

GUIDE DE BIENVENUE

Contenu

1	Bienvenue	3
1.1	Contact + Information de Support	3
2	OASYS (Oneworld Accuracy System)	3
3	Processus d'Enregistrement	4
4	Conditions Générales des Participants	5
5	Logigramme d'un Événement Test	7
6	Récupérer votre nom d'utilisateur et mot de passe	8
6.1	Types de Contacts	8
7	Complétez votre Enregistrement	9
7.1	Que Faire Lorsque votre Test ne Requier pas d'Instrument ?	9
7.2	Ajout et Mise à Jour de vos Analytes	9
7.3	Mise à Jour de votre Enregistrement – Programmes avec Essais Multiples.....	9
8	Notification de Livraison.....	9
9	Rappel d'Événement-test	10
9.1	Imprimez vos Feuilles de Travail	10
10	Ouverture de l'Événement-test	10
11	Réception, Entreposage et Manipulation des Échantillons	10
12	Test des Échantillons.....	10
13	Soumission des Résultats	11
14	Imprimez votre Confirmation de Résultat	11
15	Date Limite de Soumission des Résultats.....	11
16	Processus d'Évaluation des Résultats (PER) + Rapports de Performance	11
17	Rapport de Performance + Évaluation des Groupes de Pairs	12
18	Utilisation des Statistiques de Participation pour Évaluer vos Résultats.....	12
19	Actions Correctives	12
20	Formulaire de Commande d'Échantillon pour un Test de Validation	13

Bienvenue

Merci de vous joindre à Oneworld Accuracy. Vous recevez ce guide de bienvenue parce que vous avez adhéré à des programmes d'évaluation externe de la qualité (EEQ) avec nous.

Cette trousse constitue un guide d'utilisation rapide à OASYS (Oneworld Accuracy System) qui vous permettra d'enregistrer vos instruments et de les maintenir à jour, de soumettre vos résultats d'EEQ et d'accéder à vos rapports de performance.

1.1 Contact + Information de Support

Site Web	www.lwa.org
Adresse courriel	support@lwa.org
Ressources de soutien	https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us
Téléphone	1.800.665.2575 (US + Canada) +1 604-222-3900 (International)
Fax	1.800.665.5949 (US + Canada) +1 604-222-3901 (International)
	http://www.linkedin.com/company/oneworld-accuracy
	https://www.instagram.com/oneworldaccuracy
Adresse postale	Oneworld Accuracy 9-8980 Fraserwood Court, Burnaby, BC Canada V5J 5H7

