

Sommaire

Objectifs de la formation.....	2
Référentiels d'accréditation	2
Présentation du CO FR AC	2
La section inspection	3
Définition « ACCREDITATION »	3
Définition « CERTIFICATION »	3
Processus d'accréditation	3
Analyse préalable de la demande	4
Planification – réalisation de l'audit.....	4
Cycle d'accréditation	4
Les différents types d'audites	4
• Audits systématiques	4
– Audits exceptionnels	5
Redevance annuelle	5
Gestion de la qualité	5
La Qualité.....	5
Pourquoi	5
Assurance Qualité.....	6
Gestion de la Qualité	6
Système qualité	6
Politique Qualité.....	6
Le management de la qualité.....	6
La démarche Qualité	6
Déterminer les exigences des normes qualité	7
Rôle du responsable Qualité	7
Les indicateurs Qualités	7
L'amélioration continue	8
La traçabilité	8
La Norme NF EN ISO/CEI 17020	9
3) Exigences administratives	9

4) Indépendance, impartialité, intégrité	9
5) Confidentialité	9
6) Organisation et management	9
7) Système qualité	10
8) Personnel.....	12
9) Installations et équipements.....	13
10) Méthodes et procédures de contrôle	15
11) Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection	17
12) Enregistrements	17
13) Rapports et certificats d'inspection	17
14) Sous- traitante.....	18
15) Réclamations et recours.....	18

Objectifs de la formation

- Connaître le CO FR AC et le processus d'accréditation
- Acquérir les notions de base de la gestion de la qualité
- Maîtriser les exigences des référentiels d'accréditation

Référentiels d'accréditation

- Norme NF EN ISO/CEI 17020 "Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection".
- Document INS réf 02 "Exigences pour l'accréditation des organismes d'inspection".
- Document INS réf 09 "Programme d'accréditation pour le contrôle des véhicules lourds".

Présentation du CO FR AC : Comité Français D'Accréditation

- Association a but non lucratif (loi 1901)

- Créé en 1994 sous l'égide des pouvoirs publics
- 73 permanents (sans les auditeurs externes)
- Environ 200 auditeurs qualitatifs et plus de 700 experts techniques
- Un seul organisme d'accréditation par pays
- Membres répartis en 4 collèges (entités accréditées, donneurs d'ordres, groupements de consommateurs, pouvoirs publics).

La section inspection

- 6 permanents:
 - Responsable de section
 - Responsable d'accréditation « contrôle technique des véhicules lourds »
 - Environ 41 auditeurs qualitatifs
- Environ 165 auditeurs techniques
- Plus de 15 domaines d'accréditation couverts (installations électriques, radioprotection, environnement...)

Définition « ACCREDITATION »

- Attestation délivrée par un organisme faisant autorité, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une **reconnaissance formelle de la compétence** de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

Définition « CERTIFICATION »

- Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est **conforme aux exigences spécifiées**.

Processus d'accréditation

- 1) Analyse préalable de la demande (dossier d'accréditation)
- 2) Planification de l'audit
- 3) Constitution de l'équipe d'audit
- 4) Plan d'audit
- 5) Evaluation-déroulement de l'audit
- 6) Rédaction et analyse du rapport

- 7) Décision et délivrance de l'accréditation (après avis de la commission permanente d'accréditation= CPA)

Analyse préalable de la demande

- Constitution du dossier d'accréditation initiale:
 - Questionnaire de renseignements – INS form 01
 - Guide d'auto-évaluation de type A – INS form 23
 - Questionnaire d'évaluation – Doc 3004
 - Convention d'accréditation
- Facture des frais d'instruction de dossier (cf. Doc INS réf 07)
- Liste des documents contractuels applicables (site internet du CO FR AC).

Planification – réalisation de l'audit

- Détermination de la date et de la durée (audit initial= 1.5 jours mini et 2 jours à partir de 3 contrôleurs)
- Proposition d'une équipe d'audit (soumise à l'acceptation du centre de contrôle-récusation)
- Confirmation par le plan d'audit (demande des documents qualité, récapitulatif des conditions de réalisation de l'audit)
- Déroulement de l'audit (frais d'audit cf. INS réf 07)
- Rapport d'audit (adressé au centre de contrôle impérativement avant le passage à la CPA)
- Résultat après passage à la CPA (l'accréditation est obtenue pour un domaine, des sites géographiques précis et pour une durée déterminée renouvelable).

