et les preuves à l'appui pour toutes les non-conformités que vous avez soulevées lors de l'évaluation.

Vous aurez besoin de revoir :

- L'adéquation et la pertinence de chaque mesure corrective ; et
- Si des preuves suffisantes de la mise en œuvre efficace de la mesure corrective ont été fournies.

Si vous êtes satisfait de l'action corrective et des preuves à l'appui, la non-conformité peut être signée comme étant résolue et datée.

Si vous n'êtes pas satisfait des mesures correctives et/ou des preuves à l'appui, le bureau de la SADCAS doit être informé de ce qui n'est pas acceptable ou des informations manquantes. Les informations supplémentaires requises seront demandées à l'OEC et vous seront envoyées une fois reçues.

Tous les rapports SADCAS F 61 (b) signés doivent être soumis au bureau de la SADCAS, dans les 5 jours ouvrables suivant leur réception.

11. TECHNIQUES D'ÉVALUATION

11.1. Durant toute l'évaluation, les membres de l'équipe doivent être conscients des deux principaux objectifs de leur visite à l'OEC :

- a) Déterminer si les opérations et les installations de l'OEC sont conformes aux critères d'accréditation ; et
- b) Établir l'étendue de la compétence démontrée.

Pendant le temps alloué à l'évaluation, les évaluateurs/experts techniques doivent :

- a) Recueillir toutes les informations sur l'OEC de la manière la plus efficace possible ;
- b) Évaluer constamment les résultats par rapport au système de gestion documenté de l'OEC (c'est-à-dire par rapport à ses politiques, ses procédures opérationnelles, ses méthodes, etc ;
- c) Identifier par des preuves objectives toute défaillance du système technique ou tout écart par rapport aux procédures opérationnelles ;
- d) Être minutieux et objectif à tout moment.

11.2. Les outils importants utilisés pour recueillir des informations de manière efficace, efficiente et approfondie sont les suivants :

- Poser des questions;
- Écouter les réponses ;
- Assister à des activités ;
- Examiner les installations ; et
- Examiner les dossiers.

11.2.1. Poser des questions

Les questions doivent toujours être posées sur la base du système de management propre à l'OEC, des exigences d'accréditation SADCAS et des pratiques techniques relatives. Les réponses fournies doivent être vérifiées par rapport aux enregistrements (preuves objectives) afin de démontrer que le système de management et les aspects de compétence technique sont maintenus pour assurer la validité des résultats. Des questions hypothétiques peuvent être utilisées pour établir une compréhension au-delà de la situation existante et des actions qui peuvent être prises en cas de déviations.

11.2.2. Écoute

Poser la bonne question n'est que le début du processus de collecte d'informations. Ce n'est qu'au début de la réponse que l'information commence à nous parvenir. Si nous n'écoutons pas attentivement, nous allons en manquer une partie.

11.2.3. Activités de témoignage

Vous obtiendrez beaucoup d'informations à partir des questions que vous poserez et des réponses que vous recevrez. Cependant, ce qui est documenté dans les procédures ou ce qui vous est dit peut ne pas se produire dans la pratique. Cela peut être dû au fait que:

- Les réponses qui vous sont données peuvent ne pas être la vérité. La tromperie délibérée se produit occasionnellement, mais pas très souvent. Les malentendus honnêtes sont beaucoup plus fréquents que les tromperies délibérées ;
- Il peut exister des variantes spéciales de procédures qui n'ont pas été documentées dans le manuel et qui n'ont pas été évoquées lors des discussions ;
- A l'insu des superviseurs, le personnel peut ne pas suivre les procédures normalisées par négligence, ignorance ou inadéquation du système ou des ressources à sa disposition.

En outre, il y aura des aspects de la mise en œuvre du système de gestion et des procédures qui ne peuvent pas être explorés par la discussion et ne peuvent être établis que par l'examen.

Les activités de témoignage aideront les évaluateurs/experts techniques à :

- a) Voir si les procédures prescrites sont suivies ou non ;
- b) Déterminer si le personnel possède ou non les compétences requises pour accomplir les tâches ;
- c) Evaluer l'efficacité de la formation et de la supervision fournies ;
- d) Evaluer l'adéquation des ressources disponibles ;
- e) Détecter les défauts de l'équipement, par exemple l'instabilité de l'équipement ; et
- f) Confirmer les réponses aux questions posées précédemment.