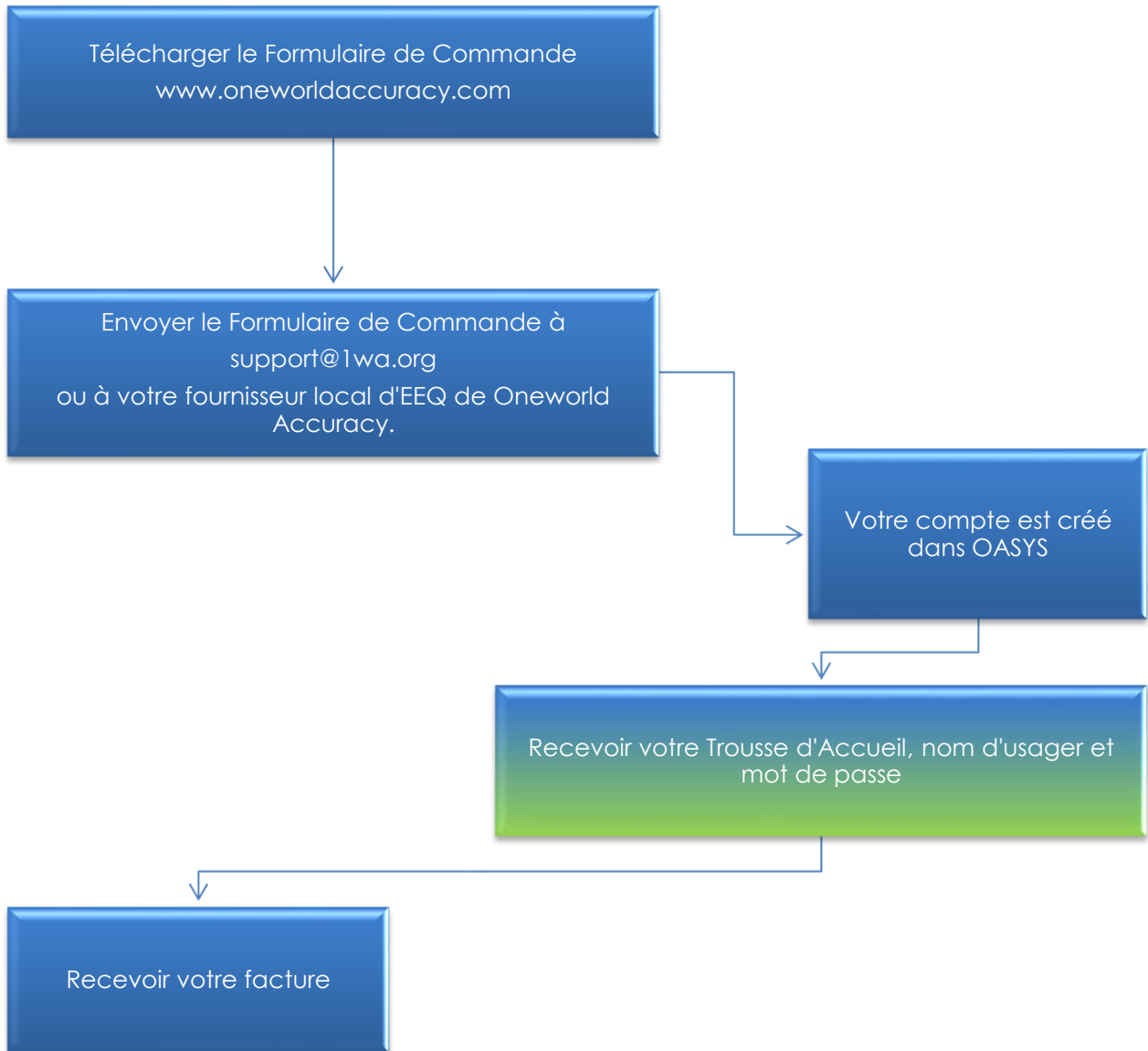
Pour les participants à l'extérieur du Canada, des États-Unis et ne faisant pas partie de Oneworld Accuracy International, veuillez contacter votre fournisseur local d'EEQ.

2 OASYS (Oneworld Accuracy System)

Tous nos programmes sont gérés sur la plateforme d'OASYS, dont nous améliorons continuellement les fonctionnalités grâce aux précieux commentaires et suggestions de participants tels que vous.

Vous n'avez pas besoin de télécharger OASYS, car la plateforme est facilement accessible en ligne. Notez qu'OASYS fonctionne mieux avec les navigateurs Web Mozilla Firefox et Google Chrome. Connectez-vous simplement avec le nom d'utilisateur et le mot de passe qui vous ont été fournis lors de votre inscription pour accéder à la plateforme et commencer à gérer votre EEQ. Si vous ne disposez pas encore de vos informations de connexion, contactez le contact principal de votre laboratoire ou de votre établissement afin qu'il puisse vous ajouter en tant que contact ou communiquez avec nous pour obtenir une assistance supplémentaire.

3 Processus d'Enregistrement



4 Conditions Générales des Participants

Les conditions générales s'appliquent à tous les participants des programmes de Oneworld Accuracy et à tous les membres de la collaboration de Oneworld Accuracy.

1. En passant une commande ou en participant à l'un de nos programmes, vous acceptez les conditions générales suivantes.

2. Contactez-nous pour connaître nos prix. Les prix incluent les frais de transport pour le territoire continental des États-Unis et le sud du Canada. Toutes autres commandes sont sujettes à des frais additionnels. Les prix excluent les taxes applicables qui sont votre responsabilité.

3. À moins d'une indication contraire, le paiement doit être fait dans les 30 jours suivant la réception de votre facture. Des intérêts applicables peuvent être ajoutés aux factures en souffrance. Nous nous réservons le droit de retenir les livraisons et les rapports de performance pour les comptes en souffrance.

