



- 1) Objet
- 2) Vocabulaire et Abréviations
- 3) Modalités de réexamen
- 4) Documents en amont
- 5) Description de la procédure
- 6) Enregistrements

### Domaine d'application :

Ce document est applicable à toutes les évaluations, hormis les évaluations initiales et d'extensions (portées et sites).

Pour l'évaluation de transition combinée avec la surveillance, l'évaluation à distance sera basée sur les deux versions.

Pour les évaluations de transition non combinée, elles peuvent être réalisées à distance ou sur la base d'une évaluation documentaire.

### Responsabilité de l'application :

Les CD Techniques/RA sont responsables de la mise en œuvre de cette procédure.

### Modifications :

Les modifications portent sur :

- l'introduction d'une définition relative Technologies de l'information et de la communication (voir chapitre Vocabulaire et Abréviations).
- Le remplacement « Le niveau de risque de l'évaluation à distance est acceptable par ALGERAC », par « la décision d'utiliser l'évaluation à distance ... analyse préalable des risques (voir chapitre 5.1- Principes généraux)
- L'Introduction d'un paragraphe : « une analyse des risques sera effectuée par le CD concerné (FOR 77-2) ..... »,
- « Si les résultats de l'analyse des risques ... une évaluation à distance » (Chapitre. 5.3- Conditions préalables aux évaluations à distance), « Si toutes les conditions pour l'évaluation à distance sont remplies ALGERAC, informe l'OEC et les évaluateurs sur les techniques ... » ( voir le chapitre 5.4- Planification de l'évaluation à distance), « Lorsque l'évaluation ne peut pas être effectuée (par exemple, la santé, les ... » (voir le chapitre 5.7).

Établi le : 26/12/2022

Par : CD techniques

Visa:

Vérifié le : 26/12/2022

Par : CD techniques /RQ

Visa :

Approuvé le : 27/12/2022

Par : DG

Visa :



### 1) OBJET :

L'objectif de la présente procédure, est de définir les dispositions pour effectuer des évaluations à distance sans compromettre l'intégrité de l'accréditation accordée par ALGERAC lorsque l'évaluation n'est pas réalisable sur site, en raison des circonstances imprévues.

#### 1. Vocabulaire et Abréviations :

- a) **Evénements extraordinaires ou autres circonstances** : Une circonstance échappant au contrôle de l'organisation, « cas de force majeure» (la guerre, une grève, une émeute, une instabilité politique, une épidémie, une pandémie,...,Etc.), ou d'autres catastrophes naturelles ou d'origine humaine.
- b) **Evaluation à distance** : Evaluation d'un OEC à partir d'un emplacement autre que celui physiquement présent.
- c) **Evaluation documentaire** : processus permettant de déterminer la conformité de l'OEC en évaluant à distance les preuves documentées et en aboutissant à un constat d'évaluation et à des conclusions.
- d) **Téléconférence/visioconférence** : utilisation des moyens de télécommunication pour organiser des discussions/réunions entre les participants en différents lieux.
- e) **Technologies de l'information et de la communication (TIC)** : - Technologie qui sert à collecter, stocker, récupérer, traiter, analyser et transmettre des informations. Cela comprend les logiciels et le matériel tels que les smartphones, les ordinateurs portables, les ordinateurs de bureau, les caméras vidéo, la technologie de transmission, etc.

#### 3- Documents de référence :

- **IAF ID 3 :2011** : IAF Informative Document For Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organization
- **IAF ID 12 :2015** : Principles on Remote Assessment
- **ISO/CEI 17011 : 2017 (§ 7.9.3)** Évaluation de la conformité – Exigences pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité.
- **PRO 12** Procédure d'accréditation d'ALGERAC
- **PRO 25** Procédure de surveillance, de renouvellement et d'extension de la portée d'accréditation.
- **ISO 19011 :2018 (Annexe A.1,)** : Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.
- **EA-2/21 G: 2022:** Guidance on remote assessments.



OEC : Organisme d'Evaluation de la Conformité  
DG : Directeur Général  
CD : Chef de département  
RA : responsable d'accréditation  
REE: Responsable de l'Equipe d'Evaluation  
TIC : Technologies de l'information et de la communication  
SM : Système de management

#### 4. Modalités de réexamen :

Le RQ procède à la révision de cette procédure à chaque fois que cela se révèle utile à l'amélioration du SM et du fonctionnement d'ALGERAC.

#### 5. Description de la procédure

##### 5.1- Principes généraux

Les évaluations à distance sont réalisées, selon les mêmes critères que les évaluations sur site.

