

L02-REV 1-1998-56

**CRITERES GENERAUX ET LIGNES DIRECTRICES  
POUR LA MISE EN OEUVRE DE LA NORME  
NBN-EN 45004 (ed. 1995) PAR LES  
ORGANISMES D'INSPECTION CANDIDATS A  
UNE ACCREDITATION.**

Note valable uniquement pour la version en français:

Le terme "inspection" utilisé dans la norme NBN-EN 45004 a été retenu pour l'ensemble du présent document; il est à considérer comme synonyme du terme "contrôle" utilisé dans les textes réglementaires relatifs à BELTEST.

|                                       |   |   |
|---------------------------------------|---|---|
| Rédigé par:<br>Bureau d'Accréditation | Approuvé par:<br>Commission Coordination  | Vérifié par:<br>Responsable Qualité           |
| Président: V. Merken                  | Président: H. Voorhof<br>Date: 19.03.1998 | Nom: N. Meurée-Vanlaethem<br>Date: 01.04.1998 |
| Signature:                            | Signature:                                | Signature:                                    |

Mise en application: 15.04.1998

## HISTORIQUE DU DOCUMENT

| Révision | Motif de la révision   | Portée de la révision        |
|----------|--|------------------------------|
| <b>0</b> |  |                              |
| <b>1</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prise en compte des versions définitives de la norme NBN-EN 45004 en langues française et néerlandaise;</li><li>- Prise en compte des lignes directrices émises par EA</li><li>- Suppression des lignes directrices détaillées relatives à la présentation du manuel de qualité.</li></ul> | Remaniement complet du texte |
|          |  |                              |
|          |  |                              |

## TABLE DES MATIERES

### Partie I: Introduction

1. GENERALITES
  - 1.1 Objet et références normatives
  - 1.3 Type de présentation
2. DESTINATAIRES

### Partie II: Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection

#### Introduction

1. Domaine d'application
2. Définitions
3. Exigences administratives
4. Indépendance, Impartialité et Intégrité
5. Confidentialité
6. Organisation et management
7. Système qualité
8. Personnel
9. Installations et équipements
10. Méthodes et procédures d'inspection
12. Enregistrements
13. Certificats et rapports
14. Sous-traitance
15. Réclamations et recours
16. Coopération

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| Annexe A ( <u>normative</u> ) | Critères d'indépendance pour l'organisme d'inspection de type A |
| Annexe B ( <u>normative</u> ) | Critères d'indépendance pour l'organisme d'inspection de type B |
| Annexe C ( <u>normative</u> ) | Critères d'indépendance pour l'organisme d'inspection de type C |
| Annexe D (informative)        | Informations à inclure ou à référencer dans le Manuel Qualité   |
| Annexe E (informative)        | Les étapes du processus d'inspection                            |
| Annexe F (informative)        | Contenu du rapport d'inspection                                 |

## **Partie I: INTRODUCTION**

### **1. GENERALITES**

#### **1.1 Objet et références normatives**

1.1.1 Le document ci-après décrit les critères généraux et les lignes directrices pour la mise en oeuvre de la norme NBN-EN 45004 par les organismes d'inspection candidats à une accréditation délivrée par BELTEST.

Il peut, pour des secteurs d'activités particuliers, devoir être complété par des dispositions spécifiques.

Il est destiné à servir de référence

- aux organismes d'inspection candidats à une accréditation;
- aux auditeurs chargés de l'évaluation des organismes d'inspection;
- dans le cadre des démarches entreprises par BELTEST pour conclure des accords de reconnaissance mutuelle.

1.1.2 Le document est conforme et se réfère

- aux parties concernées de l'arrêté royal du 22 décembre 1992 portant création de BELTEST (**doc. D 04**) et en particulier l'art. 3 § 1er et 2;
- à la norme NBN-EN 45004 et au Guide ISO/CEI 39;
- aux lignes directrices émises par EA (**doc. I 12**)

#### **1.2 Présentation**

Le document est basé sur le texte de la norme NBN-EN 45004 (édition septembre 1995) qui est repris in extenso en gras et en décalé sur la partie gauche de chaque page.

Il comporte des commentaires, explications, modalités d'application qui ont pour but de préciser les exigences de la norme et la façon dont BELTEST entend les gérer.

Les commentaires sont présentés en décalé sur la partie droite de chaque page, directement après le paragraphe de la norme auquel ils se rapportent.

Ils sont numérotés selon la codification X.X./Y, où X.X. représente la numérotation du paragraphe de la norme et Y le numéro d'identification du commentaire.

Ces commentaires ne constituent en aucun cas des exigences supplémentaires à la norme dont seul le texte original est à considérer comme contraignant.

Ils ont pour objet d'éclairer la norme; dans cet esprit, c'est l'objectif à atteindre exprimé dans la norme qui prévaut sur la description des moyens à mettre en oeuvre pour y aboutir, tels que proposés dans les lignes directrices. L'organisme d'inspection est cependant tenu de démontrer, de façon à convaincre l'organisme d'accréditation, que les dispositions mises en place répondent de manière équivalente aux exigences de la norme.

2. **DESTINATAIRES.**

En régime contrôlé:

Bureau d'Accréditation  
Commission de Coordination  
Secrétariat  
Organismes d'inspection accrédités  
Organismes d'inspection ayant introduit une  
demande

En régime non contrôlé:

Tout demandeur externe

## **Partie II: CRITERES GENERAUX POUR LE FONCTIONNEMENT DES DIFFERENTS TYPES D'ORGANISMES PROCEDANT A L'INSPECTION**

### **INTRODUCTION**

**Cette norme a été rédigée dans le but de promouvoir la confiance à accorder à ceux des organismes de tierce partie, procédant à l'inspection, qui s'y conforment, sans porter préjudice au développement des normes d'inspection de première et seconde partie.**

**Elle a été établie à la lumière de l'expérience des organismes européens procédant aux inspections et en tenant compte des exigences et recommandations des documents européens et internationaux tels que la série des normes ISO 9000 (EN 29000) et le guide ISO/CEI 39.**

**Les organismes d'inspection indépendants interviennent dans les domaines volontaires et réglementaires depuis plus d'un siècle. Ils ont réalisé des évaluations pour le compte de clients privés et/ou d'autorités publiques avec l'objectif de fournir, aux parties concernées, l'information relative à la conformité aux règlements, normes ou spécifications. Les paramètres d'inspection peuvent inclure des éléments sur la quantité, la qualité, la sécurité, l'aptitude à l'utilisation, et le maintien de la sécurité de fonctionnement des usines et des systèmes. Les critères généraux avec lesquels ces organismes devraient être en conformité afin que leurs services soient acceptés par les clients et les autorités publiques, nécessitent d'être harmonisés dans une norme européenne.**

**Par conséquent, cette norme couvre les fonctions des organismes indépendants dont l'activité comprend l'examen des matériels, installations, usines, processus, procédures de travail, ou services et la détermination de leur conformité aux exigences et, par la suite, l'émission d'un rapport sur les résultats de ces interventions aux clients et, lorsque requis, aux autorités publiques. L'inspection d'un produit, d'une installation ou d'une usine peut comprendre toutes les phases de leur vie, y compris celle de la conception. Une telle activité nécessite normalement l'exercice d'un jugement professionnel dans la fourniture du service, en particulier lors de l'évaluation de la conformité.**

**L'exigence d'indépendance des organismes d'inspection varie selon les législations et les besoins du marché. La présente norme comprend donc, en annexes A, B et C, les critères d'indépendance.**

**La présente norme a été élaborée également pour conforter l'introduction des procédures d'évaluation de la conformité spécifiées dans la décision du Conseil des Communautés Européennes concernant les modules relatifs aux différentes phases des procédures d'évaluation de la conformité destinés à être utilisées dans les directives d'harmonisation technique.**

**Les exigences pertinentes de la série des normes EN/ISO 9000 qui se rapportent aux systèmes qualité des organismes d'inspection sont incorporées dans la présente norme.**

**Cette norme fait partie de la série des normes suivantes couvrant les essais, l'inspection, la certification et l'accréditation :**

- EN 45001 Critères généraux concernant le fonctionnement des laboratoires d'essais.**
- EN 45002 Critères généraux concernant l'évaluation des laboratoires d'essais.**
- EN 45003 Critères généraux concernant les organismes d'accréditation des laboratoires.**
- EN 45004 Critères généraux concernant le fonctionnement des différents types d'organismes procédant à l'inspection.**
- EN XXXX Critères généraux concernant l'accréditation des organismes procédant à l'inspection (en préparation).**
- EN 45011 Critères généraux concernant les organismes de certification procédant à la certification des produits.**
- EN 45012 Critères généraux concernant les organismes de certification procédant à la certification des systèmes qualité.**
- EN 45013 Critères généraux concernant les organismes de certification procédant à la certification du personnel.**
- EN 45014 Critères généraux concernant la déclaration de conformité par les fournisseurs.**
- EN 45020 Termes généraux et leurs définitions concernant la normalisation et les activités connexes.**

## **1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION**

- 1.1. La présente Norme Européenne spécifie les critères généraux en matière de compétence des organismes impartiaux procédant à l'inspection, quel que soit le secteur concerné. Elle spécifie aussi les critères d'indépendance.**
- 1.2. Cette norme est prévue pour être utilisée par des organismes d'inspection et par d'autres organismes concernés par la reconnaissance de la compétence des organismes d'inspection.**
- 1.3. Il est possible que cet ensemble de critères doit être interprété lorsqu'il est appliqué à un secteur particulier, ou aux inspections en service.**
- 1.4 La présente norme ne traite pas des laboratoires d'essais, des organismes de certification ni de la déclaration de conformité par les fournisseurs, pour lesquels les critères sont définis par d'autres Normes Européennes de la Série EN 45000.**

**(1.4/1)** Lorsqu'un organisme d'inspection répondant aux critères de la présente norme fournit également des services d'essais ou de certification, les critères de la norme appropriée de la série EN 45000 doivent être appliqués. Les critères applicables aux sous-traitants font l'objet du point 14.

**(1.4/2)** Sont également exclus du domaine d'application de la présente norme:

- l'audit d'un système de qualité dans le cadre de la certification des systèmes; le cas échéant il peut être nécessaire d'évaluer des parties du système de qualité d'une entreprise comme élément d'un examen d'un objet à inspecter.
- la certification des personnes.

