**QUESTIONNAIRE POUR l’ACCREDITATION**

 **D’ORGANISME D’INSPECTION**

**ISO/CEI 17020:2012**



Département Inspection

1. **Généralités**

Ce questionnaire est réservé aux organismes d’inspection, pour se positionner au regard des exigences de la norme ISO/CEI 17020:2012, peut être selon le domaine technique, être complétée par des questions techniques spécifiques

Il est basé sur la Norme ISO/CEI 17020 :2012, les numéros des chapitres ILAC-P15 :07/2016 sont indiqués en caractères bleus.

La première colonne fait référence aux chapitres de la Norme ISO/CEI 17020:2012, La deuxième colonne s’agit des dispositions prises par l’OEC et la troisième colonne « Références/Remarques» , qui devraient en principe être renseignée avant l’évaluation qui sera transmis aux responsables de l’équipe de l’évaluation.

Dans la présente Norme internationale, les formes verbales de modalité suivantes sont utilisées :

 «doit» indique une exigence ;

 «il convient que» indique une recommandation ;

 «peut» indique une permission, une possibilité ou une capacité.

|  |  |
| --- | --- |
| **QUESTIONNAIRE POUR L’ACCREDITATION D’ORGANISME D’INSPECTION****ISO/CEI 17020:2012** | **ORGANISME** **ALGERIEN** **D’ACCREDITATION**  |

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de l’OEC |  |
| Date de l’évaluation |  |
| Portée demandée |  |
| Questionnaire rempli par |  |
| Exigences | Dispositions  | Références/Remarques |
| **4.1 IMPARTIALITE ET INDEPENDANCE** |  |  |
| **4.1.1** Est-ce que les activités d’inspection sont réalisées avec impartialité ?La manière dont l’impartialité a été définie ? et si une vérification a été effectuée. |  |  |
| **4.1.2** Comment L'organisme d'inspection s’assure-t-il que des pressions (commerciales, financières ou d'autres types de pressions) ne compromettent pas son impartialité ? |  |  |
| **4.1.3** Est-ce que l’organisme d’inspection identifie les risques découlant de son activité, susceptibles de porter atteinte à son impartialité ?**NOTE** Une relation qui menace l'impartialité de l'organisme d'inspection peut reposer sur la propriété, la gouvernance, le management, le personnel, les ressources partagées, les finances, les contrats, la commercialisation (y compris la création et la promotion d'une marque), et le paiement de commissions sur les ventes ou autres incitations à apporter de nouveaux clients, etc.ILAC-P15 4.1.3 a/b |  |  |
| **4.1.4** En cas de risque identifié, comment celui-ci est-il éliminé ou minimisé ? |  |  |
| **4.1.5** Est-ce que la direction de l’organisme d’inspection s’engage à exercer ses activités d’inspection en toute impartialité ?ILAC-P15 4.1.5 a/b |  |  |
| **4.1.6** Est-ce que le degré d’indépendance répond aux critères minimaux mentionnés ci-dessous (A1, A2 ou A3)?A.1 Exigences pour les organismes d'inspection (Type A)a) Un organisme d'inspection assurant des inspections de tierce partie doit satisfaire aux exigences de type A de A.1 (organisme d'inspection de tierce partie). **A.2 Exigences applicables aux organismes d'inspection** **(Type B)**b) Un organisme d'inspection, assurant des inspections de première partie ou de deuxième partie ou les deux, qui constitue **une partie distincte** et identifiable de l'organisation agissant dans les domaines de la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés, et qui fournit des prestations d'inspection uniquement à son organisation mère (organisme d'inspectioninterne), doit satisfaire aux exigences du type B de A.2.**A.3 Exigences applicables aux organismes d'inspection** **(Type C)**c) Un organisme d'inspection, assurant des inspections de première partie ou de deuxième partie ou les deux, qui constitue une partie identifiable mais pas nécessairement une partie distincte de l'organisation impliquée dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance desobjets inspectés, et qui fournit des prestations d'inspection à son organisation mère, à d'autres parties ou aux deux, doit satisfaire aux exigences du type C de A.3. |  |  |
| **4.2 Confidentialité****4.2.1** Existe-t-il des instructions qui définissent les règles de confidentialité relatives aux missions d’inspection ? Les accords contractuels traitent-ils des aspects concernant la confidentialité des informations liés aux activités d’inspection ?**NOTE** Des engagements juridiquement exécutoires peuvent être, par exemple, les accords contractuels |  |  |
| **4.2.2** Le client est-il avisé si des informations sont diffusées à des tiers ? |  |  |