4. Vous pouvez annuler un programme en tout temps après avoir rempli et retourné notre formulaire d'annulation standard 60 jours avant l'ouverture de l'événement test. Nous vous fournirons une note de crédit (ou un remboursement) de 90% du montant de votre achat au prorata du nombre d'événements-test restants. Les frais d'enregistrement annuels ne sont pas remboursables.

5. Certains spécimens requièrent un permis d'importation. Vous êtes responsables d'obtenir tous permis et documents nécessaires pour la livraison du matériel. Contactez les autorités locales pour connaître les permis requis.

6. Vous pouvez faire une demande d'échantillons de remplacement après avoir rempli et retourné notre formulaire administratif standard. Les échantillons manquants, brisés ou endommagés durant la livraison seront remplacés à nos frais. Les échantillons compromis à cause de permis d'importation, de retard de dédouanage ou des échantillons endommagés après la réception seront remplacés à vos frais au prorata d'un événement-test plus les frais de livraison.

7. Les échantillons de test peuvent contenir des agents pathogènes. Vous assumez tous les risques et responsabilités pour la réception, manipulation, entreposage, utilisation et élimination des échantillons de test, des réactifs et de l'équipement jetable utilisés pour les tests.

8. Les échantillons de test, leurs sous-cultures, les dérivés non modifiés ne peuvent pas être transférés ou incorporés dans un produit destiné à la vente.

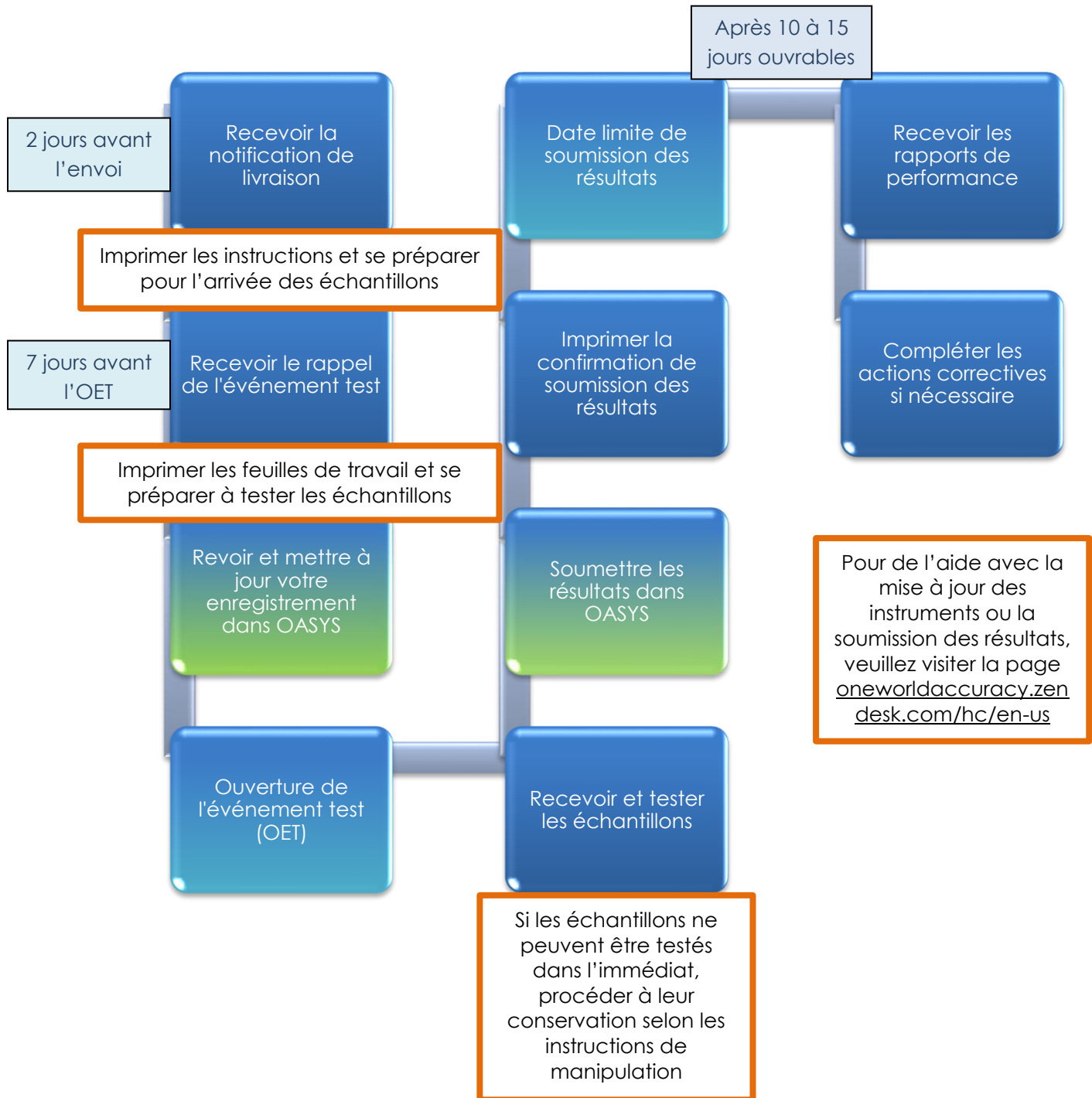
9. Vous pouvez exclure l'évaluation pour un événement test au moins 60 jours avant l'ouverture de l'événement test en utilisant notre formulaire administratif standard. Le crédit (ou remboursement) ne