11.2.4 Travail de routine

Il vaut mieux observer le travail de routine normal de l'OEC que d'assister à une démonstration spéciale. Voir les gens travailler à leurs tâches normales et entreprendre des activités courantes vous permettra d'évaluer le niveau réel de fonctionnement d'un OEC. Le travail qui n'est pas effectué peut être discuté au sens hypothétique du terme. Il est également possible d'organiser la réalisation d'un test ou d'une inspection en en faisant la demande avant l'évaluation. Ceci doit être discuté avec le chef d'équipe de la SADCAS.

11.2.5. Guide des techniques d'évaluation

Les lignes directrices suivantes devraient vous aider à adopter une approche standardisée des techniques d'évaluation.

- a) **Comment établir que les procédures sont correctement et pleinement mises en œuvre ?**
 - Interroger la direction et le personnel qui ont une implication ou une influence sur la qualité du travail ;
 - Examiner les dossiers ;
 - Examiner l'adéquation, l'entretien, l'étalonnage, le contrôle et l'utilisation de l'équipement, le cas échéant ; et
 - Examiner les dispositions prises pour exercer un contrôle sur les sous-traitants et les fournisseurs
- b) **Comment établir la compétence technique du personnel dans la portée des travaux couverts par le programme d'accréditation ?**

- Examiner les dossiers décrits ci-dessus ;
- Avoir des discussions avec le personnel, les superviseurs et les gestionnaires pour évaluer leurs connaissances et leur compréhension du travail effectué ;
- Assister à la performance du personnel lorsqu'il effectue des étalonnages/ tests/ inspections/ vérifications/ certifications, etc.
- Evaluer les rapports/résultats émis par l'OEC.

c) Comment mener une observation de l'activité pendant l'évaluation ?

Lorsque vous êtes témoin d'une activité au cours d'une évaluation, votre rôle est d'abord d'observer ; vous ne pouvez pas influencer le travail effectué. Vous devez au moins chercher à observer que:

- Le membre du personnel a effectué l'activité avec compétence ;
- La compétence du membre du personnel est conforme à ses dossiers (c'est-à-dire que les dossiers de formation et de compétence sont en place et sont à jour) ;
- Le membre du personnel a accès à toutes les méthodes et procédures documentées nécessaires ;
- Les procédures sont à jour ;
- Le membre du personnel a mis en œuvre les procédures dans leur intégralité et correctement, c'est-à-dire sans raccourci, sans application personnalisée lorsqu'il n'est pas permis de le faire ;
- Le membre du personnel enregistre toutes les observations comme l'exige la procédure ;
- Les enregistrements identifient clairement ce qui a été étalonné/ testé/ inspecté/ vérifié/ certifié, selon le cas ;
- La méthode/procédure/équipement utilisé est enregistré à la date et à l'heure (comme requis par la procédure) ;
- Tous les enregistrements et les données brutes sont signés/initialisés/tamponnés et sont traçables le cas échéant ;
- Les rapports/certificats sont conformes aux exigences de l'OEC, de la SADCAS et des normes d'accréditation pertinentes ;
- Les installations et les équipements utilisés sont adaptés aux besoins de l'accréditation.

Toutes les sections pertinentes du formulaire de témoignage SADCAS F 60(d)/61(h)/61(h-2)), tel qu'inclus dans le dossier d'évaluation, doivent être remplies de manière complète et détaillée. Le formulaire de témoignage fournit des indications sur le type d'informations qui doivent être saisies. Cela peut varier en fonction de la norme spécifique.

Remarque : Si un OEC ne peut pas fournir du témoignage le jour de l'évaluation, vous pouvez envisager un "entretien" du processus.

d) Comment réaliser une évaluation verticale

Une évaluation verticale est une évaluation du travail effectué précédemment (avant l'évaluation de la SADCAS) et dont les résultats/rapports/certificats ont déjà été émis par l'OEC.

Ce type d'évaluation est réalisé pour confirmer que tous les processus impliqués dans la réalisation d'une activité ont été effectués de manière compétente et ont respecté toutes les exigences de la norme d'accréditation applicable et les politiques et procédures documentées de l'OEC. En d'autres termes, il s'agit d'une piste d'audit des événements passés.

Pendant l'évaluation verticale, vous devez demander un rapport/résultat/certificat final du travail déjà effectué avant l'évaluation. Le formulaire d'évaluation verticale spécifique à la norme vous guidera quant aux aspects que vous devez vérifier au moment précis où l'activité a été réalisée.