Cycle d'accréditation_(INS Réf 05)

- **1^{er} Cycle : 4 ans**
 - un audit tous les 12 mois
 - **Cycles suivants : 5 ans**
 - un audit tous les 15 +/- 3 mois

Les différents types d'audites_(INS Proc 02)

- **Audits systématiques_:**
 - Initial

- De surveillance (entre audit initial et de renouvellement)
- De renouvellement (à la fin de chaque cycle d'accréditation)
- **Audits exceptionnels** :
 - D'extension (de la porter d'accréditation)
 - Complémentaire (si l'accréditation initiale, d'extension ou de renouvellement n'est pas accordée. Vérification de l'efficacité des AC)
 - Supplémentaire (pour vérifier les AC dans le cas d'accord ou de maintien d'accréditations, suite à des modifications importantes, suite à une plainte mettant en cause gravement le fonctionnement de l'organisme ou en vue de lever une suspension)

Redevance annuelle (INS Réf 07)

- **$R = 305 + H \times 38 + U \times 91$** (calculée en Euros HT)

H = nombre de contrôleurs

U = nombre d'unités géographiques

Gestion de la qualité (notions de base)

- › Quelques définitions
- › La démarche qualité
- › Déterminer les exigences des normes qualité
- › Rôle du responsable qualité
- › Les indicateurs qualité
- › L'amélioration continue
- › La traçabilité

La Qualité

- Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites (ISO 9000: 1994)
- Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences (ISO 9000: 2000)

Pourquoi ? (la Qualité)

- Concurrence internationale

- Complexité croissante des produits
- Conséquences de plus en plus grave des défaillances
- Exigences de plus en plus pointues des consommateurs

Assurance Qualité

La mise en œuvre d'un ensemble approprié de dispositions préétablies et systématiques, destinées à donner confiance en l'obtention de la qualité requise.

- ECRIRE ce que l'on doit FAIRE
- FAIRE ce que l'on a ECRIT
- VERIFIER que l'on a fait ce que l'on a ECRIT
- CONSERVER des traces ECRITES
 - de ce qui a été fait
 - du contrôle de ce qui a été fait
- PREVOIR ce qui va être FAIT

Gestion de la Qualité

- Tout ce qui est œuvre dans l'entreprise pour que le service, et ou produit, ait les qualités souhaités.

Système qualité

- Ensemble de l'organisation, des procédés, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.

Politique Qualité

- Ce sont les orientations et objectifs généraux d'un organisme concernant la qualité, tels qu'ils sont exprimés formellement par la direction au plus haut niveau.

Le management de la qualité

- Activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité (ISO 9000)

La démarche Qualité

- Le vouloir
- Associer les acteurs
- Evaluer
- Faire vivre
- Mettre en vitrine
- Stimuler et faire évoluer

Déterminer les exigences des normes qualité

- Identifier les chapitres importants
- Analyser la formulation du texte (les termes utilisés et les mots clés)
- Repérer les exigences « obligatoires » (doit)
- Repérer les exigences qui ne sont pas « obligatoires » (devrait)

Rôle du responsable Qualité

- Obtenir et maintenir l'accréditation COFRAC
- Gestion du système qualité
- Appliquer la politique, les objectifs et les engagements qualité de la direction
- Gestion de la documentation qualité
- Gestion du traitement des dysfonctionnements et des activités permettant l'amélioration continue
- Former le personnel à la qualité
- Planifier et gérer les audits internes et externes
- Assurer les relations extérieures en rapport avec la qualité

Les indicateurs Qualités

- Instruments de mesure
- Informent sur le niveau de qualité et son évolution
- Faciles à mettre en place et à suivre
- Outils qualité indispensables
- Outils d'amélioration

Ils doivent répondre à plusieurs critères pour être efficaces:

- Être pertinents
- Être simples
- Être reproductibles
- Être fiables
- Être rentable
- Avoir une unité
- Avoir un objectif associé

- Le nombre de dysfonctionnements
- Le nombre de réclamations clients (et recours)
- Le nombres d'actions correctives et préventives
- Le nombres d'écarts relevés au cours des audites
- Les indicateurs O.T.C
- Résultats des supervisions

