

**SUSPENSIONS, RESILIATIONS ET
RETRAITS**

GEN PROC 03

Révision 03 – Décembre 2010



LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

SOMMAIRE

1. OBJET DU DOCUMENT.....	3
2. DEFINITIONS.....	3
3. DOMAINE D'APPLICATION	3
4. MODALITES D'APPLICATION.....	3
5. SYNTHESE DES MODIFICATIONS.....	4
6. SUSPENSIONS.....	4
7. RESILIATION.....	7
8. RETRAIT	7
9. INFORMATIONS RELATIVES A L'ACCREDITATION	8

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

1. OBJET DU DOCUMENT

Cette procédure a pour but de décrire le processus de traitement des suspensions, des résiliations et des retraits d'accréditation incluant les modalités d'information des clients des organismes par ces derniers.

2. DEFINITIONS

2.1. Références

Ce document s'appuie sur les documents suivants :

- NF EN ISO/CEI 17011 « Evaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes d'accréditation procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ».
- IAF MD 7 « Harmonisation des sanctions applicables aux organismes d'évaluation de la conformité ».

2.2. Suspension

Processus consistant à invalider provisoirement une accréditation pour tout ou partie de sa portée, que ce soit à l'initiative de l'organisme (suspension volontaire), ou à l'initiative du Cofrac.

2.3. Résiliation

Processus, à l'initiative d'un organisme, consistant à mettre un terme à son accréditation pour tout ou partie de sa portée.

2.4. Retrait

Processus, à l'initiative du Cofrac, consistant à retirer tout ou partie d'une accréditation.

2.5. Organisme

Organisme qui fournit des services d'évaluation de la conformité et qui peut être l'objet d'une accréditation.

Note : La norme NF EN ISO/CEI 17011 introduit la notion de réduction d'accréditation. La réduction d'accréditation est un processus consistant à retirer une accréditation pour une partie de sa portée. Cette terminologie n'est pas utilisée dans le système de management du Cofrac, cette possibilité de réduire une accréditation est néanmoins prévue dans le système, il s'agit de la résiliation partielle de l'accréditation lorsque le processus est initié par l'organisme accrédité et du retrait partiel d'accréditation lorsque le processus est initié par le Cofrac.

3. DOMAINE D'APPLICATION

Ces dispositions s'appliquent à tous retraits, suspensions ou résiliations d'accréditation, ainsi qu'à tous les types d'organismes accrédités avec lesquels le Cofrac a signé une convention.

4. MODALITES D'APPLICATION

Ces dispositions sont applicables aux organismes accrédités, à compter du 1^{er} janvier 2011.

5. SYNTHÈSE DES MODIFICATIONS

Les modifications sont identifiées par un trait vertical en marge gauche du document.
Elles sont consécutives à la prise en compte du document de référence IAF MD 7, qui conduit aux précisions apportées aux chapitres 6.3 et 8.

6. SUSPENSIONS

6.1. Généralités

Un organisme doit informer le Cofrac, dès qu'il en a la connaissance, d'un changement dans son organisation ou d'une indisponibilité temporaire des moyens nécessaires à la réalisation des activités placées dans le cadre de l'accréditation (équipements de mesures, personnels, méthodes, etc..) de nature à affecter sa capacité à satisfaire l'ensemble des exigences d'accréditation pour les domaines pour lesquels une accréditation lui a été accordée.

Un organisme peut demander à suspendre tout ou partie de son accréditation, il s'agit alors d'une suspension volontaire.

Le Cofrac peut également suspendre tout ou partie de l'accréditation d'un organisme accrédité.

Dès que la suspension d'accréditation est prononcée, quel qu'en soit le motif, et conformément à l'article 8.1 de la convention signée avec le Cofrac, l'organisme ne doit plus émettre de rapports ou de certificats couverts par l'accréditation qui a été suspendue, ni faire référence à son accréditation sur ses autres supports dans d'autres conditions que celles prévues dans le document GEN REF 11 (Règles générales d'utilisation de la marque du Cofrac).

Pour les accréditations délivrées dans un cadre réglementaire, les dispositions du document GEN REF 11 peuvent être précisées dans des programmes d'accréditation.

Pendant la période de suspension, l'organisme accrédité reste redevable de sa redevance annuelle auprès du Cofrac.

Que la suspension soit volontaire ou non, l'accréditation ne peut être recouverte qu'après une notification écrite du Cofrac.