## **2. DEFINITIONS**

**Pour les besoins de la présente norme, les définitions suivantes s'appliquent:**

### **2.1. Inspection:**

**examen de la conception d'un produit, d'un produit, service, processus ou d'une usine, et détermination de leur conformité à des exigences spécifiques, ou, sur la base d'un jugement professionnel, aux exigences générales.**

**Note 1: L'inspection des processus comprend le personnel, les installations, la technologie et la méthodologie.**

**Note 2: Les résultats de l'inspection peuvent être utilisés comme support à la certification.**

### **2.2. Organisme d'inspection:**

**organisme procédant à l'inspection.**

**Note: Un organisme peut être une entité ou une partie de cette entité.**

**Pour les autres définitions, celles contenues dans la EN 45020:1993 sont applicables.**

### **3. EXIGENCES ADMINISTRATIVES**

#### **3.1. L'organisme d'inspection ou l'entité dont il fait partie doivent avoir une structure juridique connue.**

(3.1/1) Il convient de distinguer la personnalité juridique de l'organisme mère, la personnalité juridique dont dépend l'organisme d'inspection et cet organisme d'inspection lui-même qui regroupe au sein d'une entité géographique un ensemble de moyens et de compétences pour réaliser les inspections considérées.

- Si l'organisme d'inspection n'a pas de personnalité juridique, mais dépend d'une organisation mère, il convient de l'identifier, au point de vue juridique, à la personne physique ou morale désignée comme son représentant légal et son identité doit apparaître clairement dans la description de l'organisation qui figure au manuel qualité.

En complément des informations générales il conviendra de spécifier au moins:

- les activités principales de l'organisation mère dont l'organisme d'inspection est une filiale;
- un schéma de la structure de l'organisation mère qui indique, en détail, la relation de dépendance avec l'organisme d'inspection. Tous les niveaux entre l'organisme d'inspection et la direction de l'organisation mère doivent être indiqués avec mention des fonctions dirigeantes concernées.
- l'influence de l'organisation mère sur le fonctionnement de l'organisme d'inspection (en particulier en ce qui concerne le système de qualité, les investissements et le personnel).

Si l'organisme de contrôle n'a pas de personnalité juridique, le contrat d'accréditation sera négocié entre BELTEST et l'organisation mère.

- Le fait pour l'organisme d'inspection d'avoir une personnalité juridique propre, ne le dispense pas de fournir les informations reprises ci-dessus. Dans ce cas, la direction de l'organisme d'inspection doit disposer du pouvoir d'agir en pleine indépendance, même si la responsabilité juridique finale ne lui appartient pas; ceci sera considéré comme une condition préalable à l'accréditation et devra être confirmé par écrit par l'organisation mère.

#### **3.2 Un organisme d'inspection qui fait partie d'une entité exerçant d'autres activités que l'inspection doit être identifiable à l'intérieur de cette organisation.**

### **3.3 L'organisme d'inspection doit avoir des documents qui décrivent ses activités et le domaine pour lequel il est compétent.**

**L'objet précis d'une inspection doit être défini par les termes d'un contrat particulier ou d'un ordre de service.**

**(3.3/1)** La description des domaines d'activités doit permettre d'identifier l'organisme d'inspection à un organisme de type A, B ou C (voir 4.2).

Elle doit comprendre:

- les domaines technologiques auxquels les activités se réfèrent;
- le type de client pour lequel l'organisme exerce ses activités (ex: des entreprises de production, la clientèle de ces entreprises, les instances publiques...).
- le type d'objet inspecté :
  - produits
  - services
  - processus
  - installations techniques, machines, appareils... ainsi que les caractéristiques et/ou les prestations de ces objets contrôlés.
- le type d'inspection (réception initiale, mise en service, inspection périodique, inspection en service ...);
- les activités qui ne relèvent pas de l'inspection.

La compétence de l'organisme d'inspection sera décrite en relation avec:

- les procédures et critères selon lesquels les activités d'inspection sont respectivement exécutées et évaluées;
- les limites dans lesquelles l'organisme travaille.

**(3.3/2)** Dans de nombreux secteurs d'inspection (ex: inspections en service dans le cadre de réglementations nationales), il n'est pas d'usage de formaliser des contrats individuels avec les clients. Dans ce cas, l'objet précis de l'inspection sera défini dans une documentation associée, comme par exemple les réglementations émises par les autorités compétentes.

**3.4. L'organisme d'inspection doit avoir contracté une assurance en responsabilité civile adéquate, sauf si sa responsabilité est couverte par l'Etat conformément aux lois nationales ou par l'entité dont il fait partie.**

**(3.4/1)** La responsabilité concerne aussi bien la responsabilité contractuelle que celle liée à des dispositions légales.

La responsabilité individuelle des collaborateurs qui est associée ou découle de l'exercice de leurs fonctions, doit être également couverte par une assurance.

Les montants dépendent largement de la nature et de l'ampleur des activités de contrôle; l'organisme d'inspection doit être à même de justifier les facteurs pris en compte pour déterminer le niveau d'assurance nécessaire.

L'importance du risque propre doit être raisonnablement proportionnelle aux possibilités financières de l'organisme d'inspection.

Des preuves concernant l'assurance et le paiement des primes, doivent être mises à la disposition des auditeurs à leur demande.

**(3.4/2)** Lorsque l'organisme de contrôle n'a pas de personnalité juridique mais dépend d'une organisation mère, l'obligation de s'assurer en responsabilité civile et de détenir suffisamment de réserves financières pour couvrir les risques propres incombe à l'organisation mère qui en fournira la preuve écrite.

**3.5 L'organisme d'inspection doit avoir des documents qui définissent les conditions dans lesquelles il commercialise ses services, sauf s'il fait partie d'une entité et ne fournit des services d'inspection qu'à cette entité.**

**3.6 L'organisme d'inspection, ou l'entité dont il fait partie, doivent avoir une comptabilité audité avec indépendance.**

**(3.6/1)** La situation financière de l'organisme d'inspection peut être démontrée par des bilans contrôlés et des données financières de date récente. Ces données seront mises à la disposition des auditeurs sur simple demande.

Lorsque l'organisme de contrôle ne dispose pas de la personnalité juridique, il doit démontrer que sa situation financière est telle que sa continuité sera assurée et qu'il pourra assumer ses responsabilités à tout moment.

Pour des organismes dépendant directement d'un Pouvoir Public, cette dernière exigence n'est pas d'application.

## **4. INDEPENDANCE, IMPARTIALITE ET INTEGRITE**

- 4.1. Le personnel de l'organisme d'inspection ne doit être soumis à aucune pression commerciale, financière ou autre pouvant influencer son jugement. Des procédures doivent être mises en oeuvre pour assurer que des personnes ou organisations extérieures à l'organisme d'inspection ne peuvent pas influencer les résultats des inspections effectuées.**

**(4.2/4) Le personnel ne peut être soumis à aucune influence d'aucune sorte. L'intégrité de tous les collaborateurs est un critère essentiel.**

Lors de l'engagement, on y consacrera beaucoup d'attention. Il faut également veiller à ce que les personnes sollicitant une fonction ne soient pas rendues vulnérables par le biais de circonstances personnelles.

Dans la pratique il sera impossible d'exclure complètement toute approche visant à influencer le personnel. Des lignes de conduite seront données à tout le personnel, par exemple dans le cadre d'un code de déontologie. En tout cas, toute approche de ce type sera immédiatement signalée. La direction décidera des mesures à prendre.

### **4.2 Indépendance**

**L'organisme d'inspection doit être indépendant dans la mesure exigible compte tenu des conditions dans lesquelles il fournit ses services.**

**Selon ces conditions, il doit satisfaire aux critères minimaux que précise l'une des Annexes normatives A, B et C.**

#### **4.2.1 Organisme d'inspection de type A**

**L'organisme d'inspection fournissant des services de "tierce partie" doit satisfaire aux critères de l'Annexe A (normative)**

#### **4.2.2 Organisme d'inspection de type B**

**L'organisme d'inspection qui constitue une partie distincte et identifiable d'une entité agissant dans les domaines de la conception, de la production, de la fourniture, de l'installation, de l'utilisation ou de la maintenance des objets qu'il inspecte, et qui a été constitué pour fournir des services d'inspection à leur organisation mère, doit satisfaire aux critères de l'annexe B (normative).**

### 4.2.3 Organisme d'inspection de type C

**L'organisme d'inspection qui agit dans les domaines de la conception, de la production, de la fourniture, de l'installation, de l'utilisation ou de la maintenance des objets qu'il inspecte, et qui peut fournir des services d'inspection à d'autres organisations que son organisation mère, doit satisfaire aux critères de l'Annexe C (normative).**

(4.2/1) L'annexe E fournit des informations complémentaires en ce qui concerne les relations entre les concepts essai, inspection et certification de produit.

(4.2/2) Les critères définis pour différencier les types d'organismes d'inspection s'appliquent à chaque collaborateur pris individuellement.

(4.2/3) L'indépendance et l'impartialité de l'organisme d'inspection découlent de sa situation juridique, de la description de ses relations avec l'organisation mère et de sa position financière.

Le fait pour un organisme d'inspection d'agir comme sous-traitant, par exemple d'un certificateur de produit, ne le décharge pas de l'obligation de se conformer à l'ensemble des exigences de la présente norme.

## 5. CONFIDENTIALITE

**L'organisme d'inspection doit assurer la confidentialité des informations recueillies au cours de ses activités d'inspection. Les droits de propriété doivent être protégés.**

(5/1) L'organisme d'inspection doit avoir une politique, documentée au manuel de qualité, en ce qui concerne le respect par lui-même et ses sous-traitants des exigences de confidentialité fixées par le client; les exigences légales seront également prises en compte.

En ce qui concerne les inspections exécutées en application de réglementations, les procédures définiront qui, en dehors du client, a accès aux résultats d'inspection.

(5.2) Tout le personnel doit être conscient de l'importance de la confidentialité de l'information et avoir connaissance des mesures de sécurité prises à cet égard.

Les mesures seront en proportion des intérêts en jeu. Tout rapport d'inspection sera classé comme confidentiel.

En principe aucune des données acquises dans le cadre des inspections ne peut tomber dans les mains ou sous les yeux de tiers. Ceci signifie, par exemple, qu'il faut les mettre à l'abri des regards indiscrets des visiteurs. Ceci n'est évidemment pas applicable aux données publiquement accessibles.

En ce qui concerne les données classées comme confidentielles, des restrictions semblables peuvent être prises à l'égard du personnel lui-même. Dans tous les cas, il y a lieu de définir qui a accès à un type donné de document.