Toutes les sections pertinentes du formulaire d'évaluation verticale SADCAS F 60(c)/61(f)/F 61(g)/78(b), tel qu'inclus dans le dossier d'évaluation, doivent être remplies de manière complète et détaillée.

Remarque : Si un OEC ne peut pas fournir de simulations et/ou de preuves suffisantes pour permettre une évaluation verticale, le chef d'équipe doit en être informé dès que possible. Le chef d'équipe, en consultation avec le coordonnateur du programme de la SADCAS, décidera de la marche à suivre.

12. MAINTIEN D'UNE APPROCHE PROFESSIONNELLE

Durant toute l'évaluation, il est important de conserver une approche professionnelle en prêtant attention aux aspects importants suivants :

12.1 Donner la bonne image

L'une des tactiques les plus utiles pour les évaluateurs/experts techniques est de projeter une image professionnelle d'eux-mêmes et de la SADCAS.

Pour projeter la bonne image, vous devez vous assurer que :

- a) Vous avez une apparence soignée et élégante qui crée une impression favorable et renforce la confiance en soi. Vous devez sourire et être accessible ;
- b) Vous restez calme, maître de vous et courtois. Vous ne vous énervez pas, n'êtes pas émotif, n'argumentez pas et n'êtes pas dogmatique. "S'il vous plaît" et "Merci" sont parmi les mots les plus puissants du vocabulaire d'un évaluateur/expert technique ;
- c) Vous êtes précis et n'utilisez pas de questions ou de demandes formulées de manière vague, ce qui entraîne une confusion et une perte de temps ; et
- d) Vous avez été préparé pour l'évaluation, ce qui donne une image professionnelle.

12.2. Restez sur la bonne voie

Pour maintenir une approche professionnelle, il est important que vous restiez sur la bonne voie pendant l'évaluation :

- a) Eviter les déviations, aussi intéressantes soient-elles ;

- b) Suivre son plan (dans la mesure du possible) ;
- c) Gérer votre temps; et
- d) Garder le contrôle de votre partie de l'évaluation.

12.3. Maintenir le flux de l'évaluation

Il est important de maintenir l'évaluation en cours

- a) Examiner une séquence systématique d'activités ;
- b) Eviter les retours en arrière inutiles ;
- c) Maintenir un flux ordonné de questions ;
- d) Eviter les longues périodes de silence inutiles ; et
- e) Projeter une confiance tranquille.

12.4. Gérer les tensions

Une évaluation est une expérience stressante pour le personnel à tous les niveaux de l'OEC. La fierté, la réputation et le statut sont tous en jeu et certaines personnes peuvent même avoir l'impression que leur emploi est menacé. La plupart d'entre nous n'attendent pas avec impatience les examens, quels qu'ils soient. Ces facteurs peuvent faire d'une évaluation un moment de tension.

La tension peut être réduite dans une situation d'évaluation par :

- a) Etre humain;
- b) Mettre les gens à l'aise ;
- c) projeter une image appropriée; et
- d) Reconnaître sa propre tension.

La tension pendant une évaluation peut conduire à :

- a) Réponses défensives;
- b) Communication réticente ;
- c) Agressivité occasionnelle ; et
- d) des performances médiocres

12.5. Travail d'équipe

Un esprit de travail en équipe est essentiel. Lors d'une évaluation, le travail d'équipe implique un objectif commun à tous les membres de l'équipe. Il implique une compréhension mutuelle des rôles de l'équipe et une volonté de s'investir individuellement dans l'unité de l'équipe.

Travailler en équipe

- Soutenez-vous les uns les autres ;
- Ne pas s'interrompre mutuellement;
- N'ébranlez personne dans l'équipe ; et
- Respectez l'approche de chaque membre de l'équipe.

Soyez conscient des besoins des autres membres de l'équipe en leur accordant du temps :

- Que chacun puisse rassembler ses idées ;
- Des questions de clarification ; et
- Un soutien technique.

En cas de désaccord

- Évitez les conflits ou les disputes avec le personnel de l'établissement.

Si l'évaluateur technique/expert technique n'est pas d'accord avec un commentaire ou une suggestion faite par un autre membre de l'équipe ou par le chef d'équipe, assurez-vous de :

- Déterminer si la question est suffisamment importante pour être soulevée ;
- Déterminer si elle peut attendre et être soulevée à un autre moment ;
- En consultation avec le chef d'équipe, convoquer une réunion d'équipe si nécessaire ; et
- Ne jamais se disputer avec un autre membre de l'équipe ou le chef d'équipe devant les autres.

