

# La Surveillance Comme Levier D'amélioration Au Rendement Des Organismes Accrédités

Mr Guetarni Adnane

Doctorant à l'Institut Supérieur de Gestion et Planification « ISGP », Alger, Algérie. Titulaire d'un Doctorat professionnel de l'Université Saint-Laurent (Canada).

## Résumé

La surveillance constitue un outil stratégique et pertinent au sein du cadre maintien et de l'amélioration continue des performances des OI accrédités.

Notre article constituant la continuité du premier article portant sur garantir la fiabilité et compétences grâce à l'accréditation

En s'appuyant sur des études de cas, même des retours d'expérience d'organismes accrédités à la norme internationale (ISO/IEC 17020), l'analyse met en lumière les effets positifs de la surveillance sur la rigueur des processus de l'organisme,

la compétence technique, la satisfaction des clients et la durabilité des systèmes de management.

L'article propose également des pistes d'amélioration pour renforcer l'efficacité des mécanismes de surveillance dans une vision d'accompagnement et de développement des capacités sortant de du système classique de contrôle

**Mots Clés :** Surveillance, Organismes accrédités, Audit, Évaluation de la conformité, Accréditation, Qualité, Contrôle qualité Suivi post-accréditation.

## Abstracts

Surveillance constitutes a strategic and relevant tool within the framework of maintaining and continuously improving the performance of accredited IOs.

Our article constituting the continuity of the first article relating to guaranteeing reliability and skills through accreditation

Based on case studies, even feedback from organizations accredited to the international standard (ISO/IEC 17020), the analysis highlights the positive effects of surveillance on the rigor of the organization's processes,

technical competence, customer satisfaction and the sustainability of management systems.

The article also suggests avenues for improvement to strengthen the effectiveness of surveillance mechanisms with a view to supporting and developing capacities outside of the traditional control system

**Keywords :** Surveillance, Accredited Bodies, Audit, Conformity Assessment, Accreditation, Quality, Quality Control, Post-Accreditation Monitoring.

## Introduction

La norme ISO/CEI 17020 est une norme internationale qui spécifie les critères généraux relatifs au foncti-

onnement des organismes exerçant la profession de l'inspection dans divers portées. Elle s'applique à tous types d'inspections, que

celles-ci soient de nature réglementaire, contractuelle ou volontaire.

L'objectif principal de la norme

est de :

Garantir la compétence, l'impartialité et la cohérence des activités d'inspection.

Assurer la fiabilité des résultats fournis aux clients, aux autorités réglementaires ou à d'autres parties intéressées.

Renforcer la confiance dans les rapports d'inspection produits par les OI.

Exigences clés de la norme

La norme ISO/CEI 17020 couvre plusieurs volets, notamment :

### **Impartialité et indépendance**

Intégrité et absence de conflit d'intérêts

Organisation, responsabilités, autorité

Statut légal de l'organisme

Compétence du personnel

Moyens matériels et techniques appropriés

Méthodologie d'inspection

Traçabilité, enregistrements, gestion des plaintes

Qualité, amélioration continue, audits internes

Actions correctives et préventives

### **Importance de la performance des OI**

La performance des organismes d'inspection est un facteur critique afin de :

Assurer la qualité des inspections, la conformité des produits, installations ou services

Renforcer la crédibilité des résultats auprès des autorités public.

Améliorer la compétitivité et la réputation de l'organisme.

Garantir une amélioration continue grâce au retour d'expérience, à la gestion des risques et à l'analyse des données de performance.

Justification du focus sur la surveillance

Dans le cadre de la mise en œuvre de la norme ISO/CEI 17020, la surveillance régulière des activités exercées par les (OI) constitue un levier essentiel pour garantir le maintien de la conformité et la performance continue du système de management.

Cette surveillance prend plusieurs formes complémentaires : audits de suivi, évaluations périodiques, revue documentaire, rapport de surveillance

#### **1. Audits de suivi**

Les audits internes ou externes réalisés à intervalles réguliers permettent :

De vérifier l'application et la mise en œuvre effective des procédures de l'organisme accrédité.

