

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	A009 – Maîtrise des enregistrements			
	14.11.2022	Version 18	Page 1 de 8	

A009

Maîtrise des enregistrements

Modifications : révision complète du document

South Lane Tower I
1, avenue du Swing
L-4367 Belvaux
Tél.: (+352) 2477 4360
Fax: (+352) 2479 4360
olas@ilnas.etat.lu
www.portail-qualite.lu

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	A009 – Maîtrise des enregistrements			
	14.11.2022	Version 18	Page 2 de 8	

A. Accès aux enregistrements

L'OLAS dispose d'un système, d'identification, de collecte, d'indexage, d'accès, de classement, de stockage, de conservation et d'élimination des enregistrements qui permet d'assurer une parfaite documentation et traçabilité de tous les dossiers d'accréditation ainsi que de toutes les actions relatives à son propre système de management.

Tout ajout ou modification manuscrite par l'OLAS sur un enregistrement (p.ex. formulaire d'inscription d'un auditeur, formulaire de demande d'accréditation,...) est annoté de la date, de la raison de modification et du visa de la personne ayant fait la modification.

Les enregistrements sont traités conformément au règlement n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Vu la taille de l'OLAS, tous les membres du personnel ont accès à tous les enregistrements, afin de garantir la continuité des services.

Les bureaux de l'OLAS ne sont accessibles que par le personnel de l'administration disposant d'un badge. Toute personne étrangère est accompagnée au cours de ses déplacements dans les bureaux. La nuit, le bâtiment est sous la surveillance d'une entreprise spécialisée dans la sécurité.

Chaque ordinateur dispose d'un disque dur encrypté et ne peut être décrypté qu'avec un mot de passe personnel et unique pour l'ordinateur. Quand les collaborateurs de l'OLAS travaillent en dehors des bureaux, ils ne peuvent accéder aux documents sur le réseau interne que par un tunnel VPN sécurisé par un certificat électronique.

Sur le serveur et sur le logiciel de gestion des audits, seul le personnel de l'OLAS a accès aux documents de l'OLAS.

Tous les serveurs sur lesquels l'OLAS enregistre ses données, sont inclus dans les politiques de gestion des utilisateurs générale de l'ILNAS. Ceci limite les utilisateurs qui peuvent lire et enregistrer des données dans les dossiers de l'OLAS aux personnes autorisées expressément. Par pratique d'administration usuelle, les administrateurs de l'infrastructure informatique ont accès à certaines parties du réseau afin de pouvoir réaliser leur mission. Comme tous les administrateurs sont des fonctionnaires ou employés de l'Etat soit au CTIE soit à l'ILNAS, l'OLAS n'identifie pas de risque de confidentialité par rapport aux administrateurs.

Pour informer tous les collaborateurs au sein de la fonction publique sur la sécurité informatique, le CTIE a publié une charte à laquelle chacun doit se tenir. Cette charte contient les droits et obligations de chaque utilisateur quand il utilise du matériel mise à disposition par le CTIE ou son administration respective. Ceci réduit le risque d'erreurs de manipulation pendant l'activité journalière de l'OLAS.

B. Conservation des enregistrements

Les documents relatifs aux OEC sont conservés dans les armoires des bureaux de l'OLAS. A partir de novembre 2022, les documents relatifs aux OEC sont exclusivement stockés sous format électronique.

L'OLAS utilise l'infrastructure informatique gérée par le CTIE ("Centre de technologie et d'informations de l'Etat"), qui est le département central de l'Etat luxembourgeois pour la gestion de l'infrastructure Informatique au sein de la fonction publique. Presque tous les logiciels que les fonctionnaires et employés de l'Etat sont autorisés à utiliser, sont gérés directement par le CTIE.

A l'ILNAS, un fonctionnaire est désigné pour la distribution du matériel informatique aux collaborateurs. Pour des demandes spécifiques en matière de logiciels, la même personne est responsable. Avec cet arrangement, les collaborateurs de l'OLAS ont à leur disposition tout matériel (ordinateurs, moniteurs, périphériques, ...) et logiciels dont ils ont besoin pour leurs missions.