| **4.2.3** Est-ce que les informations sur le client, obtenues auprès de sources autres que le client (par exemple auprès de plaignants ou d’autorités de régulation) sont traitées comme confidentielles ? |  |  |
| **5 EXIGENCES STRUCTURELLES** |  |  |
| **5.1.1** Est-ce que l’organisme d’inspection est (I) une entité juridique ou (II) une partie définie d’une entité juridique (organisation mère) ? de sorte à pouvoir être tenu juridiquement responsable de toutes ses activités d'inspection.**NOTE** Un organisme d'inspection gouvernemental est réputé constituer une entité juridique en vertu de son statut gouvernemental |  |  |
| **5.1.2** Comment les activités d’inspection sont-elles identifiées au sein de l’organisation ? |  |  |
| **5.1.3** Est-ce que l’organisme d’inspection dispose d’une documentation décrivant les activités pour lesquelles il est compétent ?ILAC-P15 5.1.3 a |  |  |
| **5.1.4** Est-ce que l’organisme d’inspection possède une assurance en responsabilité civile adéquate, respectivement des réserves financières suffisantes pour couvrir les responsabilités découlant de ses actions? **NOTE** La responsabilité peut être assumée par l'État conformément aux lois nationales ou par l'entité dont l'organisme d'inspection fait partie.ILAC-P15  5.1.4 a |  |  |
| **5.1.5** Est-ce que l’organisme d’inspection dispose des documents qui définissent les conditions contractuelles de l’inspection, sauf lorsqu’il fournit ses services d’inspection à son organisation mère (type B)? |  |  |
| **5.2 ORGANISATION ET MANAGEMENT****5.2.1** Est-ce que l’organisme d’inspection est structuré, organisé et géré de façon à préserver son impartialité. |  |  |
| **5.2.2** Est-ce que l’organisme d’inspection est structuré, organisé et géré, de façon à lui permettre de maintenir son aptitude à exécuter ses activités d’inspection ?**NOTE** Des plans d'inspection peuvent exiger que l'organisme d'inspection participe à des échanges d'expériences techniques avec d'autres organismes d'inspection afin de maintenir son aptitude.ILAC-P15 5.2.2 a/b/c |  |  |
| **5.2.3** Est-ce que l’organisme d’inspection a défini et documenté les responsabilités et la structure de l’organisation chargée de l’émission des rapports?ILAC-P15  5.2.3a |  |  |
| **5.2.4** Dans le cas où l’organisme fournit des services autres que des services d’inspection, l’entité émettant les rapports est-elle clairement identifiée ?ILAC-P15  5.2.4 a |  |  |
| **5.2.5** Est-ce que l’organisme d’inspection a désigné une ou plusieurs personnes comme « responsables techniques » qui assument la responsabilité de l’exécution des activités d’inspection en conformité avec cette Norme ISO/CEI 17020:2012?**Note** Techniquement compétentes et expérimentées dans la gestion de l’organisme d’inspection ?Au cas où la fonction est répartie sur plusieurs personnes, est-ce que les responsabilités spécifiques de chaque responsable sont définies et documentées ?ILAC-P15 5.2.5 a/b |  |  |
| **5.2.6** Est-ce que l’organisme d’inspection a une ou plusieurs personnes nommément désignée(s) pour assurer, en cas d’absence, le remplacement de tout « responsable technique », pour assurer la continuité des activités d’inspection en cours?ILAC-P15 5.2.6 a |  |  |
| **5.2.7** Les fonctions des personnes impliquées dans les activités d’inspection sont-elles décrites ?L’organisme d’inspection a-t-il établi, pour chacune des catégories impliquées dans les activités d’inspection des descriptions de fonctions ou d’autres documents décrivant les responsabilités et les compétences de leurs titulaires ? ILAC-P15 5.2.7 a/b |  |  |
| **6 EXIGENCES EN MATIERE DE RESSOURCES** |  |  |
| **6.1 Personnel** |  |  |
| **6.1.**1 Est-ce que les critères de compétence pour tous les membres du personnel impliqués dans les activités d’inspection sont définis et documentés ? y compris les exigences en matière de : formation initiale ? formation continue ? les connaissances techniques ? les aptitudes et expérience ?**NOTE** Les exigences de compétence peuvent faire partie de la description du poste ou des documents mentionnés en 5.2.7.ILAC-P15 6.1.1 a/b/c/d |  |  |
| **6.1.2** Est-ce que l’organisme d’inspection emploie un nombre suffisant de personnes possédant les compétences suffisantes pour l’activité d’inspection requise ?Est-ce que le personnel de l’organisme d’inspection dispose de qualifications techniques, nécessaires pour satisfaire aux exigences des inspections à réaliser dans le domaine requis ?Et capables d’émettre un jugement professionnel ?ILAC-P15 6.1.2 a |  |  |