D'identifier les écarts par rapport aux exigences de la norme selon laquelle est accrédité.

D'assurer une amélioration continue, via la mise en œuvre d'actions correctives et ou préventives.

De préparer les OI aux audits de renouvellement de l'accréditation, en assurant un état de conformité durable.

## 2. Évaluations périodiques : Les évaluations programmées permettent de :

Mesurer la performance des processus d'inspection.

Mise à jour progressive des compétences du personnel et adapter les ressources techniques si nécessaire.

Reconsidérer les risques internes et externes pouvant affecter l'impartialité ou la qualité des résultats.

Adapter les politiques et objectifs qualité,

en fonction de l'évolution du contexte réglementaire ou opérationnel.

## 3. Surveillance documentaire

La maîtrise documentaire est une exigence centrale dans tout système qualité, car elle permet de :

Assurer la validité, la mise à jour et la traçabilité des procédures, formulaires utilisés.

Maintenir une cohérence documentaire avec les pratiques opérationnelles réelles.

Favoriser une communication claire et standardisée, tant en interne qu'avec les parties prenantes.

Pour cela et en mettant l'accent sur la surveillance,

les organismes d'inspection s'assurent non seulement du respect continu des exigences de la norme ISO/CEI 17020, mais aussi du renforcement de leur crédibilité, de leur efficacité et de leur capacité à s'adapter aux changements.

Ce processus constitue donc un pilier stratégique de la performance et de la pérennité de l'entreprise (cas actuel OI).

Résumé du premier article publié

du 04 Avril 2025 sur :

« Garantir la fiabilité et compétences des OI grâce à l'accréditation »

L'article précédent traite de l'importance stratégique de la surveillance dans l'évaluation de la performance des organismes d'inspection (OI) accrédités conformément à la norme ISO/CEI 17020.

Commençant par un rappel du cadre normatif et des exigences de conformité imposées aux OI, mettant en lumière le rôle central de l'impartialité, de la compétence technique et de la politique qualité.

L'étude insiste sur les mécanismes de surveillance interne et externe – tels que les audits internes, les audits d'accréditation, les évaluations périodiques et la revue documentaire – comme outils essentiels pour garantir la conformité, améliorer l'efficacité opérationnelle et renforcer la crédibilité des inspections. En se référant à l'article publié, l'approche nous mènent vers la dynamique d'amélioration continue, encouragée par la norme, et montre comment la surveillance devient un levier de maîtrise des risques, de gestion des compétences, et d'optimisation des processus.

L'article conclut que la performance durable des OI dépend de la régularité des activités de surveillance, et appelle à une implication accrue des parties prenantes dans la gouvernance qualité des organismes accrédités.

## Fondement Théorique

La surveillance joue un rôle central dans le dispositif d'amélioration continue exigé par la norme ISO/CEI 17020.

Elle permet aux organismes accrédités de renforcer leur efficacité opérationnelle, d'assurer une conformité durable, et de s'adapter de manière proactive aux évolutions techniques, réglementaires et organisationnelles.

## 1. Détection proactive des écarts et non-conformités

Les audits internes, les évaluations périodiques et la surveillance documentaire permettent ainsi de :

Identifier les écarts potentiels avant qu'ils n'entraînent des non-conformités majeures.

Assurer un suivi régulier de la conformité avec les exigences normatives et l'ancrage réglementaire appliqué

Etablir un système de retour d'expérience, favorisant la prévention des erreurs.

Ce qui permettra de réagir rapidement et de corriger les dysfonctionnements tout en évitant leur répétition.

## **2. Amélioration continue cadrée**

Les résultats de la surveillance alimentent :

Les revues de direction et les visions stratégiques.

La planification des actions (correctives, préventives ou d'optimisation).

L'identification des opportunités d'innovation ou de simplification des processus.

## **3. Renforcement de la compétence personnel, donc**

la surveillance permet également :

Identifier les besoins en formation ou en recadrage du personnel intervenant.

Le maintien des compétences devient un facteur clé de performance, fiabilité des résultats d'inspection.

## **4. Un processus de surveillance bien mené installe une culture de qualité fructueuse et enrichissante :**

Tous les collaborateurs sont impliqués dans la recherche de la performance absolue (efficacité).