13. TACTIQUES D'EVALUATION

Voici les tactiques d'évaluation :

- ***Soyez toujours juste, flexible et prêt à écouter et à raisonner***- Faites preuve d'indulgence, tenez compte des circonstances entourant chaque non-conformité et n'attendez pas des niveaux déraisonnables de diligence ou de fiabilité de la part du personnel de l'OEC.
- ***Soyez sensible*** - Mettez le personnel à l'aise. N'ayez pas peur d'admettre que vous faites aussi des erreurs de temps en temps. Soyez utile et constructif à tout moment.
- ***Soyez factuel*** - Vérifier les conclusions. Faites attention à ne pas produire des conclusions qui reposent sur des opinions, que ce soit les vôtres ou celles de l'OEC.
- ***Soyez décisif*** - Une fois que vous avez rassemblé des éléments objectifs pour fonder votre jugement, il est inutile de revenir sur le même sujet.
- ***Tenir compte des sensibilités du personnel*** - Ne critiquez pas le personnel devant ses subordonnés ou ses supérieurs. Il est important de discuter des résultats sur place. Ne prenez pas note des non-conformités sans en discuter pleinement avec le personnel de l'OEC.
- ***Soyez conscient du temps*** - Si le temps commence à manquer, il est préférable de se concentrer sur les aspects vitaux des opérations de l'OEC.
- ***Évitez les escortes trop nombreuses*** puisque cela ralentit l'évaluation.

14. TACTIQUES DE L'ORGANISME D'EVALUATION DE LA CONFORMITE

Les tactiques suivantes sont occasionnellement adoptées par le personnel de l'OEC, parfois délibérément ou involontairement, en cas de stress :

- **Longues pauses déjeuner** - Le personnel de l'OEC peut s'arranger pour emmener l'équipe d'évaluation déjeuner. S'il s'agit d'un restaurant situé à une certaine distance de l'OEC, cela peut faire perdre du temps. Il est préférable de déjeuner dans les locaux de l'OEC.
- **Interruptions** - Le personnel de l'OEC peut être constamment interrompu pendant l'évaluation pour prendre des appels téléphoniques ou répondre à des questions, etc. Dans de telles circonstances, demandez poliment si ces interruptions peuvent être réduites au minimum.
- **Visite de l'OEC** - Certains OEC peuvent proposer à l'équipe d'évaluation de faire une longue visite de l'OEC. Ces visites doivent être poliment refusées.

15. DOSSIER D'EVALUATION

Après l'évaluation, le chef d'équipe soumet à la SADCAS, dans un délai d'une semaine après l'évaluation, le rapport de la recommandation d'évaluation SADCAS F 61 (c), le rapport des non-conformités - SADCAS F 61 (b) et les listes de contrôle/formulaires pertinents dûment remplis.

Le SADCAS AP 13 "Préparation du rapport d'évaluation" décrit la procédure de préparation d'un rapport d'évaluation. L'administrateur d'accréditation de la SADCAS doit vérifier le contenu du rapport d'évaluation et demander des éclaircissements au chef d'équipe en cas d'omission ou de mauvaise compréhension.

16. RECLAMATION D'EVALUATEUR/EXPERT TECHNIQUE

La SADCAS couvrira les frais de voyage et de séjour de tous les évaluateurs/experts techniques engagés pour la SADCAS. Le formulaire de demande de remboursement SADCAS F 58 doit être utilisé pour réclamer les honoraires des évaluateurs/experts techniques et toutes les dépenses raisonnables qui ont été payées, telles que les frais de stationnement et les péages routiers, le taux kilométrique (pour l'utilisation de véhicules privés uniquement). Des reçus de facture fiscale doivent être obtenus pour justifier toutes les dépenses. Veuillez les joindre au formulaire de demande et les envoyer au coordonnateur du programme de la SADCAS au plus tard trois mois après l'évaluation.

Le formulaire SADCAS F 58 est disponible sur le site web de la SADCAS www.sadcas.org. En cas d'écart par rapport au contrat, le coordonnateur du programme de la SADCAS doit être contacté avant d'envoyer le formulaire de demande d'indemnisation. La SADCAS devrait, s'il n'y a pas de questions, payer les réclamations dans les 30 jours.