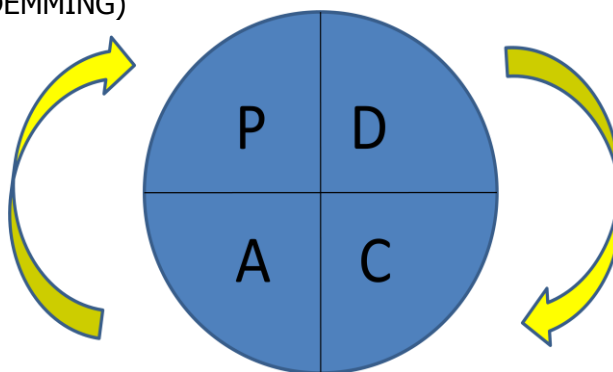
L'amélioration continue (la roue de DEMMING)

P: plan (planifier)

D: do (réaliser-faire)

C: check (vérifier, observer, étudier)

A: act (agir, réagir)



La traçabilité

- Qui ?
 - L'ensemble du personnel
- Quoi ?
 - Les documents du SMQ
- Comment ?
 - Mise en place de moyens d'identification permanents
- Ou ?
 - Au sein de l'organisme
- Quand ?
 - Lors des réclamations
- Pourquoi ?
 - Permet de retrouver les informations rapidement

La Norme NF EN ISO/CEI 17020

3) Exigences administratives

- 3.1 Structure juridique connue
- 3.2 Identification à l'intérieur d'une entité exerçant d'autres activités
- 3.3 Justificatif d'accréditation / d'agrément – Ordre de service
- 3.4 Assurance responsabilité civile
- 3.5 Conditions générales de vente du contrôle
- 3.6 Comptabilité indépendante (comptabilité d'exploitation - § 6.1.4 annexe V de l'AM)

4) Indépendance, impartialité, intégrité

- 4.1 Procédures assurant que le personnel n'est soumis à aucune pression commerciale, financière ou autre pouvant influencer son jugement
- 4.2 Critères d'indépendance de l'organisme d'inspection (annexe A, B et C)
 - **Type A**: totalement indépendant des parties engagées
 - **Type B**: fournit ses services d'inspection uniquement à sa maison mère
 - **Type C**: (type A + type B) pas totalement indépendant des parties engagées et peut fournir ses services d'inspection à n'importe quelle autre partie

5) Confidentialité

- **Assurer la confidentialité des résultats des contrôles techniques** (définir qui, en dehors du client, est autorisé à accéder aux résultats – cf.5.2 annexe V de l'AM) **et des informations personnelles relatives aux clients** (déclaration à la CNIL « loi informatique et liberté » du 6 janvier 1978)

6) Organisation et management

- 6.1 Organisation permettant de maintenir son aptitude à réaliser les contrôles techniques de manières satisfaisantes
- 6.2 Définir et documenter la structure de l'organisation (*organigramme fonctionnel*)
- 6.3 Désignation d'un **dirigeant technique** qui doit être un **employé permanent**
- 6.4 Effectuer des **supervisions effectives** (*superviseur compétent, planifiées, portant sur toutes les qualifications et les PV, complètes, enregistrées, conservées et exploitées*)
- 6.5 Désignation des **suppléants** (*responsable qualité et dirigeant technique au minimum*)

- 6.6 Description des fonctions (fiches de fonction / de poste)

7) Système qualité

- 7.1 La **politique qualité**, les **objectifs** et les **engagements** de la direction doivent:
 - Être compris par le personnel
 - Faire l'objet d'un document disponible à tous les niveaux
 - Être quantifiables (pour les objectifs à l'aide d'indicateurs mesurables et appropriés)
 - Être compatibles avec les attentes des pouvoirs publics et des clients
- 7.2 Système qualité adapté à l'organisme d'inspection (pour faciliter son appropriation)
- 7.3 Système qualité documenté (manuel qualité + annexe D + procédures + table de références croisées)
- 7.4 Désignation d'un **responsable qualité** qui doit être un **employé permanent** et en liaison directe avec la direction
- 7.5 Système qualité entretenu et tenu à jour en **permanence** par le responsable qualité
- 7.6 Maîtrise documentaire
 - Modalités de gestion des documents internes (système qualité)
 - Modalités de gestion des documents externes (**veille réglementaire** et normative)
 - Procédures indiquant quand et comment sont revus les documents internes et externes (au minimum à chaque fois qu'une disposition légale ou technique est modifiée de façon significative)
 - Modalités d'archivage des périmés (conservation au minimum d'un exemplaire pour une durée déterminée) et disponibilité des documents à jour aux endroits appropriés (maîtrise de la diffusion)
 - Liste de tous les documents applicables à jour (indice et révision)
- 7.6 **Procédure réglementaire 1.2.14** « gestion de la base documentaire des textes réglementaires et de leurs évolutions »:
 - Textes concernés (code de la route, SR/V,RT, arrêtés...)
 - Dispositions prises pour le suivi des textes et de leurs évolutions, modalités d'organisation de ce suivi

- Dispositions prises pour la prise en compte des modifications (système qualité, informatique...)