Des mesures normales de sécurité peuvent aller de mesures simples comme, par exemple, l'enfermement des documents après les heures de travail ou la mise sous clef des bureaux et des armoires jusqu'à la surveillance hors des heures de bureau ou l'utilisation de coffres - forts.

L'existence de règles d'accès aux locaux de l'organisme d'inspection est considérée comme une mesure normale.

On portera une attention particulière à des points tels que:

- documenter les exigences de confidentialité dans les contrats de travail;
- assurer la sécurité des données stockées sur support informatisé;
- contrôler les modalités de transmission des rapports d'inspection (support papier, fax, E-mail ...).

**(5/3)** Le personnel de l'organisme d'inspection peut être amené lors de ses travaux à prendre connaissance d'informations confidentielles et secrètes appartenant à leur client ou à l'entreprise dans lesquelles les contrôles sont effectués (ex: données concernant le marché, processus de production, chiffres d'affaires...). Il est de la plus haute importance que ces informations restent strictement confidentielles.

## **6. ORGANISATION ET MANAGEMENT**

### **6.1. L'organisme d'inspection doit avoir une organisation lui permettant de maintenir son aptitude à exécuter ses fonctions techniques de manière satisfaisante.**

**(6.1/1)** Le concept d'organisation englobe les aspects relatifs à la taille, la structure et la composition de l'organisme d'inspection.

**(6.1/2)** La compétence est essentiellement déterminée par la qualification des collaborateurs, l'infrastructure disponible et la formation du personnel.

### **6.2. L'organisme d'inspection doit définir et documenter les responsabilités et la structure de l'organisation chargée de l'émission des rapports. Lorsque l'organisme d'inspection fournit également des services de certification et/ou d'essai, les relations entre ses fonctions doivent être clairement définies.**

**(6.2/1)** La structure hiérarchique de l'organisation peut être déterminée dans des schémas définissant l'organisation et les responsabilités pour les différents groupes d'inspection ou divisions.

Les schémas d'organisation peuvent être constitués par:

- un schéma général comportant uniquement les noms des divisions, les groupes ou les fonctions de ceux qui sont en charge des groupes ou divisions
- des schémas complémentaires qui reprennent, en plus des fonctions des dirigeants, leurs noms et le nombre de collaborateurs sous leurs ordres.

La description des différentes divisions donnera une vue globale de l'organisation. Cette description reprendra au moins les tâches mais aussi éventuellement les responsabilités particulières et les compétences qui sont associées à celles-ci.

On veillera spécialement :

- à la répartition des tâches, les responsabilités et les compétences des collaborateurs;
- à la dénomination de la division et à son importance;
- à l'appareillage et aux moyens disponibles;
- aux relations avec d'autres divisions.

**(6.2/2)** Les responsabilités liées aux processus de travail à l'intérieur de l'organisme seront clairement documentées.

Une description détaillée des responsabilités peut être reprise dans la description des fonctions en tenant compte de la répartition des responsabilités et des compétences et notamment:

- la centralisation ou la délégation des responsabilités et des compétences;
- les compétences fonctionnelles;
- les responsabilités et compétences du personnel temporaire;
- la spécialisation vis-à-vis de la multifonctionnalité;
- la structure de coopération et de concertation.

**6.3. L'organisme d'inspection doit avoir un dirigeant technique, qui, quelle qu'en soit la dénomination, est qualifié et expérimenté dans la gestion de l'organisme d'inspection et qui assume l'entière responsabilité de l'exécution des activités d'inspection en conformité avec la présente norme. Cette personne doit être un employé permanent.**

**Note: Lorsque l'organisme d'inspection est structuré en plusieurs divisions avec différents domaines d'activités, il peut y avoir un dirigeant technique par division.**

**(6.3/1)** Ce dirigeant est repris dans le schéma d'organisation. Ses qualifications et son expérience seront décrites dans son dossier personnel et seront en accord avec la description de sa fonction.

**(6.3/2)** Dans le cas d'un organisme de contrôle avec des champs d'application très divers, il peut être souhaitable de confier la direction technique à différents collaborateurs.

Il faut cependant veiller à ce que :

- l'organisme indique clairement le principe de l'indépendance dans leurs décisions des différentes divisions voisines; ceci ressortira de l'organigramme;
- la distinction entre les travaux soit clairement déterminée p.e. dans les descriptions des divisions;
- lorsque différentes divisions travaillent ensemble, des procédures de coopération soient décrites.

**6.4. L'organisme d'inspection doit effectuer une supervision effective, par des personnes connaissant les méthodes et procédures d'inspection, les objectifs des inspections et l'évaluation des résultats d'examen.**

**(6.4/1)** La supervision du fonctionnement de l'organisme comporte deux aspects:

- la surveillance générale du travail des inspecteurs et le maintien de leur compétence technique;
- la surveillance spécifique du travail des inspecteurs en voie de qualification, ainsi que de la mise à jour de leur formation.

**(6.4/2)** La procédure relative à la surveillance sera décrite.

L'organigramme et les descriptions de fonctions définiront clairement les personnes chargées de la surveillance.

En l'absence de supervision, aucune inspection ne peut être exécutée.

**6.5. L'organisme d'inspection doit avoir nommé des personnes qui assureront le remplacement en cas d'absence d'un dirigeant, qui quelle que soit sa dénomination, assume des responsabilités dans les services d'inspection.**

**(6.5/1)** En principe il faut prévoir un remplaçant pour chaque fonction dirigeante qui pourrait influencer la qualité des inspections.

Lors de la désignation des remplaçants il faut tenir compte tant des implications juridiques que techniques. Ceci signifie qu'un remplacement n'est possible que si la personne désignée a des qualifications et des compétences équivalentes à celles du titulaire.

**6.6. A chaque niveau de responsabilité ayant une incidence sur la qualité des services d'inspection, la fonction doit être décrite. Ces descriptions de fonction doivent inclure les exigences en matière de formation initiale, de formation continue, de formation technique et d'expérience.**

**(6.6/1)** Chaque description de fonctions comportera entre autres:

- la dénomination de la fonction;
- la position dans l'organigramme;
- l'objet de la fonction (compétences, travaux, tâches...);
- la formation, la capacité et l'expérience requises;
- les responsabilités associées;
- les relations internes ou externes.

## **7. SYSTEME DE QUALITE**

**7.1. La direction de l'organisme d'inspection doit, en matière de qualité, définir et mettre par écrit sa politique, ses objectifs et son engagement, et doit assurer que cette politique est comprise, mise en place et entretenue à tous les niveaux de l'organisation.**

(7.1/1) La gestion de la qualité peut se baser sur des objectifs tels que:

- la satisfaction du client aussi bien pour l'aspect service que financier;
- la finalisation des travaux dans les délais prévus;
- la sécurité, en général, lors des travaux d'inspection.

(7.1/2) La gestion indiquera la manière et les moyens prévus pour la réalisation des objectifs.

Les aspects à prendre en compte sont entre autres:

- la nature et l'étendue du service;
- la qualité à atteindre, qui ressort de la nature de l'inspection et de la précision demandée ainsi que de la fiabilité exigée pour les résultats (pour autant qu'elle ne soit pas déjà décrite dans la méthode);
- le choix des collaborateurs, leurs qualifications et formation, leur engagement et leur motivation; cet aspect est également important quand il s'agit de personnel temporaire;
- le choix de méthodes adéquates;
- la qualité de l'appareillage, des accessoires et des matériaux nécessaires.

**7.2. L'organisme d'inspection doit mettre en oeuvre, de façon effective, un système qualité adapté au type, au domaine et au volume des travaux effectués.**

(7.2/1) Le système visera à ce que:

- le système lui-même soit bien compris et efficace;
- le service presté réponde aux exigences et à l'attente des clients et aux exigences de la mission confiée;
- l'on agisse au maximum pour éviter les problèmes à l'amont au lieu de les résoudre à l'aval.

**7.3. Le système qualité doit être entièrement documenté. Il doit y avoir un manuel qualité comportant les dispositions requises par la présente norme et qui sont indiquées dans l'annexe D (informative).**

**7.4. La direction de l'organisme d'inspection doit désigner une personne qui, nonobstant d'autres responsabilités, doit avoir une autorité et des responsabilités définies pour mettre en oeuvre l'assurance de la qualité au sein de l'organisme d'inspection. Cette personne doit être en liaison directe avec la direction générale.**

(7.4/1) Selon l'importance de l'organisme d'inspection, la fonction du responsable qualité peut être une occupation à temps plein ou non. Le responsable qualité doit pouvoir prendre une position indépendante vis-à-vis de ceux qui sont responsables et/ou engagés dans les activités d'inspection.

La fonction de responsable de qualité ressortira clairement de l'organigramme.

La désignation d'un responsable qualité sera reprise dans la déclaration de la direction.

(7.4/2) Les responsabilités et compétences du responsable qualité sont entre autres:

- la gestion des audits internes;
- le suivi de la mise à jour du système qualité, du manuel de qualité et les documents correspondants;
- le dépistage des problèmes de qualité et l'initiation de mesures correctives.

**7.5. Le système qualité doit être entretenu et tenu à jour en permanence sous la responsabilité de la même personne.**

(7.5/1) Des adaptations du système de qualité peuvent être rendues nécessaires entre autres par:

- de nouveaux développements dans les méthodes et les moyens d'inspection ainsi que par des changements dans les dispositions légales;
- des changements dans l'organisation du personnel;
- des modifications du domaine d'activités;
- des mesures correctives;
- des propositions d'amélioration du système qualité (ces propositions peuvent émaner de chaque membre du personnel).

**7.6. L'organisme d'inspection doit disposer d'un système de maîtrise de l'ensemble des documents concernant ses activités et doit s'assurer que :**

- a) Les exemplaires à jour des documents nécessaires sont disponibles aux endroits appropriés et pour tout le personnel concerné.**
- b) Tous les changements ou modifications apportés aux documents sont effectués conformément à une autorisation adéquate et sont transmis de façon à assurer, en temps voulu, la disponibilité de ces documents aux endroits appropriés.**
- c) Les documents périmés sont retirés de l'utilisation au sein de l'organisation, mais une copie est conservée pour une durée déterminée.**
- d) Les autres parties, si besoin est, sont informées des changements.**

**(7.6/1)** Ce critère concerne

- les documents relatifs au système de qualité,
- les documents liés à l'exécution des inspections,
- les documents externes tels que les dispositions légales, les normes...