6.2. Suspension volontaire

6.2.1. Demande de suspension

Dès lors que des changements internes ne permettent plus à un organisme de garantir que les prestations couvertes par son accréditation sont effectuées dans des conditions conformes aux exigences de celle-ci, l'organisme doit en informer le Cofrac par écrit. Si la période de non conformité est susceptible d'excéder un mois, il doit demander la suspension de son accréditation pour les activités concernées. En particulier pour les laboratoires, on peut citer le cas de déménagement, de travaux ou d'aménagements affectant l'utilisation des locaux ou le fonctionnement des équipements de mesure ou d'essais.

Le courrier d'information doit être adressé au responsable du dossier avant la date à laquelle l'organisme ne sera plus en mesure de satisfaire aux exigences d'accréditation ou immédiatement après la découverte de cet état et spécifier :

- les changements et indisponibilités de moyens concernés ;

- la date de prise d'effet de cette situation ;
- les domaines ainsi que les implantations géographiques concernés par la situation ;
- les solutions envisagées pour y remédier ;
- la période ou date envisagée à laquelle l'organisme sera en mesure de satisfaire de nouveau à l'ensemble des exigences d'accréditation, si elle est connue.

A réception de ce courrier d'information, et dès lors que la période de non conformité aux exigences excède un mois, le Cofrac prononce la suspension de l'accréditation. En cas de suspension partielle, une nouvelle attestation ou un avenant à l'attestation d'accréditation mentionnant la date de prise d'effet de la décision, et une mise à jour de l'annexe technique définissant les domaines pour lesquels l'accréditation est maintenue, sont établis.

Dès lors que tout ou partie du domaine pour lequel l'accréditation a été accordée est suspendu, l'organisme doit informer ses clients selon les modalités précisées au paragraphe 9.

Lorsque la période de non conformité aux exigences d'accréditation n'excède pas un mois, le courrier d'information doit être accompagné du plan d'action de l'organisme visant à minimiser la période de non conformité et garantir un retour à une situation conforme. Si le plan d'action est jugé satisfaisant, le Cofrac peut ne pas formellement suspendre l'accréditation. Cependant, l'organisme ne doit pas faire référence à l'accréditation pour les activités concernées. Il doit, en outre, informer ses clients selon les modalités applicables aux suspensions, précisées au paragraphe 9.

La vérification de la maîtrise de cette situation sera alors réalisée lors de l'évaluation suivante, la plus proche de la date de retour à la conformité déclarée.

6.2.2. Levée de suspension

Lorsque l'organisme estime être en mesure de satisfaire l'ensemble des exigences d'accréditation, il doit :

1. réaliser un audit interne sur toute l'activité objet de la suspension volontaire ;
2. solliciter auprès du Cofrac la levée de suspension en :
 - ✓ précisant l'étendue du domaine d'accréditation pour laquelle il sollicite la levée de suspension ;
 - ✓ adressant une copie de son rapport d'audit interne, dans lequel l'auditeur interne aura porté son avis circonstancié quant au respect de l'ensemble des exigences de l'accréditation pour les domaines concernés ;
 - ✓ indiquant la date effective de remise en conformité aux exigences de l'accréditation.

A réception de la demande de levée de suspension, dans le cas où la durée de suspension volontaire serait inférieure à 6 mois, un examen du rapport d'audit interne est réalisé par le responsable du dossier et un avis est émis :

- en cas d'avis favorable, le Directeur Général du Cofrac, ou son délégué, prononce la décision de levée de suspension. Une nouvelle attestation ou un avenant à l'attestation d'accréditation mentionnant la date de prise d'effet de la levée de suspension est établi et l'annexe technique définissant les domaines pour lesquels l'accréditation a été accordée est mise à jour.

Le contenu de la déclaration, ainsi que la véracité des faits relevés lors de l'audit interne sont vérifiés lors de l'évaluation suivante, la plus proche de la levée de suspension. Cette mission supplémentaire peut dans certains cas modifier la durée prévisionnelle de l'évaluation normalement prévue.

- en cas d'avis défavorable, l'organisme est informé que sa suspension ne pourra être levée qu'au vu des résultats d'une évaluation supplémentaire. Il a la possibilité de faire appel de cette décision. L'appel est alors traité conformément à la procédure GEN PROC 04.

Les modalités de l'évaluation supplémentaire sont définies par le Cofrac, selon la nature des changements survenus. Lorsque les circonstances le permettent et en accord avec l'organisme, cette opération pourra être jumelée avec la plus proche opération prévue chez l'organisme. Les frais de l'évaluation supplémentaire sont à la charge de l'organisme. La réalisation de cette évaluation supplémentaire ne modifie en rien la réalisation des opérations de suivi périodique.

Dans le cas où la durée de la suspension serait supérieure à 6 mois, la levée de suspension ne peut être prononcée qu'au vu de l'examen du rapport d'une évaluation supplémentaire.

