

INFORMATIONS SUR LES ÉVALUATEURS/EXPERTS TECHNIQUES SADCAS ET LE GUIDE D'ORIENTATION

Préparé par : Groupe de travail des évaluateurs SADCAS	Approuvé par : CEO	Date d'approbation : 2020-04-24 Date d'entrée en vigueur : 2020- 04-24
---	---------------------------	--

Table des matières

	Page
1. INTRODUCTION ET OBJECTIF	3
2. DÉFINITIONS.....	3
3. LE BUT D'UNE ÉVALUATION	5
4. ACCEPTATION D'UNE ÉVALUATION	6
5. PRÉPARATION À UNE ÉVALUATION	6
6. RÔLE DE CHEF D'ÉQUIPE	7
7. RÔLE DE L'ÉVALUATEUR TECHNIQUE/EXPERT TECHNIQUE.....	8
8. RÉALISATION DE L'ÉVALUATION	10
9. CRITÈRES TECHNIQUES	12
10. APRÈS L'ÉVALUATION	21
11. TECHNIQUES D'ÉVALUATION	22
12. MAINTENIR UNE APPROCHE PROFESSIONNELLE.....	25
13. TACTIQUES D'ÉVALUATION.....	27
14. TACTIQUES DE L'ORGANE D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ	28
15. PACK D'ÉVALUATION	28
16. AFFIRMATION ÉVALUATEUR/EXPERT TECHNIQUE	28
17. ÉTHIQUE ET RÈGLES DES ÉVALUATEURS/EXPERTS TECHNIQUES	29
18. ARRANGEMENTS D'ÉVALUATION	30
19. AUTRES EXIGENCES.....	32
20. CONSEILLER DU CONCLAVE	32
21. SUIVI PAR L'ÉVALUATEUR	32
22. RÉFÉRENCES.....	33
ANNEXE – DOSSIER DE MODIFICATION	34

1. INTRODUCTION ET OBJECTIF

Ce guide est une consolidation des informations destinées à la référence par les évaluateurs et les experts techniques. Il fournit des directives pour l'utilisation par les évaluateurs et experts techniques nommés par le Service d'accréditation de la Communauté de développement de l'Afrique australe (SADCAS) pour mener les évaluations des organismes d'évaluation de la conformité (CAB) aux fins de l'accréditation. Ce manuel vise à permettre aux évaluateurs SADCAS et aux experts techniques de mener les activités d'évaluation de manière efficace et efficiente, en vue 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, de la préparation, la réalisation de rapports et le suivi des évaluations ;
- Les processus et techniques nécessaires à la fourniture d'un rapport d'évaluation complet et bien documenté ; et
- La conduite éthique attendue des évaluateurs SADCAS et des experts techniques.

2. DÉFINITIONS

Les définitions d'ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17024 et ISO 15189 sont applicables.

Les évaluations et le processus d'accréditation définis dans ce document d'orientation sont conformes à SADCAS TG 01 : Informations aux organisations demandant une accréditation et conformément au processus décrit dans SADCAS AP 12 : Partie 1 – Processus d'accréditation pour les laboratoires médicaux de tests, 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

Approprié, adapté ou convenable dans une circonstance particulière ou pour un objectif spécifique. – Il est donc de la responsabilité des évaluateurs/experts techniques d'appliquer leurs connaissances, expertise, expérience et compétences en évaluation pour évaluer l'adéquation en tenant compte de certaines circonstances.

2.2. Pré-évaluation

Avant d'entamer le processus formel d'accréditation, les laboratoires qui souhaitent l'accréditation peuvent volontairement demander à SADCAS de réaliser une pré-évaluation. Le but de la pré-évaluation est d'évaluer la préparation de l'organisation à l'accréditation.

2.3. Évaluation initiale

L'évaluation initiale est une évaluation sur site dans les locaux du demandeur et consiste en une évaluation de la compétence de l'organisation à effectuer des tâches spécifiques pour lesquelles l'accréditation est recherchée. Les évaluateurs SADCAS et les experts techniques devront être capables d'évaluer le fonctionnement du système de gestion qualité du candidat, d'examiner si toutes les exigences sont remplies, d'évaluer la mise en œuvre du système et de témoigner des activités techniques. La fréquence et les résultats de la participation des laboratoires aux schémas de tests de compétence (PT) ou aux comparaisons inter laboratoires (ILC) sont examinés. Voir SADCAS TR 04 : Exigences de test de compétence et autres programmes de comparaison pour les laboratoires d'étalonnage et SADCAS TR 08 : Tests de compétence et autres exigences du programme de comparaison pour les laboratoires d'essais et médicaux.

2.4. Évaluation périodique

Après l'octroi de l'accréditation, SADCAS effectuera des évaluations périodiques sur site dans les locaux du demandeur afin d'avoir la confiance que l'organisation respecte toujours les exigences d'accréditation.

La première évaluation périodique sur site doit être réalisée au plus de douze (12) mois après l'accréditation. Par la suite, des visites périodiques sur site sont programmées 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. Cela peut varier entre les visites d'évaluation et la revue de documents sur différents aspects, ainsi que la présence d'activités d'évaluation de la conformité accréditées. SADCAS sélectionne les activités à observer et veille à ce que l'ensemble du champ d'accréditation soit couvert à la fin du cycle d'accréditation.

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

SADCAS peut réaliser des évaluations extraordinaires lorsque cela est jugé nécessaire. L'organisation doit être informée de ces évaluations ainsi que de leur portée et de leurs raisons.

2.5. Réévaluation

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

Les visites de réévaluation prendront en compte les informations recueillies lors des évaluations réalisées dans le cadre du cycle d'accréditation. Ces informations sont normalement obtenues 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 de tests/calibrations, 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. Prolongation de l'accréditation

Un laboratoire accrédité peut à tout moment demander l'extension de son champ d'accréditation à SADCAS. Les extensions du champ d'accréditation peuvent refléter un champ d'application existant ou un sous-champ, ou être un champ d'application entièrement nouveau. La durée de l'évaluation d'un périmètre étendu sera déterminée par SADCAS et approuvée avec l'établissement. Si la demande est reçue par SADCAS six (6) semaines avant une évaluation périodique programmée, l'extension de portée peut être évaluée lors de l'évaluation prévue. SADCAS peut également évaluer séparément l'extension du périmètre. Les champs d'accréditation sont documentés dans SADCAS TG 03 : Domaine d'accréditation.

2.7. Rapport d'évaluation

Après chaque évaluation, le chef d'équipe doit soumettre le rapport d'évaluation (SADCAS F61€) à SADCAS dans la semaine suivant 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 le 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/vérifications.
- **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 opportunité d'amélioration qui peut nuire à la capacité d'un CAB à satisfaire aux exigences d'accréditation SADCAS si elle n'est pas prise en compte. Dans le cas des périodes de transition, une conclusion formulée contre les exigences de la nouvelle norme qui ne constituent pas une non-conformité avec l'ancienne version de la norme doivent être enregistrées comme observations pour mettre en évidence l'écart identifié.

Note : Un représentant du CAB doit reconnaître (par signature) que la non-conformité ou l'observation a été correctement enregistrée. Toutes les conclusions et opportunités d'amélioration seront présentées au CAB lors de la réunion de clôture. L'équipe d'évaluation doit éviter de recommander des solutions spécifiques.

3. LE BUT D'UNE ÉVALUATION

Le but d'une évaluation est de :

- Examiner et évaluer la compétence technique d'un organisme d'évaluation de la conformité (CAB) pour effectuer des étalonnages, des essais, des inspections, des vérifications, des certifications et/ou d'autres services d'évaluation de la conformité relevant de leur champ d'accréditation ;
- Évaluer si le système de gestion documenté du CAB est conforme aux exigences de la norme d'accréditation pertinente ;
- Confirmer que les activités opérationnelles et techniques menées par le CAB sont techniquement valides, appropriées et conformes au système de gestion documenté du CAB ;
- Demander la confirmation que le système de gestion est adapté aux besoins du CAB, à l'organisation et aux méthodes de fonctionnement, y compris les opérations en plusieurs sites et le nombre de membres du personnel ; et
- Établir si un CAB satisfait aux exigences SADCAS et internationales pertinentes pour l'accréditation. Ces informations constituent la base de la décision de SADCAS d'accorder, prolonger, suspendre, réduire ou retirer l'accréditation.

4. ACCEPTATION D'UNE ÉVALUATION

SADCAS peut contacter un évaluateur ou un expert technique pour vérifier sa disponibilité à effectuer une évaluation.

Lors de l'acceptation de l'évaluation, 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 ou consulté avec le CAB qu'on vous a demandé d'évaluer dans les deux ans précédant la date d'évaluation.
 - Vous n'avez peut-être pas eu ou n'avez pas eu de relation avec le CAB ou son personnel, ce qui pourrait compromettre le processus d'évaluation.
 - Si vous n'êtes pas sûr qu'il existe quelque chose qui pourrait être considéré ou perçu comme un conflit d'intérêts, veuillez contacter le coordinateur du programme SADCAS concerné, qui vous conseillera en conséquence.
- Vous pouvez évaluer l'étendue technique.

Vous serez sélectionné comme évaluateur technique/expert technique selon votre expertise spécifique. Ces informations proviennent de votre CV, de la preuve de qualification et du dossier d'information SADCAS F 26 : Évaluateurs - Experts que vous avez soumis à SADCAS. Cependant, vous devrez tout de même informer SADCAS s'il y a quelque chose dans le cadre qui vous a été assigné et que vous ne pouvez pas évaluer ou que vous êtes mal à l'aise d'évaluer.