17. ETHIQUE ET REGLES DE L'EVALUATEUR/EXPERT TECHNIQUE

En tant qu'évaluateur/expert technique, vous êtes un représentant de la SADCAS. Il est donc important que vous agissiez, regardiez et travailliez d'une manière professionnelle ce qui représente la SADCAS de manière positive et professionnelle.

- **Tenue vestimentaire** - La tenue vestimentaire pour une évaluation doit être soignée et professionnelle. Il est interdit de porter des vêtements tels que des jeans, des survêtements, des T-shirts et autres vêtements informels. Vous êtes tenu de porter les vêtements de protection appropriés au domaine évalué, mais ceux-ci sont normalement fournis par l'OEC évalué. Si vous apportez vos propres vêtements de protection, ils ne doivent pas porter le nom ou le logo d'une autre entreprise. Les noms/logos d'autres entreprises doivent être masqués ou obscurcis pour éviter toute question ou tout doute sur vos intérêts.
- **Politesse** - Soyez poli et agissez de manière professionnelle à tout moment. Ne vous lancez jamais dans un débat houleux sur quelque sujet que ce soit et soumettez tout différend au chef d'équipe.
- **Téléphones portables** - L'utilisation de téléphones portables pendant l'évaluation est strictement interdite car elle distrait à la fois l'évaluateur/expert technique et le personnel évalué. Le chef d'équipe peut toutefois utiliser son téléphone portable pour consulter le bureau de la SADCAS pendant l'évaluation, à condition que cela soit fait en privé. Les appels urgents peuvent être effectués pendant les pauses thé ou déjeuner.
- **Conseil** - En aucun cas, un évaluateur/expert technique ne peut conseiller, enseigner, donner des avis ou consulter l'OEC et/ou le personnel sur quelque question que ce soit avant, pendant ou après l'évaluation. Vous ne pouvez pas accepter une évaluation si vous avez travaillé ou consulté l'OEC que l'on vous demande d'évaluer dans les 2 ans précédant la date de l'évaluation.
- **Cadeaux et repas** – Aucun cadeau ne doit être accepté des clients de la SADCAS. L'acceptation d'invitations à dîner peut être un sujet de préoccupation. Les conseils suivants peuvent vous aider à faire face à des situations qui pourraient survenir au cours de votre participation à des évaluations.
- **Sollicitation des entreprises** - Il est fortement déconseillé aux évaluateurs/experts techniques de solliciter des services de conseil privés pendant ou après l'évaluation. Un évaluateur/expert technique ne doit donc pas se vendre pour obtenir du travail ou abuser de sa position lors de ses interactions avec les clients de la SADCAS. Les cartes de visite ou les coordonnées privées ne doivent pas être échangées pendant ou après l'évaluation.

Toute invitation à dîner ou tout cadeau offert pendant la participation à une évaluation doit être considéré comme une marque d'hospitalité. Cependant, ils ne constituent pas une obligation du processus d'évaluation d'accréditation. En aucun cas, des cadeaux ou des repas ne doivent être suggérés à un OEC ou attendus de lui.

La fourniture d'un repas par l'OEC est une pratique commerciale acceptable en termes de temps et de coût. De temps en temps, des souvenirs d'entreprise sont offerts, par exemple des tasses, des casquettes, etc. et lors de voyages locaux ou à l'étranger, des repas du soir peuvent être offerts. Si leur valeur n'est pas excessive, ces cadeaux sont acceptables.

De petits cadeaux peuvent être offerts à la fin d'une évaluation en guise de remerciement pour votre temps et vos efforts. Souvent, le personnel de l'OEC vous proposera de vous emmener manger le soir ou de participer à des visites guidées locales pendant votre temps

libre, en guise de mesure d'hospitalité et pour vous permettre de mieux apprécier la richesse de la culture locale. Une fois encore, si ces offres ne sont pas excessives, elles sont conformes aux pratiques commerciales locales et donc acceptables.

Il vous appartient, en tant qu'individus, de faire preuve de discernement lorsque vous acceptez ou refusez un cadeau ou une invitation à dîner. Le bon sens et la connaissance des pratiques commerciales habituelles dans la culture concernée sont les meilleurs guides. Si vous êtes mal à l'aise, discutez-en avec le responsable technique/coordonnateur de programme de la SADCAS ou refusez avec élégance. Les cadeaux en argent ne doivent pas être acceptés. La réception de tout cadeau doit être divulguée à la SADCAS.