| **6.1.3** Est-ce que les inspecteurs disposent d’une qualification, introduction, formation initiale et expérience adéquate ?-Est-ce que les inspecteurs ont une connaissance suffisante des exigences liées à l’inspection et de l’environnement technique ?-Est-ce que les inspecteurs de l’organisme d’inspection ont les connaissances nécessaires de la technologie utilisée, du processus de fabrication ainsi que la fourniture des produits à inspecter ?-Est-ce que le personnel de l’organisme d’inspection dispose d’une connaissance suffisante des procédures, processus ou prestations de service devant être inspectés ?-Est-ce que les inspecteurs de l’organisme d’inspection disposent des connaissances nécessaires concernant l’utilisation des produits à inspecter, les processus ou prestations de services ?-Est-ce que les inspecteurs de l’organisme d’inspection connaissent la signification de défauts possibles ou détectés par rapport à l’utilisation des produits inspectés, des procédures, processus ou prestations de services? |  |  |
| **6.1.4** Dans quels documents l’organisme a-t-il défini les obligations, responsabilités et autorités de chaque personne ? |  |  |
| **6.1.5** L’organisme a-t-il défini des procédures relatives à la sélection, formation, qualification et surveillance des inspecteurs et autres membres du personnel impliqués dans des activités d’inspection ?ILAC-P15 6.1.5 a |  |  |
| **6.1.6** Existe-t-il un système de formation documenté permettant d’assurer que la formation du personnel prend en compte les étapes suivantes :- Période d’initiation ?- Période de travail sous tutorat ?- Formation continue ? Ainsi que des résultats de la surveillance (**voir 6.1.8).**ILAC-P15 6.1.6 a |  |  |
| **6.1.7** Est-ce que la formation initiale requise prend en compte la capacité, les qualifications et l’expérience de toutes les personnes impliquées dans des activités d’inspection ? ILAC-P15 6.1.7 a |  |  |
| **6.1.8** Les modalités générales et les objectifs de la surveillance des personnels en charge des inspections sont-elles formalisées ?Les résultats de cette surveillance doivent être utilisés comme l'un des moyens d'identification des besoins en formation (voir 6.1.7).**NOTE** La surveillance peut inclure une combinaison de techniques telles que des observations sur site, des examens de rapports, des interviews, des inspections simulées et d'autres techniques pour évaluer la performance et doit dépendre de la nature des activités d'inspection.ILAC-P15 6.1.8 a/b |  |  |
| **6.1.9** Est-ce que chaque inspecteur est accompagné sur site et fait l’objet d’observations lors de son travail? **NOTE** Les observations sur site doivent être réalisées de façon à réduire au minimum les perturbations occasionnées par les inspections, en se plaçant, en particulier, du point de vue du client. ILAC P15 6.1.9 a-b et c |  |  |
| **6.1.10** Est-ce queL'organisme d'inspection tient à jour les enregistrements en matière de surveillance, formation initiale, formation continue, connaissances techniques, aptitudes, expérience et autorité de chaque membre de son personnel impliqué dans des activités d'inspection.ILAC-P15 6.1.10 a |  |  |
| **6.1.11** La rémunération des personnels en charge des inspections dépend-t-elle du résultat des inspections ?ILAC-P15 6.1.11 a |  |  |
| **6.1.12** Comment l’organisme s’assure-t-il que son personnel agisse de manière impartiale **I**LAC-P15 6.1.12 a |  |  |
| **6.1.13** Existe-t-il des instructions qui définissent les règles de confidentialité applicable à tout le personnel (inspecteur, sous-traitant…)Est-ce qu’il existe une loi qui restricte le règlement de la confidentialité? |  |  |
| **6.2 Installations et équipements** **6.2.1** Est-ce que l’organisme d’inspection dispose d’un nombre suffisant d’installations et équipements appropriés ?**NOTE** Il n'est pas nécessaire que l'organisme d'inspection soit propriétaire des installations et des équipements qu'ilutilise. peuvent être empruntés, loués ou fournis par une autre partie (par exemple le fabricant ou l'installateur de l'équipement). Cependant, la responsabilité de l'aptitude à l'emploi et de la traçabilité métrologique des équipements utilisés au cours de l'inspection, qu'ils appartiennent ou non à l'organisme d'inspection,incombe entièrement à l'organisme d'inspection.ILAC-P15 6.2.1 a |  |  |