Les processus internes sont revus, avec un ajustement régulier.

Cette culture favorise l'autonomie, l'engagement et la responsabilisation de tous les intervenants.

La surveillance, loin d'être un simple contrôle administratif, est un outil stratégique de pilotage pour les organismes accrédités, car elle permet :

D'anticiper les non-conformités majeures,

De garantir la conformité dans le temps,

Et surtout, de stimuler une dynamique d'amélioration continue selon la roue de « DEIMING », essentielle à la pérennité à excellence des prestations d'inspection.

Définition de la surveillance dans le contexte de l'accréditation.

Dans le domaine de l'évaluation de la conformité,

la surveillance désigne l'ensemble des activités permettant de s'assurer, de manière continue, que les organismes accrédités respectent les exigences normatives applicables, en particulier celles de la norme ISO/CEI 17020 pour les organismes d'inspection.

A titre indicatif, selon la norme

ISO/CEI 17011 : 2017 qui régit les organismes d'accréditation, la surveillance est définie comme

« Un ensemble d'activités réalisées par l'organisme d'accréditation pour vérifier que l'organisme accrédité continue de satisfaire aux exigences de l'accréditation »

Pour les organismes d'inspection (OI),

la surveillance est également une exigence interne à mettre en œuvre dans leur système de management qualité, afin de garantir l'amélioration continue,

la maîtrise des risques et pérennité de la conformité.

Typologie des mécanismes de surveillance

La surveillance prend différentes formes, qui peuvent être internes à l'OI ou externes (organisme d'accréditation, évaluateurs tiers) :

### **1. Audits internes (autosurveillance)**

Réalisés par ou pour l'OI lui-même.

A pour objectif d'évaluer la conformité aux exigences internes et normatives.

Permettent d'identifier les points d'amélioration,  
les écarts, les risques.

Avantage : outil proactif de gestion de la qualité.

## **2. Audits d'accréditation**

Réalisés par l'organisme national Algérien d'accréditation (ALGERAC).

Comportent des audits initiaux, des audits de surveillance périodiques, et des audits de renouvellement.

Permettent d'assurer que l'OI maintient ses compétences et son impartialité.

Avantage : crédibilité externe renforcée, reconnaissance internationale.

## **3. Évaluations par les pairs**

Surtout utilisées dans les réseaux d'accréditation internationaux (ex : EA, ILAC).

Réalisées par des experts d'organismes d'accréditation de même échelle.

Permettent même de vérifier la conformité des organismes d'accréditation eux-mêmes aux exigences de l'ISO/CEI 17011.

Avantage : renforce la confiance entre autorités d'accréditation.

## **4. Revue documentaire continue**

Vérification périodique des procédures, rapports, enregistrements, certificats.

Assure la cohérence entre les pratiques de l'organisme et les documents enregistrés.

Avantage : outil fondamental pour la maîtrise du système qualité.

## **5. Revue de direction et indicateurs de performance**

Analyse périodique des résultats de la surveillance.

Évaluation des non-conformités, réclamations et appels, délais, erreurs.

Avantage : vision stratégique de l'efficacité du système de management qualité.

## **Analyse Empirique**

Tout travail théorique ne peut être jugé générateur de valeur ajoutée s'il n'est pas suivi d'une démonstration pratique, mettant en exergue toutes les conclusions auxquelles le chercheur a pu aboutir.

Pour cela et après avoir développé les aspects théoriques de la surveillance, son rôle pertinent au sein des OI, nous abordons l'application au niveau d'un organisme d'inspection déjà accrédité

## **Présentation de l'entreprise enquêtée et du projet étudié :**

« BETEC Inspection » Fondée en 2009, et jusqu'à 2021 l s'agissait d'une société familiale à statut juridique de SARL, qui s'occupait de toute activité d'inspection, d'agrèage des produits.

Depuis 2021, après changement du propriétaire et mise à jour de l'organigramme de l'organisme, s'occupa de l'évaluation de la conformité et dans son cadre d'activités spécialisé dans l'agrèage des produits, pour fournir des services efficaces et cohérents dans le domaine de l'inspection de marchandises aux négociants en matières premières, fabricants, compagnies maritimes, compagnies d'assurance... etc.