Dans le cas où vous accepteriez de participer à une évaluation, vous êtes tenu de signer SADCAS F 45 (a) - Déclaration de non-divulgaration/confidentialité pour que la mission soit entreprise et pour laquelle la disponibilité a été confirmée.

5. PRÉPARATION À UNE ÉVALUATION

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

5.1 Le matériel de briefing comprend :

- Informations sur l'objectif de l'évaluation ;
- La date et les heures de début de l'évaluation ;
- L'adresse et les coordonnées du CAB ;
- Un projet de calendrier d'accréditation ;
- Les programmes de tests de compétence (PT) auxquels le CAB participe et les résultats de ses performances (le cas échéant) ;
- Détails de la dernière évaluation et portée couverte ; et
- D'autres instructions spécifiques que le chef d'équipe pourrait juger nécessaires.

5.2 Pour préparer l'évaluation, vous devez :

- Examinez le document de briefing dès que vous le recevez afin de disposer de suffisamment de temps pour obtenir toute information supplémentaire dont vous pourriez avoir besoin et donner un retour au chef d'équipe ;
- Examinez la portée de l'évaluation et confirmez que votre expertise est appropriée pour couvrir ce champ ;
- Renouvelez vos connaissances sur les normes ou méthodes de test pertinentes ;
- Reprenez les exigences d'accréditation de SADCAS, qui incluent les documents SADCAS TR applicables (disponibles sur le site web de SADCAS).

5.3 Sensibilité culturelle

SADCAS est un organisme d'accréditation multi-économique répondant aux besoins d'accréditation de 14 États membres de la SADC, ce qui constitue des diversités géographiques, linguistiques et culturelles. Il se peut donc que vous soyez invité à participer à une évaluation hors de votre pays. Lorsque nécessaire, le responsable technique SADCAS / les coordinateurs de programme vous donneront des conseils sur les bonnes manières et l'étiquette locales. Cependant, vous pouvez aussi suivre l'exemple donné par le personnel du CAB ou entreprendre une auto-recherche. 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. SADCAS s'efforce de servir dans les trois (3) langues officielles de la région.

6. RÔLE DE CHEF D'ÉQUIPE

6.1 Examen des documents

À la réception de la demande d'accréditation du CAB, le coordinateur du programme SADCAS examinera les documents pour en vérifier leur exhaustivité. Si les documents sont complets, ils seront remis au chef d'équipe et aux membres de l'équipe nommés, qui entreprendront à leur tour un examen documentaire du manuel qualité du CAB afin de vérifier la conformité à la norme pertinente ainsi qu'aux exigences SADCAS. Le chef d'équipe doit rédiger un rapport de revue documentaire sur SADCAS F 61 (a-1/a-2/a-3/a-4/a-5/a-6) qui doit être soumis au candidat CAB via SADCAS. Le rapport doit contenir des commentaires sur toute non-conformité, les domaines non traités ou où des actions sont nécessaires, les domaines où il existe des préoccupations ou des faiblesses, ainsi qu'une recommandation sur la suite de la situation.

Le CAB dispose d'un délai de six (6) mois pour examiner les conclusions de la revue documentaire. Le non-traitement des conclusions dans les 6 mois entraînera la répétition de l'ensemble du processus si le CAB souhaite toujours obtenir une accréditation.

6.2 Pré-évaluation

Bien que ce ne soit pas obligatoire, une pré-évaluation peut être réalisée, si le candidat le demande CAB. La pré-évaluation est normalement réalisée par le chef d'équipe et dure une journée.

Note : Une pré-évaluation peut être obligatoire pour les CAB qui doivent démontrer leur compétence avant l'approbation par le département gouvernemental ou le régulateur concerné.

La pré-évaluation est effectuée à un lieu spécifié (généralement le bureau central du CAB pour :

- a) Discutez de toute découverte liée à la documentation ;
- b) Demander plus d'informations sur le système de gestion ;
- c) Examinez brièvement le système qui a été établi et mis en œuvre ;
- d) Discutez des exigences d'accréditation, du processus d'accréditation, des délais et des coûts associés à l'accréditation ;
- e) Discutez de tout arrangement ayant été pris pour inclure plusieurs lieux, activités sous-contactées, etc. ;
- f) Déterminez le nombre d'évaluateurs/experts techniques nécessaires pour l'évaluation initiale.

Note : Il faut faire preuve de prudence pour éviter la consultation lors d'une pré-évaluation. Aucune évaluation technique des capacités techniques de compétence du CAB ne sera réalisée lors de cette évaluation.

Après la pré-évaluation, le chef d'équipe soumettra un rapport sur SADCAS F 61(d) au coordinateur du programme SADCAS, qui le transmettra ensuite au candidat CAB.

6.3 Évaluation

Le rôle d'un chef d'équipe doit être de :

- Organiser les réunions d'ouverture et de clôture en utilisant SADCAS F 46(a)/46(b) ;

- Effectuer l'évaluation du système de gestion du CAB à l'aide des listes de contrôle SADCAS pertinentes ;
- Veiller à ce que les non-conformités soulevées soient signalées sur SADCAS F 61(b) ;
- Gérer l'équipe d'évaluation et garantir la rigueur et l'exhaustivité de l'évaluation ;
- Rassembler les conclusions soulevées et préparer un rapport résumé contenant des recommandations sur SADCAS F 61 (c) ; et
- Présenter les conclusions à la direction du CAB et aux autres représentants.

7. RÔLE DE L'ÉVALUATEUR TECHNIQUE/EXPERT TECHNIQUE

7.1 Rôle de l'évaluateur technique

Le rôle d'un évaluateur technique doit être de :

- Effectuer l'évaluation du système technique CAB à l'aide des listes de contrôle SADCAS pertinentes ;
- On peut observer le personnel technique du laboratoire effectuant des calibrations/essais/inspections/vérifications dans le cadre de l'accréditation demandée et le rapport sur SADCAS F 60(d) ;
- Témoins d'auditeurs de l'organisme de certification réalisant un audit dans le cadre de l'accréditation et du rapport sur SADCAS F 61(h)/F 61 (h-2) ;
- Effectuer l'évaluation verticale d'une activité ou des dossiers des organismes de certification, incluant également la vérification de la compétence technique du personnel et le rapport sur SADCAS F 60 (c)/f 78 (b)/F 61(f)/F 61 (g).
- Évaluer l'adéquation des qualifications, de l'expérience et des compétences du personnel technique par des entretiens et l'examen des CV et des dossiers ;
- Évaluer l'adéquation des équipements, l'étendue d'utilisation, l'état de calibration de chaque équipement utilisé, la maintenance et l'étiquetage des équipements ainsi que la conformité à la politique SADCAS sur la traçabilité métrologique, et faire rapport sur SADCAS F 121 ;
- Évaluer la pertinence des méthodes ou procédures ;
- Évaluer l'adéquation des locaux du laboratoire pour le périmètre demandé, vérifier que les paramètres environnementaux ont été enregistrés et si le laboratoire dispose d'un système de suivi des résultats de telles mesures ;
- Évaluer les résultats du contrôle qualité interne ; et
- Évaluer la traçabilité de chaque méthode, tests de compétence ou autres comparaisons inter-laboratoires et faire un rapport sur les listes de contrôle SADCAS pertinentes.

7.2 Rôle de l'expert technique

Le rôle d'un expert technique doit être :

- Fournir des connaissances ou expertises spécifiques dans le cadre de l'évaluation ;
- À témoigner du personnel technique du laboratoire effectuant certaines activités dans le cadre de l'accréditation demandée ;
- Témoins d'auditeurs d'organismes de certification réalisant un audit dans le cadre de l'accréditation ;
- Réaliser l'évaluation verticale d'une activité ou des dossiers d'organismes de certification, ce qui inclut également la vérification de la compétence technique du personnel ;

- Travailler sous la supervision d'un chef d'équipe expérimenté ou d'un évaluateur technique pendant l'évaluation et aider à remplir les formulaires d'évaluation pertinents.

7.3 Rôle de l'expert technique juridique

Le rôle d'un expert technique juridique doit être de :

- Interpréter à l'équipe d'évaluation les exigences des réglementations applicables pertinentes ;
- Vérifier que les activités de l'installation sont menées conformément à la réglementation en vigueur ;
- Assister à une activité avec l'évaluateur technique et conseiller sur la compétence du personnel, des méthodes, des équipements, les exigences générales en matière de risques et la conformité aux réglementations applicables ; et
- Vérifier et confirmer si les rapports de l'installation présentés à l'équipe d'évaluation lors d'une évaluation verticale étaient acceptables pour l'autorité réglementaire compétente.

8. RÉALISATION DE L'ÉVALUATION

Le flux global des évaluations suit un schéma cohérent impliquant les étapes séquentielles suivantes :

- a) Briefing d'équipe ou réunion de préouverture ;
- b) Réunion d'ouverture ;
- c) Évaluation de la compétence technique du CAB et examen de la mise en œuvre du système de gestion documenté ainsi que de sa conformité à la norme d'accréditation pertinente ;
- d) Réunion avant clôture ou réunion finale d'équipe ; et
- e) Réunion de clôture.