**(7.6/2)** En matière de gestion des documents, on veillera à ce que:

- tous les documents, aussi bien les versions initiales que les versions corrigées, soient visés et approuvés par le responsable avant d'être édités;
- les documents soient disponibles dans leur dernière version applicable, aux endroits nécessaires pour les personnes concernées, y compris les inspecteurs;
- les parties concernées, extérieures à l'organisme d'inspection, soient informées des changements p.e. par l'envoi des documents ou l'édition d'un périodique; ceci ne concerne que les documents générés par l'organisme. Par partie concernée, il faut entendre en particulier les donneurs d'ordre, tant privés que publics, et l'organisme d'accréditation.

**(7.6/3)** Les responsabilités et les compétences relatives à la rédaction, la révision, l'approbation et l'édition des documents seront décrites dans des procédures.

Les points suivants seront pris en compte:

- qui prend les initiatives?
- qui rédige ou modifie les documents?
- quels sont les collaborateurs?
- qui approuve le document et l'édite (des changements seront, en principe, évalués et approuvés par celui qui avait évalué et approuvé les versions précédentes)?
- qui est responsable en ce qui concerne la présentation, la dactylographie, la multiplication et la distribution des documents initiaux et de leurs modifications?
- quel est le système d'identification des documents?
- quel est le système de numérotation des révisions et d'indication des dates de mise en application?
- quelle est la mise en page prévue pour les documents et les données fixes:
  - titre;
  - identification et n° de révision;
  - le nom du responsable qui a approuvé le document;
  - la date de l'édition;
  - la date d'application;
  - la distribution du document.
- quels sont les destinataires des documents?
- quel est le système prévu pour éviter l'utilisation de documents périmés (instructions)?

Pour les documents externes, les remarques ci-dessus concernant la rédaction, la correction et l'évaluation ne sont pas d'application. Par contre, celles décrivant la distribution de ces documents à l'intérieur de l'organisme et les mesures prises pour éviter l'utilisation de documents périmés seront reprises dans une procédure particulière.

**(7.6/4)** Au moins un exemplaire de tout document concernant le système de qualité sera archivé. Ceci concerne aussi bien les documents qui sont d'actualité que ceux qui sont périmés.

L'archivage concerne entre autres:

- les données organiques: les organigrammes, les divisions, les descriptions des fonctions...
- les procédures, les méthodes de travail et autres prescriptions ou directives;
- les rapports des audits internes, les évaluations de la direction et l'analyse des problèmes de qualité;
- les dossiers du personnel (y compris celui qui n'est plus en fonction) et les données concernant leur qualification;
- les dossiers concernant l'équipement (y compris celui qui n'est plus en service) ainsi que les données concernant l'étalonnage et l'entretien.

La durée de conservation des documents sera fixée dans le manuel de qualité.  
Les documents nécessaires pour évaluer l'évolution du système qualité entre deux accréditations BELTEST successives seront archivés pour cette période (6 ans).

**7.7. L'organisme d'inspection doit mettre en place un système complet d'audits qualité internes, planifiés et documentés, afin de vérifier la conformité par rapport aux dispositions de la présente norme, et de déterminer l'efficacité du système qualité. Le personnel effectuant les audits doit avoir la qualification nécessaire et être indépendant des fonctions auditées.**

(7.7/1) L'audit interne a pour objet de vérifier si les éléments relatifs au système de qualité

- sont adaptés aux activités de l'organisme
- sont opérationnels
- sont à jour
- ne peuvent être améliorés.

De plus, il y a lieu d'évaluer les effets des mesures correctives prises à l'issue de l'audit précédent.

(7.7/2) Tous les aspects du système de qualité, y compris la réalisation des inspections sur le terrain, seront périodiquement soumis à un audit conformément à un calendrier pré-établi. Pour chaque audit, un rapport sera rédigé.

Des circonstances particulières peuvent conduire à un audit anticipé ou supplémentaire (p.e. lors de changements importants ou lors de l'identification de lacunes).

(7.7/3) Les modalités d'exécution, les responsabilités et les compétences relatives à l'audit du système qualité seront décrites dans une procédure.

Le responsable qualité jouera à ce niveau un rôle important.

Quelques points particuliers sont à prendre en compte:

- La fréquence avec laquelle les différents éléments du système qualité seront soumis à un audit (en règle générale, au moins une fois par an); la fréquence ne doit pas être la même pour tous les éléments et sera fonction de la nature et de l'importance de l'élément concerné.
- Comment et par qui seront désignées les personnes qui exécuteront les audits et quels seront les critères exigés en particulier en ce qui concerne leur compétence et de leur indépendance.  
Il peut être fait appel à des organismes ou personnes extérieures à l'organisme pour exécuter l'audit interne, pour autant que la compétence nécessaire soit démontrée.

- La rédaction du rapport, avec mention des actions correctives prises ou à prendre et des délais d'exécution associés.
- La distribution des rapports à :
  - à la direction
  - au responsable qualité
  - au responsable de la partie du système qualité qui a été soumise à l'audit. C'est à lui de prendre les mesures appropriées pour son amélioration et toute correction.
  - pour archivage.
- La désignation explicite des personnes ou instances autorisées à prendre connaissance des rapports ( y compris les représentants compétents de BELTEST)
- La durée d'archivage des rapports et des documents correspondants
- La possibilité pour ceux qui exécutent l'audit d'avoir un accès direct à la direction.

**7.8. L'organisme d'inspection doit avoir des procédures documentées pour traiter le retour d'informations et les actions correctives lorsque des dysfonctionnements sont détectés dans le système qualité et/ou dans l'exécution des inspections.**

**(7.8/1)** Des problèmes de qualité relatifs au processus d'inspection peuvent être détectés par le biais:

- de manquements, incidents, voire accidents lors de travaux d'inspection eux-mêmes;
- des plaintes reçues;
- des résultats des audits internes ou de leur évaluation par la direction.

**(7.8/2)** En cas de problème, il faut non seulement y remédier de manière ponctuelle et immédiate mais il faut aussi veiller à éviter sa répétition en recherchant la cause profonde des manquements.

Sur base de cette analyse des mesures correctives seront décidées. Leur nature et leur ampleur seront proportionnelles à l'importance des lacunes. Les mesures correctives introduiront des adaptations au système de qualité mais aussi des mesures plus concrètes comme par exemple une formation complémentaire des collaborateurs ou le remplacement d'un appareillage par un équipement mieux adapté.

**(7.8/3)** Quand l'analyse d'un problème conduit à mettre en doute la qualité des inspections précédentes, il faut évaluer les conséquences et les actions à prendre y compris, le cas échéant, la nécessité de refaire les inspections. Ceci s'applique également pour les inspections réalisées avec des équipements défectueux.

(7.8/4) Les modalités d'exécution, responsabilités et compétences relatives au retour d'information et aux actions correctives devront être décrites dans des procédures qui couvriront entre autres:

- le constat et l'enregistrement des lacunes de type organisationnel
- le constat et l'enregistrement des anomalies lors de travaux d'inspection. La procédure spécifiera:
  - comment et par qui sont détectées ces anomalies et quel est le destinataire du procès verbal qui les acte;
  - la méthode d'enregistrement et de traitement de ces procès verbaux.
- l'enregistrement des défauts des équipements avec mention du responsable de l'enregistrement et de la nature des données à enregistrer (par exemple sous forme de modèle)
- l'enregistrement des plaintes
- l'analyse des lacunes et des plaintes y compris la méthode à suivre pour en déterminer les causes. Celle-ci spécifiera:
  - la méthodologie à suivre et le responsable de l'analyse;
  - quels aspects seront incorporés dans l'analyse;
  - l'obligation d'émettre des conclusions et éventuellement des recommandations pour des mesures correctives;
  - les destinataires de l'analyse et des conclusions.
- l'adaptation des documents du système de qualité
- les modalités de mise en oeuvre des mesures correctives, y compris la vérification de l'efficacité des mesures
- les critères de décision et modalités d'exécution si certaines inspections doivent être complètement ou partiellement refaites.

On prendra particulièrement en compte :

- qui, quand et comment on informe le client de la validité des inspections originales;
- comment et qui décide si certaines inspections ont été entachées d'erreurs et quelles en sont les conséquences;

- qui décide quelles inspections ou parties d'inspections doivent être refaites en spécifiant :
  - les critères appliqués
  - qui devra être consulté
  - qui devra être informé de la décision
- la nécessité de refaire les inspections selon le plan d'inspection original (voir 10.2 et 10.5) pour autant que celui-ci reste d'actualité;
- qui sera informé des inspections refaites (y compris le client)

Cette procédure est également applicable lorsqu'on constate, lors d'un étalonnage, que l'équipement ne correspond pas aux exigences.

**7.9. La direction de l'organisme d'inspection doit effectuer la revue du système qualité à des intervalles appropriés, en vue de maintenir son adéquation et son efficacité. Les résultats de telles revues doivent faire l'objet d'enregistrements.**

**(7.9/1)** La revue du système qualité prendra en compte toute information pertinente pour évaluer le degré de réalisation des objectifs du système qualité, et en particulier:

- les résultats des audits internes et externes;
- les plaintes reçues et leur traitement;
- les mesures correctives proposées et/ou déjà exécutées;
- les ajustements nécessaires en fonction des développements
  - du marché (changements dans le champ d'application)
  - de la technologie
  - dans le domaine de la qualité
  - du contexte social et réglementaire;
- les besoins en ressources humaines (y compris la formation) et matérielles.

**(7.9/2)** Les modalités d'exécution, responsabilités et compétences relatives à cette évaluation par la direction seront décrites dans une procédure qui définira entre autres:

- la fréquence de ces évaluations;
- la manière de rédiger le rapport;
- la distribution, l'enregistrement et l'archivage du rapport;
- la liste des personnes autorisées à prendre connaissance du rapport (y compris les représentants compétents de BELTEST.)

L'évaluation peut être conduite sur base de documents de synthèse rédigés par :

- un ou plusieurs membres de la direction;
- des collaborateurs désignés par la direction (il est entendu que ces personnes doivent avoir une position indépendante vis-à-vis du système qualité et pouvoir justifier d'une compétence en la matière);
- des experts externes mandatés par la direction (l'évaluation par BELTEST ne peut être considérée comme répondant à ce critère).

## **8. PERSONNEL**

### **8.1. L'organisme d'inspection doit comprendre un nombre suffisant d'employés permanents disposant d'une étendue des connaissances suffisantes pour assurer leurs attributions normales.**

**(8.1/1)** L'organisme de contrôle aura suffisamment de personnel d'inspection permanent à plein temps par rapport au volume normal de travail.