| **6.2.2** Est-ce que l’organisme d’inspection a défini des règles régissant l’accès aux locaux et l’utilisation des installations et équipements servant à la réalisation des inspections?  |  |  |
| **6.2.3**  Est-ce qu’il est garanti que les installations et équipements sont en permanence adaptés à l’utilisation prévue?ILAC-P15 6.2.3 a/b |  |  |
| **6.2.4** Est-ce que l’ensemble des équipements ayant une influence significative sur les résultats de l’inspection est clairement défini et marqué?ILAC-P15 6.2.4 a/b/c |  |  |
| **6.2.5** Existe-t-il des procédures ou instructions traitant du maintien des équipements en bon état de fonctionnement ? |  |  |
| **6.2.6** L’organisme a-t-il identifié les équipements qui doivent être étalonnés?ILAC-P15 6.2.6 a/b |  |  |
| **6.2.7** A-Est-ce que, si applicable, les mesurages effectués par l’organisme d’inspection sont raccordés à des étalons nationaux ou internationaux de mesure?B- Si la traçabilité aux étalons de mesure nationaux ou internationaux n’est pas applicable, est-ce que l’organisme d’inspection peut fournir des preuves suffisantes de la corrélation et de l’exactitude des résultats d’inspection ?ILAC-P15 6.2.7a/b/c |  |  |
| **6.2.8** Est-ce qu’il est garanti que les étalons de référence détenus par l’organisme d’inspection ne sont utilisés que pour l’étalonnage à l’exclusion de toute autre utilisation ?-. Est-ce que les étalons internes à l’entreprise sont raccordés à des étalons de mesure nationaux ou internationaux ?ILAC-P15 6.2.8 a |  |  |
| **6.2.9** L’organisme a-t-il identifié les équipements qui doivent faire l’objet d’un contrôle en service ?- Quels sont les documents de l’organisme qui définissent ces contrôles en service ?ILAC-P15 6.2.9 a |  |  |
| **6.2.10** L’organisme utilise-t-il des matériaux de référence ?Si oui, sont-ils raccordés, lorsque cela est possible, à des matériaux de référence étalons nationaux ou internationaux ?ILAC-P15 6.2.10 a |  |  |
| **6.2.11** L’organisme d’inspection dispose-t-il de procédures pour :-. sélectionner et approuver les fournisseurs ?- vérifier les marchandises et les services entrants ?- garantir des moyens de stockage appropriés ?ILAC-P15 6.2.11 a/b  |  |  |
| **6.2.12** Est-ce que, si applicable, l’état des équipements et échantillons stockés est évalué à des intervalles appropriés pour détecter toute détérioration ? |  |  |
| **6.2.13** L’organisme d’inspection utilise-t-il des ordinateurs ou des équipements automatisés en relation avec les inspections ?- Si oui, s’assure-t-il : a-) que les logiciels sont testés en vue de confirmer qu’ils sont adaptés à leur usage ?b- que des procédures sont établies et mises en œuvre pour protéger l’intégrité et la sécurité des données ?c-que des procédures sont établies pour maintenir le bon état de fonctionnement des ordinateurs et équipements automatisés ?ILAC-P15 6.2.13 a |  |  |
| **6.2.14** L’organisme dispose-t-il de procédures documentées pour traiter les équipements défectueux ?- Les effets des défauts constatés, le cas échéant, sur les inspections précédentes sont-ils examinés ? |  |  |
| **6.2.15** Est-ce que des informations pertinentes portant sur les installations et/ou équipements y compris les logiciels utilisés sont enregistrées ? incluant l'identification et, le cas échéant, les informations relatives à l'étalonnage et à la maintenance. |  |  |
| **6.3 Sous-traitance** L’organisme fait-il appel à de la sous-traitance ?**(Note :** Voir les notes correspondantes dans la norme ISO/CEI 17020:2012.)ILAC-P15 6.3.1 a/b**6.3.1** **a**. Est-ce que l’organisme d’inspection effectue lui-même l’inspection qu’il a accepté par contrat de réaliser?  |  |  |
| **6.3.1.b** Est-ce que, lorsqu’une partie quelconque de l'inspection est sous-traitée, il est garanti que la compétence du sous-traitant lui permettant de réaliser cette activité est vérifiée régulièrement? |  |  |
| **6.3.1.c.** Est-ce que, lorsqu’il y a lieu, cela inclut également le respect conséquent des exigences des normes d’évaluation de la conformité relevante?  |  |  |
| **6.3.2** Le client est-il informé dans le cas de l’utilisation d’un sous-traitant ? |  |  |
| **6.3.3** En cas de sous-traitance, l’organisme conserve-t-il la responsabilité de la détermination de la conformité de l’objet inspecté ?ILAC-P15 6.3.3 a  |  |  |
| **6.3.4** **a-**Est-ce que l’organisme d’inspection procède à des évaluations régulières de ses sous-traitants?  **b-**Est-ce que l’organisme d’inspection conserve les données relatives aux compétences de ses sous-traitants?  **c-**Est-ce que l’organisme d’inspection tient à jour un registre de tous ses sous-traitants?ILAC-P15 6.3.4 a |  |  |