8.1 Briefing d'équipe/Réunion de préouverture

L'objectif du briefing d'équipe est que le chef d'équipe rencontre les membres de l'équipe d'évaluation avant la réunion d'ouverture afin de confirmer le plan d'évaluation et confirmer les rôles respectifs de tous les membres. Les membres de l'équipe doivent signer le formulaire de confidentialité et de confidentialité (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 du CAB. Le chef d'équipe conduira la réunion selon le SADCAS F 46 (a) – Ordre du jour de la réunion d'ouverture de l'évaluation sur site.

L'ordre du jour de la réunion d'ouverture comprendra :

- a) Présentation de l'équipe d'évaluation et du représentant du CAB ainsi qu'un aperçu de l'ordre du jour de la réunion ;
- b) Examen de l'objectif, de la portée et de l'étendue de l'évaluation ;

- c) Confirmation de tout changement avec l'organisation depuis le dernier contact ;
- d) Décrire les fonctions et responsabilités de chaque membre de l'équipe d'évaluation ;
- e) Examen de la procédure d'évaluation, y compris les zones/activités à couvrir, ainsi que le calendrier d'évaluation ;
- f) Confirmation des ressources et installations requises par l'équipe d'évaluation, y compris la confirmation des représentants du CAB qui accompagneront l'équipe d'évaluation ;
- g) Esquisse du principe de confidentialité ; et
- h) Répondez ou clarifiez toutes les questions soulevées par les représentants de la direction du CAB.

8.3 Évaluation de la compétence technique

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

L'évaluation vise à confirmer que les activités relevant du champ d'accréditation sont exécutées de manière compétente au niveau technique. Il est important que les évaluateurs techniques/experts techniques limitent leurs activités au travail couvert par le champ d'application de la demande/d'accréditation et les exigences d'accréditation SADCAS, et respectent le champ 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 du CAB pour produire des résultats/rapports fiables. Il doit être établi, par des preuves objectives et par des techniques telles que l'examen de dossiers, la vérification des témoignages et les évaluations verticales, que :

- Le CAB dispose de l'expertise technique nécessaire, de l'environnement propice, de l'équipement et des procédures et/ou des instructions de travail nécessaires pour établir sa compétence dans le champ des travaux réalisés comme demandé ou couvert dans son calendrier d'accréditation ;
- Toutes les exigences d'accréditation technique ainsi que celles de la norme pertinente ont été correctement traitées ;
- Le CAB a mis en œuvre toutes les exigences techniques du système de gestion afin de garantir que des résultats/données/rapports valides soient générés chaque jour ; et
- Les procédures opérationnelles, administratives et techniques utilisées pour soutenir le manuel du système de gestion 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 applicable à la norme d'accréditation pertinente) les éléments suivants :

- a) Documentation pertinente (y compris son statut de validité) ;
- b) Adéquation des méthodes et procédures ;
- c) Adéquation des équipements, machines ou instruments (y compris leur calibration le cas applicable) ;
- d) Adéquation de l'environnement et des services de soutien ;
- e) Adéquation du personnel (nombre, formation, compétences, déclaration de compétence telle que conférée à leur personnel par le CAB, etc.) ;
- f) Surveillance des processus/mesures de contrôle qualité ;

- g) Manipulation et identification d'échantillons, d'échantillons ou d'éléments d'essai ; et
- h) Enregistrement et rapport des résultats.

8.4 Tout au long de 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 assignées, y compris le calendrier convenu ;
- Collecter et enregistrer des preuves spécifiques pour étayer les observations sur la liste de contrôle appropriée ou d'autres documents pertinents spécifiques au domaine ou au programme, y compris :
 - Pour les situations conformes, une note à cet effet et la taille de l'« échantillon » prise ;
 - Pour les situations non conformes, des détails tels que « ce qui » était incorrect et les identifiants du registre/rapport/équipement ;
 - Pour les observations, notez les points d'amélioration ou les retours positifs.
- Soyez objectif et impartial dans la collecte de ces preuves ;
- Soyez vigilant face à d'autres indices nécessitant une enquête ; et
- Utilisez les listes de contrôle appropriées ou d'autres fiches de dossiers pertinentes dans le domaine ou le programme pour consigner les observations et conclusions concernant les activités observées au cours de l'évaluation. Le dossier de l'évaluation sera rempli des formulaires de témoignage et/ou d'évaluation verticale pertinents.
- Évitez de donner des conseils.

9. CRITÈRES TECHNIQUES

Lorsque cela est approprié, les critères suivants sont examinés par l'évaluateur technique ou l'expert technique sous la direction du chef d'équipe SADCAS lors d'une évaluation.

9.1 Aspects de compétence

En tant qu'aspect routinier de chaque évaluation, une gamme appropriée d'activités d'évaluation de la conformité doit être observée afin de garantir que :

- Le personnel connaît bien les méthodes du CAB et est capable de les mettre en œuvre ;
- Une formation et une éducation appropriées ont été fournies ;
- Le personnel est supervisé de manière appropriée et une orientation technique est fournie. Le niveau de supervision dépendra de la formation, du niveau de compétence et du risque de la tâche accomplie ; et
- Le personnel comprend les principes et limites de l'évaluation de la conformité selon ses responsabilités.

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

Pour les environnements contrôlés, il faut s'assurer que :

- Les équipements de surveillance pertinents (par exemple thermohygromètres, etc.) sont correctement situés et calibrés ;
- Le risque de contamination ou d'interférence est minimisé ;
- L'éclairage fourni est adéquat ;
- La ventilation est adéquate ;
- Les établis/zones d'essai sont « adaptés à leur usage » ;
- L'accès au CAB et aux zones de stockage est contrôlé ; et
- a) Les consommables sont stockés de manière appropriée

9.3 Gestion de l'équipement

La gestion des équipements doit être examinée afin de garantir que :

- Le CAB dispose de tout l'équipement nécessaire ;
- L'équipement fonctionne correctement et est maintenu en bon état de fonctionnement ;
- Les instructions d'exploitation sont suffisamment documentées et disponibles ;
- Le personnel est compétent dans l'utilisation du matériel ;
- Des mesures de protection sont en place pour éviter des ajustements accidentels qui pourraient invalider les résultats ;
- Les équipements endommagés ou nécessitant un calibrage sont inutilisés ;
- Des contrôles appropriés sont effectués sur le matériel emprunté ;
- Tous les équipements importants sont identifiés de manière unique et les registres pertinents sont tenus ; et
- Des programmes d'entretien préventif appropriés sont en place.

9.4 Étalonnage et traçabilité métrologique

Les étalonnages et les contrôles de performance doivent être évalués afin de garantir qu'ils répondent aux exigences de SADCAS TR 09 - Critères pour l'étalonnage et les contrôles intermédiaires sur les équipements utilisés dans les installations accréditées. Les détails des équipements et des sources de traçabilité métrologique doivent être documentés sur SADCAS F 121 - Conformité à la traçabilité métrologique.

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

- L'étalonnage initial, les recalibrations et les contrôles de performance sont appropriés ;
- Le planning d'étalonnage comprend tout l'équipement pertinent ;
- La fréquence des recalibrages 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 documents de référence utilisés soient :

- Identifié de manière appropriée ;
- Traçable vers des normes nationales/internationales de mesure ou vers des matériaux de référence standards/nationaux (lorsque cela est possible) ; et
- Stocké correctement.

9.6 Calibrations internes et contrôles de performance

Les calibrations internes et les contrôles de performance sont examinés afin de garantir que :

- Ils sont réalisés par du personnel formé ;
- Ils sont correctement documentés ; et
- Ils sont enregistrés avec précision ; et
- Ils répondent aux exigences de l'ILAC P 10 « Politique ILAC sur la traçabilité des résultats de mesure ».

9.7 Documentation et validation de la méthode

Toutes les méthodes doivent être examinées afin de garantir que :

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

Les méthodes non standard ou internes doivent être examinées afin de garantir que les dossiers de validation et d'adéquation sont adéquats à l'objectif prévu.

9.8 Incertitude de mesure

La méthode de calcul de l'incertitude de mesure doit être examinée (si approprié). Voir SADCAS TR 12 « Estimation de l'incertitude de la mesure par les laboratoires d'étalonnage et spécifications de la capacité d'étalonnage et de mesure sur les calendriers d'accréditation. »

9.9 Contrôle documentaire des méthodes

Les méthodes sont examinées pour garantir que :

- Un mécanisme formel pour mettre à jour les méthodes de normalisation nationales/internationales est en place ;
- Seules les versions actuelles des méthodes sont utilisées (sauf si des méthodes supplantées sont légalement requises ou par contrat) ;
- Les extraits des méthodes sont sous contrôle documentaire ;
- Aucune modification non autorisée n'est apportée aux méthodes ; et
- Il n'existe pas de copies obsolètes des méthodes utilisées.

9.10 Échantillonnage et manipulation des articles (ou échantillons)

Les techniques d'échantillonnage sont examinées pour garantir que :

- Des procédures documentées sont disponibles pour le personnel du site d'échantillonnage ;
- L'échantillonnage est statistiquement valide (si cela est approprié) ;
- Le personnel est suffisamment formé ; et
- Des dossiers adéquats sont tenus.

L'identification de l'échantillon est examinée afin de 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 archives ;
- Lorsque cela est pertinent, une procédure est en place pour le sous-échantillonnage et l'identification des sous-échantillons est appropriée ; et
- Lorsque les échantillons ne sont pas adaptés ou que l'identification est incertaine, le client est contacté.

La manipulation des échantillons est examinée pour garantir que :

- L'enregistrement, la préparation et l'élimination des reçus de l'échantillon sont effectués conformément à la procédure ;
- Des procédures sont en place pour éviter la détérioration des articles ;
- Si un préconditionnement ou un stockage sous certaines conditions est requis, les conditions sont surveillées et des enregistrements sont tenus.