18. MODALITES D'EVALUATION

La SADCAS couvre tous les coûts raisonnables associés à la conduite des activités d'évaluation, y compris :

- Le logement et la subsistance ;
- Le Voyage; et
- L'assurance.

18.1. Voyage

Vous devez avoir sur vous, à tout moment, une copie de l'itinéraire de voyage afin de fournir une preuve des réservations et une confirmation des modalités de paiement

18.2. Hébergement

Si, pour effectuer une évaluation, il est nécessaire de passer une nuit hors de chez soi, la SADCAS réservera et paiera l'hébergement, le lit et le petit déjeuner. La politique de la SADCAS en matière d'hébergement consiste à fournir un logement confortable, pratique, répondant aux besoins professionnels et personnels et offrant un bon rapport qualité-prix. Si vous avez un quelconque problème avec l'hébergement choisi, n'hésitez pas à en informer la SADCAS.

Au moment de quitter l'hôtel/la pension, veuillez vérifier soigneusement votre compte pour vous assurer que les frais encourus sont corrects. Toutes les dépenses pour lesquelles la SADCAS est responsable seront refacturées à la SADCAS ; ne les payez donc pas. Cependant, vous êtes responsable de toutes les dépenses personnelles supplémentaires telles que la consommation du mini-bar, les appels téléphoniques personnels, les repas, etc. et celles-ci doivent être réglées au moment du départ.

18.3. Assurance

La SADCAS maintient une couverture d'assurance qui inclut le travail entrepris au nom de la SADCAS. La SADCAS maintient les types de polices suivants qui sont pertinents pour les évaluateurs/experts techniques :

Indemnité professionnelle : indemnise la SADCAS de toute réclamation en responsabilité civile découlant d'un manquement à une obligation professionnelle dans l'exercice de ses

activités et dirigée contre la SADCAS. Ceci inclut toute réclamation découlant du travail entrepris par les évaluateurs/experts techniques nommés par la SADCAS.

Assurance voyages d'entreprise : La couverture est fournie lors de voyages d'affaires autorisés en dehors de votre pays de résidence. L'assurance couvre les frais médicaux d'urgence, les accidents personnels, l'annulation/la réduction, les bagages, la responsabilité personnelle et le vol d'identité.

La SADCAS ne fournit pas de couverture d'assurance pour les éléments suivants :

- Assurance automobile pour l'utilisation d'un véhicule privé. Les évaluateurs/experts techniques doivent souscrire une assurance automobile complète ;
- Lorsque le client organise le voyage ou conduit l'équipe à l'aéroport ou à l'évaluation ;
- Indemnisation des accidents du travail ; et
- Assurance accidents personnels.

Ne JAMAIS signer de renonciations ou de décharges de responsabilité qui pourraient être présentées au cours d'évaluations effectuées au nom de la SADCAS. Tout document de ce type doit être transmis à la SADCAS pour examen. Dans le cas où une demande de remboursement d'assurance serait nécessaire, veuillez contacter le bureau de la SADCAS pour obtenir des informations et de l'aide concernant le processus de demande de remboursement.

18.4 Utilisation de véhicules pendant les évaluations

La SADCAS n'est pas responsable des dommages, accidents ou pertes causés par un véhicule privé utilisé dans l'exercice de ses fonctions, ni des amendes ou réclamations de tiers qui en découlent.

La SADCAS n'est pas responsable des dommages, accidents ou pertes causés par une voiture louée par la SADCAS et utilisée dans l'exercice de ses fonctions, ni des amendes ou réclamations de tiers qui en découlent.

Les responsabilités de l'évaluateur/expert technique/conducteur lorsqu'il conduit un véhicule loué comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Conduire le véhicule d'une manière conforme aux pratiques raisonnables qui évitent l'abus, le vol ou la négligence.
- Eviter de conduire sous l'influence de l'alcool ou d'autres drogues (y compris les drogues récréatives et celles prescrites par les médecins), à un niveau qui rend l'évaluateur/expert technique/conducteur incapable de conduire un véhicule à moteur en toute sécurité.
- Respect de toutes les règles de circulation
- Attention et pratique de techniques de conduite sûres et respect des exigences de sécurité actuelles.
- Limiter l'utilisation du véhicule au conducteur autorisé.

Tous les accidents doivent être immédiatement signalés à la police qui, à son tour, doit établir un rapport de police.