Cette exigence n'exclut pas l'utilisation de personnel temporaire mais a pour objectif d'éviter que:

- l'organisme utilise à grande échelle du personnel temporaire dont il est difficile de maîtriser exactement les qualifications;
- une pression trop élevée ne nuise à la qualité des inspections.

**(8.1/2)** La gestion du personnel temporaire sera reprise dans une procédure qui couvrira entre autres la vérification de l'indépendance des inspecteurs temporaires, de leur qualification avant l'attribution de chaque mission et du maintien de celle-ci en cas d'engagements successifs.

Le personnel temporaire peut être considéré comme sous contrat définitif à condition que le terme du contrat dépasse 1 an.

**(8.1/3)** Avant d'accepter une mission l'organisme doit s'assurer qu'il disposera de suffisamment de personnel qualifié (voir 10.2 et 10.5).

### **8.2. Le personnel responsable des inspections doit avoir une qualification, une formation, une expérience appropriée et une connaissance satisfaisante des exigences des inspections à réaliser. Il doit avoir l'aptitude à porter des jugements professionnels sur la conformité aux exigences générales en se basant sur l'examen de résultats, et à émettre les rapports correspondants.**

**Ce personnel doit avoir également une connaissance adéquate de la technologie utilisée pour la fabrication des produits inspectés, de la manière dont les produits ou processus soumis à l'inspection sont utilisés ou prévus pour être utilisés et des défauts qui peuvent survenir durant l'usage ou le fonctionnement.**

**Il doit comprendre l'incidence des déviations détectées sur l'utilisation normale des produits ou des processus concernés.**

**(8.2/1)** L'organisme d'inspection doit définir en détails les qualifications nécessaires pour chaque fonction en relation avec le champ d'application et la compétence technique de l'organisme.

Le personnel doit être conscient de l'étendue de ses responsabilités et les limites de ses compétences.

Le personnel de l'organisme d'inspection doit savoir communiquer d'une façon efficace avec tous ceux qui sont concernés par l'activité d'inspection.

**(8.2/2)** Les responsabilités et compétences relatives à la fixation des exigences de qualification devraient être déterminées et reprises dans les descriptions des fonctions des personnes concernées. Dans ce contexte, les responsables techniques et les chefs de division jouent un rôle important.

Ce critère implique qu'il faut un constat d'adéquation entre les qualifications et les exigences, avant d'assigner une fonction à un membre du personnel. Ceci est applicable aussi bien pour le nouveau personnel que pour le personnel qui change de fonction ou que pour le personnel temporaire.

Pour les fonctions pour lesquelles il existe un système opérationnel de certification de personnes, le certificat peut être un élément de preuve.

**8.3. L'organisme d'inspection doit établir un système de formation documenté, en vue d'assurer que la formation de son personnel, dans les aspects techniques et administratifs du travail dans lequel il sera impliqué, est maintenue en permanence conforme à sa politique.**

**La formation exigée doit dépendre de l'aptitude, de la qualification et l'expérience des personnes concernées.**

**L'organisme d'inspection doit programmer les phases nécessaires de formation de chaque membre de son personnel.**

**Ces phases peuvent comprendre :**

- a) une période d'initiation,**
- b) une période de travail supervisée par des inspecteurs expérimentés,**
- c) une formation professionnelle continue, pour suivre le développement de la technologie.**

**(8.3/1)** Le système de formation sera décrit dans une procédure qui prendra en compte les points suivants:

- le constat et l'examen des besoins de formation;
- la mise au point et l'approbation du programme de formation et le calcul des frais y associés;
- l'organisation des formations (interne/externe); la formation peut être assurée par une organisation extérieure compétente;
- l'enregistrement des formations suivies dans les dossiers du personnel.
- l'obligation de vérifier la mise à jour des compétences du personnel; ceci peut éventuellement entraîner un besoin de requalification des personnes concernées.

**8.4. Des enregistrements concernant les diplômes académiques ou autres, la formation et l'expérience de chaque membre du personnel, doivent être tenus à jour par l'organisme d'inspection.**

**(8.4/1)** Le dossier doit permettre d'établir la compétence de chaque membre du personnel à exécuter une inspection spécifique et/ou à utiliser un équipement particulier.

**(8.4/2)** Les modalités de gestion du dossier seront définies et prendront en compte:

- la structure du dossier
- l'endroit du stockage
- le gestionnaire
- par qui et sous quelle forme sont transmises les modifications au gestionnaire des dossiers
- la fréquence des ajustements
- l'identification des personnes autorisées à prendre connaissance des dossiers ( y compris également les représentants compétents de BELTEST).

Les dossiers du personnel seront régulièrement actualisés pour tenir compte des cours de formation et/ou de l'extension de l'expérience.

**(8.4/3)** Des dossiers analogues seront disponibles en ce qui concerne le personnel temporaire.

**8.5. L'organisme d'inspection doit disposer de règles de conduite à tenir par son personnel.**

**(8.5/1)** Les collaborateurs doivent recevoir des instructions concernant la manière de traiter ou d'agir lors de travaux d'inspection et en particulier dans des circonstances posant problème (p.e. une coopération insuffisante d'une des parties concernées, une approche pour influencer les inspections ou le constat, lors de travaux d'inspection, d'un risque qui n'est pas couvert par la mission confiée initialement).

**8.6. La rémunération des personnes chargées d'effectuer les activités d'inspection ne doit pas dépendre directement du nombre des inspections effectuées, ni en aucune manière de leurs résultats.**

**(8.6/1)** Les primes de fin d'année et la participation aux bénéfices de la société ne sont pas concernées sauf si elles dépendent explicitement du nombre ou du résultat des inspections.

## **9. INSTALLATIONS ET EQUIPEMENTS**

### **9.1. L'organisme d'inspection doit pouvoir disposer des installations et équipements appropriés pour permettre l'exécution de toutes activités utiles en relation avec les services d'inspection fournis.**

**(9.1/1)** L'organisme d'inspection ne doit pas nécessairement être propriétaire des installations et équipements qu'il utilise.

Les installations et équipements peuvent être empruntés ou loués pour autant que les conditions de mise à disposition soient définies et soient conformes aux exigences du présent document.

Les responsabilités en terme de maîtrise des installations et des équipements (adéquation, étalonnage) utilisés en inspection mais non propriété de l'organisme d'inspection incombent totalement et exclusivement à ce dernier et ne peuvent être déléguées.

Ce critère n'exclut pas non plus l'utilisation d'équipement du client

- par l'organisme d'inspection,
  - par le client lui-même sous supervision de l'organisme d'inspection
- pour autant que les exigences du présent document soient remplies et que, le cas échéant, les collaborateurs concernés soient formés pour l'utilisation de l'équipement.

**(9.1/2)** L'organisme de contrôle doit disposer au moins de locaux pour:

- le traitement et l'évaluation des données des contrôles ainsi que pour la rédaction des rapports;
- l'archivage des données et des rapports;
- la consultation de la littérature professionnelle;
- le stockage, l'entretien et éventuellement la vérification ou l'étalonnage du matériel utilisé sur le terrain;
- le stockage des accessoires.

En ce qui concerne les inspections qui ont lieu dans les locaux de l'organisme même, il faut prévoir des locaux pour:

- réceptionner et stocker les objets à inspecter;
- contrôler, vérifier et inspecter ces objets.

### **9.2. L'organisme d'inspection doit disposer de règles claires pour l'accès et l'utilisation des installations et équipements spécifiques**

**(9.2/1)** Afin de garantir la sécurité et la confidentialité, il peut être nécessaire, en fonction du type d'activités exercées et des exigences spécifiques du client, de définir des règles d'accès à certains locaux, et notamment les lieux destinés à l'exécution des contrôles, aux archives ou au stockage des objets à inspecter.

Certaines instructions peuvent être utiles comme par exemple:

- une réglementation pour le personnel qui a accès à certains locaux,
- une réglementation pour les visiteurs,
- une réglementation couvrant les heures de bureau mais aussi les heures de fermeture, y compris la gestion des clefs
- une réglementation en cas de danger.

**(9.2/2)** L'organisme d'inspection doit disposer de modes opératoires documentés pour l'utilisation des équipements, ainsi que d'une procédure de contrôle de l'aptitude des inspecteurs à manipuler et utiliser les équipements.

**9.3. L'organisme d'inspection doit s'assurer que les installations et les équipements mentionnés en 9.1 sont, en permanence, adaptés à l'utilisation prévue.**

**(9.3/1)** En relation avec la nature des objets (échantillons) et le type de travaux à exécuter, il peut être nécessaire de prévoir des locaux adaptés aux exigences spécifiques (p.e. climatisation, vibrations...)

**(9.3/2)** Si un contrôle des conditions d'environnement est nécessaire, ou si des installations autres que celles de l'organisme d'inspection sont utilisées, l'organisme d'inspection est tenu de contrôler les conditions d'environnement au moyen d'un équipement étalonné, d'enregistrer les résultats et de mentionner quand les conditions effectives sortent des limites endéans lesquelles l'inspection peut être effectuée.

**9.4. Tous ces équipements doivent être identifiés correctement.**

**(9.4/1)** Tout appareillage doit être pourvu d'une identification unique. Le système utilisé sera décrit dans une procédure.

**9.5. L'organisme d'inspection doit s'assurer que tous ces équipements sont maintenus en bon état de fonctionnement, conformément à des procédures et instructions écrites.**

**(9.5/1)** Si l'entretien ou les réparations sont faits par le personnel de l'organisme, la compétence technique de celui-ci doit être spécifiée dans la description des fonctions et dans les dossiers du personnel.

Si l'entretien ou les réparations sont faits par des tiers il faudrait au préalable en vérifier la compétence. Tout entretien ou réparation sera repris dans un dossier séparé ou dans la fiche de l'appareil concerné.

**(9.5/2)** Une procédure spécifique concernant la gestion et l'utilisation d'appareillages hors des locaux de l'organisme sera rédigée (entrée et sortie).

**9.6. L'organisme d'inspection doit s'assurer, lorsqu'il y a lieu, que l'équipement est étalonné avant d'être mis en service puis vérifié conformément à un programme défini.**

**9.6/1** Si, pour certains appareils, un étalonnage avant ou pendant l'utilisation de l'appareil s'impose, cette exigence sera reprise dans les procédures d'utilisation.

**9.7. Le programme général d'étalonnage et de vérification de l'équipement doit être conçu et mis en oeuvre de telle manière que, chaque fois que cela est possible, toutes les mesures effectuées par l'organisme d'inspection puissent être raccordées à des étalons nationaux ou internationaux de mesure, s'il en existe. Lorsque le raccordement aux étalons nationaux ou internationaux de mesure n'est pas applicable, l'organisme d'inspection doit fournir des preuves suffisantes de la corrélation ou de l'exactitude des résultats d'inspection.**

**(9.7/1)** En cette matière, les directives générales définies au document BELTEST L08 sont d'application.

**9.8. Les étalons de référence détenus par l'organisme d'inspection ne doivent être utilisés que pour l'étalonnage à l'exclusion de toute autre utilisation.**

**Les étalons de référence doivent être étalonnés par un organisme compétent pouvant établir le raccordement à un étalon national ou international.**

**(9.8/1)** En cette matière, les directives générales définies au document BELTEST L08 sont d'application.

**9.9. Si nécessaire, le matériel peut être soumis à des contrôles en service entre les vérifications régulières.**

**9.10 Les matériaux de référence doivent si possible pouvoir être raccordés à des matériaux de référence étalons nationaux ou internationaux.**

**9.11 Si nécessaire pour la qualité des services d'inspection l'organisme d'inspection doit disposer de procédures pour :**

- a) Sélectionner des fournisseurs qualifiés,**
- b) Etablir des documents d'achat adéquats,**
- c) Inspecter les matériels reçus,**
- d) Garantir des moyens de stockage appropriés.**

**9.12** Lorsqu'applicable, l'état des articles stockés doit être évalué à des intervalles appropriés pour détecter les détériorations.

**9.13** Dans le cas où l'organisme d'inspection utilise des ordinateurs ou des équipements automatisés en relation avec les inspections, il doit s'assurer que :

- a) Les logiciels sont testés en vue de confirmer qu'ils sont adaptés à leur usage,
- b) Des procédures sont établies et mises en oeuvre pour protéger l'intégrité des données,
- c) L'ordinateur ou l'équipement automatisé est maintenu en bon état de fonctionnement,
- d) Des procédures sont établies et mises en oeuvre pour maintenir la sauvegarde des données.

**(9.13/1)** Les exigences concernant la fiabilité, la stabilité et d'autres aspects éventuels auxquels doit répondre le système seront déterminées au préalable.

**(9.13/2)** Pour tous les systèmes en opération on spécifiera :

- la liste des exigences
- la description du hardware, incluant les adaptations
- le mode opératoire dans un langage compréhensible par l'utilisateur
- les détails des contrôles incorporés aux systèmes pour en assurer le bon fonctionnement.

**9.14** L'organisme d'inspection doit disposer de procédures documentées pour traiter les équipements défectueux. Les équipements défectueux doivent être retirés de l'utilisation par isolement, identification ou marquage visible. L'organisme d'inspection doit examiner les effets des défauts sur les inspections précédentes.

**9.15** Les informations pertinentes concernant les équipements doivent être enregistrées. Ceci doit inclure normalement l'identification, l'étalonnage et la maintenance.

## **10. METHODES ET PROCEDURES D'INSPECTION**

### **10.1 L'organisme d'inspection doit utiliser les méthodes et procédures d'inspection prescrites par les spécifications en référence auxquelles la conformité doit être déterminée.**

**(10.1/1)** Le terme "spécification" se réfère aux exigences auxquelles l'objet ou le processus à inspecter doit répondre.

### **10.2 L'organisme d'inspection doit disposer et faire usage d'instructions écrites adéquates sur la programmation de l'inspection et sur les techniques d'inspection et d'échantillonnage normalisées, lorsque l'absence de ces instructions peut compromettre l'efficacité du processus d'inspection.**

**Lorsque applicable, ceci nécessite des connaissances suffisantes des techniques statistiques pour s'assurer que les procédures d'échantillonnage sont statistiquement correctes et que le traitement et l'interprétation des résultats sont satisfaisants.**

**(10.2/1)** Pour autant que les méthodes et procédures d'inspection ou de travail soient incomplètement précisées dans les spécifications, l'organisme d'inspection utilisera des méthodes et procédures d'inspection ou de travail normalisées ou documentées par lui-même.

Des données concernant la validation des méthodes et procédures documentées (et leurs résultats) doivent être disponibles.

**(10.2/2)** Les diverses étapes d'un processus d'inspection ainsi que les points auxquels une attention particulière doit être apportée sont détaillés à l'annexe E.

### **10.3 Lorsque l'organisme d'inspection doit utiliser des méthodes et des procédures d'inspection qui ne sont pas normalisées, ces méthodes et procédures doivent être adéquates et entièrement documentées.**

**(10.3/1)** Avant d'appliquer des méthodes non normalisées, il faut le signaler au demandeur. Si ceci n'est pas possible, l'utilisation de méthodes non normalisées sera mentionnée dans le rapport.

**(10.3/2)** Lorsqu'il n'existe pas de méthodes normalisées, l'organisme peut appliquer des méthodes décrites par des groupements d'organismes renommés ou reprises dans la littérature professionnelle. L'organisme devra éventuellement valider lui-même ces méthodes si des éléments suffisants de validation ne sont pas disponibles.

**(10.3/3)** L'organisme d'inspection peut également développer lui-même une nouvelle méthode et l'appliquer.

Tout développement d'une méthode nouvelle fera l'objet d'un plan dans lequel sont repris : les objectifs, les différentes phases du développement, la validation de la méthode et des résultats et les responsabilités correspondantes. Il faut en particulier être attentif aux dispositions légales.

Pour tout ajustement ultérieur, le plan de développement de la méthode devra être pris en compte.

**10.4** Les instructions, les normes ou procédures écrites, la documentation, les fiches et informations de référence, relatives au travail de l'organisme d'inspection doivent être maintenues à jour et promptement disponibles pour le personnel.

**10.5** L'organisme d'inspection doit avoir un système de maîtrise des contrats ou des ordres de service afin d'assurer que :

- a) Le travail à effectuer est dans le cadre de ses compétences, et que l'organisation possède les ressources adéquates pour satisfaire les exigences,
- b) Les exigences de ceux qui recherchent les services de l'organisme d'inspection sont convenablement spécifiées et que les conditions spéciales sont comprises de façon à permettre l'émission d'instructions non ambiguës au personnel effectuant les missions demandées.
- c) Le travail mis en oeuvre est maîtrisé par des revues périodiques et des actions correctives.
- d) Le travail réalisé est soumis à une revue afin de confirmer que les exigences ont été respectées.

**10.6** Les observations et/ou informations obtenues durant l'inspection doivent être enregistrées à temps pour éviter la perte des informations pertinentes.

**10.7** Tout transfert de calcul ou d'information doit faire l'objet d'une vérification appropriée.

## **10.8 L'organisme d'inspection doit avoir des instructions documentées pour réaliser l'inspection sans danger.**

**(10.8/1)** La mention "sans danger" fait référence tant à la sécurité du personnel qu'aux aspects liés à la protection de l'environnement.

**(10.8/2)** Bien que des dispositions légales exigent diverses mesures de sécurité, il est nécessaire de prévoir des instructions de sécurité propres à l'organisme.

Ces instructions seront basées sur un inventaire et une analyse des risques au niveau de la sécurité et reprendront e.a. :

- les instructions à prendre avant d'exécuter certains contrôles;
- L'interruption des travaux dans les cas où les circonstances n'assurent plus la sécurité (p.e. formation de gaz, changement de conditions météorologiques...);
- la marche à suivre en cas d'accident;
- l'utilisation d'équipement de protection individuelle.

Des remarques spécifiques peuvent être reprises dans les procédures ou dans des instructions appropriées.

## **11. MANIPULATION DES ECHANTILLONS ET OBJETS PRESENTES A L'INSPECTION**

- 11.1** L'organisme d'inspection doit s'assurer que les échantillons et objets à inspecter sont entièrement identifiés afin d'éviter, à tout moment, la confusion quant à l'identité de ces objets.
- 11.2** Toute anomalie apparente notifiée à l'inspecteur ou constatée par lui, doit être enregistrée avant le démarrage de l'inspection. Lorsqu'il y a des doutes sur l'aptitude de l'objet aux inspections prévues, ou lorsque l'objet n'est pas conforme à la description formulée, l'organisme d'inspection doit consulter le client avant de procéder à l'inspection.
- 11.3** L'organisme d'inspection doit déterminer si l'objet a reçu la préparation nécessaire, ou bien si le client demande que cette préparation soit effectuée ou organisée par les soins de l'organisme d'inspection.
- 11.4** L'organisme d'inspection doit avoir des procédures documentées et des installations appropriées pour éviter la détérioration ou l'endommagement des objets inspectés, lorsqu'ils sont sous sa responsabilité.

(11.4/1) Il y a lieu de spécifier si l'organisme d'inspection est autorisé ou non à manipuler les engins du client, et ce, avec ou sans supervision de celui-ci. Si la manipulation des engins fait partie de l'inspection, une formation appropriée doit être dispensée aux inspecteurs.

(11.4/2) Si les travaux d'inspection nécessitent la prise d'un ou de plusieurs échantillons, il faut prévoir une procédure ou un mode opératoire approprié.

A ce niveau, on veillera particulièrement à :

- la représentativité de l'échantillon; le cas échéant, la procédure d'échantillonnage sera décrite;
- la quantité et/ou au nombre d'échantillons nécessaires;
- l'adéquation de l'emballage;
- la nécessité éventuelle de sceller l'échantillon;
- une identification unique et/ou le relevé des données importantes; une procédure décrira le système d'identification et spécifiera les directives pratiques;
- des mesures de sécurité éventuelles.

**(11.4/3)** En ce qui concerne la gestion des échantillons, les responsabilités et les compétences seront décrites en reprenant e.a. les points suivants:

- au niveau de la réception:
  - vérification de l'identification des objets, des échantillons et de la documentation correspondante;
  - contrôle et enregistrement des dégâts éventuels.
  
- au niveau du stockage:
  - gestion des échantillons (objets);
  - mode de stockage ( p.e. la nécessité d'un stockage séparé de certains échantillons ou avant et après inspection) et lieu de stockage;
  - maîtrise des conditions de stockage (enregistrement des conditions climatiques si nécessaire);
  - instructions concernant la période de stockage après l'inspection;
  - réglementation de l'accès au lieu de stockage.

- au niveau de la manipulation:

La manipulation des objets ou des échantillons doit maintenir leur bonne condition pour que la validité des inspections soit assurée.

Ceci peut impliquer que l'on doive prendre des mesures pour éviter un endommagement mécanique, des surcharges, de la corrosion, de la pourriture, de la contamination...

Si malgré les mesures prises, les objets ou les échantillons sont endommagés ou perdus, il faut prévenir le demandeur (le client). Tout incident doit être noté.

- au niveau de l'élimination:

Après la période de conservation ou de stockage, il faut prévoir des instructions précises pour l'élimination des objets (échantillons) c'est-à-dire:

- le retour au demandeur;
- l'élimination ou la destruction;

Les dispositions légales concernant la protection de l'environnement et des mesures adaptées à assurer la confidentialité seront prises en compte.

Toutes les mesures prises pour la restitution ou la destruction des échantillons feront l'objet d'enregistrements.

## **12. ENREGISTREMENTS**

**12.1 L'organisme d'inspection doit entretenir un système d'enregistrement adapté à ses besoins et conforme aux règlements en vigueur.**

**12.2 Les enregistrements doivent inclure les informations suffisantes permettant une évaluation satisfaisante de l'inspection.**

**(12.2/1)** Pour chaque demande d'inspection, les enregistrements comporteront au moins:

- le plan d'inspection;
- toutes les mesures et/ou observations ( y compris les dessins, photos, les enregistrements par des systèmes automatisés...);
- le cas échéant, les conditions climatiques lors des inspections;
- le rapport final;
- toute correspondance concernant la demande.

Ces documents seront identifiables par rapport au numéro de la demande et/ou au numéro du plan d'inspection.

**12.3 Tous les enregistrements doivent être conservés en un lieu sûr pour une période appropriée, et doivent être traités de manière confidentielle afin de préserver les intérêts du client, à moins que la loi n'en dispose autrement.**

**(12.3/1)** Une procédure générale d'archivage spécifiera:

- la liste des types de documents à archiver;
- les supports d'archivage utilisés (papier, supports informatisés) et leur mode d'utilisation spécifique;
- la fonction chargée de l'archivage;
- le lieu de l'archivage, ainsi que les modalités d'accès;
- les modalités d'emprunt des documents archivés;
- la durée de conservation, le cas échéant, par type de documents;
- les règles de destruction des documents périmés.

### **13. RAPPORTS D'INSPECTION ET CERTIFICATS D'INSPECTION.**

#### **13.1 Le travail effectué par l'organisme d'inspection doit faire l'objet d'un rapport d'inspection et/ou certificat d'inspection identifiable.**

(13.1/1) Les termes "rapport" et "certificat" sont considérés comme synonymes.

Néanmoins, on entend généralement par "rapport", un document qui présente une description détaillée de l'inspection et de ses résultats, alors qu'on réserve le terme "certificat" à de courtes déclarations formalisées, émises par exemple dans le cadre d'inspections réglementaires.

(13.1/2) Un rapport uniquement oral est exclu.

(13.1/3) En sus du rapport écrit, un système de transmission de données électronique peut être utilisé à condition que l'on puisse à tout moment reproduire l'entièreté du rapport.

(13.1/4) Les rapports doivent porter une marque d'identification unique qui figure sur chaque page.

Les pages seront numérotées et le nombre total sera indiqué sur chaque feuille.

#### **13.2 Le rapport d'inspection et/ou le certificat d'inspection doit contenir les résultats des examens et la détermination de conformité faite à partir de ces résultats, ainsi que toutes les informations nécessaires pour les comprendre et les interpréter.**

**Toutes ces informations 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.**

(13.2/1) Le contenu d'un rapport ou certificat d'inspection peut dépendre du type d'inspection et d'obligations réglementaires. L'annexe F (informative) propose une liste d'éléments à prendre en considération lors de la rédaction d'un rapport ou certificat d'inspection, pour assurer la conformité aux spécifications du présent document.

(13.2/2) Dans le cas d'inspections exécutées dans un cadre réglementaire, les autorités concernées peuvent émettre des exigences spécifiques en ce qui concerne la présentation des rapports ou certificats d'inspection.

**13.3 Les rapports d'inspection et les certificats d'inspection doivent être signés, ou approuvés d'une autre manière par un membre autorisé du personnel.**

(13.3/1) A titre d'exemple de "autre manière", on peut citer l'approbation par signature électronique. Dans ce cas, le signataire doit pouvoir être identifié de manière unique et l'accès aux moyens informatiques doit être strictement contrôlé.

**13.4 Les corrections et additifs à un rapport d'inspection ou un certificat d'inspection déjà émis, doivent être enregistrés et justifiés en conformité avec les exigences pertinentes de la présente section.**

(13.4/1) Une procédure prendra en compte les modalités suivantes:

- les corrections, changements et compléments éventuels feront l'objet d'un document séparé;
- un rapport totalement modifié mentionnera qu'il remplace et annule le rapport précédent;
- les changements ou compléments seront adressés à tout destinataire ayant reçu le rapport initial.

## **14. SOUS-TRAITANCE**

### **14.1 L'organisme d'inspection doit, en principe, effectuer lui-même les inspections qu'il a accepté, par contrat, d'entreprendre.**

(14.1/1) Cette exigence implique que la sous-traitance n'est admise que dans des cas exceptionnels, par exemple:

- quand l'organisme d'inspection n'est pas en mesure de prendre en charge une partie marginale d'une tâche d'inspection plus complexe (cette partie ne sera pas couverte par l'accréditation);
- quand l'organisme d'inspection est temporairement dans l'impossibilité d'exécuter une tâche qu'il réalise normalement.

(14.1/2) L'organisme d'inspection est totalement responsable des travaux sous-traités à des tiers et est tenu aux obligations qui s'y rapportent.

### **14.2 Lorsqu'un organisme d'inspection sous-traite une partie quelconque de l'inspection, il doit vérifier et être à même de prouver que son sous-traitant est compétent pour fournir les services considérés et, lorsqu'il y a lieu, qu'il respecte les critères stipulés dans la norme pertinente de la série EN 45000. L'organisme d'inspection doit aviser son client de son intention de confier une partie de l'inspection à un autre partenaire. Le sous-traitant doit pouvoir être accepté par le client.**

(14.2/1) L'organisme d'inspection peut répondre à ce critère de deux manières:

- par la désignation d'un organisme accrédité;
- par l'examen et la surveillance de la compétence de son sous-traitant conformément aux critères des normes de la série EN 45000.

La première solution est préférable; si l'on opte pour la deuxième solution il faut prévoir une procédure d'évaluation des sous-traitants.

(14.2/2) Les responsabilités et les compétences de décision concernant la sous-traitance seront reprises dans une procédure qui prévoira, entre autres dispositions:

- la fonction habilitée à décider d'une sous-traitance;
- les critères de sélection;
- l'acceptation du sous-traitant par le client (l'approbation du demandeur est importante pour éviter que des tiers puissent prendre connaissance de données confidentielles à son insu);

(14.2/3) Un rapport sera rédigé pour chaque évaluation.

**(14.2/4)** Un exemple de compétence requise de l'organisme d'inspection pour prouver la compétence d'un sous-traitant est la compétence technique nécessaire pour évaluer si les services d'essais prestés par un sous-traitant répondent aux exigences de la norme EN 45001, qui est le référentiel applicable en matière d'essais.

**14.3 L'organisme d'inspection doit enregistrer et conserver le détail de son enquête sur la compétence de ses sous-traitants et leur respect des critères. Il doit tenir à jour un enregistrement de toutes les opérations de sous-traitance.**

**(14.3/1)** Il y a lieu de tenir une liste des sous-traitants approuvés avec e.a. les informations suivantes:

- le nom et l'adresse;
- le nom du contact;
- les inspections pour lesquelles il est approuvé;
- la période de validité de l'approbation;
- la base d'approbation (une évaluation interne ou une accréditation).

**(14.3/2)** Chaque travail sous-traité fera l'objet d'un enregistrement mentionnant entre autres:

- le nom du sous-traitant;
- la description des travaux;
- la date (ou la période);
- la raison pour laquelle on a confié le travail au sous-traitant.

**14.4 Lorsque l'organisme d'inspection sous-traite certaines activités spécialisées, il doit disposer de personnel qualifié et expérimenté qui est capable de réaliser une évaluation indépendante des résultats de ces activités sous-traitées. L'organisme d'inspection reste lui-même responsable de la détermination de la conformité aux exigences.**

## **15. RECLAMATIONS ET RECOURS**

### **15.1 L'organisme d'inspection doit disposer de procédures documentées sur la manière de traiter les réclamations des clients ou des autres parties, relatives aux activités de l'organisme d'inspection.**

(15.1/1) La procédure prendra particulièrement en compte:

- l'établissement d'un dossier par plainte;
- la fonction habilitée à traiter le dossier;
- la manière de rédiger le rapport concernant la plainte et le nom des destinataires des copies;

(15.1/2) Un "feed-back" vers le système de qualité est essentiel pour que les mesures envisagées aient un effet préventif.

### **15.2 L'organisme d'inspection est supposé avoir des procédures documentées sur la prise en considération et la suite à donner aux recours contre les résultats de ses inspections, lorsqu'elles sont effectuées au titre d'une délégation légale d'autorité.**

(15.2/1) Les organismes d'inspection qui sont chargés d'une mission légale, peuvent, sur base de cette compétence, prononcer des déclarations contraignantes qui ont éventuellement des conséquences importantes. Un recours contre une telle déclaration doit être possible.

Les responsabilités et les compétences concernant les recours seront décrites dans une procédure.

On prendra en compte les points particuliers suivants:

- la manière de notifier un recours formel;
- l'établissement d'un dossier par recours;
- le suivi d'un recours;
- la désignation de la fonction qui prend la décision de revoir éventuellement une prise de position initiale;
- les possibilités d'un recours à un niveau supérieur.

Pour les missions dans un cadre légal, les procédures de recours sont souvent reprises dans la loi; ces dispositions légales seront reprises dans la procédure de recours de l'organisme d'inspection.