| **7 EXIGENCES RELATIVES AUX PROCESSUS**  |  |  |
| **7.1 Méthodes et procédures d'inspection****7.1.1** Les méthodes ou procédures d’inspection utilisées par l’organisme pour évaluer la conformité de l’objet inspecté sont-elles définies : - dans la réglementation, les normes ou spécifications ?- dans les exigences propres aux clients ?- au travers des exigences internes définies par l’organisme ?L’organisme informe-t-il le client si la méthode ou procédure d’inspection que ce dernier propose est inappropriée ?**NOTE** Les exigences en fonction desquelles l'inspection est réalisée sont normalement spécifiées dans les règlements, les normes ou spécifications, les plans d'inspection ou les contrats. Les spécifications peuvent comporter des exigences propres au client ou à l'entreprise |  |  |
| **7.1.2** L’organisme dispose-t-il d’instructions écrites :concernant la planification des inspections ? concernant les techniques d’inspection et d’échantillonnage ? |  |  |
| **7.1.3** Lorsque l'organisme d'inspection doit utiliser des méthodes ou des procédures d'inspection qui ne sont pas normalisées, ces méthodes et ces procédures sont pertinentes et entièrement documentées. ?**Note** : Pour la définition de «non normalisées», voir la note correspondante dans la norme ISO/CEI 17020:2012. |  |  |
| **7.1.4** Toutes les instructions, normes ou procédures, fiches de calculs, listes de contrôle et données de référence, relatives au travail de l'organisme d'inspection sont tenues à jour et disponibles pour le personnel. ? |  |  |
| **7.1.5 -** L’organisme a-t-il mis en place un système pour maîtriser les contrats ou ordres de service ?- L’organisme vérifie-t-il qu’il possède les compétences et ressources adéquates pour satisfaire aux exigences ?**NOTE** Les ressources peuvent inclure, mais la liste n'est pas exhaustive, les installations, les équipements, les documents de référence, les procédures ou les ressources humainesL’organisme vérifie-t-il que les exigences du client sont convenablement définies ? et les conditions spécifiques sont bien comprises- L’organisme vérifie-t-il que les exigences du client sont convenablement définies ?- Le travail réalisé est-il vérifié pour s’assurer que les exigences des contrats sont respectées ?ILAC-P15 7.1.5.a/b/c |  |  |
| **7.1.6** Comment l’organisme vérifie-t-il la validité des informations fournies par toute autre partie ?ILAC-P15 7.1.6 a |  |  |
| **7.1.7** Les observations ou les données obtenues durant l'inspection sont enregistrées à temps pour éviter la perte d'informations pertinentes. ? |  |  |
| **7.1.8** Lorsque applicable, existe-t-il une vérification des transferts de calculs ou de données ?**NOTE** Les données peuvent comporter du matériel textuel, des informations numériques et tout ce qui peut être transféré d'un emplacement à un autre avec un risque d'apparition d'erreurs. |  |  |
| **7.1.9** Est-ce que l’organisme d’inspection a émis des instructions documentées pour réaliser l’inspection en toute sécurité? |  |  |
| **7.2. Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection** **7.2.1** Les échantillons ou objets à inspecter sont-ils identifiés de manière unique afin d’éviter toute confusion ? |  |  |
| **7.2.2** Est-ce que l’organisme d’inspection vérifie si l’objet / l’échantillon à inspecter a reçu la préparation nécessaire pour être inspecté?  |  |  |
| **7.2.3** Les anomalies notifiées à l’inspecteur ou constatées par lui sont-elles enregistrées avant le démarrage de l’inspection ?- En cas d’anomalie de l’état de l’objet à inspecter ou de sa préparation, le client est-il consulté avant le démarrage de l’inspection  |  |  |
| **7.2.4** Est-ce que l’organisme d’inspection dispose de procédures documentées et de locaux et installations appropriés, pour éviter la détérioration ou l’endommagement des objets inspectés, lorsqu’ils sont sous sa responsabilité? |  |  |
| **7.3 Enregistrements****7.3.1** Est-ce que l’organisme d’inspection tient à jour un système d’enregistrements selon le chapitre 8.4. de la Norme ISO/CEI 17020:2012? ILAC-P15 7.3.1 a |  |  |
| **7.3.2** Est-ce que le rapport ou le certificat d’inspection peut tracer en interne quel(s) inspecteur(s) a (ont) réalisé l'inspection?. |  |  |
| **7.4 Rapports d'inspection et certificats d'inspection****7.4.1** Est-ce que l’organisme d’inspection émet des rapports ou des certificats d’inspection?  |  |  |