Tous les accidents doivent être signalés au coordonnateur du programme de la SADCAS dans les 24 heures suivant l'incident.

Lorsqu'un évaluateur/expert technique est jugé négligent dans l'utilisation d'un véhicule loué par la SADCAS, il doit prendre en charge le coût total des réparations.

19. AUTRES EXIGENCES

Les évaluateurs/experts techniques sont tenus de mettre continuellement à jour leurs informations.

Vous devez vous assurer que vous fournissez à la SADCAS les informations suivantes pour qu'elles soient incluses dans votre "dossier d'évaluateur/expert technique", et que le dossier est maintenu à jour avec toutes les informations requises :

- Une copie de vos qualifications dans le domaine d'expertise dans lequel vous effectuez des évaluations ;
- Un Curriculum Vitae (CV) actuel et daté, dont la mise à jour est requise au moins tous les trois ans, et qui doit inclure
 - Votre nom et votre adresse ;
 - Organisation de l'emploi et position au sein de l'organisation ;
 - Formation et statut professionnel;
 - Expérience professionnelle ; et
 - Formation au système de management et aux activités d'évaluation et d'évaluation de la conformité.

20. REUNIONS DES EVALUATEURS

Tous les deux (2) ans, les évaluateurs seront invités à participer au conclave obligatoire des évaluateurs. Votre participation est importante car nous utilisons ces conclaves pour transférer des informations concernant la SADCAS, ses développements, ses changements, ses exigences d'accréditation nouvelles ou révisées et pour standardiser l'approche des évaluateurs au processus d'évaluation.

21. SUIVI DES EVALUATEURS

Au moins une fois tous les trois (3) ans, la SADCAS a besoin de contrôler votre performance lors d'une évaluation afin de garantir une interprétation et une application cohérentes des normes pertinentes utilisées et de rester actif et à jour avec la méthodologie d'évaluation de la SADCAS.

22. REFERENCES

- SADCAS F 40 (a) - Liste de contrôle ISO/CEI 17021:2015 - Evaluation de la conformité - Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management
- SADCAS F 40 (d) - Liste de contrôle ISO/CEI 17020:2012 - Accréditation de différents types d'organismes procédant à l'inspection.
- SADCAS F 46 (a) - Evaluation sur place - Ordre du jour de la réunion d'ouverture
- SADCAS F 46 (b) - Evaluation sur place - Ordre du jour de la réunion d'ouverture
- SADCAS F 57 - Commentaires sur l'évaluation
- SADCAS F 58 - Formulaire de réclamation de l'évaluateur/expert technique
- SADCAS F 60 (a) - Exigences de gestion de l'ISO/CEI 17025:2005
- SADCAS F 60 (b) - Exigences techniques de l'ISO/CEI 17025:2005
- SADCAS F 60 (c) - Évaluation verticale ISO/CEI 17025
- SADCAS F 60 (d) - Témoignage d'activité
- SADCAS F 61 (a-1) - Rapport de revue des documents des laboratoires - ISO/CEI 17025
- SADCAS F 61 (a-2) - Rapport de revue des documents pour les inspections - ISO/CEI 17020
- SADCAS F 61 (a-3) - Rapport de revue des documents pour les laboratoires médicaux - ISO 15189
- SADCAS F 61 (a-4) - Rapport de revue des documents pour la certification de produits, de processus et de services, de systèmes et de personnes.
- SADCAS F 61 (a-5) - Rapport de revue des documents pour les organismes de certification de produits.
- SADCAS F 61 (a-6) - Rapport de revue des documents pour les organismes de certification de personnes
- SADCAS F 61 (b) - Organismes d'évaluation de la conformité, rapports de non-conformité, d'action corrective et d'apurement.
- SADCAS F 61 (c) - Rapport de recommandation d'évaluation
- SADCAS F 61 (d) - Rapport de pré-évaluation pour les laboratoires
- SADCAS F 61 (e) - Exigences relatives aux essais d'aptitude ISO/CEI 17025 et exigences SADCAS
- SADCAS F 61 (f) - Evaluation verticale d'une inspection - ISO/CEI 17020
- SADCAS F 61 (g) - Evaluation verticale - ISO/CEI 17021
- SADCAS F 61 (h) - Témoignage d'un organisme de certification - ISO/CEI 17021
- SADCAS F 61 (h-2) - Témoignage d'un organisme de certification de produits - ISO/CEI 17065
- SADCAS F 78 (a) - Exigences techniques et de gestion - ISO 15189
- SADCAS F 78 (b) - Evaluation verticale - ISO 15189
- SADCAS AP 13 - Préparation des rapports d'évaluation
- SADCAS AP 20 - Échantillonnage à des fins d'évaluation
- SADCAS TG 04 - Directives pour le traitement et l'élimination des non-conformités
- SADCAS TR 03 - Représentant désigné et signataires : Responsabilités, Qualification et Approbation
- SADCAS TR 12 - Estimation de l'incertitude de mesure par les laboratoires d'étalonnage et spécifications des capacités d'étalonnage et de mesure sur les programmes d'accréditation.
- ILAC P 10 - Politique de l'ILAC sur la traçabilité des mesures
- SADCAS AP 23 : Évaluations à distance - Gestion et exécution.