Le CTIE assure un backup des données produites par l'OLAS selon un plan régulier (deux fois journalièrement, hebdomadairement, mensuellement). Les collaborateurs de l'OLAS peuvent restituer des documents avec les méthodes usuelles intégrées dans Windows.

Les documents relatifs aux OEC sont conservés pour une durée d'au moins 10 ans. Les enregistrements relatifs au système de management sont conservés pour une durée d'au moins 5 ans.

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	A009 – Maîtrise des enregistrements			
	14.11.2022	Version 18	Page 3 de 8	

Après la durée de conservation, les documents peuvent être détruits par une société spécialisée dans la destruction de documents ou par une déchiqueteuse à papier.

C. Identification et classement des enregistrements

L'OLAS distingue 4 catégories d'enregistrements :

Catégorie 1: Enregistrements relatifs au système qualité de l'OLAS

Le responsable qualité et son adjoint se chargent de la mise à jour de ces enregistrements et de la communication interne relative à ces documents.

A. Les enregistrements suivants sont classés dans des dossiers de **couleur jaune** :

1. le dossier "**Agents de l'OLAS**" qui contient :

- un curriculum vitae,
- les copies des diplômes et formations suivies,
- le code d'éthique et de déontologie dûment signé par chaque membre externe au Ministère de l'Économie,
- l'organigramme nominatif de l'OLAS.

La description de la fonction de chaque agent ainsi que de ses responsabilités et autorités sont reprises dans les annexes A018 et A018bis.

2. le dossier "**Comité d'accréditation – CV et formations des membres et experts**" qui contient :

- un curriculum vitae,
- les copies des diplômes et formations suivies,
- le code d'éthique et de déontologie dûment signé par chaque membre du comité d'accréditation,
- Un aperçu annuel du tableau des compétences par membre/expert

3. le dossier "**Comité d'accréditation**" qui contient:

- l'ordre du jour et le compte rendu des réunions décisionnelles relatives aux dossiers d'accréditation signés par le président, le cas échéant par le vice-président.
- le compte rendu du ¼ d'heure du comité d'accréditation

4. le dossier "**Formation**" qui contient :

- les programmes des formations proposées par l'OLAS.
- les listes de présence,

5. le dossier "**Journée de la communauté de l'accréditation**" qui contient :

- l'ordre du jour des journées de la communauté de l'accréditation,
- les listes de présence,

6. le dossier "**Questionnaire – Auditeurs et experts**" qui contient :

- questionnaires de formation des auditeurs et experts,
- correction personnalisée

7. le dossier "**Comités techniques**" qui contient :

- listes de présence des comités techniques organisés,
- tableaux de validation des auditeurs et experts concernés

8. le dossier "**F029**" qui contient :

- les fiches F029 signées lors de l'approbation des documents avant leur diffusion.

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	A009 – Maîtrise des enregistrements			
	14.11.2022	Version 18	Page 4 de 8	

B. Les enregistrements suivants sont sauvegardés, mis à jour, etc. sur le serveur dans des répertoires spécifiques « ILNAS-OLAS » :

1. le dossier "**Normes et guides**" qui contient
 - normes et guides
2. le dossier "**Amélioration / Dérogation / Plaintes**" qui contient :
 - F007 – Fiche MLP
 - F008 – Fiche de dérogation
 - le courrier reçu ou envoyé relatif aux plaintes ou aux appels est annexé au formulaire respectif
3. le dossier "**Revue de direction**" qui contient :
 - les documents préparatoires et rapports des revues de direction.
4. le dossier "**Audits internes**" qui contient :
 - les rapports d'audit internes effectués par des auditeurs externes.