- **7.7 Audit qualité interne:**

- Planifié, documenté avec une fréquence minimum d'une fois par an
- Couvrant tous les éléments du système qualité
- Conduit selon les dispositions de l'ISO 19011 (recommandation)
- Peut être réalisé par des entités externes compétentes
- Description des modalités:
 - De qualification et de désignation des auditeurs (compétence, indépendance...)
 - De déroulement des audits et d'établissement des rapports d'audits
 - De suivi des audits (prise en compte des observations)

7.7 Procédure réglementaire 1.2.9 « audit des installations de contrôle et des contrôleurs »:

- Sélection de l'organisme
- Planification
- Modalité de déroulement pour une installation (ouverture, annuel...)
- Modalité de déroulement pour un contrôleur

- **7.8 Traitement des retours d'informations et des actions correctives. La procédure doit couvrir notamment les points suivants:**

- Défaillances, défauts de fonctionnement ou NC du matériel de contrôle
- Procédures et documents insuffisants ou inexistantes
- NC identifiées lors d'un contrôle, de l'analyse des PV, d'observations d'audits, des réclamations clients, des résultats des revues de direction ou des observations et rapports du personnel

- **7.8 Les procédures doivent décrire les dispositions suivantes:**

- Quand une AC est-elle nécessaire ?
- Qui à la responsabilité de décider des AC ?
- Comment l'AC doit-elle être traitée ?

- Délai de mise en œuvre de l'AC
- Comment le personnel ayant une responsabilité dans l'activité concernée est-il informé de l'AC ?
- Comment l'efficacité de l'AC est-elle vérifiée ?
- **7.9 Revue de direction:**
 - Fréquence déterminée (minimum 1 fois par an) en tenant compte des résultats des audits et des revues de direction précédentes
 - Objectif maintenir l'adéquation et l'efficacité du système qualité
 - Doit être enregistrée et conservée
- **7.9 Revue de direction doit prendre en compte toutes informations pertinentes, telles que:**
 - Rapports des superviseurs et du personnel d'encadrement
 - Résultats des audits internes et des évaluations externes
 - Réclamations clients
 - Modifications nécessaires du système qualité
 - Adéquation des ressources humaines et des moyens matériels
 - Projets futurs
 - Estimation relatives à la charge prévisionnelle de travail
 - Embauches
 - Besoins en formation continue du personnel en place et des nouveaux embauchés

8) Personnel

- 8.1 Nombre suffisant **d'employé permanent compétents.** Procédure réglementaire 1.2.1 « agrément et habilitation d'un contrôleur technique »:
 - Disposition pour le recrutement et la formation initiale
 - Modalité de constitution et de vérification du dossier de demande d'agrément
 - Dispositions relatives aux systèmes informatiques
 - Conditions d'habilitation et de suivi (et interventions extérieures)
 - Condition de maintien de l'agrément et de suivi
 - Dispositions en cas de modification

- 8.2 Cf. annexe IV « Qualification des contrôleurs » de l'AM. Procédure réglementaire 1.2.2 « Organisation de la formation et qualification des contrôleurs techniques »:
 - Sélection de l'organisme
 - Processus de formation initiale et maintien de qualification
 - Dispositions prises en fonction du résultat
 - Remise à niveau
- 8.3 Cf. annexe IV « qualification des contrôleurs » de l'AM. Identifier les **besoins en formation** au moins 1 fois par an, conduisant à l'établissement d'un plan de formation documenté ou à la conclusion qu'aucune formation n'est pour l'instant nécessaire.

L'efficacité de la formation devrait être évaluée et les résultats utilisés pour améliorer les formations futures.

- 8.4 **Dossier individuel** du personnel tenu à jour
- 8.5 **Règle de conduite** du personnel (règlement intérieur, règle de sécurité, code de déontologie...)
- 8.6 **Règle de rémunération** des contrôleurs (n'est pas liée au nombre de contrôle ni aux résultats des contrôles...)