Avec plusieurs années de pratique,

l'organisme est devenu un partenaire et

conseiller fiable de divers clients et

administrations et institutions, et a réussi a

employé plus de 25 inspecteurs et

administrateurs.

L'administration des douanes a besoin de ses services pour inspecter des marchandises, des structures et des machines neuves, importées en conteneurs ou en vrac.

L'Organisme en question a réussi à octroyer son accréditation en 24 Janvier 2024.

### **Démarches adoptées :**

**Etude de cas, analyse documentaire**

**Enquête, retour d'expérience.**

L'objectif ici est de garantir que l'organisme d'inspection accrédité non seulement respecte les exigences des clients, mais aussi maintienne et améliore continuellement ses propres standards de qualité.

La surveillance est donc effectuée sur ses propres activités d'inspection, ses méthodes, et ses systèmes de gestion.

### **Dispositif de Surveillance Appliqué :**

**Auto-évaluation continue :**

L'OI a mis en place un processus interne d'auto-évaluation en utilisant des indicateurs clés de performance (KPI), comme le nombre d'audits réussis, la fréquence des non-conformités, ou la satisfaction des clients.

**un tableau joint en annexes renfermant des indicateurs clés de performance (KPI) pour un organisme d'inspection (OI),** avec des exemples de résultats obtenus. Ce tableau peut être utilisé pour évaluer l'efficacité et la performance de l'OI dans le cadre de son système de surveillance interne.

### **Explication des indicateurs :**

Taux de conformité des inspections, aborde la mesure la proportion d'inspections réalisées en conformité avec les normes, procédures et revue des exigences clients.

Nombre de non-conformités détectées : Suit les non-conformités, écarts détectés dans les rapports d'inspection.

Temps moyen de traitement des rapports : Mesure l'efficacité du processus de rédaction des rapports d'inspection.

Nombre d'audits internes réalisés : Indicateur du respect du programme d'audits internes pour assurer la conformité continue.

Taux d'action corrective en référence à l'audit effectué : Évalue la réactivité de l'OI dans la mise en place de mesures correctives.

Nombre d'erreurs humaines : Mesure le nombre d'erreurs humaines identifiées contenues dans ces rapports d'inspection et les minimiser au fil du temps.

Respect des délais d'inspection : Suivi de la capacité de l'OI à livrer les résultats d'inspection dans les délais convenus selon la revue des exigences.

Taux de conformité des actions correctives : Vérifie l'efficacité des actions correctives adoptées afin de résoudre les non-conformités.

Taux de renouvellement des accréditations : Indicateur clé de la performance de l'OI dans le maintien des accréditations et la conformité aux exigences internationales.

Ce tableau permet de suivre de manière détaillée les performances d'un organisme d'inspection accrédité, en appliquant une surveillance sur ses propres processus internes. Les résultats obtenus peuvent servir de base pour des améliorations continues, en identifiant les structures, services, nécessitant un ajustement ou une révision.

Audits internes réalisés :

Des audits internes réguliers sont effectués par des auditeurs internes certifiés, indépendants de l'équipe d'inspection.

Ces audits visent à examiner les méthodes d'inspection, les rapports générés, ainsi que la gestion documentaire, dans le but de se conformer à l'exigence de la norme ISO 17020.

**un résumé sur le rapport d'audit interne a été introduit en annexes.**

Revue de performance des inspecteurs :

Chaque inspecteur fera l'objet d'un suivi individuellement en termes de performance,

à travers une évaluation des rapports d'inspection et un suivi de la qualité de sa prestation.

Cela permet de visualiser les éventuelles erreurs systématiques ou d'améliorer ses pratiques.

## Analyse des Résultats

### Résultats Concrets Obtenus :

Amélioration continue : Grâce à l'auto-évaluation et aux audits internes réguliers, l'organisme a pu identifier et corriger des failles dans ses processus d'inspection, notamment des retards dans la remise des rapports, ce qui a amélioré son efficacité globale.