s'applique pas aux exclusions.

10. Nous nous réservons le droit de ne pas offrir un programme avec moins de 10 participants en vous envoyant un avis et un remboursement complet.

11. Notre seule et unique responsabilité découlant de votre commande d'échantillons se limite au remboursement du prix d'achat.

5 Logigramme d'un Événement Test



6 Récupérer votre nom d'utilisateur et mot de passe

Chaque utilisateur recevra un courriel avec son nom d'utilisateur ainsi que des instructions sur comment mettre à jour son mot de passe. Veuillez utiliser le lien ci-dessous pour accéder aux instructions sur comment récupérer votre nom d'utilisateur ou mot de passe.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/201637545-Obtenir-nom-d-utilisateur-et-mot-de-passe>

6.1 Types de Contacts

OASYS supporte les quatre Types de Contact suivants :

Type de Contact	Responsabilité
Contact Primaire	<u>Un</u> Contact Primaire par organisation. Ce contact peut ajouter / modifier / retirer des Contacts de Rapport.
Contact d'Expédition	<u>Un</u> Contact d'Expédition par souscription. Ce contact reçoit les notifications de livraison, les rappels d'événements tests ainsi que les notifications de renouvellement par courriel, et est aussi le contact principal pour la réception des échantillons sur place.
Contact de Rapport	N'importe quel nombre de Contacts de Rapport par souscription. Ces contacts peuvent visualiser et générer les instructions et les feuilles de travail, compléter l'enregistrement, soumettre des résultats et télécharger les rapports de performance. Ils reçoivent également le rappel d'événement test par courriel.
Contact de Facturation	Un Contact de Facturation par souscription. Ce contact reçoit les factures pour les souscriptions d'EEQ et les avis de renouvellement par courriel.

7 Complétez votre Enregistrement

Une fois que vos souscriptions ont été ajoutées dans OASYS et que votre compte utilisateur a été créé, vous pouvez vous connecter à OASYS pour enregistrer en ligne les instruments et les analytes associés à vos souscriptions. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions détaillées.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/207429996-Faire-votre-enregistrement>

7.1 Que Faire Lorsque votre Test ne Requier pas d'Instrument ?

OASYS requiert l'enregistrement d'un instrument pour la plupart des programmes. Si vous n'utilisez pas d'instrument pour votre test, il vous faudra sélectionner 'Détermination Manuelle' en tant que votre instrument. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions détaillées.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/360000721083-Compléter-votre-inscription-en-utilisant-des-méthodes-manuelles>