Toutes les exigences des standards applicables doivent être évaluées.

Les technologies à privilégier pour la réalisation des évaluations à distance sont les outils de téléconférence/visioconférence ou autres : ZOOM, WEEBEX, Skype, WhatsApp et le téléphone, le cas échéant (problème de connexion).

De manière générale, tous les échanges avec l'OEC doivent être traçable.

La décision d'utiliser l'évaluation à distance pour observer une activité doit se baser sur une analyse préalable des risques.

##### 5.2- Critères de recours à l'évaluation à distance :

L'évaluation à distance peut être envisagée dans les cas suivants :

- des événements extraordinaires ou autres circonstances (Epidémie, Pandémie, Grève, Instabilité politique,..., Etc.) ;
- d'un déplacement impossible vers un organisme pour des raisons de sécurité, restrictions de voyage,..., Etc. ;
- Le nombre important de sites à évaluer est difficile à remplir par ALGERAC dans son délai prévu ;
- L'évaluation porte sur une extension mineure de la portée de l'accréditation.
- L'indisponibilité de l'équipe d'évaluation pour cas de force majeure.
- La situation exige que l'équipe d'évaluation revienne pour réaliser une évaluation complémentaire/supplémentaire rapprochée de l'évaluation initiale.

##### 5.3- Conditions préalables aux évaluations à distance :

Une analyse des risques sera effectuée par le CD concerné (FOR 77-2) afin d'éliminer ou de réduire les risques à un niveau acceptable, et également de s'assurer que tous les critères requis sont satisfaisants pour effectuer l'évaluation à distance.



Lors de l'analyse des Risques, le CD doit prendre en compte :

- La période écoulée depuis la dernière évaluation sur site ;
- La disponibilité d'équipements des TIC appropriés et la capacité de les utiliser efficacement (tant pour l'équipe d'évaluation que pour les OEC) ;
- La nature des exigences à couvrir lors de l'évaluation ;
- La nature des constatations à suivre et les types de preuves attendus ;
- La nature des réclamations et autres questions qui doivent faire l'objet d'une enquête ;
- Contraintes de sûreté et de sécurité au sein de l'OEC ;
- La stabilité des ressources et du système de management de l'OEC ;
- Le niveau de numérisation des informations à mettre à disposition des évaluateurs ;
- La performance, la transparence et la collaboration de l'OEC ;
- Le nombre de l'équipe d'évaluation et la durée de l'évaluation ;
- La formation et l'expérience des évaluateurs à l'utilisation des techniques et outils d'évaluation à distance.

Si les résultats de l'analyse des risques sont satisfaisants, ALGERAC s'assure que les conditions sont réunies pour réaliser des évaluations à distance :

- Une salle de réunion appropriée dans les locaux d'ALGERAC dans le cas où l'équipe d'évaluation ne peut pas réaliser une visio-conférence à partir de leur domicile.
- Lorsqu'il n'est pas possible pour les évaluateurs de se réunir en un seul lieu, ils doivent pouvoir rester en contact régulier avec le REE;
- Accès à l'Internet par une connexion rapide et fiable, par tous les membres de l'équipe ainsi que par l'OEC ;
- Une plateforme de visioconférence / téléconférence et tous autres moyens de communication approprié (par exemple Skype, appel de groupe WhatsApp, courrier électronique, téléphone) ;
- La confirmation de la confidentialité des informations par l'équipe d'évaluation, avant l'évaluation (FOR 01) ;
- Les membres de l'équipe d'évaluation doivent avoir accès à tout moment au personnel de l'OEC, concerné par l'évaluation ;
- Assurer la confidentialité et le respect de la vie privée pendant les pauses lors de l'évaluation, par exemple en coupant les microphones, en arrêtant les caméras.

#### 5.4- Planification de l'évaluation à distance

Si toutes les conditions pour l'évaluation à distance sont remplies, ALGERAC informe l'OEC et les évaluateurs sur les techniques d'évaluation et les moyens de communication utilisés, afin de leur permettre de faire les préparatifs nécessaires.

La planification de la date d'évaluation à distance sera fixée en commun accord avec l'OEC et les évaluateurs selon les dispositions de la PRO 12.

L'équipe d'évaluation procède à l'évaluation documentaire et prépare l'évaluation (Entretien & observation des activités).

#### 5.5- Spécifications organisationnelles et techniques :

Tester la plate-forme/Logiciel pour s'assurer de la bonne utilisation par l'équipe d'évaluation/OEC, avant l'évaluation.