### Réduction des non-conformités relevés :

La surveillance constante des processus et l'analyse approfondie des erreurs ont permis de réduire les non-conformités internes à 30 %, grâce à des actions correctives pertinentes, également à la formation continue des inspecteurs.

Satisfaction client améliorée : L'autosurveillance a permis aussi d'améliorer la qualité globale des rapports d'inspection, ce qui a permis d'acquérir une meilleure satisfaction client. L'organisme a obtenu un taux de satisfaction supérieur à 95 % lors de

l'enquête annuelle sur satisfaction des clients.

Meilleure gestion des audits externes : L'organisme a facilité la gestion de ses audits externes tout en étant capable de démontrer la gestion efficace de ses propres activités grâce à la documentation détaillée de ses actions correctrices.

Nous avons pu déduire que :

L'importance de l'autosurveillance, l'application de la surveillance sur ses propres activités permet à l'organisme d'inspection de maintenir une conformité continue à la norme ISO 17020, tout en améliorant son système qualité.

Préparation pour les audits externes : Un processus de surveillance interne fiable, permettra d'accueillir audits externes en souplesse.

Formation continue : La surveillance interne a révélé des lacunes dans les pratiques d'inspection de certains auditeurs. Cela a conduit à un programme de formation continue qui a amélioré les compétences techniques et le respect des procédures.

## Discussion

Cet exemple montre comment un organisme d'inspection accrédité peut appliquer un système de surveillance sur ses propres activités pour garantir non seulement la conformité aux exigences de la norme ISO 17020, mais pour évaluer par soi-même son taux de conformité aux exigences internes et normatives,

identifier les points d'amélioration, les écarts, les risques, aussi pour améliorer continuellement ses performances.

Ce processus assure une plus grande fiabilité des services d'inspection fournis en renforçant la crédibilité et la satisfaction de ces clients.

### **Conclusion**

Au sein de cet article intitulé "La surveillance comme levier d'amélioration au rendement des organismes accrédités", nous avons exploré comment un dispositif de surveillance interne rigoureux peut être un facteur clé pour l'amélioration continue des performances des organismes d'inspection accrédités.

La surveillance, loin d'être un simple contrôle de conformité, devient un levier stratégique pour optimiser les processus internes, renforcer la qualité des services et garantir la satisfaction des clients.

À travers l'analyse des indicateurs clés de performance (KPI), tels que la qualité des rapports, le respect des délais, la capacité à détecter

les non-conformités, et la gestion des actions correctives, nous avons prouvé que cette surveillance permettant de mesurer les performances, aussi de corriger rapidement les dysfonctionnements et promouvoir l'amélioration continue.

Par exemple, le suivi des actions correctives, la gestion des erreurs humaines et la formation continue des inspecteurs sont des éléments fondamentaux qui permettent à l'organisme d'inspection de se maintenir à un niveau de performance optimal.

L'exemple de la revue de performance des inspecteurs a démontré l'importance d'une évaluation régulière et structurée des compétences et des activités des inspecteurs.

Ce processus de revue permet de mettre en évidence les points forts et les axes d'amélioration, tout en favorisant un environnement d'apprentissage et de développement pour les inspecteurs.

Les résultats obtenus grâce à cette surveillance proactive ont permis de réduire les non-conformités et les erreurs humaines, mais aussi de réduire les délais de traitement et d'améliorer la conformité aux exigences de la norme.

En conclusion, la surveillance au sein des organismes d'inspection accrédités ne doit pas être perçue comme une simple contrainte administrative, mais plutôt comme un outil puissant de gestion de la qualité, permettant ainsi de garantir la conformité tout en favorisant l'innovation, l'efficacité opérationnelle.

A la lumière de ce qui a été développé, on pourra dire que la surveillance devient un levier d'amélioration du rendement des organismes accrédités, assurant leur compétitivité et leur crédibilité dans un environnement professionnel exigeant, une importance cruciale pour assurer la pérennité de son accréditation.



