

Termes de référence pour l'accréditation du Laboratoire de la SOMIR

A. Contexte :

La Société Mauritanienne des Industries de Raffinage (SOMIR) exerce pour le compte de l'Etat mauritanien le contrôle quantité (volume) et qualité (spécifications nationales) de tous les produits pétroliers énergétiques destinés à la consommation nationale.

Elle dispose à cet effet d'un laboratoire d'analyses qui a été construit depuis 1978. Ce laboratoire dispose de plusieurs des anciens équipements qui sont renouvelés, a besoin d'une certification ISO 17025 et ce dans une conjoncture internationale où les tolérances de variation des résultats d'analyses sont quasiment inadmissibles.

Cette mission d'interface entre l'Autorité Administrative d'une part, et le partenaire stratégique en charge de fournir les besoins nationaux en hydrocarbures et les utilisateurs d'autre part, exige de la SOMIR un personnel compétent et qualifiés en la matière mais également de s'armer de l'accréditation ISO 17025 pour son laboratoire afin de conquérir d'autres horizons.

C'est dans ce cadre que la SOMIR envisage de créer un cadre propice au travail professionnel en mettant à la disposition de ses techniciens chimistes des procédures de travail adéquates en matière d'analyse de produits pétroliers pour relever le défi de satisfaction des missions hautement sensibles et complexes qui lui sont confiées. Ainsi elle projette de recruter un bureau de renom pour l'accompagner dans le processus d'accréditation de son laboratoire à l'ISO 17025, dans les plus courts délais possibles.

B. Objectif

Accompagner la SOMIR dans la mise en place de son Système de Management de la Qualité (SMQ) conforme à la norme ISO 17025 afin de :

- Réaliser un diagnostic initial pour déterminer les points forts et les axes d'amélioration de la SOMIR par rapport au référentiel ISO 17025 ;
- Proposer un plan d'actions pour la mise en conformité des actions notées ;
- Améliorer de façon continue la qualité des prestations offertes à ses clients ou usagers ;
- Accroître l'engagement et la motivation des employés ainsi que la vigilance, la rigueur et la surveillance autour des activités du laboratoire ;
- Optimiser constamment les performances afin d'atteindre ses objectifs ;
- Documenter le SMQ conformément aux exigences relatives au management de la qualité : Système de management, Maitrise des documents qualité et techniques, revues des demandes, appels d'offre et contrat, gestion des sous-traitances et achats, service au client, réclamations, maitrise des enregistrements, Audit interne, revue de direction, etc.
- Documenter le SMQ conformément aux exigences techniques : personnel, installations et conditions ambiantes, méthode d'essai et validation de méthodes, estimation de l'incertitude de mesure, équipement, échantillonnage, rapport sur les résultats, avis et interprétations, etc.
- Répondre à toutes les exigences réglementaires et légales.

C. Résultats

Personnel sensibilisé à la démarche qualité et plus particulièrement aux exigences de la norme ISO 17025 (exigences relatives au management et techniques) ;

- ✓ Une politique qualité adoptée dans la culture de la SOMIR ;
- ✓ Définition d'objectifs basés sur les résultats des écoutes client ;
- ✓ La mise en place d'un Système de Management Qualité conforme à la norme ISO 17025 et prêt pour l'accréditation ;
- ✓ L'accompagnement quotidien à l'accréditation du laboratoire ;
- ✓ Le management, la direction, le responsable qualité, le responsable technique et un encadrement informés et formés aux concepts de la qualité et aux exigences de la norme, aux techniques et outils de mise en œuvre de la démarche et prêts à mener et à participer à la mise en œuvre d'un système de management de la qualité (SMQ) approprié dans le but de l'accréditation du laboratoire

D. Activités et Livrables

A titre indicatif, la mission se réalisera en 3 phases selon l'organisation ci-après :

PHASES	ACTIVITES	LIVRABLES
<p>Diagnostic qualité</p>	<p>Réaliser un état des lieux de la situation du laboratoire : faire un entretien avec la direction et le personnel pour vérifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le niveau d'engagement de la direction, - La compétence du personnel - L'implication du personnel, - L'exhaustivité de la description des activités, procédures, instructions de travail, etc. - Proposition de portée d'accréditation, Etc. - Vérifier les exigences à caractère organisationnel - Exigences administratives - Indépendance, impartialité et intégrité - Confidentialité - Organisation et management - Système qualité - Enregistrements - Sous-traitance - Réclamations et recours - Les écarts documentaires par rapport à la Norme ISO 17025 <p>Vérifier les exigences à caractère technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation et management - Personnel - Installations et équipements - Méthodes et procédures d'inspection - Manipulation des échantillons et objets présentés à l'inspection - Rapports d'inspection et certificats d'inspection - Coopération - Les écarts documentaires par rapport à la Norme ISO 17025 <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un audit terrain permettant de passer en 	<p>Plan de diagnostic Rapport de Diagnostic précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Points forts ❖ Axes d'amélioration ❖ Plan d'actions ❖ Indicateurs d'impact.

	<p>revue l'ensemble des points concernant la vérification de l'application sur le terrain des procédures, la recherche des réponses à des exigences aujourd'hui ignorées, l'évaluation de la performance du laboratoire, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un plan d'actions pour la mise en œuvre du système qualité. <p>NB : En accord avec l'entreprise, proposer un plan d'action avec des échéances et des pilotes pour la mise en conformité du laboratoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seront fixés des indicateurs de performance, opérer une évaluation de ces indicateurs et fixer les objectifs à atteindre en fin de mission en vue de s'en servir comme moyen de : <ul style="list-style-type: none"> i) mesure des résultats atteints par le SMQ, objectivement vérifiables, et ii) sensibilisation du personnel du laboratoire afin qu'il adhère à la démarche qualité. 	
<p>Mise en œuvre du plan d'actions</p>	<p>1. Préparation, sensibilisation et Formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • définir la méthodologie. • constituer la structure d'implantation (comité de pilotage, responsables activités et éventuellement des groupes qualité). • former l'encadrement aux concepts de la qualité et à l'ISO 17025. • former le personnel, plus particulièrement le responsable qualité, aux concepts de la qualité, à leur rôle et leur implication dans le SMQ. <p>2. Mise en œuvre du système qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> • établissement, documentation et mise en œuvre de l'ensemble des procédures du SMQ, • assurer une formation à la rédaction éventuelle des procédures, instructions de travail et manuel qualité à la structure d'implantation. Ensuite, accompagner activement la structure d'implantation dans toute la phase de rédaction du système documentaire. • assister, une fois le système documentaire élaboré, le laboratoire dans sa mise en œuvre pour l'application de toutes les exigences de la norme. • assister le laboratoire dans la vérification interne du système de management en mettant en œuvre les actions suivantes: (i) Mise en œuvre du processus d'audit interne; et (ii) Mise en œuvre du processus de revue de direction. 	<p>Rapport de mise en œuvre.</p>
<p>Accompagnement jusqu'à l'accréditation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • conduire un audit à blanc pour la préparation du laboratoire à l'accréditation selon la Norme ISO 17025. • identifier les besoins complémentaires. • assister le laboratoire dans la mise en œuvre des actions correctives pour éliminer les écarts détectés par le pré-audit. • assister à la préparation du dossier d'accréditation et assurer le suivi jusqu'à l'obtention de l'accréditation. 	<p>Rapport d'audit et accréditation.</p>