Catégorie 2 : Enregistrements relatifs aux dossiers d'accréditation des Organismes d'Evaluation de la Conformité (OEC)

L'ensemble des documents électroniques issus de la gestion des dossiers d'accréditation sont classés sous la rubrique « **Dossiers d'accréditation** ». Les dossiers sont classés selon le type d'accréditation : certification, inspection et laboratoires. L'architecture des documents électroniques stockés sur le réseau reprend l'architecture suivante :

- Le répertoire "**Demande**" contient : (audits d'octroi/prolongation et d'extension uniquement)
 - la demande F001A, B ou C et ses documents annexes
 - la F001D
 - la ou les check-list F004A, F004F et/ou F004G
 - une copie de la notification d'enregistrement avec le numéro de dossier
- Le répertoire "**Revue de ressources**" contient :
 - le devis de l'audit
 - l'acceptation du devis
 - l'ordre de mission des auditeurs
 - l'acceptation de la mission par les auditeurs
- Le répertoire "**Audit**" contient :
 - le plan d'audit F003S
 - le ou les rapports d'audit F003B, C, D, F, H, J, K, L, N et/ou Q
 - le formulaire de rapport d'audit abrégé F003P (ou F003R le cas échéant)
 - le formulaire relatif au suivi des audits d'accréditation F003M
 - la check-list F004B, C, D ou E
- Le répertoire "**Décision**" contient :
 - l'avis du Comité d'accréditation
 - le certificat d'accréditation
 - la notification à l'OEC de la décision du responsable de l'OLAS
 - le formulaire F035
- Le répertoire "**Evaluation des auditeurs**" contient :
 - le formulaire d'appréciation du rapport d'audit F009
 - la fiche de satisfaction clients F010
 - le ou les formulaires d'évaluation des prestations d'un auditeur qualité, junior ou technique F011A et B
- Le répertoire "**Courrier**" contient :
 - les courriers importants échangés avec les membres responsables de l'organisme accrédité ou en cours d'accréditation, avec les membres de l'équipe d'audit ou de l'accréditeur initial.
- Le répertoire "**Factures**" contient :

- les factures et pièces justificatives envoyés par les auditeurs
- Le répertoire "**Essais interlaboratoires**" contient :
 - le formulaire F023 – Programme de comparaison inter laboratoire

Au sein de chaque dossier client, un répertoire « Annexe technique » contient la ou les annexes techniques de l'OEC.

Un répertoire « F021 » contient les formulaires F021A ou B destinés à la planification et au suivi des domaines techniques audités sur un cycle d'accréditation.

Un répertoire dénommé « Analyses et CR de réunions et appels téléphoniques » regroupe les documents concernés en lien avec le dossier.

La base de données client du logiciel de gestion des audits renseigne sur les coordonnées exactes de l'organisme, le nom des responsables et des personnes de contact. Elle est maintenue et tenue à jour par chaque gestionnaire de dossier ou par l'assistant administratif.

La partie « Audit » intégrée dans le logiciel, permet de décrire l'historique du dossier d'accréditation. Sa structure est basée sur les procédures P001, P002 et P003 qui décrivent respectivement la gestion de la demande, l'audit et le processus décisionnel. Cette partie permet d'accéder plus rapidement aux documents issus du processus d'accréditation et facilite ainsi le suivi du dossier.

Pour chaque organisme à accréditer, les audits sont numérotés de la façon suivante:

O	pour l'octroi
Px, x à partir de 1	pour prolongation
Sx, x de 1 à 4	pour la surveillance des quatre années suivant l'octroi d'un OEC
Ex, x à partir de 1	pour l'extension
Rx, x à partir de 1	pour réduction
A	pour annulation
R	retrait
S	pour suspension
Cx, x à partir de 1	audit complémentaire

Le numéro de dossier se fait selon le modèle suivant :

N°20XX/Y/ZZZ

20XX = l'année de notification de la demande, Y= code d'accréditation / ZZZ = numéro courant à compter de 001.

OLAS gère une liste annuelle de nouveaux dossiers/OEC basée sur le formulaire F050 – Liste des dossiers disponible sur le serveur.

Le numéro du certificat a la structure suivante :

N°Y/WWW

WWW = numéro courant à compter de 001.

L'OLAS délivre un certificat par norme d'accréditation demandée pour un domaine d'activités bien défini. Le numéro du certificat ne change pas lors de la prolongation du certificat.