Consultez SADCAS AP 20 « Échantillonnage à des fins d'évaluation ».

9.11 Surveillance de la validité et de la fiabilité des résultats

Les dossiers de surveillance externe (assurance qualité) sont examinés afin de garantir que :

- Le CAB participe à tous les programmes de tests de compétence appropriés (pour les activités d'étalonnage, la performance du laboratoire lors d'une comparaison interlaboratoire réalisée avant l'évaluation est examinée) ;
- Les mesures correctives sont mises en œuvre lorsque cela est nécessaire.

Les dossiers de surveillance interne (contrôle qualité) sont examinés afin de garantir que :

- Le programme de « contrôle de la qualité interne » couvre toutes les activités accréditées d'évaluation de la conformité et implique tout le personnel concerné ;
- Les tests sont surveillés par des tests de réplication par les mêmes opérateurs ou différents ;
- Les résultats sont examinés et des actions correctives sont prises lorsque cela est nécessaire ;

- Les techniques statistiques sont appliquées correctement ;
- Les tests rarement réalisés sont réalisés de façon routinière pour maintenir la compétence ;
- La performance des équipements est surveillée de manière appropriée.

9.12 Dossiers et rapports (y compris le dossier de traçabilité des échantillons)

Les dossiers sont examinés pour garantir :

- La traçabilité de toutes les étapes, y compris les demandes de test, les enregistrements d'échantillons et les données brutes ; et
- Des copies de tous les documents et archives sont conservées.

Les dossiers de test/inspection sont examinés afin de garantir :

- Suffisamment d'informations sont enregistrées pour permettre un examen critique des résultats et pour assurer la traçabilité ;
- Ils sont lisibles et de nature permanente ;
- Les corrections des erreurs sont autorisées ;
- Ils sont stockés en toute sécurité pendant une période définie, protégés contre la perte ou la détérioration, et la confidentialité est maintenue ;
- L'intégrité de la capture et du transfert des données dans les équipements contrôlés par ordinateur ;
- La validation des logiciels informatiques ;
- Preuve appropriée des calculs de vérification et des transferts de données ;
- Ils contiennent le contenu requis par la norme d'accréditation pertinente (par exemple, ISO/IEC 17025), le document de candidature sur le terrain et la méthode de test ou d'inspection ;
- Toute variation des méthodes est clairement notée ;
- Les résultats sous-traités sont clairement identifiés ;
- Aucun commentaire interprétatif n'a été fait sauf exemption de SADCAS ;
- Utilisation appropriée du symbole et de l'approbation de 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 Évaluation des signataires techniques

Lors de toutes les évaluations, vous traiterez régulièrement avec le personnel du CAB et leurs compétences techniques. De plus, il se peut que vous deviez examiner et évaluer les compétences du candidat signataire dans le cadre de l'évaluation.

Lors de l'évaluation des signataires techniques, le CAB doit vous fournir des preuves qu'il a évalué et approuvé un signataire comme compétent dans son système. Votre rôle sera alors de confirmer leur compétence, telle que déclarée par le CAB.

Le concept de signataires et d'entretiens d'approbation de signataire varie selon les domaines selon la politique et la pratique. Cela correspond à la disponibilité de qualifications basées sur l'industrie et aux critères de développement professionnel continus établis et exigés par

l'organisme professionnel concerné. Dans certains domaines et industries, il est courant qu'un signataire soit le technicien/technologue qui effectue réellement les tests/inspections pertinents. Dans de tels cas, l'entretien avec le signataire doit être fortement centré sur la personne examinée. Dans d'autres domaines et secteurs, les signataires peuvent être des professionnels superviseurs supérieurs et le processus d'approbation des signataires variera en conséquence. Consultez SADCAS TR 03 « Représentants et signataires techniques nommés : responsabilités, qualification et approbation ».

Vous devriez interviewer les signataires proposés pour confirmer que :

- a) Ils comprennent les problèmes importants dans les processus de calibration, test, inspection, etc. ;
- b) Ils sont capables d'évaluer de manière critique les résultats ;
- c) Ils assument la responsabilité de l'adéquation des résultats ;
- d) Ils comprennent les exigences d'accréditation et la portée de l'accréditation détenue ou recherchée ; et
- e) Ils comprennent SADCAS et les exigences d'accréditation.

Un entretien de signataire n'est pas un examen de connaissances « à livre fermé ». Lors de l'entretien, vous devez encourager le candidat à démontrer librement sa pratique habituelle, y compris en se référant aux procédures écrites et aux documents. Cela permet de démontrer une familiarité avec le système en place ainsi qu'une compréhension des questions techniques importantes.

Les cinq points énumérés ci-dessus peuvent être couverts à différents moments du processus d'évaluation. Il peut être une pratique courante dans certains domaines que le chef d'équipe participe à l'évaluation de la compréhension des candidats sur SADCAS et les exigences d'accréditation. Cependant, tous les points doivent être couverts par l'équipe à la fin de l'évaluation.

Vous devrez réaliser soit une évaluation de témoin, soit une évaluation verticale pour chaque signataire technique du candidat et fournir des preuves objectives suffisantes pour étayer ses qualifications, son expérience et sa compétence, ainsi que pour étayer vos opinions sur l'adéquation ou non, selon le cas, du candidat en tant que signataire.

Lors de la réunion préalable à la 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 tant que la situation n'a pas été discutée avec le chef d'équipe.

9.14 Évaluation du représentant nommé (NR)/représentant de la direction (MR)

Bien que l'évaluation du NR/MR soit généralement réalisée par le chef d'équipe, des évaluateurs techniques ou des experts techniques peuvent être tenus de réaliser l'évaluation. Le NR, dans certains cas, appelé MR, est la personne responsable de toutes les questions relatives à l'accréditation/conformité de l'organisation en permanence. Consultez SADCAS TR

03 « Représentants et signataires techniques nommés : responsabilités, qualification et approbation ».

Vous devriez interviewer le NR/MR proposé pour confirmer qu'il/elle :

- a) Connaît et comprend parfaitement les exigences de la norme ou des principes applicables au domaine d'accréditation de l'organisation ;
- b) Indépendamment des autres devoirs et responsabilités, il a une responsabilité définie et l'autorité de veiller à ce que le système de gestion soit mis en œuvre et respecté en permanence afin de soutenir son calendrier d'accréditation proposé ou en cours ;
- c) A un accès direct au plus haut niveau de gestion au cours duquel les décisions concernant la politique ou les ressources sont prises ;
- d) Possède une connaissance approfondie de toutes les exigences d'accréditation SADCAS applicables au domaine d'accréditation de l'organisation ; et
- e) Tient SADCAS informé des changements.

9.15 Décisions sur les observations

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

- Une lacune peut être exprimée par des mots ou des expressions directement tirés des exigences d'accréditation de SADCAS ou du système de gestion ou des documents techniques du CAB ;
- Des preuves tangibles ont été obtenues sous forme d'observations ou de documents spécifiques qui soutenaient la revendication (par exemple, numéro de registre/rapport).

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

9.16 Informations d'évaluation sur l'enregistrement

Lors de l'enregistrement des informations d'évaluation, n'oubliez jamais de :

- a) Collectez et consignez 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 non conformes, des détails tels que « ce qui » était incorrect et les identifiants d'enregistrement/rapport/équipement ; et
 - Pour les observations, les points d'amélioration ou les retours positifs.
- b) Soyez objectif et impartial dans la collecte des preuves ;
- c) Soyez vigilant face à d'autres indices nécessitant une enquête ;
- d) Utilisez-la ou les listes de contrôle/formulaires d'évaluation appropriés pour enregistrer les observations et conclusions concernant les activités observées au cours de l'évaluation.
- e) Enregistrez les informations tout en observant la performance du travail et en consultant les dossiers, et ne laissez pas à plus tard dans la journée ou après l'évaluation quand elles ne sont pas encore fraîches dans votre mémoire.

- f) Évitez les réponses « oui » et « non ». Vos informations doivent être suffisamment complètes pour permettre au Comité d'Approbation d'Accréditation (AAC) de soutenir votre recommandation et de prendre une décision sur la compétence du CAB.
- g) Si nécessaire, vous pouvez joindre des documents supplémentaires comme preuve de non-conformité ou autre.

9.17 Enregistrement des résultats

Les constats peuvent être des non-conformités ou des observations soulevées par rapport aux exigences standard, aux exigences SADCAS et aux documents de gestion qualité propres au CAB lors d'une évaluation.

Consignez vos propres conclusions lors de l'évaluation au fur et à mesure que vous les rencontrez en remplissant un rapport distinct SADCAS F 61 (b) « Non-conformité, action corrective et clearance de l'organisme d'évaluation de la conformité » pour chaque observation.

Consignez uniquement les constats factuels et soyez très clair sur le problème qui existe. Gardez à l'esprit qu'une fois l'évaluation terminée, le personnel du CAB qui lit la conclusion doit comprendre exactement de quoi il s'agissait, ce qui n'allait pas et à quoi cela s'applique. La référence à la clause spécifique des documents d'accréditation Standard ou SADCAS pertinents pour chaque constatation est obligatoire.

