

	Procédure / Procedure	Code : P16
	Gestion du personnel / Personnel Management	Version : 02

## Sommaire

<b>1. Purpose and scope</b> .....	2
<b>2. References</b> .....	2
<b>3. Distribution list</b> .....	2
<b>4. Effective date and review</b> .....	2
<b>5. Summary of changes</b> .....	2
<b>6. Terms and definitions</b> .....	2
<b>7. Process description</b> .....	2
7.3. Suivi du personnel .....	5
7.4. Suivi du personnel de prise de décision .....	6
<b>8. Documents associés</b> .....	6
7.3. Monitoring of Staff .....	5
7.4. Monitoring of decision making Personnel .....	6
<b>8. Related documents</b> .....	6
<b>9. Tableau des modifications / Table of modifications</b> .....	7

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

## 1. Objet et domaine d'application

Le présent document décrit le processus de surveillance et d'évaluation des performances des membres du personnel du SOAC.

Cette procédure couvre le contrôle, le suivi, l'évaluation et le compte rendu de la performance et de la compétence du personnel technique, des responsables d'équipe, des évaluateurs, des experts techniques et des membres du comité qui participent aux activités d'accréditation au nom du SOAC.

## 2. Références

- 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
- C07 - Récusation, plaintes et appels
- C09 - Règles de fonctionnement des comités d'accréditation
- P09 - Gestion des compétences
- P07 - Processus d'évaluation

## 3. Liste de distribution

Tous les services concernés.

## 4. Date de prise d'effet et réexamen

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

**OEC** : organisme d'évaluation de la conformité  
**RQT** : Responsable Qualité et Technique

## 7. Description du processus

## 1. Purpose and scope

This document describes the process of monitoring and evaluating the performance of SOAC personnel.

This procedure covers the control, the monitoring, the evaluation and the reporting of the performance and competence of technical staff, team leaders, assessors, technical experts and committee members involved in the accreditation activities on behalf of SOAC.

## 2. References

- ISO/IEC 17011, Conformity assessment — Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies
- C07 – Recusal, complaints, and appeals
- C09 – Rules of procedure for accreditation committees
- P09 – Competence management
- P07 – Assessment process

## 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

**CAB** : Conformity assessment body  
**QTSO** : Quality and Technical Senior Officer

## 7. Process description

## 7.1. Généralités

Le SOAC fait appel à un personnel (interne/externe) pour participer aux activités d'accréditation des OEC, notamment les évaluations, les évaluations consécutives et les réévaluations.

Le personnel doit appliquer uniformément les exigences des normes, critères et autres publications pertinentes du SOAC. Les évaluations sur site sont effectuées de manière professionnelle, conformément aux exigences applicables. Le personnel doit maintenir à jour les connaissances techniques pertinentes dans son domaine de compétence.

Le SOAC tient à jour les enregistrements relatifs aux informations sur le personnel. Ces informations sont mise à jour tous les **03 ans**.

Le suivi d'un personnel occupant différents postes couvrira chacun de ces postes (par exemple, évaluateur et expert technique).

## 7.2. Méthodes et responsabilités de surveillance

### 7.2.1. Méthodes et responsabilités

Le SOAC utilise une combinaison de toutes les méthodes suivantes pour surveiller ses évaluateurs :

- Observations sur site ;
- Revue des rapports d'évaluation ;
- Retours d'information des organismes d'évaluation de la conformité (si disponible);
- Observation informelle (si disponible).

Au moins **une fois tous les trois ans**, le SOAC effectue une évaluation pour chaque responsable, évaluateur et expert technique auquel il a recours.

Cette évaluation doit être effectuée pendant l'évaluation sur site, l'évaluation consécutive et/ou la réévaluation d'un OEC.

La surveillance des performances du responsable d'équipe au moyen des

## 7.1. General

SOAC uses personnel (internally/external) to participate in the CAB accreditation activities, notably assessments, consecutive assessments, and reassessments.

The personnel shall apply consistently the requirements of the relevant standards, criteria and other relevant SOAC's publications. On-site assessments shall be conducted in a professional manner in accordance with the relevant requirements. The personnel shall maintain up-to-date relevant technical knowledge in his/her field of competence.

SOAC maintains personnel information records. This information is up-to-date every **03 years**.

The monitoring of staff in different positions will cover each of these positions (for example assessor and technical expert).

## 7.2. Methods and responsibilities of monitoring

### 7.2.1 Methods and responsibilities

SOAC uses a combination of all of part of the following methods to monitor its assessors:

- On-site observations;
- Review of assessment reports;
- Feedback from CABs (if available);
- Informal observation (if available).

**At least once per 03 years**, SOAC carries out an appraisal for each team leader, assessor & technical expert used.

This appraisal shall be performed during the on-site assessment, consecutive assessment and/or reassessment of a CAB.

Monitoring the performance of the team leader through on-site observations is the

observations sur site relève de la responsabilité du RQT. Cette surveillance peut être réalisée par un autre responsable d'équipe des pairs du SOAC.

La surveillance des performances de l'évaluateur, de l'expert technique au moyen des observations sur site est de la responsabilité du RQT.

La surveillance des performances du responsable d'équipe et des évaluateurs/experts techniques au moyen de la revue des rapports d'évaluation et des retours d'information des OEC est de la responsabilité du RQT.