9) Installations et équipements

- 9.1 Cf. appendice I « spécifications relatives aux infrastructures d'une installation de contrôle », § 1 « équipements mécaniques » et § 2 « équipements informatique » de l'annexe III « équipements de contrôle » de l'AM.
- 9.2 Règles pour accès et **l'utilisation des installations et équipements** (personnes autorisées et règles spécifiques)
- 9.3 Les équipements utilisés doivent tenir compte de **l'évolution des exigences** réglementaires, normatives, technologiques et des véhicules soumis au contrôle. L'état des équipement de contrôle en stock devrait être **évalué avant utilisation**.
- 9.4 **Identification correcte** des équipements
- 9.5 Entretien courant et maintenance. Procédure réglementaire 1.2.6 « entretien et maintenance du matériel mécanique de contrôle »:
 - Fréquence par appareil
 - Le processus de suivi

- Les modalités
- Les opérations effectuées par le centre
- Pannes
- 9.6 Cf.§ 3 « suivi des matériels » de l'annexe V « organisation des installations de contrôle » de l'AM.
- 9.7 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 es résultats** d'inspection
- 9.9 **Contrôle en service** des équipements de contrôle
- 9.11 Procédure d'achat du matériel de contrôle. Procédure réglementaire 1.2.3 « référencement des matériels mécaniques et informatiques »:
 - Exigences imposées aux produits
 - Sélection des fournisseurs et suivi
 - Disposition à l'achat et à la réception
 - 9.12 Vérification à intervalle approprié des matériels stockés
- 9.13 **Procédure réglementaire 1.2.4** « maîtrise du logiciel de contrôle technique »
 - Exigences imposées au produit
 - Processus de conception ou de sélection du produit
 - Réception et tests
 - Suivi des évolutions
 - Contrôle de conformité par l'OTC et des évolutions
- **Procédures réglementaire 1.2.5** « intégrité, sécurité et maintenance du système informatique »:
 - Protection des systèmes (antivirus...)
 - Gestion des certificats, mot de passe...
 - Sauvegarde
 - Ressaisie suite à panne
 - Maintenance
- 9.14 Procédure de traitement des équipements N.C:

- Retrait / isolement
- Identification ou marquage visible
- Rappel des véhicules pour réinspection gratuite en cas de non-conformité important relative à la sécurité
- 9.15 dossier matériels, les enregistrements devraient comprendre à minima, pour l'étalonnage (cf.§ 6.1.3 de l'annexe V de l'AM):
- Le n° d'identification de l'équipement
- Les dates, les valeurs mesurées et de références et exactitude évaluée
- Le nom et la signature de la personne assurant le service

Pour la maintenance:

le n° d'identification de l'équipement

les dates et le type de maintenance

le nom et la signature de la personne assurant le service

10) Méthodes et procédures de contrôle

- 10.1 Les méthodes et procédures d'inspection sont définies par la réglementation. Procédure réglementaire 1.2.11 « Organisation et déroulement des contrôles techniques » (de la prise de RDV à la remise des documents):
 - Saisie carte grise
 - Transfert terminal de saisie portable
 - Modes opératoires (déroulement de la partie visite sur le véhicule dans le centre)
 - Impossibilité de contrôle
 - Transfert des données sur PC et mesures
 - Édition PV et vérification
 - Signature / validation PV
 - Remise des documents (y compris vignette)
- 10.2 **Planification** des contrôles en accordant une attention suffisante à la disponibilité réelle des ressources humaines et matérielles, afin:
 - De donner aux contrôleurs un temps suffisant pour remplir leurs fonctions en conformité avec les exigences

- De permettre aux clients de faire contrôler leurs véhicules dans un temps raisonnable et dans des conditions acceptables

Statistiques, pour harmoniser les activités des contrôleurs et identifier les processus défectueux nécessitant une attention et une amélioration:

- Statistiques d'activités (cf. § 6.1.5 et 6.1.6 de l'annexe V de l'AM)
 - Données d'activité et taux de CV (S et R) par région administrative fournis mensuellement par l'OTC (comparaison des taux de CV en interne et national)
 - Compteurs d'exceptions de l'OTC fournis mensuellement (traitement prioritaire des niveau 4 et 3)
- **10.2 Procédures réglementaires 1.2.8** « exploitation des indications fournis par l'OTC »:
 - Dispositions prises par le centre pour l'exploitation des statistiques et des compteurs d'exceptions
 - Modalités d'exploitation et actions éventuelles
- **10.3 Procédure réglementaire 1.2.12** « Méthodes alternatives d'essai en cas d'impossibilité de contrôle »:
 - ▶ Méthodes et moyens mis en œuvre par le centre en cas de panne de matériel et d'impossibilité technique
- ▶ **10.4 Les documents des méthodes et procédures d'inspection doivent être maintenu à jour** (veille réglementaire) **et promptement disponible pour le personnel** (aux endroits appropriés)
- **10.5** Maîtrise des contrats ou des ordres de services (cf 3.3)
- **10.6** Enregistrement et conservation **des données issues de contrôle technique** (définir la nature et la durée de conservation des données pertinentes, cf. point 4 de l'annexe V de l'AM)
- **10.7 Transfert des données** du contrôle technique (cf point 5 de l'annexe V de l'AM). Procédure réglementaire 1.2.7 « Transmission des données relatives au contrôle technique »:
 - Demande d'identification
 - Processus de transmission d'un contrôle validé
 - Modalité de suivi des transmissions
 - Modalités prises en cas de rejet ou d'anomalies d'un fichier

- **10.8** Procédures relatives à la **sécurité du personnel** et si nécessaire à la protection de l'environnement immédiat.

11) Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection

- **11.1 Identification** des véhicules se présentant au contrôle (cf. annexe I de l'AM – partie identification)
- 11.2 l'organisme d'inspection devrait avoir des procédures décrivant les conditions dans lesquelles un contrôleur peut **refuser de réaliser un contrôle**, la vérification ou les essais applicables sur un véhicule, tant que ce véhicule n'a pas été remis dans un état correct et approprié pour le contrôle technique (état de présentation du véhicule).
- 11.3 cf. 11.2 et N-A (pas de préparation de véhicule dans les centres de contrôle)
- 11.4 Procédure et installations appropriés afin d'éviter la détérioration et l'endommagement des véhicules sous la responsabilité du centre.

12) Enregistrements

- **12.1** système d'enregistrement **entretenu, adapté** aux **besoins** et à la **réglementation** (données du contrôle, PV, dossier matériel, dossier personnel, rapports d'audits, traitement NC et AC, revue de direction...).
- **12.2** les enregistrements doivent inclure les informations suffisantes permettant une évaluation satisfaisante du contrôle (cf. annexe II de l'AM pour les PV).
- **12.3** Les règles et les conditions de conservation et d'archivage (durée et sécurité) doivent être clairement définies et adaptées au contrôle technique (à la réglementation, cf. point 4 et 6 de l'annexe V de l'AM) et à la nature des enregistrements (cf.12.3a INS réf 09).

13) Rapports et certificats d'inspection

- **13.1** PV de contrôle (caractéristique définies au § 1 de l'annexe II de l'AM).
- **13.2** Cf. 13.1.
- **13.3** Descriptions des modalités de **validations des PV** (doit être visé par le contrôleur ayant réalisé le contrôle , cf. article 8 de l'AM).
- **13.4** Les **corrections ou ajouts** aux PV ne sont **pas permis**. Un nouveau PV complet est délivré et le précédent est retiré. Description des modalités de gestion des **PV annulés** (n° de liasses, vignette pare-brise, timbre titre de circulation conservé) et des **duplicata**.
- **13.4** Procédure réglementaire 1.2.10 « gestion des liasses et archivage des PV de contrôle »:

- Spécifications
- Fournisseur
- Gestion des commandes
- Modalité de suivi
- Gestion des documents non remis ou annulés
- Modalités d'archivage
- sécurité

14) Sous- traitante

- **Non applicable** car interdite par la réglementation française (cf. INS réf 09).

15) Réclamations et recours

- **15.1** Procédure pour traiter les **réclamations**:
 - De tout type (orale et écrite)
 - Enregistrées
 - Traitées (de manière impartiale) par des AC appropriées afin de réduire leur récurrence.
- **15.2** Procédure pour traiter les **voies de recours** amiables (ne concerne que les réclamations contestant les résultats des contrôles techniques, elles ne préjugent en aucun cas des voies de recours légales qui restent ouvertes au public par ailleurs). Procédure règlementaire 1.2.13 « traitement des voies de recours amiable »:
 - type de réclamation et motif
 - Procédure de traitement
 - Délais
- **15.3 Conservation** des réclamations et des recours, et des suites données (à analyser lors des revues de direction).

16. Coopération

- **Avec les autres installations, l'OTC, l'administration de tutelle, les auditeurs, le COFRAC...**