Code d'accréditation « Y »	
1	Laboratoires d'essais et de biologie médicale
2	Laboratoires d'étalonnages
3	Organismes d'inspection
4	Organismes de certification de systèmes qualité et environnementaux
5	Organismes certificateurs de produits et services
6	Organismes certificateurs de personnel

 OFFICE LUXEMBOURGEOIS D'ACCREDITATION ET DE SURVEILLANCE	A009 – Maîtrise des enregistrements			
	14.11.2022	Version 18	Page 6 de 8	

OLAS gère une liste de tous les certificats basés sur le formulaire *F062 – Liste des certificats d'accréditation* disponible sur le serveur.

Pour les OEC, l'annexe au certificat d'accréditation est identifiée par le numéro de sa version :

Version 0x, x à partir de 1

L'annexe au certificat recommence au numéro 01 lors de la prolongation du certificat.

Le responsable d'accréditation assure la mise à jour du dossier au fur et à mesure de l'avancement du processus d'accréditation jusqu'à sa clôture.

Les enregistrements avec signature manuscrite en rapport avec la prise de décision (avis du CA, copie de la notification de la décision, copie du certificat et de la portée d'accréditation) et les courriers entrants avec signature manuscrite en rapport avec l'organisation des audits sont classés de façon chronologique dans des dossiers de **couleur bleue**.

Catégorie 3 : Enregistrements relatifs à la facturation

Les enregistrements en rapport avec la facturation des frais d'audit et de droit de dossier annuel sont classés dans des dossiers de **couleur rouge** :

Le responsable de facturation est chargé de la rédaction et l'envoi des factures ainsi que du système de rappel conformément à l'instruction de travail OLAS INT002.

Catégorie 4: Enregistrements relatifs aux auditeurs

Ces enregistrements sont classés dans des dossiers suspendus et comprennent les points suivants :

1. la copie de la notification de l'inscription, de la prolongation ou de la radiation du recueil national des auditeurs,
2. la demande d'inscription au « Recueil National des Auditeurs Qualité et Techniques » *F002 A* et/ou *B*, le code de déontologie signé, le Curriculum Vitae,
3. les copies des diplômes de la formation initiale ou complémentaires éventuelles,
4. le cas échéant, une copie d'un certificat de formation d'auditeur reconnue par l'OLAS,
5. une liste des audits d'accréditations réalisées,
6. le formulaire « F026 - Qualification des auditeurs et des experts » dûment rempli par l'OLAS, et
le cas échéant, les certificats de qualification comme auditeur qualité ou technique d'un autre organisme d'accréditation membre d'EA,
7. le courrier
8. les documents périmés

La base de données des auditeurs est maintenue et mise à jour par le responsable « auditeurs et formations ». Pour chaque auditeur une fenêtre renseigne sur ses coordonnées exactes, ses qualifications initiales, ses compétences et ses domaines (clés) d'accréditation pour lesquels il peut intervenir. Des recherches rapides par domaine d'accréditation et par mots clés ou compétences permettent une réaction rapide de la part de l'OLAS quant à la réalisation du processus d'accréditation en temps utile. Ses informations sont reprises des formulaires *F002A* et/ou *B* complétés par les auditeurs, qui servent d'une part à la demande d'inscription dans le « Recueil des auditeurs » et d'autre part à la mise à jour de leurs données personnelles.

L'évaluation des auditeurs suite aux audits est notée sur les formulaires *F009* pour les auditeurs qualité, *F010* et *F011A, B et C* pour toute l'équipe d'audit (qualité, technique et junior). De façon annuelle et comme décrit dans la procédure *P004 – Habilitation et suivi des compétences et performances des auditeurs et des experts techniques*, la notification des appréciations aux auditeurs et aux experts, est gérée au cas par cas en fonction des résultats des évaluations et du nombre d'audits annuels réalisés pour l'OLAS. Les formulaires dûment remplis sont sauvegardés sur le serveur. Les résultats sont enregistrés dans le logiciel OLAS par le responsable « auditeurs et formations ».

Le cas échéant, au début de chaque année, le responsable « auditeurs et formations » envoie un rapport d'évaluation de la compétence à chaque auditeur pour l'informer des résultats obtenus.