| **7.4.2** Est-ce que tous les rapports ou certificats d’inspections contiennent: a) l'identification de l'organisme émetteur ;b) une identification unique et une date d’émission ;c) la (ou les) date(s) d’inspection ;d) l'identification de l'objet (ou des objets) inspecté(s);e) une signature ou toute autre indication de validation, émanant du personnel autorisé ;f) une déclaration de conformité le cas échéant ;g) les résultats de l'inspection, sauf lorsqu'ils sont détaillés conformément à 7.4.3. **Note:** Voir la note dans la Norme ISO/CEI 17020:2012.ILAC-P15 7.4.2 a |  |  |
| **7.4.3** Est-ce que l’organisme d’inspection émet des certificats d’inspection qui ne comportent pas les résultats d’inspection ? **a)** Si « oui », est-ce que l’organisme d’inspection est en mesure de produire ultérieurement un rapport d’inspection contenant les résultats d’inspection ?**b)** Si « oui », est-ce que le certificat d’inspection et le rapport d’inspection sont clairement liés l’un à l’autre ? |  |  |
| **7.4.4** Toutes ces informations (voir 7.4.2) doivent être rapportées correctement, avec précision et clarté. Lorsque le rapport d'inspection ou le certificat d’inspection comprend des résultats fournis par des sous-traitants, ces résultats doivent être clairement identifiés. Si « oui », est-ce que ces résultats sont clairement identifiés comme tels ?ILAC-P15 7.4.4 a |  |  |
| **7.4.5** les corrections ou ajouts d’éléments ultérieurs à des rapports d’inspection ou des certificats d’inspection déjà émis sont ils enregistrés? - le document modifié (nouveau rapport ou nouveau certificat) se base sur le rapport ou le certificat qu’il remplace (ancien rapport ou nouveau certificat)?  |  |  |
| **7.5. Réclamations et appels****7.5.1** l’organisme d’inspection dispose-il d’un processus documenté pour le traitement de réclamations et d’appels de clients ou d’autres parties ?  |  |  |
| **7.5.2** l’organisme d’inspection met-il une description du processus de traitement des réclamations et des appels à disposition, sur demande du client ou d’une autre partie?  |  |  |
| **7.5.3** À réception d'une réclamation, l'organisme d'inspection confirme si la réclamation est liée aux activités d'inspection dont il a la responsabilité, et dans l'affirmative, il traite la réclamation.  |  |  |
| **7.5.4** l’organisme d’inspection est-il responsable de toutes les décisions à tous les niveaux du processus de traitement des réclamations et appels?  |  |  |
| **7.5.5** Est-il garanti que le traitement de réclamations, d’appels et les décisions qui en découlent ne donnent pas lieu à des actions discriminatoires ?  |  |  |
| **7.6. Processus en matière de réclamations et appels****7.6.1** Est-ce Le processus de traitement des réclamations et appels comprend au moins les éléments et méthodes suivants: une description du processus de réception, de validation, d'examen de la réclamation ou de l'appel et de décision quant aux actions à entreprendre pour y répondre; le suivi et l'enregistrement des réclamations et des appels, y compris des actions entreprises pour y répondre; la garantie que toute action appropriée a été entreprise.  |  |  |
| **7.6.2** Est-il garanti que l’organisme d’inspection recevant la réclamation est responsable de la collecte et de la vérification de toutes les informations nécessaires lui permettant de valider cette réclamation, respectivement cet appel ?  |  |  |
| **7.6.3** - Est-ce qu’un accusé de réception au plaignant ou opposant (si possible) est prévu? . le plaignant reçoit il les rapports d'avancement et les résultats |  |  |
| **7.6.4** Est-ce que la décision à signifier au plaignant ou à l’opposant est examinée et approuvée par une personne indépendante, n’ayant pas été impliquée dans les activités d’inspection? . |  |  |
| **7.6.5** Dans la mesure du possible, l'organisme d'inspection notifie dûment au plaignant la fin du processus de traitement de la réclamation ou de l'appel. |  |  |
| **8 EXIGENCES EN MATIERE DE SUSTEME DE MANAGEMENT**  |  |  |
| **8.1 Options****8.1.1 Généralités**L'organisme d'inspection doit établir et tenir à jour un système de management capable d'assurer la bonne exécution des exigences de la présente Norme internationale, conformément soit à l'option A, soit à l'option B. |  |  |