### **15.3 Un relevé de tous les réclamations et recours, et des suites qui leur ont été données par l'organisme d'inspection doit être conservé.**

**16. COOPERATION**

**L'organisme d'inspection doit être supposé participer à des échanges d'expérience avec d'autres organismes d'inspection, et lorsqu'il y a lieu, à des travaux de normalisation.**

**ANNEXE A (normative):**

**Critères d'indépendance pour l'organisme d'inspection de type A.**

**L'organisme d'inspection cité au point 4.2.1. doit répondre aux critères suivants :**

**A.1 L'organisme d'inspection doit être indépendant des parties engagées.**

**L'organisme d'inspection et son personnel responsable de la réalisation des inspections ne doivent pas être le concepteur, le fabricant, le fournisseur, l'installateur, l'acheteur, le propriétaire, l'utilisateur ou le réparateur des objets inspectés, ni le représentant autorisé d'aucune de ces parties.**

**A.2 L'organisme d'inspection et son personnel ne doivent s'engager dans aucune activité incompatible avec leur indépendance de jugement et leur intégrité en ce qui concerne leurs activités d'inspection. En particulier, ils ne doivent pas s'impliquer directement dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés, ou des objets similaires de la concurrence.**

**A.3 Toutes les parties intéressées doivent avoir accès aux services de l'organisme d'inspection. Il ne doit y avoir aucune condition financière ou autre inacceptable. Les procédures suivant lesquelles l'organisme opère doivent être gérées de façon non discriminatoire.**

## ANNEXE B (normative):

**Critères d'indépendance pour l'organisme d'inspection de type B.**

**L'organisme d'inspection cité au point 4.2.2. doit répondre aux critères suivants :**

- B.1** Les responsabilités du personnel d'inspection doivent être clairement séparées de celles du personnel employé dans d'autres fonctions. Cette claire séparation doit être établie par une identification organisationnelle et par les méthodes d'émission des rapports de l'organisme d'inspection au sein de l'organisation mère.
- B.2** L'organisme d'inspection et son personnel ne doivent s'engager dans aucune activité incompatible avec leur indépendance de jugement et leur intégrité en ce qui concerne les activités d'inspection. En particulier, ils ne doivent pas s'impliquer directement dans la conception, la fabrication, la fourniture, l'installation, l'utilisation ou la maintenance des objets inspectés, ou des objets similaires de la concurrence.
- B.3** L'organisme d'inspection ne peut fournir des services d'inspection qu'à l'entité dont il fait partie.

## ANNEXE C (normative):

**Critères d'indépendance pour l'organisme d'inspection de type C.**

**Les organismes d'inspection cités au point 4.2.3. doivent répondre aux critères suivants :**

- C.1** L'organisme d'inspection doit disposer, au sein de son organisation, de dispositifs, organisationnels et de procédures documentées garantissant une séparation adaptée des responsabilités et des comptabilités en matière de services d'inspection.

## **ANNEXE D (informative):**

### **Informations à inclure ou à référencer dans le manuel qualité**

- Informations générales (raison sociale, téléphone, etc... et statut juridique),
- Déclaration de la direction sur sa politique, ses objectifs et son engagement en matière de qualité,
- Déclaration de la direction désignant la personne mentionnée en 7.4,
- Description des domaines d'activités et des compétences de l'organisme d'inspection,
- Information sur les relations de l'organisme d'inspection avec la société mère ou les organisations associées (le cas échéant),
- Organigramme(s),
- Description des fonctions pertinentes,
- Déclaration de la politique de qualification et de formation du personnel,
- Procédures de maîtrise des documents,
- Procédures d'audit interne,
- Procédures d'exploitation des retours d'information et d'actions correctives,
- Procédures de revues du système qualité par la Direction,
- Autres procédures, instructions ou références aux autres procédures et instructions demandées dans la présente norme,
- Liste de diffusion du manuel qualité.

## ANNEXE E (informative) relative au point 10.2/2:

### LES ETAPES DU PROCESSUS D'INSPECTION.

#### 1. Préparation

- 1.1 Pour tout travail d'inspection, une phase de préparation est indispensable. La méthodologie, les responsabilités et les compétences seront déterminées dans une (ou plusieurs) procédures appropriées.

On veillera à vérifier que:

- la demande fait l'objet d'une vérification et d'un enregistrement adéquats;
- la demande est clairement identifiée par exemple par l'attribution d'un n° de demande;
- la demande est couverte par le domaine de compétence de l'organisme;
- les exigences sont clairement spécifiées. Le cas échéant, il faudra renégocier avec le client une spécification plus détaillée des inspections à effectuer;
- l'organisme dispose de suffisamment de personnel qualifié et de l'équipement adéquat.

- 1.2 Lorsque les inspections demandées n'ont pas encore été exécutées auparavant par l'organisme, une attention particulière sera apportée à:

- l'examen des risques au niveau de la sécurité;
- la nécessité de rédiger des procédures particulières de travail non normalisées;
- la désignation des collaborateurs pour l'exécution des inspections et, si nécessaire, un coordinateur;
- la détermination précise de la partie du travail à sous-traiter le cas échéant;
- l'obtention, le cas échéant, de l'autorisation du client pour :
  - appliquer des méthodes non normalisées
  - faire appel à de la sous-traitance.

- 1.3 Les résultats de la phase de préparation feront partie d'un plan d'inspection. Pour les informations et instructions qui sont incluses dans des procédures qui sont déjà en possession du personnel, un renvoi aux titres suffit.

Les documents à prévoir comprendront :

- la procédure de préparation;
- la description du système pour l'identification des demandes et des plans d'inspection.

## **2. Le plan d'inspection**

**2.1** Le plan d'inspection sera, dans des cas simples, également le plan de travail pour le personnel exécutant.

Dans des cas plus complexes, le plan d'inspection servira de base à plusieurs plans de travail.

Le plan d'inspection reprendra entre autres:

- l'identification de la demande;
- l'identification du plan d'inspection (si celle-ci diffère de celle de la demande);
- le nom et l'adresse du demandeur;
- le lieu d'exécution de l'inspection;
- l'identification et la description succincte de l'objet à inspecter;
- la nature et l'objectif de l'inspection;
- la spécification détaillée des travaux et l'identification exacte des composants à inspecter et/ou le lieu à examiner;
- un renvoi aux exigences à atteindre;
- les dérogations à signaler;
- pour les cas non prévus aux procédures, les méthodes d'inspection (le cas échéant l'échantillonnage), avec la référence aux documents appropriés comprenant la description des méthodes (tout ajustement, dérogation ou simplification doit être signalé), ainsi que l'appareillage et les accessoires à utiliser;
- la période prévue pour l'inspection;
- les compétences requises pour le personnel, avec les noms et fonctions du personnel exécutant, le cas échéant le nom du coordinateur;
- la partie, le cas échéant, du travail à sous-traiter et le nom de organisme qui en est chargé;
- le nom et la fonction de celui qui a rédigé et/ou approuvé le plan d'inspection;
- le cas échéant, la durée de stockage des objets inspectés;
- la date à laquelle le plan d'inspection a été rédigé.

Si nécessaire, on joindra les documents suivants au plan d'inspection:

- les documents spécifiant les exigences auxquelles l'objet doit répondre;
- les procédures particulières d'inspection et les dispositions de sécurité.

**2.2** Les ajustements éventuels au plan d'inspection feront l'objet d'enregistrements.

### **3. Le plan de travail**

**3.1** Le plan de travail sera suffisamment détaillé; il comprendra au moins les données suivantes :

- la nature et l'objet de l'inspection;
- une description des opérations d'inspection;
- une description des aspects à inspecter;
- l'appareillage et les accessoires nécessaires;
- les conditions d'environnement (si nécessaire);
- les exigences en matière d'étalonnage;
- les mesures de sécurité;
- les critères d'acceptation ou de refus;
- les données à faire figurer au rapport d'inspection.

**3.2** Les plans de travail seront régulièrement actualisés et mis directement à la disposition du personnel exécutant.

### **4. Informations complémentaires**

En complément des procédures, il faut prévoir :

**4.1** des instructions décrivant la manipulation de l'appareillage et des installations à utiliser pour exécuter les inspections y compris les points à prendre en compte pour vérifier leur bon fonctionnement (les notices d'instruction des fournisseurs sont acceptables à condition qu'elles soient complètes, claires et rédigées dans une langue accessible pour les utilisateurs);

**4.2** des directives concernant l'utilisation de l'équipement pour la protection individuelle;

**4.3** des procédures et instructions générales précisant:

- que chaque collaborateur dispose de sa carte de légitimation;
- qu'avant d'entamer l'inspection, il faut contrôler l'état de l'objet à inspecter et vérifier si certains travaux de préparation nécessaires ont été faits;
- que, sauf instructions explicites, seules les procédures de l'organisme sont utilisées;
- que l'appareillage ne peut être utilisé que par le personnel compétent disposant des instructions correspondantes;
- la procédure de mise hors service des appareils défectueux (autocollant " hors service" p.e.)
- que les données seront enregistrées de manière telle que des erreurs éventuelles soient traçables et que l'inspection puisse être répétée.

## **CONTENU DU RAPPORT D'INSPECTION**

Le rapport reprendra entre autres les informations suivantes:

- 1 un titre (par exemple rapport ou certificat d'inspection)
- 2 un numéro d'identification et la date d'émission;
- 3 le nom et l'adresse de l'organisme d'inspection, y compris la mention du type d'organisme (première, seconde ou tierce partie);
- 4 le nom et l'adresse du demandeur;
- 5 la date et l'identification de la demande d'inspection;
- 6 l'identification des objets à inspecter et, le cas échéant, l'identification des parties spécifiques ayant fait l'objet de l'inspection ainsi que des lieux où l'inspection s'est déroulée;
- 7 l'identification des inspections non réalisées si le contrat n'a pas été effectué dans son entièreté;
- 8 un renvoi aux (ou une brève description des) méthodes d'inspection utilisées et la mention de toute dérogation par rapport aux méthodes convenues;
- 9 le cas échéant, l'identification des équipements utilisés;
- 10 le cas échéant, et si ces données ne font pas partie de la méthode d'inspection, un renvoi à (ou une brève description de) la méthode d'échantillonnage (où, quand, comment et par qui);
- 11 au cas où une partie des travaux a été sous-traitée, l'identification de celle-ci et les informations pertinentes relatives au sous-traitant;
- 12 le lieu et la date de l'inspection;
- 13 le cas échéant, les conditions climatiques;
- 14 les résultats de l'inspection comprenant la déclaration de conformité, les manquements et non-conformités constatés (illustrés si nécessaire par des tableaux, graphiques, dessins ou photographies);
- 15 une déclaration précisant que les résultats s'appliquent uniquement aux travaux, objet ou lot spécifiés dans la demande;
- 16 une déclaration précisant que le rapport ne peut être copié qu'avec l'accord de l'organisme et du demandeur et ce, uniquement dans son entièreté.

- 17 des informations complémentaires telles que:
- les conditions de publication du rapport,
  - des avis et recommandations, uniquement si le client les demande,
  - le cas échéant, les raisons d'utilisation de méthodes non-standardisées sans autorisation préalable du client;
  - des défauts constatés comme résultats annexes lors des inspections;
- 18 les noms et titres des membres du personnel qui ont réalisé l'inspection ainsi que de la personne qui en assume la responsabilité finale, et leurs signatures.