7.2 Ajout et Mise à Jour de vos Analytes

Si vous testez un analyte qui n'apparaît pas dans la page de soumission des résultats mais est disponible dans votre programme, vous devrez mettre à jour votre profil d'enregistrement afin de pouvoir soumettre des résultats pour cet analyte. Vous aurez également besoin de mettre à jour votre profil d'enregistrement si des analytes que vous ne testez pas apparaissent sur la page de soumission des résultats. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions détaillées.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/360001005326-Ajouter-ou-retirer-les-analytes>

7.3 Mise à Jour de votre Enregistrement – Programmes avec Essais Multiples

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les essais pour les programmes avec essais multiples. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions détaillées.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/360000991443-Soumettre-les-résultats-Programme-avec-essai>

8 Notification de Livraison

OASYS envoie une Notification de Livraison par courriel à tous les Contacts d'Expédition. Le calendrier de livraison varie selon votre localisation. Les livraisons aux participants du Canada et des États-Unis sont effectuées 1 à 2 jours avant l'OET (ouverture de l'événement-test). Les livraisons aux participants à l'international sont effectuées 5 à 12 jours avant l'OET. La Notification Anticipée de Livraison inclue les Instructions et les Feuilles de Travail qui vous permettront de mettre à jour votre enregistrement en vue de l'événement-test à venir et de vous préparer à recevoir vos échantillons.

9 Rappel d'Événement-test

OASYS envoie un Rappel d'Événement-test par courriel à tous les Contacts de Rapport, sept jours avant l'OET (ouverture de l'événement-test). Le Rappel d'Événement-test inclue les Instructions et les Feuilles de Travail qui vous permettront de mettre à jour votre enregistrement en vue de l'événement-test à venir.

9.1 Imprimez vos Feuilles de Travail

Il est recommandé de reporter vos résultats de test sur les Feuilles de Travail fournies pour chacune de vos souscriptions. Les Feuilles de Travail sont incluses dans la Notification de Livraison et dans le Rappel d'Événement-test, et peuvent également être téléchargées à partir du Tableau de Bord de OASYS. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions détaillées.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/201325079-Obtenir-les-instructions-et-feuilles-de-travail>

10 Ouverture de l'Événement-test

Tous les Événements-tests ouvrent les mercredis à 0h01 (minuit et une minute), heure locale. Les dates d'OET vous sont envoyées par le Rappel d'Événement-test si votre laboratoire participe dans l'événement-test. Pour les autres dates d'OET, veuillez consulter le catalogue sur le site de Oneworld Accuracy.

11 Réception, Entreposage et Manipulation des Échantillons

Les Échantillons sont reçus à l'OET (ouverture de l'événement-test) ou avant. Testez vos échantillons immédiatement dès leur réception. Si cela n'est pas possible, suivez les Instructions d'entreposage et de manipulation de vos échantillons. Les Instructions sont incluses dans les courriels de Notification de Livraison et de Rappel d'Événement-test envoyés avant l'Événement-test, et elles peuvent également être téléchargées à partir du Tableau de Bord de OASYS. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions détaillées.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/201325079-Obtenir-les-instructions-et-feuilles-de-travail>

12 Test des Échantillons

En acceptant de participer à nos programmes, vous adhérez au Premier Principe. Le Premier Principe vous incite à tester les échantillons de contrôle et à soumettre les résultats exactement comme vous le feriez pour des échantillons de patient.

Nos programmes sont conçus pour évaluer comment vous testez les échantillons de patients et soumettez vos résultats. Ils sont destinés à être éducatifs et à vous donner l'opportunité d'améliorer la qualité de vos tests de patients, surtout lorsque des problèmes sont identifiés. Nous nous efforçons de vous aider pour que tous les patients reçoivent des résultats exacts, cliniquement pertinents et rapides.

Votre engagement à respecter le Premier Principe permet à nos programmes de devenir une mesure fiable de la façon dont vous testez vos échantillons de patients et soumettez vos résultats.