| **8.1.2 Option A**Le système de management de l’organisme traite les points suivants : documentation du système de management (par exemple manuel, politiques, définition desresponsabilités, voir 8.2) ; maîtrise des documents (voir 8.3); maîtrise des enregistrements (voir 8.4); revue de direction (voir 8.5) ; audit interne (voir 8.6); actions correctives (voir 8.7); actions préventives (voir 8.8) ; réclamations et appels (voir 7.5 et 7.6). |  |  |
| **8.1.3 Option B**L’organisme d'inspection qui a établi et tient à jour un système de management, conformément aux exigences de l'ISO 9001, et est capable de soutenir et démontrer une bonne exécution des exigences de la présente Norme internationale**.** (option A : 8.2 -8.8ILAC-P15 8.1.3 a/b |  |  |
| **8.2 Documentation du système de management (Option A)****8.2.1** Est-ce que la direction de l’organisme d’inspection a défini et documenté des politiques et objectifs pour répondre aux exigences de la norme ISO/CEI 17020 :2012 ?Est-ce que ces politiques et objectifs sont reconnus et mis en œuvre à tous les niveaux de l’organisation de l’organisme d’inspection ? |  |  |
| **8.2.2** Est-ce que la direction peut fournir la preuve de son engagement au développement, à la mise en œuvre et efficacité du SM ? |  |  |
| **8.2.3** Est-ce que la direction de l’organisme d’inspection a nommé un membre qui, nonobstant d’autres responsabilités, doit avoir la responsabilité et les compétences pour les activités suivantes  a) garantir que les processus et les procédures nécessaires au système de management sont définis, mis en œuvre et tenus à jour, etb) rendre compte à la direction de la performance du système de management et de toute nécessité d’amélioration. |  |  |
| **8.2.4** Tous les documents, les processus, les systèmes, les enregistrements, etc. se rapportant à l’exécution des exigences de la présente Norme internationale doivent être inclus, référencés dans la documentation du système de management ou reliés à elle.ILAC-P15 8.2.4 a |  |  |
| **8.2.5** Tous les membres du personnel impliqués dans des activités d'inspection ont accès aux éléments de documentation du système de management et aux informations qui s'y rapportent et qui leur sont applicables. |  |  |
| **8.3 Maîtrise des documents (Option A)****8.3.1** Est-ce que des procédures pour la maîtrise des documents (internes et externes) de l’organisme d’inspection ont été établies ? |  |  |
| **8.3.2** Est-ce que ces procédures décrivent les mesures nécessaires pour : a) approuver l'adéquation des documents avant leur diffusion,b) revoir, si nécessaire mettre à jour et approuver à nouveau les documents,c) assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés,d) assurer la mise à disposition sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables,e) assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiablesf) assurer que les documents d'origine extérieure sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée, etg) prévenir toute utilisation non intentionnelle de documents périmés et les identifier convenablement s'ils sont conservés dans un but quelconque**NOTE** Les documents peuvent se présenter sous toute forme ou tout type de support et comprendre les logiciels propriétaires et les logiciels développés au sein de l'entreprise. |  |  |
| **8.4 Maîtrise des enregistrements (Option A)****8.4**.1Est-ce que l’organisme d’inspection dispose de procédures pour définir les mesures nécessaires pour**:****-** l'identification, au stockage, à la protection, à l'accessibilité, à la durée de conservation et à l'élimination des enregistrements relatifs à la réalisation des exigences de la présente Norme internationale.ILAC-P15 8.4.1 a/b |  |  |
| **8.4.2** Est-ce que l’organisme d’inspection aétabli des procédures définissant une période de conservation des enregistrements qui soit cohérente avec ses obligations contractuelles et légales. L'accès à ces enregistrements doit être conforme aux dispositions en matière de confidentialité. |  |  |
| **8.5 Revue de direction (Option A)****8.5.1 Généralités****8.5.1.1** Est-ce que l’organisme d’inspection a établi une procédure pour revoir, à intervalles planifiés, son système de management afin de garantir qu’il demeure pertinent, adéquat, efficace , y compris les politiques et les objectifs déclarés relatifs au respect des exigences de la présente Norme internationale. ILAC-P15 8. 5.1 a/b/c |  |  |
| **8.5.1.2** Est-ce que cette revue est réalisée au moins une fois par an ? |  |  |
| **8.5.1.3** Est-ce que les enregistrements de ces revues sont conservés ? |  |  |