À chaque SADCAS F 61 (b) rempli, le représentant du CAB dans cette zone doit signer le formulaire comme preuve qu'il/elle est d'accord pour que la conclusion avancée soit factuelle. Cependant, il se peut que le représentant ne reconnaisse pas les conclusions et ne signe pas SADCAS F 61 (b). Cela n'invalidera pas les résultats ; cependant, le chef d'équipe doit être informé de cette situation.

9.18 Réunion de préclôture

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

La réunion de préclôture dure normalement entre une demi-heure et une heure. Dans ce délai relativement court dont dispose cette réunion, l'équipe d'évaluation doit s'assurer que :

- a) Toute la documentation d'évaluation a été remplie de manière exhaustive et détaillée, et dûment signée et datée lorsque nécessaire ;
- b) Les preuves recueillies à l'appui des conclusions sont présentées lors de cette réunion ;
- c) Les champs évalués doivent être cochés sur le calendrier d'accréditation. Cela se fait en paraphant et en datant chaque portée que vous avez évaluée et en indiquant si vous avez effectué une évaluation de témoignage ou verticale ;
- d) Chaque constatation enregistrée sur la SADCAS F 61(b) doit :
 - Être une affirmation de fait sans blâme, formulée clairement.
 - Soyez soutenu par des preuves objectives.

- Être directement lié à une exigence spécifique d'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 exigence d'accréditation applicable dans laquelle elle est contraire.
- A été signé par le représentant pertinent du CAB.

Note : Lors de cette réunion, des non-conformités similaires soulevées par le même membre ou par différents membres de l'équipe en vertu d'une clause particulière (par exemple, Document Control) 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 :

- Rapport de recommandation d'évaluation [SADCAS F 61 (c)] ;
- Toute non-conformité soulevée [SADCAS F 61 (b)] ;
- Témoin des activités [SADCAS F 60 (d)/F 61(h)/F 61 (h-2)/F 81] ;
- Évaluations verticales [SADCAS F 60 (c)/F 78 (b)/61(f)/61 (g)] ;
- Listes de contrôle de gestion et techniques [SADCAS F 40(a)/40(d)/60(a)/78(a)/ F 60 (b)] ; et
- Le cas échéant, tout évaluateur ou expert technique supplémentaire peut être inclus.

Il faut veiller à éviter :

- Toute déclaration provocante ou émotive ;
- Des expressions de gratitude ou tout autre sentiment pertinent à l'évaluation ;
- Opinions non fondées ; et
- 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'assistance de l'Évaluateur Technique/Expert Technique. Dans certains cas, l'évaluateur technique peut être tenu de réaliser une évaluation sans chef d'équipe, auquel cas l'évaluateur technique devra remplir ce formulaire. Cela inclut :

- Prendre des décisions sur la classification des non-conformités ;
- Examiner toutes les autres conclusions des évaluations afin de s'assurer que l'établissement répond aux exigences d'accréditation nécessaires ; et
- Considérer le résultat de l'évaluation et s'accorder sur une recommandation.

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

- Les recommandations de l'équipe d'évaluation concernant la demande d'accréditation ou la poursuite de celle-ci ;

- Une conclusion concernant l'efficacité du système de l'organisation, c'est-à-dire des retours positifs et négatifs ;
- Commentaires sur les activités PT/ILC lorsque cela est applicable ;
- Le nom du représentant nommé recommandé pour approbation par SADCAS, incluant un aperçu de son aptitude en tant que représentant nommé conformément au SADCAS TR 03 ; et
- Le ou les noms des signataires techniques recommandés pour approbation par SADCAS ainsi qu'une indication du ou des champs d'application pour lesquels ils sont recommandés pour approbation.

Toute information devant être signalée à SADCAS peut être réalisée en enregistrant l'affaire sur SADCAS F 57 « Retour d'évaluation ».

9.20 Non-conformités

Lors de la réunion pré-clôture, en équipe, vous devrez évaluer l'importance de chaque constat et décider s'il doit être converti en non-conformité et, le cas échéant, s'il doit être classé comme une non-conformité majeure ou mineure.

La directive ci-dessous vous aidera à prendre cette décision et à classer correctement les non-conformités :

- a) Lorsqu'une conclusion remet en question la capacité de l'AB à satisfaire aux critères d'accréditation SADCAS, la conclusion doit être convertie en non-conformité. Cela inclura, sans s'y limiter, le non-respect lié à :
 - Tous les critères d'accréditation SADCAS, les exigences SADCAS pertinentes ou les exigences techniques ;
 - Toute exigence de la norme d'accréditation pertinente ; ou
 - Le système de gestion documenté propre au CAB.
- b) Cependant, si un CAB est en train de se transformer vers une nouvelle norme, la conclusion n'a pas besoin d'être convertie en non-conformité durant la phase de transition et peut rester une observation. Cette observation doit être suivie lors de la prochaine évaluation et, si c'est toujours le cas, elle ne doit alors être convertie qu'en non-conformité.

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

- Non-conformité majeure - désigne une non-conformité à ces observations indiquant que la compétence technique du CAB à effectuer continuellement des travaux dans les limites de son calendrier/portée d'accréditation proposé/approuvé a été ou est en danger imminent d'être gravement compromise.

Non-conformité mineure - désigne une non-conformité à l'égard des observations qui indiquent que, bien que le CAB n'ait pas respecté les exigences d'accréditation prescrites, l'échec n'a pas d'effet immédiat ou imminent sur sa compétence à effectuer des travaux dans les limites de son calendrier/portée d'accréditation proposé/approuvé.

9.21 Recommandations d'évaluation

Pour chaque type d'évaluation, différentes recommandations peuvent être formulées. L'évaluateur technique/expert technique doit veiller à aider le chef d'équipe à formuler les bonnes recommandations en suivant les conditions de chaque recommandation telles que décrites dans SADCAS AP 13 « 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'établissement se réunissent pour la réunion de clôture. Le but de cette réunion est de présenter un résumé des conclusions de l'équipe d'évaluation aux représentants de l'établissement et de permettre la discussion des résultats.

Le chef d'équipe tiendra la réunion conformément à la loi SADCAS F 46 (b) « Ordre du jour de la réunion de clôture de l'évaluation sur site ».

L'évaluateur technique/expert technique sera normalement invité à présenter les non-conformités qu'il a soulevées. Vous le ferez en lisant clairement les non-conformités 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 APRÈS L'ÉVALUATION

10.1. Responsabilité du CAB

Chaque fois que des non-conformités ont été identifiées lors de l'évaluation, le CAB doit prendre des mesures correctives pour corriger le problème. Les mesures correctives prises seront documentées par le CAB sur le SADCAS F 61 (b). Le formulaire SADCAS complété F 61 (b), accompagné de preuves de la mise en œuvre de l'action corrective, devra être soumis au bureau SADCAS, dans le délai spécifié lors de la réunion de clôture et dans le rapport de recommandation SADCAS F 61 (c). Voir SADCAS TG 04 "Directives pour traiter et clarifier les non-conformités »

10.2. Communication

Toute communication avec le CAB doit être dirigée via le bureau de la SADCAS.

10.3 Résolution des non-conformités

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

- a) Dans le cas le plus simple, la soumission de preuves documentées de mesures correctives prises ; ou

- b) Dans une situation grave, une visite de « vérification des résultats » (COF) sur site peut être requise dans les 3 mois suivant l'évaluation afin que les évaluateurs ou experts techniques puissent vérifier la mise en œuvre des actions correctives. Cette visite visera spécifiquement à examiner les zones préoccupantes telles que divulguées dans l'évaluation précédente. Cependant, dans certaines situations rares (par exemple lorsque le CAB a été suspendu), la gamme de conditions est si grande qu'une réévaluation complète est nécessaire.

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

Vous devrez relire :

- L'adéquation et la pertinence de chaque action corrective ; et
- 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 validée comme dégelée et datée.

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

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

11 TECHNIQUES D'ÉVALUATION

11.1. Tout au long de l'évaluation, les membres de l'équipe doivent être conscients des deux principaux objectifs de leur visite au CAB :

- a) Pour déterminer si les opérations et installations du CAB respectent les critères d'accréditation ; et
- b) Pour établir le degré de compétence démontré.

Pendant le temps alloué à l'évaluation, les évaluateurs /Experts techniques Doit :

- a) Rassembler toutes les informations sur le CAB de la manière la plus efficace et efficace possible ;
- b) Évaluer constamment les résultats par rapport au système de gestion documenté du CAB (c'est-à-dire par rapport à ses politiques, procédures opérationnelles, méthodes, etc.) et aux exigences d'accréditation SADCAS ;
- c) Identifier par preuve objective toute défaillance du système technique ou écart des procédures opérationnelles ;
- d) Soyez toujours minutieux et objectif.

11.2. Les outils importants utilisés pour recueillir des informations efficacement, efficacement et en profondeur sont les suivants :

- Poser des questions ;
- Écouter les réponses ;
- Témoin des activités ;
- Installations d'examen ; et
- En train de revoir des archives.

11.2.1. Poser des questions

Les questions doivent toujours être posées sur la base du système de gestion propre au CAB, des exigences d'accréditation SADCAS et des pratiques techniques correspondantes. Les réponses fournies doivent être vérifiées à l'aide de documents (preuves objectives) afin de démontrer que le système de gestion et les aspects de compétence technique sont maintenus afin d'assurer la validité des résultats. Les questions hypothétiques peuvent être utilisées pour établir une compréhension au-delà de la situation existante et des actions pouvant être entreprises en cas de déviation.