ANNEXE – ENREGISTREMENT DES MODIFICATIONS

Statut de révision	Changement			Approuvé par	Date Effective
	Page	Clause/Sous-clause	Description du changement		
Edition 9			<p>Dans l'ensemble du document :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le terme "évaluateur principal" est supprimé et remplacé par "chef d'équipe". Expert" supprimé et remplacé par "Experts techniques". Surveillance" supprimé et remplacé par "évaluation périodique sur site". Coordinateur de programme" supprimé et remplacé par "Coordonnateur de programme". 	DG	15-11-2018
	1		Titre : "EXPERT TECHNIQUE" ajouté entre "évaluateur" et "information".	DG	15-11-2018
	4	2.4	Ligne 5 : "cohérence et prise en compte de l'approche basée sur le risque" ajouté après chaque organisation".	DG	15-11-2018
	5	3	<ul style="list-style-type: none"> Bullet 4 : "qualité" supprimé et remplacé par "gestion". Bullet 5 : "réduire" inséré entre "suspendre" et "ou retirer". 	DG	15-11-2018
	7	6.1	Paragraphe 1, ligne 6 : "a-5/a-6" après "a-4" - ajouté	DG	15-11-2018
	8	7	7.2 - Ajout d'une nouvelle clause "Rôle de l'expert technique". La clause suivante est renumérotée	DG	15-11-2018
	13	9.12.2	Bullet 13 : "marque" supprimé et remplacé par "symbole".	DG	15-11-2018
	30	19	b) - "une fois par an" supprimé et remplacé par "tous les trois ans"	DG	15-11-2018
	31	22	<p>Ajout de 2 références après la bullet 14 :</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapport de revue des documents pour les organismes de certification de produits Rapport de revue des documents pour les 	DG	15-11-2018

Statut de révision	Changement			Approuvé par	Date Effective
	Page	Clause/Sous-clause	Description du changement		
			organismes de certification de personnel		
Edition 10	5	2.9	Lignes 1 et 2 - "laboratoire" supprimé et remplacé par "OEC".	DG	04-03-2019
Edition 10	5		<ul style="list-style-type: none"> Ajout d'une autre phrase qui se lit comme suit : "L'observation sera présentée à l'OEC mais les évaluateurs doivent éviter de recommander des solutions spécifiques." 	DG	04-03-2019
		8.4	Ajout du dernier point qui se lit comme suit : "Éviter de fournir tout conseil".		
Edition 11			Alignement de l'ensemble du manuel sur les exigences de : <ul style="list-style-type: none"> ISO/CEI 17011:2017 SADCAS PM 01 SADCAS AP 12: Partie 1 SADCAS AP 12: Partie 2 SADCAS AP 12: Partie 3 	DG	04-03-2019
	4	2.4	"Si le SADCAS détermine qu'une évaluation sur place n'est pas possible ou faisable, une autre technique d'évaluation (par exemple, une évaluation à distance) est utilisée pour atteindre le même objectif que l'évaluation sur place remplacée" - ajouté après le paragraphe 2.		
		2.5	Insertion de la nécessité de prendre en compte les informations recueillies lors des évaluations effectuées au cours du cycle d'accréditation lors de la planification et de la réalisation des réévaluations.		
	12	9.4	Insertion d'une référence à SADCAS TR 09 et à la nécessité de documenter les sources de traçabilité métrologique sur SADCAS F 121.		
	31	18.4	Ajout d'une nouvelle clause : "Utilisation des véhicules pendant les évaluations".		
	32	22	SADCAS AP 23-- <i>Évaluations à distance - Management et exécution</i> à la liste des <i>Références</i> - ajouté		