| **8.5.2 Données d'entrée de la revue**Les données d'entrée de la revue de direction comprennent les informations sur ?a) les résultats des audits internes et externes,b) les retours d'information des clients et des parties intéressées, liés au respect des exigences de la présente Norme internationale,c) l'état des actions préventives et correctives,d) le suivi des actions découlant des revues de direction précédentes,e) la réalisation des objectifs,f) les changements pouvant affecter le système de management, etg) les réclamations et les appels. |  |  |
| **8.5.3 Données de sortie de la revue**Est-ce que les éléments de sortie de la revue de direction comprennent les décisions et les actions portant sur**:** a) l'amélioration de l'efficacité du système de management et de ses processus,b) les améliorations de l'organisme d'inspection liées au respect des exigences de la présente Norme internationale, etc) les besoins en ressources. |  |  |
| **8.6 Audits internes (Option A)****8.6.1** Est-ce que l’organisme d’inspection a établi des procédures relatives aux audits internes pour vérifier qu'il se conforme aux exigences de la présente Norme internationale et que le système de management est mis en œuvre et entretenu de manière efficace.**NOTE** L'I**SO 19011** fournit des lignes directrices relatives à la réalisation des audits internes. |  |  |
| **8.6.2** Est-ce que des audits internes sont planifiés en tenant compte de l’importance des processus et des secteurs à auditer, ainsi que des résultats des audits précédents ? |  |  |
| **8.6.3** Est-ce que l’organisme d’inspection réalise périodiquement des audits internes, afin de vérifier que le système de management est mis en œuvre et s’avère efficace ? |  |  |
| **8.6.4** Est-ce que les audits internes sont réalisés au moins tous les 12 mois ?ILAC-P15 8.6.4. a |  |  |
| **8.6.5** Est-ce que l’organisme d’inspection assure que :a) les audits internes sont réalisés par un personnel qualifié disposant des connaissances requises en matière d'inspection, d'audit et en ce qui concerne les exigences de la présente Norme internationale,ILAC-P15 8.6.5 a , Un personnel externe, sous contrat et compétent peut mener les audits internes |  |  |
| b) les auditeurs n'auditent pas leur propre travail,c) les membres du personnel responsables du secteur audité sont tenus informés des résultats de l'audit, d) toutes les actions résultant des audits internes sont entreprises en temps opportun et de manière appropriée,e) toutes les opportunités d'amélioration sont identifiées, etf) les résultats de l'audit sont documentés. |  |  |
| **8.7 Actions correctives (Option A)****8.7.1** Est-ce que l’organisme d’inspection a établi une procédure pour identifier et gérer les non conformités ? |  |  |
| **8.7.2** Est-ce que les causes de non conformités sont également, si nécessaire, détectées et éliminées en prenant des mesures à caractère préventif ? |  |  |
| **8.7.3** Est-ce que les actions correctives sont adaptées aux effets des non conformités rencontrées |  |  |
| **8.7.4** Est-ce que les procédures contiennent les exigences en matière : a) d'identification des non-conformités, b) de détermination des causes de non-conformité, c) de correction des non-conformités, d) d'évaluation de la nécessité d'entreprendre des actions pour garantir que les non-conformités ne se reproduiront pas, e) de détermination et de mise en œuvre, en temps opportun, des actions nécessaires,f) d'enregistrement des résultats des actions mises en œuvre, et g) de revue de l'efficacité des actions correctives mises en œuvre. |  |  |
| **8.8 Actions préventives (Option A)****8.8.1** Est-ce que l’organisme d’inspection a établi une procédure relative aux actions préventives permettant d’éliminer les causes de non conformités potentielles ?ILAC-P15 8.8.1 a |  |  |
| **8.8.2** Est-ce que les actions préventives mises en œuvre sont adaptées aux effets probables des problèmes potentiels ? |  |  |
| **8.8.3** Les procédures relatives aux actions préventives définissent les exigences en matièrea) d'identification des non-conformités potentielles et de leurs causes,b) d'évaluation de la nécessité d'entreprendre des actions pour éviter l'apparition de non-conformités,c) de détermination et de mise en œuvre des actions nécessaires,d) d'enregistrement des résultats des actions mises en œuvre, ete) de revue de l'efficacité des actions préventives mises en œuvre.**NOTE** Il n'est pas forcément nécessaire de rédiger des procédures distinctes pour le traitement des actions correctives d'une part et préventives d'autre part. |  |  |