### Annexes

Indicateur	Objectif	Méthode de Mesure	Résultats Obtenus
<b>Taux de conformité Inspections</b>	Assurer que les inspections respectent les normes et procédures	Pourcentage d'inspections conformes / total des inspections	98 % de conformité
<b>Nombre NC détectées</b>	Identifier et réduire les erreurs ou écarts dans les inspections	Nombre de non-conformités par période d'audit	5 non-conformités par trimestre
<b>Temps moyen de traitement rapports</b>	Optimiser la rapidité de traitement des rapports d'inspection	Temps moyen de rédaction des rapports d'inspection	3 jours pour la majorité des rapports, contre 5 jours précédemment
<b>Nombre d'audits internes</b>	Assurer un suivi régulier et une évaluation des processus internes	Nombre d'audits internes menés par période	4 audits internes réalisés par an, comme prévu
<b>Taux d'action corrective</b>	Assurer la mise en place de mesures correctives après audit	Nombre d'actions correctives mises en œuvre / nombre d'audits internes	100 % des actions correctives appliquées
<b>Nombre d'erreurs humaines</b>	Minimiser les erreurs humaines dans les rapports d'inspection	Nombre d'erreurs humaines relevées dans les rapports	2 erreurs par trimestre (en diminution par rapport à 5 par trimestre)
<b>Taux de conformité des actions correctives</b>	Vérifier que les actions correctives sont efficaces et résolvent les problèmes	Nombre de non-conformités récurrentes après action corrective / nombre total de non-conformités	0 % de non-conformités récurrentes après action corrective
<b>Taux de renouvellement des accréditations</b>	Maintenir les accréditations de l'OI à jour et en conformité	Nombre d'accréditations renouvelées / total des accréditations requises	100 % des accréditations renouvelées avec succès

Critère	Inspecteur A	Inspecteur B	Commentaire / Action Corrective
<b>Qualité des rapports</b>	Excellente clarté et précision	Quelques imprécisions mineures	Formation sur la rédaction de rapports
<b>Respect des délais</b>	Toujours à temps	1 retard sur 5 inspections	Formation sur la gestion du temps
<b>Conformité aux normes</b>	Conformité totale	1 erreur mineure dans l'application de procédure	Révision des procédures internes
<b>Capacité à identifier les non-conformités</b>	Détection complète des anomalies	Manque de précision dans la détection	Formation sur l'identification des anomalies
<b>Communication avec les clients</b>	Très claire et précise	Manque de détails dans l'explication des résultats	Formation en communication client
<b>Gestion des actions correctives</b>	Suivi rapide et rigoureux	Suivi satisfaisant mais avec retard	Amélioration du suivi des actions correctives
<b>Éthique et intégrité professionnelle</b>	Très élevée	Bonne	Suivi et renforcement de l'intégrité professionnelle

### Remerciements

L'Auteur tient à remercier en premier lieu le bon Dieu de m'avoir donné la volonté, et surtout le courage de mener dans de bonnes conditions ce présent travail.

L'auteur exprime sa gratitude envers l'université « Saint Laurent » au Canada, ainsi que Mr Nouh Olivier le Recteur de l'université, Mr Samir Chargé d'études, ainsi qu'au personnel de « BETEC Inspection » pour leurs conseils et leur soutien.

Tien également à remercier le chef de service inspection « ALGERAC ».

En fin, l'auteur désire manifester sa profonde reconnaissance à tous ceux qui ont contribués de près ou de loin à l'élaboration de cette publication scientifique.

**Bibliographie**

1. **Article scientifique publié sur** Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR) [www.jetir.org](http://www.jetir.org) N° JETIR2504037 Du 04.04.20255 par nous même (Page a281 à a289)
2. **Bernard-Corbel, Bernard-Murry** (*L'audit qualité interne*).
3. **Dictionnaire Nouveau Larousse Elémentaire.**
4. **Décret N°2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation.**
5. Norme Internationale ISO 9000
6. Norme Internationale ISO 17020
7. Cours Aspect législatif du contrôle de la qualité Université Larbi Ben M'Hidi d'Oum-El-Bouaghi, département biochimie
8. Mémoire Fin d'études Master 2 Audit Institut de formation CACI d'Alger présenté par A.G