13 Soumission des Résultats

Avant de soumettre les résultats, assurez-vous que l'information concernant vos instruments et réactifs est complète. Pour plus d'information sur comment mettre à jour cette information, veuillez consulter l'article 'Complétez votre enregistrement' à la section 7. Une fois l'information sur les instruments et réactifs complétée, vous serez en mesure de soumettre vos résultats. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions détaillées.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/201636895-Comment-soumettre-vos-r%C3%A9sultats>

Pour la soumission des résultats des programmes avec essais, veuillez cliquer sur le lien suivant.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/360000991443-Soumettre-les-résultats-Programme-avec-essai>

14 Imprimez votre Confirmation de Résultat

Une fois que vous avez soumis vos résultats, vous pouvez imprimer une confirmation des résultats soumis ou l'envoyer par courriel à l'adresse associée à votre compte. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions détaillées.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/360000725483-Obtenir-un-rapport-de-confirmation-des-résultats-soumis>

15 Date Limite de Soumission des Résultats

Toutes les Dates Limites de Soumission des Résultats sont les mercredis à 23h59 heure locale. Vous recevrez des Rappels de la Date Limite des Résultats avant la date de fermeture de l'événement-test.

16 Processus d'Évaluation des Résultats (PER) + Rapports de Performance

Aucun changement ne peut être apporté après la Date Limite de Soumission des Résultats. Le PER (Processus d'Évaluation des Résultats) est complété au cours des 10 à 15 jours ouvrables suivants.

OASYS envoie par courriel les Rapports de Performance aux Contacts de Rapport une fois le PER terminé. Les Rapports de Performance sont disponibles sur OASYS pendant deux ans. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions sur comment accéder à vos Rapports de Performance.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/207732823-Obtenir-les-rapports-de-performance>

17 Rapport de Performance + Évaluation des Groupes de Pairs

La plupart des analytes sont évalués par le biais d'une analyse de groupes de pairs. La marge acceptable est calculée en utilisant un groupe de pairs et une certaine limite permise, selon les critères d'évaluation indiqués sur le Rapport de Performance de cet analyte. Si vos résultats font partie de cette marge, vous recevrez une note acceptable (ACC). Si vos résultats se retrouvent à l'extérieur de cette marge, vous recevrez une note inacceptable (INACC) et des actions correctives pourraient être nécessaires.

Les Statistiques de Participation listent les statistiques de chaque groupe de pairs en incluant les marges acceptables. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions sur comment accéder à vos Statistiques de Participation.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/360000731086-Obtenir-les-statistiques-de-participation>

18 Utilisation des Statistiques de Participation pour Évaluer vos Résultats

Si vous ne parvenez pas à soumettre vos résultats avant la date limite, vous pouvez utiliser les Statistiques de Participation pour vous autoévaluer. Une fois les Rapports de Performance disponibles, veuillez comparer vos résultats avec la marge acceptable correspondant à votre groupe de pairs dans les statistiques de participation. Veuillez utiliser le lien suivant pour des instructions sur comment utiliser les Statistiques de Participation pour vous autoévaluer.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/360001005526-Auto-évaluation-de-vos-résultats>

19 Actions Correctives

Si vous recevez une note inacceptable (INACC), vous devrez peut-être mettre en place des actions correctives. Veuillez consulter votre Rapport de Performance et suivre les actions correctives requises par votre organisme de surveillance. Dans le cas où une réévaluation est nécessaire, veuillez compléter le formulaire de commande d'échantillons et le soumettre par courriel à l'adresse

support@1wa.org ou par fax au 1-800-665-5949 (Canada + É-U) ou au +1 604-222-3901 (International).
Veuillez utiliser le lien ci-dessous pour accéder aux guides de dépannage.

<https://oneworldaccuracy.zendesk.com/hc/en-us/articles/360000725723-Guide-de-dépannage-pour-les-résultats-d-EEQ>

20 Formulaire de Commande d'Échantillon pour un Test de Validation

Si vous désirez tester à nouveau vos échantillons dans le but de compléter votre action corrective, nous vous invitons à nous contacter pour commander un nouveau set d'échantillons. Un courriel doit être transmis à votre fournisseur local d'EEQ Oneworld Accuracy pour demander un set d'échantillons de remplacement. Veuillez prendre note que les échantillons sont vendus selon leur disponibilité.