

## GESTION DES CONFLITS LORS DU PROCESSUS D'ACCREDITATION

### Contexte

Les organismes d'évaluation de la conformité (OEC) peuvent rechercher l'accréditation pour diverses raisons, comme par exemple :

- l'accréditation est un pré-requis pour obtenir une notification/agrément dans des domaines réglementaires,
- certains clients exigent une accréditation pour démontrer la compétence de l'OEC.

Au cours de l'évaluation d'accréditation, le personnel des OEC, même si techniquement très compétent, hésite souvent à discuter ouvertement des problèmes ou des conflits avec les évaluateurs. Les raisons peuvent être par exemple :

- ils sont dans le rôle de candidats à l'accréditation et les évaluateurs ont le pouvoir de décider d'accorder l'accréditation,
- les évaluateurs sont généralement plus familiers avec les exigences et les procédures d'accréditation.

Les OEC ont souvent mis en œuvre des procédures qui leur conviennent mais qui ne sont pas acceptées par les évaluateurs. Ce papier « Cook Book » est destiné à donner des conseils aux OEC sur les moyens disponibles pour résoudre ces problèmes de manière constructive sans mettre en danger son accréditation.

### Définitions : (extrait de l'ISO/IEC 17011)

#### appel

demande exprimée par un OEC visant à reconsidérer toute décision défavorable prise par l'organisme d'accréditation au regard du statut d'accréditation que l'OEC a demandé.

#### plainte

expression d'insatisfaction, autre que celle mentionnée sous le terme « appel », émise par toute personne ou organisation auprès d'un organisme d'accréditation et relative aux opérations de l'organisme d'accréditation ou de l'OEC accrédité, quand une réponse est attendue.

### Actions au niveau national

Si l'OEC n'est pas convaincu de la légitimité d'une exigence de l'équipe d'évaluation, il devrait demander aux évaluateurs de préciser la référence normative sur laquelle est fondée leur exigence. Il est souvent conseillé de lire conjointement le paragraphe correspondant de la norme et d'examiner si les approches préférées par l'OEC pourraient aussi répondre à l'intention de la norme. De toute façon, l'OEC ne devrait pas accepter une exigence qui de son point de vue est inappropriée et pourrait avoir des conséquences économiques sans discuter du problème et essayer de convaincre l'équipe d'évaluation. Si ceci échoue et que le laboratoire envisage de faire appel contre la non-conformité relevée par l'équipe d'évaluation (voir ci-dessous), le laboratoire devrait être prudent lors de la signature de tout accord concernant les actions correctives.

Selon la norme ISO/IEC 17011, tout organisme d'accréditation (OA) doit avoir établi des procédures d'appel (paragraphe 7.10) et de plainte (paragraphe 5.9). Chaque OEC accrédité ou candidat à l'accréditation peut demander des renseignements sur ces procédures. Ainsi, si un OEC ne peut pas accepter une décision d'un OA, il peut faire appel contre lui. Pour l'OA il est nécessaire de :

- désigner une(des) personne(s) compétente(s) et indépendante(s) du sujet de l'appel pour examiner cet appel,
- informer l'OEC sur la décision finale prise par l'OA,
- conserver des enregistrements de tous les appels.

Il y a une forte chance qu'un appel bien fondé soit validé avec succès. En outre, la documentation de chaque appel permet que les appels soient revus par des pairs lors de l'évaluation de l'OA. Ainsi un OA a besoin de vrais arguments pour refuser l'appel.

A contrario, si l'OEC s'inquiète des éventuelles conséquences d'un appel officiel, il peut contacter son organisme EUROLAB national. Ceci offre la possibilité de discuter de la question avec des collègues qui peuvent étayer la position de l'OEC. Eventuellement l'organisme national EUROLAB peut discuter du problème avec l'OA de manière général sans mentionner aucun OEC. L'accent pourrait encore ainsi être ajouté sur le sujet en question.

## Actions au niveau européen

Si un appel ou une plainte n'était pas résolue en satisfaisant l'OEC, celui-ci pourrait faire appel ou porter plainte contre la décision de l'OA national auprès d'EA (European co-operation for accreditation) qui a également établi des procédures correspondantes. Mais cette phase est autorisée seulement si l'OA national

- a pris une décision défavorable ou
- n'a pas réagi à l'appel ou la plainte dans les délais prévus.

De plus, si le sujet est d'intérêt général, il pourrait être porté à l'attention des instances européennes EUROLAB, comme par exemple le Technical Committee for Quality Assurance (TC QA). Après discussion EUROLAB aisbl peut décider de soumettre ce problème, par exemple, à :

- EA / EUROLAB / EURACHEM Permanent Liaison Group (PLG) ou
- EA Advisory Board (EAAB).

## Conclusions

Il y a plusieurs façons de résoudre les problèmes qui pourraient survenir lors de l'évaluation d'un OEC. A partir de la discussion avec l'équipe d'évaluation jusqu'à un appel officiel ou une plainte au niveau national ou européen, l'OEC concerné peut prendre des mesures pour arriver à ce point. Les OEC ne devraient pas hésiter à prendre ces mesures puisque l'évaluation par pairs entre OA et l'obligation de documenter tous les appels et plaintes sont à même d'éviter tout désagrément sur la démarche d'accréditation engagée. La coopération entre OEC au sein d'EUROLAB peut être une alternative, en préservant l'anonymat de l'OEC concerné.

## Référence

ISO/IEC 17011, Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité.