



<b>Procédure / Procedure</b>
Amélioration continue Continuous Improvement

Code : P14
Version : 02

**Sommaire**

- 1. **PURPOSE AND SCOPE .....2**
- 2. **REFERENCES .....2**
- 3. **DISTRIBUTION LIST.....2**
- 4. **EFFECTIVE DATE AND REVIEW.....2**
- 5. **SUMMARY OF CHANGES .....2**
- 6. **TERMS AND DEFINITIONS .....2**
- 7. **PROCESS DESCRIPTION .....3**
- 7.1 **Resources for improvement..... 3**
  - 7.1.1 *Results of internal audit results..... 3*
  - 7.1.2 *Results of external evaluations ..... 3*
  - 7.1.3 *Results of management review meeting outputs ..... 3*
  - 7.1.4 *Analysis of the complaints/appeals ..... 4*
  - 7.1.5 *Analysis of customers and assessors feedback..... 4*
  - 7.1.6 *Risk analysis ..... 4*
  - 7.1.7 *SOAC quality system modification requests ..... 4*
- 7.2 **Monitoring improvements ..... 4**
- 8. **RELATED DOCUMENTS.....5**
- 9. **TABLE OF MODIFICATIONS .....5**

<b>Écrit par:</b> Esaïe AMANI <b>Written by:</b> Esaïe AMANI <b>Date :</b> 08/04/2021	<b>Vérfié par:</b> Marcel GBAGUIDI <b>Verify by:</b> Marcel GBAGUIDI <b>Date:</b> 12/04/2021	<b>Approuvé par:</b> Marcel GBAGUIDI <b>Approved by:</b> Marcel GBAGUIDI <b>Date:</b> 12/04/2021
---	--	--

## 1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit le dispositif mis en place par le SOAC pour l'identification et la capitalisation des opportunités d'améliorations de son système de management.

Ce document est applicable à tous les processus du SOAC.

## 2 REFERENCES

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

## 3 LISTE DE DIFFUSION

Tous les services concernés.

## 4 PRISE D'EFFET ET REEXAMEN

Ce document est applicable à compter de la date mentionnée sur la page de garde. Il sera mis à jour autant que nécessaire.

## 5 SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS

Version 00: création.

Version 01: révision de certaines sections et mise à jour de la table des modifications.

Version 02: Réunion des versions anglaise et française

## 6 TERMES ET DÉFINITIONS

**AFRAC:** African Accreditation Cooperation

**AML:** Accords de reconnaissance multilatéraux

**ARM:** Accord de reconnaissance mutuelle

**DG:** Directeur Général

**IAF:** International Accreditation Forum

**ILAC:** International Laboratory Accreditation Cooperation

## 1. PURPOSE AND SCOPE

This procedure defines the provisions put in place by SOAC to identify and capitalize opportunities for improvement of its Management System.

This document is applicable to all processes.

## 2. REFERENCES

ISO/IEC 17011, Conformity assessment — Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies

## 3. DISTRIBUTION LIST

All services concerned.

## 4. EFFECTIVE DATE AND REVIEW

This document is applicable from the date mentioned on the cover page. It will be updated as necessary.

## 5. SUMMARY OF CHANGES

Version 00: creation.

Version 01: revision to some sections and update of the table of modifications.

Version 02: Combining the English and French versions

## 6. TERMS AND DEFINITIONS

**AFRAC:** African Accreditation Cooperation

**MLA:** Multilateral Recognition Arrangements

**MRA:** Mutual Recognition Agreement

**DG:** Director-General

**IAF:** International Accreditation Forum

**ILAC:** International Laboratory Accreditation Cooperation

**RQT:** Responsable Qualité et Technique

## **7 DESCRIPTION DU PROCESSUS**

### **7.1 Ressources pour l'amélioration**

Le RQT du SOAC est responsable de toutes les activités d'amélioration relatives au système de management du SOAC.

Les opportunités d'amélioration seront consignées dans le formulaire F01P04 qui décrit les améliorations qui ont été apportées et les situations à partir desquelles le SOAC estime qu'il y a un besoin d'amélioration. Les opportunités d'amélioration peuvent provenir de multiples sources qui incluent, sans toutefois s'y limiter, les résultats des audits internes, les résultats des évaluations externes, les éléments de sortie de la revue de direction, l'analyse des plaintes/appels, le retour d'informations de la part des clients et évaluateurs, l'analyse du risque, les demandes de modification du SMQ.

#### **7.1.1 Résultats des audits internes**

Le SOAC réalise au moins une fois par an un audit interne, couvrant toutes les activités conformément au P05 Audit Qualité Interne. L'enregistrement F01P04 –Fiche d'amélioration est utilisé pour enregistrer les actions correctives.

#### **7.1.2 Les résultats des évaluations externes**

Lorsque le SOAC participe à des évaluations des pairs, les éléments de sortie sont utilisés pour améliorer son système de management.

#### **7.1.3 Les éléments de sortie de la revue de direction**

Le SOAC met en œuvre au moins une fois par an une réunion de revue de direction. Les enregistrements F01P12-Compte rendu de revue de direction et F01P14-Plan d'actions et suivi de réunion sont utilisés pour le suivi de la mise en œuvre des décisions et des actions issues des

**QTSO:** Quality and Technical Senior Officer

## **7. PROCESS DESCRIPTION**

### **7.1 Resources for improvement**

SOAC QTSO is responsible for any improvement activities relating to the SOAC management system.

Improvement opportunities will be recorded in the form F01P04 which describes what improvement was done and situations from which SOAC finds that there is a need for improvement. Improvement opportunities may come from multiple sources which include but are not limited to results of internal audit results, results of external evaluations, results of management review meeting outputs, analysis of the complaints/appeals, analysis of customers and assessors feedback, risk analysis, SOAC QMS modification requests.

#### **7.1.1 Results of internal audit results**

SOAC carries out at least one internal audit annually, covering all activities according to the P05 Internal Quality Audit. The record *F01P04-Improvement sheet* is used to record the corrective actions.

#### **7.1.2 Results of external evaluations**

When SOAC participates in peer evaluations, outputs are used to improve its management system.

#### **7.1.3 Results of management review meeting outputs**

SOAC implements at least one management review meeting annually. The records F01P12-management review meeting minutes and F01P14-meeting assignments and follow up are used for monitoring the implementation of decisions and actions arising from the meetings.

réunions.

#### **7.1.4 Analyse des plaintes/appels**

Le règlement C07 du SOAC - récusations, plaintes et appels précise la façon dont les plaintes et les appels sont gérés.

Les résultats de traitement des plaintes et des appels sont exploités pour améliorer le système de management et les prestations du SOAC.

#### **7.1.5 Le retour d'informations de la part des clients et évaluateurs**

Le SOAC examine et analyse habituellement les enregistrements relatifs aux fiches F07P09-Appréciation évaluateurs et experts par l'organisme, F15P09-Appréciation du SOAC par l'OEC et F16P09-Appréciation du SOAC par l'équipe d'évaluation. Ces informations sont utilisées comme données d'entrée pour l'amélioration.

#### **7.1.6 Analyse du risque**

Le SOAC a élaboré une matrice de risque qui est revue au cours des réunions de direction et qui sera soumise chaque année au Conseil d'Administration pour appréciation (voir F01P13).

Le SOAC utilise les résultats de son analyse de risque comme éléments d'entrée d'amélioration.

#### **7.1.7 Demandes de modification du système qualité du SOAC**

Le SOAC utilise les demandes de tous les services du SOAC pour améliorer son système qualité.

### **7.2 Suivi des améliorations**

Le RQT assure le suivi des améliorations engagées et rend compte lors des réunions de direction.

#### **7.1.4 Analysis of the complaints/appeals**

SOAC Regulation C07 - recusals, complaints, and appeals specify how complaints/appeals are managed.

complaints and appeals handling results are exploited for the improvement of the SOAC management system and services.

#### **7.1.5 Analysis of customers and assessors feedback**

SOAC usually reviews and analyzes the records relating to the forms *F15P09-CAB feedback and F16P09-Assessment team feedback*. These pieces of information are used as an input for improvement.

#### **7.1.6 Risk analysis**

SOAC has developed a risk matrix that is reviewed during the management review meeting and annually will be submitted to the board of directors for approval (see F01P13).

SOAC uses the results of its risk analysis as inputs of improvement.

#### **7.1.7 SOAC quality system modification requests**

SOAC uses requests from all SOAC services to improve its quality system.

### **7.2 Monitoring improvements**

The QTSO monitors improvements made and reports at management meetings.

## 8 DOCUMENTS ASSOCIES

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

## 8. RELATED DOCUMENTS

Refer to F02P01-Current QMS Control list

## 9 TABLEAU DES MODIFICATIONS

## 9. TABLE OF MODIFICATIONS

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes)	Modification in brief (Relevant changes)
P14.00- 21 juillet 2019/ 21 July 2019			
Création			
P14.01- 16 octobre 2019 / 16 October 2019			
1	§ 2	Les références ont fait l'objet d'une révision selon le libellé des normes.	The references have been revised in line with the wording of the standards
2	§ 6	Aucun	The content of this section has been revised and updated and the words "abbreviation" (title) has been replaced by "Terms" (title)
2	§ 7	Les sections de ce chapitre ont fait l'objet d'une révision technique et d'une réorganisation.	All the sections of this chapter have been technically revised and reorganized
3	§ 8	Les mots "formulaires associés" (titre) ont été remplacés par "documents associés" (titre)	This section has been revised : -the words "related forms" (title) have been replaced by "related documents" (title).
P14.02- 04 Avril 2021 / 04 April 2021			
1	Tout le document / All the document	Réunion des versions anglaise et française	Combining the English and French versions