### 5.6- Evaluation à distance :

**A- Réunion d'ouverture :** Selon les dispositions de la PRO 12.

Les conditions préalables aux évaluations à distance sont d'application voir chapitre 5.3.

#### **B- Evaluation**

- Afin de faciliter le déroulement de l'évaluation, l'évaluation à distance peut être réalisée en deux phases pour une journée d'évaluation (2 x ½ Journée par exemple) ;
- Lors de l'évaluation, tous les échanges de documents peuvent se faire par E-mail, et pour les documents ne pouvant être envoyés par l'OEC, une consultation par partage d'écran est acceptée.
- Chaque évaluateur individuel peut interroger les personnes de l'OEC et/ou évaluer les dossiers pertinents conformément aux exigences applicables (norme, réglementation, ...etc.) ;
- Lorsque des non-conformités sont identifiées, elles doivent être discutées et vérifiées avec l'OEC afin de s'assurer de l'exactitude des informations ;
- Après vérification et confirmation avec les évalués, toutes les constatations seront soumises et revues par le REE, qui peut demander des éclaircissements aux membres de l'équipe.

Toute difficulté rencontrée pendant l'évaluation : problème de technologie, éléments ne pouvant être évalué hors site, problèmes d'accès aux enregistrements remettant en cause l'évaluation des exigences,..., Etc. le CD/RA chargé du dossier doit être informé.

Si l'évaluation à distance est annulée ou arrêtée en raison de problèmes précités, elle sera organisée à une date ultérieure, en commun accord avec l'OEC.

#### **C - Réunion de clôture :**

La réunion de clôture aura lieu en fin d'évaluation selon les dispositions de la PRO 12.

- Les fiches d'écarts sont renseignées et envoyées à l'OEC, dans un délai n'excédant pas les 24 heures, qui suivent la réunion de clôture.
- Tous les documents à valider par l'OEC (feuille de présence, fiches d'écarts ...etc.) doivent être envoyés au REE et à ALGERAC dans un délai ne dépassant pas les 24 heures qui suivent la réception des documents par l'OEC.
- Le principe de traitement des écarts reste le même selon la procédure PRO 12.

### 5.7- Evaluation à distance non réalisable

S'il existe des raisons claires pour lesquelles une évaluation à distance n'est pas possible pour un OEC, ALGERAC offre la possibilité du maintien de l'accréditation au moyen d'un examen documentaire approfondi et d'une conférence téléphonique.



L'évaluation sur site sera effectuée dès que possible.

Les motifs de refus peuvent inclure :

- Lorsque l'évaluation sur site ne peut pas être effectuée (par exemple, la santé, les événements climatiques, l'instabilité politique, les risques pour la sécurité des membres de l'équipe d'évaluation, etc.).
- Lorsque la présence physique des évaluateurs influence négativement le résultat des activités d'évaluation de la conformité devant témoins (par exemple, contamination, manque d'espace) ;
- Lorsqu'en raison de la nature de l'activité accréditée et du mode de fonctionnement de l'OEC accrédité, l'évaluation sur site n'aurait pas de sens (par exemple, pour les activités contrôlées dans l'environnement virtuel)
- L'Incapacité de travailler en raison du manque de personnel / manque de disponibilité des employés.
- Lorsqu'il n'est pas possible de répondre aux exigences spécifiques de certains systèmes (par exemple, des évaluations sur site sont spécifiées).
- L'évaluation Initiale, également l'extension à de nouveaux domaines.
- Lorsque la connectivité est insuffisante pour la diffusion en direct.
- Lorsque les limitations de l'équipement (par exemple, les microscopes) peuvent nécessiter l'installation de caméras spécialisées.
- Lorsque des problèmes de confidentialité et de sécurité existent dans certains domaines (par exemple, les soins de santé, la médecine légale).
- Lorsque certains secteurs et situations sont restreints par les limites sensorielles des techniques à distance (besoin d'entendre, de sentir, d'avoir un regard non limité), par exemple dans certaines situations de témoignage d'activités.

**NB : lorsqu'une évaluation de renouvellement ou de surveillance est jumelée avec une extension, ALGERAC ne peut pas réaliser l'évaluation à distance.**

### 5.8- Protection des données :

Les dispositions de confidentialité par rapport aux données des clients (OEC) restent inchangées est applicables.

## 6. Enregistrements

- Procédure d'accréditation (PRO12)
- Procédure d'analyse des Risques (PRO 30)
- Analyse des risques (FOR 77-2)