L'analyse des retours d'information de l'OEC peut montrer l'amélioration nécessaire pour l'évaluateur ou l'expert technique concerné.

Au cours de ses trois ans de suivi, un évaluateur ou un expert technique peut faire l'objet d'une évaluation de performances non planifiée. Ce dernier peut se rapporter à la totalité ou à une partie d'une évaluation de l'OEC à laquelle il/elle prend part. Ainsi, tout membre de l'équipe d'évaluation peut donner son opinion sur son comportement. Cet avis est envoyé au RQT. Ce dernier analysera les résultats et prendra les mesures appropriées.

### **7.2.2. Analyse des résultats de la surveillance**

Les résultats de la surveillance des évaluateurs et experts techniques du SOAC sont analysés suivant le tableau ci-après :

responsibility of QTSO. This monitoring can be performed by another SOAC peer team leader.

Monitoring the performance of the assessor, the technical expert through the on-site observations is the responsibility of QTSO.

Monitoring the performance of the team leader, technical assessors/experts through the review of assessment reports and feedback from CABs is the responsibility of QTSO.

Analysing CAB feedbacks may show the improvement needed for the concerned assessor or technical expert.

During her / his three-year follow-up, an assessor or a technical expert may be subject to an unplanned evaluation of performance. The latter may relate to all or part of a CAB assessment to which she/he takes part. Thus, any member of the assessment team can provide an opinion on her/his behavior. This opinion is sent to QTSO. The latter will analyse the results and take the appropriate measures

### **7.2.2. Results Analysis of monitoring**

Results of monitoring of the SOAC technical assessors and experts are analysed according to the following table:

Résultat / Result	Taux de l'évaluateur / Assessor's rate	Mesures à prendre / Require action	
Satisfaisant / Satisfactory	≥ 60%	L'évaluateur doit assister aux séances normales de mise à niveau du SOAC pour plus d'amélioration.	The assessor has to attend SOAC normal refreshment awareness for more improvement
Besoin de conseils / Need Guidance	≈ 50-60%	L'évaluateur est guidé par le RQT pour couvrir les domaines de performance défectueux qui doivent être améliorés avant d'effectuer une autre évaluation.	The assessor is guided by QTSO to cover the defect areas of performance that required for improvement before conducting another assessment
Insatisfaisant / Unsatisfactory	≤ 50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'évaluateur est arrêté ;</li> <li>- il/elle peut être à nouveau formé(e) dans les cours de base correspondants</li> <li>- il/elle assistera à une évaluation à titre d'observateur</li> <li>- il/elle fera l'objet d'une nouvelle évaluation conformément au point 7.2.1; si le résultat est encore insatisfaisant, le SOAC exclura cet évaluateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- the assessor is stopped;</li> <li>- he/she may be trained again in the related basic courses</li> <li>- he/she will attend one assessment as an observer he/she will be monitored again according to 7.2.1; if the result is still unsatisfactory SOAC shall exclude that assessor</li> </ul>

### 7.3. Suivi du personnel

### 7.3. Monitoring of Staff

Le SOAC doit effectuer une évaluation pour les membres de son personnel qui participent au processus d'accréditation conformément au

SOAC shall carry out an appraisal for its staff members who are involved in the accreditation process according to form F01P09. This

formulaire F01P09. Cette évaluation est effectuée chaque **année** par le RQT et approuvée par le Directeur Général du SOAC.

#### 7.4. Suivi du personnel de prise de décision

- Comité d'accréditation :

Le suivi est effectué **chaque année** par RQT. Il se concentrera sur toute plainte ou appel concernant la décision d'accréditation d'un OEC. La cohérence des avis de chaque membre (travail à distance du comité d'accréditation) concernant la décision d'accréditation doit également être examinée (voir C09).

- Comité technique

La surveillance est effectuée tous les **03 ans** par le RQT. Il se concentrera sur la capacité de mener à bien une réunion technique.

#### 8. Documents associés

Voir F02P01-Liste des documents du SMQ en vigueur.

appraisal is performed **annually** by QTSO and approved by SOAC Director-General.

#### 7.4. Monitoring of decision making Personnel

- Accreditation committee :

The monitoring is done **every year** by QTSO. It shall be focused on any complaints or appeals to the accreditation decision of a CAB. The consistency of opinions of each member (accreditation committee remote work) relating to the accreditation decision shall also be reviewed (see C09).

- Technical Committee

The monitoring is done every **03 years** by QTSO. It shall be focused on the capacity of the successful conduction of a technical meeting.

#### 8. Related documents

Refer to F02P01-Current QMS Control list.

## 9. Tableau des modifications / Table of modifications

N°	Source	Modification en bref (Modifications pertinentes) / Modification in brief (Relevant changes)	
P16.00- 21 juillet 2019 / 21 July 2019			
Création			
P16.01- 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	Toutes les sections de ce chapitre ont été réorganisées et ont fait l'objet de révision technique.	The word "abbreviation" (title) has been replaced by "Terms" (title)
3	§ 7	Toutes les sections de ce chapitre ont été réorganisées et révisées sur le plan technique.	All the sections of this chapter have been reorganized and technically revised
4	§ 8	Cette section a fait l'objet d'une révision : 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).
P16.02- 4 Avril 2021 / 4 April 2021			
1	Tout le document / All the document	Réunion des versions anglaise et française	Combining the English and French versions