11.2.2. Écoute

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

11.2.3. Activités de témoin

Vous obtiendrez beaucoup d'informations grâce aux questions que vous posez et aux réponses que vous recevrez. Cependant, ce qui est documenté dans les procédures ou qui vous est dit ne se produit peut-être pas en pratique. Cela peut s'expliquer par le fait que :

- Les réponses qui vous sont données ne sont peut-être pas vraies. La tromperie délibérée arrive parfois mais pas très souvent. Les malentendus honnêtes sont bien plus courants que la tromperie délibérée ;
- 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 ;
- À l'insu des superviseurs, le personnel peut ne pas suivre les procédures standard par négligence, ignorance ou insuffisances dans le système ou les ressources dont il dispose.

De plus, certains aspects de la mise en œuvre du système de gestion et des procédures ne peuvent être explorés par la discussion et ne pourront être établis que par examen.

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

- a) Vérifiez si les procédures prescrites sont suivies ;
- b) Déterminer si le personnel possède ou non les compétences requises pour accomplir les tâches ;

- c) Évaluer l'efficacité de la formation et de la supervision fournies ;
- d) Évaluer l'adéquation des ressources disponibles ;
- e) Détecter des défauts dans l'équipement, par exemple l'instabilité de l'équipement ; et
- f) Confirmez les réponses aux questions posées précédemment.

11.2.4 Travail de routine

Observer le travail normal de routine du CAB est préférable que d'assister à une démonstration spéciale. Voir les gens travailler à leurs tâches habituelles et accomplir des activités en cours vous permettra d'évaluer le véritable niveau de fonctionnement d'un CAB. Le travail non effectué peut être discuté au sens hypothétique. Il est également possible d'organiser la réalisation d'un test ou d'une inspection en le demandant avant l'évaluation. Cela doit être discuté avec le chef d'équipe SADCAS.

11.2.5. Lignes directrices sur les techniques d'évaluation

Les directives 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 un rôle dans ou qui influencent la qualité du travail ;
- Examiner les dossiers ;
- Examiner l'adéquation, l'entretien, l'étalonnage, le contrôle et l'utilisation des équipements, le cas ; et
- Examinez les modalités d'exercice du contrôle sur les sous-traitants et les fournisseurs.

b) Comment établir la compétence technique du personnel dans le champ de travail couvert par le calendrier d'accréditation ?

- Examinez les documents décrits ci-dessus ;
- Discuter avec le personnel, les superviseurs et les managers afin d'évaluer leurs connaissances et leur compréhension du travail effectué ;
- Observez la performance du personnel lors de ses étalonnages/tests/inspections/vérifications/certifications, etc., selon le cas ; et
- Évaluez les rapports/résultats émis par le CAB.

c) Comment mener un témoignage de l'activité lors de l'évaluation

Lorsque vous assistez à une activité lors d'une évaluation, votre rôle est d'abord d'observer ; Vous n'influencerez peut-être pas le travail effectué. Vous devez chercher à voir cela au minimum :

- Le membre du personnel a accompli l'activité de manière compétente ;
- La compétence du membre du personnel est cohérente avec ses dossiers (c'est-à-dire que les dossiers de formation et de compétences sont en place et 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 l'intégralité et le correcteur, c'est-à-dire sans raccourcis, sans application personnalisée là où il n'est pas permis ;
- Le membre du personnel enregistre toutes les observations requises par la procédure ;
- Les dossiers identifient clairement ce qui a été calibré/testé/inspecté/vérifié/certifié, selon le cas ;
- La méthode/procédure/équipement utilisé est enregistré à la date et à l'heure (selon les exigences de la procédure) ;
- Tous les enregistrements et données brutes sont signés/paraphés/tamponnés et sont traçables selon le cas ;
- Les rapports/certificats sont conformes aux exigences du CAB, du SADCAS et des normes d'accréditation pertinentes ;
- Les installations et équipements utilisés sont adaptés aux fins d'accréditation.

Toutes les sections pertinentes du formulaire de témoignage SADCAS F 60(d)/61(h)/61(h-2)), telles que incluses dans le pack d'évaluation, doivent être remplies de manière exhaustive et détaillée. Le formulaire de témoignage fournit des indications sur le type d'informations à recueillir. Cela peut varier selon la norme spécifique.

Note : Si un CAB ne peut pas fournir de 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 déjà effectué (avant l'évaluation SADCAS) et lorsque des résultats/rapports/certificats ont déjà été émis par le CAB.

Ce type d'évaluation est effectué pour confirmer que tous les processus impliqués dans l'exécution d'une activité ont été réalisés de manière compétente et respectent toutes les exigences de la norme d'accréditation applicable ainsi que les politiques et procédures documentées du CAB. En d'autres termes, c'est une trace d'audit des événements passés.

Lors de l'évaluation verticale, il faut demander un rapport final/résultat/certificat de travail déjà effectué avant l'évaluation. Le formulaire d'évaluation verticale spécifique à la norme vous guidera sur les aspects à vérifier au moment précis où l'activité a été réalisée.

Toutes les sections pertinentes du formulaire d'évaluation verticale SADCAS SADCAS F 60(c)/61(f)/F 61(g)/78(b), telles que contenues dans le pack d'évaluation, doivent être remplies de manière exhaustive et détaillée.

Note : Si un CAB ne peut fournir de simulations et/ou de preuves suffisantes pour qu'une évaluation verticale soit réalisée, le chef d'équipe doit en être informé dès que possible. Le chef d'équipe, en consultation avec le coordinateur du programme SADCAS, décidera de la marche à suivre.

12 MAINTENIR UNE APPROCHE PROFESSIONNELLE

Tout au long de l'évaluation, il est important de maintenir une approche professionnelle en prêtant attention aux aspects suivants :

12.1 Projetez la bonne image

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

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

- a) On regarde la partie d'une apparence soignée et élégante qui crée une bonne impression et renforce la confiance en soi. Il faut sourire et être accessible ;
- b) Vous restez calme, maîtrisé de vous-même et courtois. On ne devient pas gêné, émotif, argumentatif ou dogmatique. « S'il vous plaît » et « merci » comptent parmi les mots les plus puissants dans le vocabulaire d'un évaluateur ou d'un expert technique ;
- c) Vous êtes précis et n'utilisez pas de questions ou de demandes formulées à la légère qui causent confusion et perte de temps ; et
- d) Vous avez été préparé pour une évaluation qui projette une image professionnelle.

12.2. Restez concentré

Pour maintenir une approche professionnelle, il est important de rester sur la bonne voie pendant l'évaluation en :

- a) Éviter les distractions, aussi intéressant soit-il ;
- b) Suivre votre plan (autant que possible) ;
- c) Gérer son temps ; et
- d) Garder le contrôle de votre part de l'évaluation.

12.3. Maintenir l'évaluation en flux

Il est important de maintenir l'évaluation en flux en suivant :

- a) Examiner une séquence systématique d'activités ;
- b) Éviter de revenir en arrière inutilement ;
- c) Maintenir un flux ordonné de questions ;
- d) Éviter de longues périodes de silence inutiles ; et
- e) Projetant une confiance tranquille.

12.4. Gérer la tension

Une évaluation est une expérience stressante pour le personnel à tous les niveaux du CAB. La fierté, la réputation et le statut sont en jeu, et certaines personnes peuvent même penser que

leur emploi est en danger. La plupart d'entre nous n'attendent pas avec enthousiasme des examens de quelque nature que ce soit. Ces facteurs peuvent conduire à une période de tension.

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

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

La tension lors d'une évaluation peut entraîner :

- a) Réponses défensives ;
- b) Communication réticente ;
- c) Agressivité occasionnelle ; et
- d) Mauvaise performance.

12.5. Travail d'équipe

Un esprit d'équipe est essentiel. Lors d'une évaluation, le travail d'équipe implique un objectif commun entre tous les membres de l'équipe. Cela implique une compréhension mutuelle des rôles de l'équipe et une volonté de se soumettre individuellement à l'unité de l'équipe.

Travailler en équipe

- se soutenir mutuellement ;
- Ne vous interrompez pas ;
- Ne saper personne dans l'équipe ; et
- Respectez l'approche de chaque membre de l'équipe.

Soyez conscient des besoins de l'autre membre de l'équipe en laissant du temps pour:

- Tout le monde pour rassembler ses pensées ;
- Questions de clarification ; et
- Support technique.

Si vous n'êtes pas d'accord

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

Si l'évaluateur technique/Expert technique s'il 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 ;
- Détermine-s'il peut attendre et être relancé à un autre moment ;
- En consultation avec le chef d'équipe, convoquez une réunion d'équipe si nécessaire ; et
- Ne jamais discuter avec un autre membre de l'équipe ou le chef d'équipe devant les autres.

13 TACTIQUES D'ÉVALUATION

Voici des tactiques d'évaluation :

- ***Soyez toujours juste, flexible et prêt à écouter et à raisonner*** - Faites des concessions, prenez en compte les circonstances entourant chaque non-conformité et n'attendez pas de niveaux déraisonnables de diligence ou de fiabilité de la part du personnel du CAB.
- ***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 toujours serviable et constructif.
- ***Soyez factuel*** - Vérifiez les résultats. Soyez attentif à la production de conclusions fondées sur l'opinion, qu'elle soit la vôtre ou celle du CAB.
- ***Soyez décisif*** – Une fois que vous avez rassemblé des preuves objectives pour constituer la base du jugement, il n'y a plus d'intérêt à revenir sur le même sujet.
- ***Gardez à l'esprit les sensibilités du personnel*** – Ne critiquez pas le personnel devant leurs subordonnés ou leurs supérieurs. Il est important de discuter des conclusions sur le moment. Ne prenez pas de notes sur les non-conformités sans en avoir discuté pleinement avec le personnel du CAB.
- ***Soyez conscient du temps*** – Si le temps commence à manquer, il vaut mieux se concentrer sur les aspects vitaux des opérations du CAB.
- ***Évitez trop d'escortes*** car cela ralentit l'évaluation.

14 TACTIQUES DE L'ORGANE D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ

Les tactiques suivantes sont parfois adoptées par le personnel du CAB, parfois volontairement ou non, sous pression :

- ***Pauses déjeuner longues*** - Le personnel du CAB peut organiser l'accompagnement de l'équipe d'évaluation pour déjeuner. Si c'est un restaurant à une certaine distance du CAB, cela peut être une perte de temps. Le déjeuner dans les locaux du CAB est préférable.
- ***Interruptions*** - Le personnel du CAB 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 minimisées.
- ***Visite du CAB*** - Certains CAB peuvent proposer d'emmener l'équipe d'évaluation lors d'une longue visite du CAB. Ces tournées devraient être poliment refusées.

15 PACK D'ÉVALUATION

Après l'évaluation, le chef d'équipe doit soumettre le dépôt de recommandation d'évaluation - SADCAS F 61 (c), le dépôt de non-conformité - SADCAS F 61 (b) ainsi que les listes de contrôle/formulaires dûment remplis à SADCAS dans la semaine suivant l'évaluation.

SADCAS AP 13 « Préparation du rapport d'évaluation » décrit la procédure de préparation d'un rapport d'évaluation. L'administrateur de l'accréditation SADCAS doit vérifier le contenu du rapport d'évaluation et demander des clarifications au chef d'équipe en cas d'omission ou de malentendu.

16 CONSEILLER /EXPERT TECHNIQUE REVENDICATION

SADCAS couvrira les frais de voyage et de subsistance de tous les évaluateurs/experts techniques entrepris pour SADCAS. L'Évaluateur/TExpert technique Le formulaire de réclamation SADCAS F 58 doit être utilisé pour réclamer les honoraires d'évaluateur/expert technique ainsi que toutes les dépenses raisonnables qui ont été payées, telles que les frais de stationnement et les péages routiers, le tarif kilométrique (pour usage privé uniquement). Des reçus de factures fiscales doivent être obtenus pour justifier toutes les dépenses. Veuillez joindre ces documents au formulaire de demande et les transmettre au coordinateur du programme SADCAS au plus tard 3 mois après l'évaluation.

Le formulaire SADCAS F 58 est disponible sur le site web de SADCAS www.sadcas.org. S'il y a une écartation par rapport au contrat, SADCAS Coordinateur du programme Veuillez être contacté avant d'envoyer le formulaire de réclamation. SADCAS doit, en l'absence de requêtes, payer les demandes dans un délai de 30 jours.

17 CONSEILLER /EXPERT TECHNIQUE ÉTHIQUE ET RÈGLES

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

- **Tenue** - L'habillement pour une évaluation doit être soigné et professionnel. Des vêtements comme le jean, les survêtements, les t-shirts et autres vêtements informels ne peuvent pas être portés. Vous devez porter les vêtements de protection appropriés à la zone évaluée, cependant, cela est généralement fourni par le CAB évalué. Si vous emportez vos propres vêtements de protection, il ne se peut qu'aucun autre nom ou logo ne soit affiché. Les noms/logos d'autres entreprises doivent être protégés ou dissimulés afin d'éviter toute question ou doute sur vos intérêts.
- **Politesse** – Soyez poli et comportez-vous de manière professionnelle en tout temps. Ne vous engagez jamais dans un débat houleux sur un sujet et ne référez aucun différend au chef d'équipe.
- **Téléphones portables** - L'utilisation des téléphones portables pendant l'évaluation est strictement interdite car cela distrait à la fois l'évaluateur/expert technique et le personnel évalué. Le chef d'équipe peut cependant utiliser son téléphone portable pour consulter le bureau SADCAS lors de l'évaluation, à condition que cela soit fait en privé. Tout appel urgent peut être passé pendant les pauses thé ou déjeuner.
- **Conseil** - En aucun cas un évaluateur ou expert technique ne peut conseiller, enseigner, donner des avis ou consulter sur des questions concernant le CAB et/ou le personnel

avant, pendant ou après l'évaluation. Vous ne pouvez pas accepter une évaluation si vous avez travaillé pour ou consulté avec le CAB qu'on vous a demandé d'évaluer dans les deux ans précédant la date d'évaluation.

- **Cadeaux et repas** – Aucun cadeau ne doit être accepté de la part des clients de SADCAS. L'acceptation des invitations à dîner peut-être un sujet de préoccupation. Les conseils suivants peuvent vous aider dans les situations qui pourraient survenir lors de la participation aux évaluations.
- **Sollicitation pour des entreprises** - Les évaluateurs/experts techniques sont fortement déconseillés de solliciter pour des services de conseil privés pendant ou après l'évaluation. Un évaluateur ou expert technique ne doit donc pas se promouvoir pour obtenir du travail ni abuser de sa position lors des interactions avec les clients de SADCAS. Les cartes de visite ou les coordonnées privées ne doivent pas être échangées pendant ou après l'évaluation.

Toute invitation ou cadeau offert lors d'une évaluation doit être considéré comme un cadeau d'hospitalité. Cependant, elles ne constituent pas une obligation du processus d'évaluation de l'accréditation. En aucun cas il ne faut suggérer ou attendre des cadeaux ou des repas d'un CAB.

La fourniture d'un déjeuner par le CAB est une pratique commerciale acceptable en termes de temps et de coûts raisonnables. Parfois, des souvenirs d'entreprise sont offerts, par exemple des mugs, casquettes, etc. d'entreprise, et lors de voyages locaux ou étrangers, des repas du soir peuvent être proposés. À condition qu'elles ne soient pas excessives en valeur, elles sont acceptables.

De petits cadeaux peuvent être offerts à la fin d'une évaluation en signe de reconnaissance pour votre temps et vos efforts. Souvent, le personnel du CAB propose de vous emmener dîner le soir ou participer à des visites guidées locales pendant votre temps libre, en signe d'hospitalité et pour vous permettre de découvrir pleinement la richesse de la culture locale. Encore une fois, à condition qu'ils ne soient pas excessifs en valeur, ils sont conformes aux pratiques commerciales locales et donc acceptables.

C'est à vous, en tant qu'individus, de prendre un jugement approprié lors de l'acceptation ou du refus de tout cadeau ou invitation à dîner. Le bon sens et la conscience des pratiques commerciales habituelles dans la culture sont les meilleurs indices. Si vous êtes mal à l'aise, discutez-en avec le responsable technique SADCAS/coordonateur du programme ou déclinez gentiment. Tout cadeau monétaire peut ne pas être accepté. La réception de tous les cadeaux doit être communiquée à SADCAS.

18 ARRANGEMENTS D'ÉVALUATION

SADCAS prend en charge tous les coûts raisonnables associés à la conduite des activités d'évaluation, y compris :

- Logement et subsistance ;
- Voyager ; et

- Assurance.

18.1. Voyage

Vous devez toujours avoir une copie de l'itinéraire de voyage avec vous pour fournir une preuve de réservation et une confirmation des modalités de paiement.

18.2. Hébergement

Si pour effectuer une évaluation un séjour d'une nuit loin de chez soi est nécessaire, SADCAS réservera et paiera l'hébergement, le bed and breakfast. La politique de SADCAS en matière d'hébergement est de proposer un logement confortable, pratique, répondant aux besoins professionnels et personnels et offrant un bon rapport qualité-prix. Si vous avez un problème avec l'hébergement choisi, n'hésitez pas à informer SADCAS.

Lors du départ de l'hôtel ou de la maison d'hôtes, veuillez vérifier attentivement le compte pour vous assurer que les frais encourus sont corrects. Toutes les dépenses dont SADCAS est responsable seront facturées à SADCAS, donc ne payez pas ces frais. Cependant, vous êtes responsable de toutes dépenses personnelles supplémentaires telles que la consommation de mini-bar, les appels téléphoniques personnels, les repas, etc., et ces dépenses doivent être prises en charge au moment de la caisse.

18.3. Assurance

SADCAS maintient une couverture d'assurance qui inclut les travaux réalisés pour le compte de SADCAS. SADCAS maintient les types de politiques suivants pertinents pour les évaluateurs/experts techniques :

Responsabilité professionnelle : indemnise SADCAS contre toute réclamation en responsabilité civile résultant d'une violation du devoir professionnel dans le cadre de l'exercice des affaires faite contre SADCAS. Cela inclut toute réclamation découlant de travaux menés par des évaluateurs ou experts techniques nommés par SADCAS.

Assurance voyage d'entreprise : La couverture est offerte lors de voyages d'affaires autorisés hors de votre pays de résidence. La couverture d'assurance inclut les frais médicaux d'urgence, les accidents personnels, l'annulation/réduction des charges, les bagages, la responsabilité civile personnelle et le vol d'identité.

SADCAS ne couvre pas l'assurance pour les éléments suivants :

- Assurance véhicule automobile pour l'utilisation d'un véhicule privé. Les évaluateurs/experts techniques doivent maintenir leur propre assurance automobile tous risques ;
- Lorsque le client organise un déplacement ou conduit l'équipe vers/depuis l'aéroport ou l'évaluation ;
- Indemnisation des travailleurs ; et
- Assurance accident personnel.

NE signez JAMAIS de dérogations ou de non-responsabilité qui pourraient être présentées au cours de l'évaluation au nom de SADCAS. Tout document de ce type doit être transmis à

SADCAS pour examen. En cas de demande de réclamation d'assurance, veuillez contacter le bureau de la SADCAS pour obtenir des informations et obtenir de l'aide dans le processus de réclamation.

18.4 Utilisation des véhicules lors des évaluations

SADCAS ne sera pas responsable des dommages, accidents ou pertes provenant d'un véhicule privé utilisé dans le cadre d'une mission officielle, ni des amendes ou réclamations de tiers en découlant.

SADCAS ne sera pas responsable des dommages, accidents ou pertes liés à une voiture louée par SADCAS utilisée en service officiel, ni des amendes ou réclamations de tiers provenant de celle-ci.

Les responsabilités de l'évaluateur/expert technique/conducteur lors de la conduite d'un véhicule loué incluent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Conduite du véhicule conformément à des pratiques raisonnables qui évitent les abus, le vol ou la négligence.
- Évitez 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 en toute sécurité.
- Respect de toutes les lois de la circulation
- Attention et pratique des techniques de conduite sûre ainsi que respect des exigences actuelles en matière de sécurité.
- Restriction de l'utilisation du véhicule au conducteur autorisé.

Tous les accidents doivent être immédiatement signalés à la police, qui doit ensuite émettre un rapport de police.

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

Lorsqu'un évaluateur ou expert technique a été jugé négligent lors de l'utilisation d'un véhicule loué par SADCAS, il/elle doit assumer le coût total des réparations.

19 AUTRES EXIGENCES

Les évaluateurs/experts techniques doivent continuellement mettre à jour leurs informations.

Vous devez vous assurer de fournir à SADCAS les informations suivantes pour inclusion dans votre « Évaluateur /Expert technique et que le fichier soit maintenu à jour avec toutes les informations requises :

- Une copie de vos qualifications dans le domaine d'expertise dans lequel vous réalisez les évaluations ;

- Un Curriculum Vitae (CV) daté à jour, dont une 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 ;
 - Éducation et statut professionnel ;
 - Expérience professionnelle ; et
 - Formation aux systèmes de gestion et aux activités d'évaluation et d'évaluation de la conformité.

20 CONSEILLER DU CONCLAVE

Tous les deux (2) ans, les évaluateurs seront invités à participer à la réunion obligatoire des évaluateurs. Votre présence est importante car nous utilisons ces conclaves pour transmettre des informations concernant SADCAS, ses évolutions, ses évolutions, ses nouvelles exigences d'accréditation ou ses exigences révisées et pour standardiser l'approche des évaluateurs dans le processus d'évaluation.

21 SUIVI PAR L'ÉVALUATEUR

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

22 RÉFÉRENCES

- SADCAS F 40 (a) - Liste de contrôle ISO/IEC 17021:2015 – Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes assurant l'audit et la certification des systèmes de gestion
- SADCAS F 40 (d) - Liste de contrôle ISO/IEC 17020:2012 – Accréditation des différents types d'organismes effectuant des inspections
- SADCAS F 46 (a) - Évaluation sur site – Ordre du jour de la réunion d'ouverture
- SADCAS F 46 (b) - Évaluation sur site – Ordre du jour de la réunion d'ouverture
- SADCAS F 57 - Retour d'expérience de l'évaluation
- SADCAS F 58 – Formulaire de réclamation pour évaluateur/expert technique
- SADCAS F 60 (a) - Exigences de gestion de l'ISO/IEC 17025:2005
- SADCAS F 60 (b) - Exigences techniques de l'ISO/IEC 17025:2005
- SADCAS F 60 (c) - Évaluation verticale ISO/IEC 17025
- SADCAS F 60 (d) - Témoin d'activité
- SADCAS F 61 (a-1) - Rapport de révision de documents pour les laboratoires – ISO/IEC 17025
- SADCAS F 61 (a-2) - Rapport de révision des documents pour inspection – ISO/IEC 17020
- SADCAS F 61 (a-3) - Rapport de révision de documents pour les laboratoires médicaux – ISO 15189
- SADCAS F 61 (a-4) - Rapport de révision documentaire pour la certification des produits, processus et services, systèmes et personnes
- SADCAS F 61 (a-5) - Rapport de révision documentaire pour les organismes de certification des produits
- SADCAS F 61 (a-6) – Rapport de révision documentaire pour les organismes de certification du personnel
- SADCAS F 61 (b) - Organismes d'évaluation de la conformité, non-conformité, action corrective et rapport d'autorisation
- 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 de test de compétence ISO/IEC 17025 et exigences SADCAS
- SADCAS F 61 (f) - Inspection d'évaluation verticale – ISO/IEC 17020
- SADCAS F 61 (g) - Évaluation verticale – ISO/IEC 17021
- SADCAS F 61 (h) - Témoignage d'un organisme de certification – ISO/IEC 17021
- SADCAS F 61 (h-2) - Témoin d'un organisme de certification de produit – ISO/IEC 17065
- SADCAS F 78 (a) - Gestion et exigences techniques – ISO 15189
- SADCAS F 78 (b) - Évaluation 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 traiter et éliminer les non-conformités
- SADCAS TR 03 - Représentant nommé et signataires : Responsabilités, qualification et approbation
- SADCAS TR 12 - Estimation de l'incertitude des mesures par les laboratoires d'étalonnage et spécifications de la capacité d'étalonnage et de mesure sur les calendriers d'accréditation
- ILAC P 10 - Politique ILAC sur la traçabilité des mesures
- SADCAS AP 23 : Évaluations à distance - Gestion et exécution.

ANNEXE – DOSSIER DE MODIFICATION

Statut de la révision	Changement			Approuvé par	Date d'entrée en vigueur
	Page	Clause / Sous-clause	Description du changement		
Numéro 9			Dans l'intégralité du document : <ul style="list-style-type: none"> « Évaluateur principal » supprimé et remplacé par « Chef d'équipe » « Expert » supprimé et remplacé par « Experts techniques » « Surveillance » supprimée et remplacée par une « évaluation périodique sur site » « Coordinateur de programme » supprimé et remplacé par « Coordinateur de programme » 	CEO	2018-11-15
	1		Titre : Ajout de « EXPERT TECHNIQUE » entre « Évaluateur » et « Information »	CEO	2018-11-15
	4	2.4	Ligne 5 : Ajout de « cohérence et prise en compte de l'approche basée sur le risque » après chaque organisation	CEO	2018-11-15
	5	3	<ul style="list-style-type: none"> Puce 4 : « qualité » supprimée et remplacée par « gestion » Puce 5 : « réduire » inséré entre « suspendre » et « ou retirer » 	CEO	2018-11-15
	7	6.1	Paragraphe 1, ligne 6 : Ajouté « a-5/a-6 » après « a-4 »	CEO	2018-11-15
	8	7	7.2 - Nouvelle clause ajoutée « Rôle d'expert technique » Clause ultérieure renumérotée	CEO	2018-11-15
	13	9.12.2	Puce 13 : « marque » supprimée et remplacée par « symbole »	CEO	2018-11-15
	30	19	b) - « une fois par an » supprimé et remplacé par « tous les trois ans »	CEO	2018-11-15
	31	22	Ajout de 2 références après la case 14 : <ul style="list-style-type: none"> Rapport de révision documentaire pour les organismes de certification des produits 	CEO	2018-11-15

Statut de la révision	Changement			Approuvé par	Date d'entrée en vigueur
	Page	Clause / Sous-clause	Description du changement		
			<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'examen documentaire pour les organismes de certification du personnel 		
Numéro 10	5	2.9	<ul style="list-style-type: none"> Lignes 1 et 2 – Suppression de « laboratoire » et substitution par « CAB » 	CEO	2019-03-04
Numéro 10	5		<ul style="list-style-type: none"> Ajouté une autre phrase qui dit : « L'observation doit être présentée au CAB mais les évaluateurs doivent éviter de recommander des solutions spécifiques. » 	CEO	2019-03-04
		8.4	Ajout d'une dernière case qui dit « Éviter de donner un conseil »		
Numéro 11			Aligné l'ensemble du manuel sur les exigences de : <ul style="list-style-type: none"> ISO/IEC 17011:2017 SADCAS PM 01 SADCAS AP 12 : Partie 1 SADCAS AP 12 : Partie 2 SADCAS AP 12 : Partie 3 	CEO	2020-04-24
	4	2.4	Ajout : « Si SADCAS détermine qu'une évaluation sur site n'est pas possible ou faisable, une autre technique d'évaluation (par exemple l'évaluation à distance) sera utilisée pour atteindre le même objectif que l'évaluation sur site à remplacer » après le paragraphe 2.		
		2.5	Ajout de la nécessité de prendre en compte les informations recueillies lors des évaluations effectuées dans le cadre du cycle d'accréditation lors de la planification et de la réalisation des réévaluations.		
	12	9.4	Référence insérée à SADCAS TR 09 et à la nécessité de documenter les sources de traçabilité métrologique sur SADCAS F 121.		
	31	18.4	Nouvelle clause a ajouté : « Utilisation des véhicules lors des évaluations ».		

Statut de la révision	Changement			Approuvé par	Date d'entrée en vigueur
	Page	Clause / Sous-clause	Description du changement		
	32	22	Ajout de SADCAS AP 23 - <i>Évaluations à distance - Gestion et exécution</i> à la liste des références		