6.3. Suspension à l'initiative du Cofrac

6.3.1. Décision de suspension

Lorsque le Cofrac constate qu'un organisme accrédité ne satisfait plus aux exigences de l'accréditation telles que définies dans la convention le liant au Cofrac, il peut décider de suspendre tout ou partie de l'accréditation. Ce constat peut découler de l'examen d'un rapport d'évaluation dans le cadre normal du cycle de suivi des organismes accrédités ou, après examen contradictoire, d'un constat réalisé par le personnel de la structure permanente, lors de la mise à jour périodique des données, à la suite du traitement d'une réclamation, d'un contrôle des informations relatives aux accréditations accordées ou de toute autre source. En particulier, la réalisation d'opérations de certification suivant des référentiels conçus pour l'accréditation (ex : certification ISO/CEI 17025 ou ISO 15189) conduit à la suspension de l'accréditation. Par ailleurs, dans ce dernier cas concernant les organismes certificateurs, le secrétariat d'IAF est informé par le Cofrac de la décision de suspension et du motif de la sanction.

La suspension prend effet à la date précisée dans la décision de suspension (*en règle générale 3 jours ouvrés après la date de notification*). La décision est signée par le Directeur Général du Cofrac, ou par son délégataire, et notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, précisant la portée de la suspension de l'accréditation, les motivations de la décision, ainsi que les conditions dans lesquelles l'organisme pourra recouvrer son accréditation. En cas de suspension partielle, une nouvelle attestation ou un avenant à l'attestation d'accréditation mentionnant la date de prise d'effet de la décision, et une mise à jour de l'annexe technique définissant les domaines pour lesquels l'accréditation est maintenue, sont établis.

Dès lors que tout ou partie du domaine pour lequel l'accréditation a été accordée est suspendu, l'organisme doit informer ses clients selon les modalités précisées au paragraphe 9.

Dans le cas des activités de certification, cette suspension est prononcée pour tout ou partie du domaine pour lequel l'accréditation a été accordée, dès lors que l'organisme n'a plus aucun client dans ce domaine depuis plus d'un an.

6.3.2. Levée de suspension

La levée de suspension est décidée par le Directeur Général du Cofrac, ou par son délégataire, après que l'organisme aura apporté, selon les modalités requises par le Cofrac, les preuves qu'il a remédié aux écarts constatés et qu'il est de nouveau en mesure de satisfaire aux exigences d'accréditation pour le domaine considéré.

Le Cofrac établit une nouvelle attestation ou un avenant à l'attestation d'accréditation mentionnant la date de prise d'effet de la levée de suspension et met à jour l'annexe technique définissant les domaines pour lesquels l'accréditation a été accordée.

7. RESILIATION

Lorsqu'un organisme estime qu'il ne pourra pas raisonnablement remédier aux changements internes qui ne lui permettent plus de garantir que les prestations couvertes par son accréditation sont effectuées dans des conditions conformes aux exigences de l'accréditation, ou lorsqu'il souhaite simplement mettre fin à son accréditation, il peut décider de résilier son accréditation pour tout ou partie du domaine pour lequel elle a été accordée, dans les termes prévus à l'article 16 de la convention le liant avec le Cofrac.

La demande de résiliation doit préciser :

- la date à laquelle elle est souhaitée ;
- les domaines ainsi que les implantations géographiques sur lesquels elle devra porter.

La résiliation est enregistrée par le Directeur Général du Cofrac, ou par son délégataire, qui confirme la date de son entrée en vigueur. En cas de résiliation partielle, le Cofrac établit une nouvelle attestation ou un avenant à l'attestation d'accréditation mentionnant la date de prise d'effet de la résiliation et modifie le contenu de l'annexe technique définissant les domaines pour lesquels l'accréditation est maintenue.

Dès lors que tout ou partie du domaine pour lequel l'accréditation a été accordée est résiliée l'organisme doit informer ses clients selon les modalités précisées ci-après au paragraphe 9.

8. RETRAIT

Lorsqu'un organisme accrédité ne satisfait plus de manière répétée aux exigences de l'accréditation telles que définies dans la convention le liant au Cofrac, ou si des manquements graves sont mis en évidence dans son fonctionnement, le retrait de l'accréditation, pour tout ou partie du domaine pour lequel elle a été accordée peut être prononcé. En particulier, la constatation de fraude avérée de la part de l'organisme, la production et l'usage de faux, ou la violation délibérée des règles d'accréditation conduit au retrait de l'accréditation. Par ailleurs, dans ces dernières situations concernant les organismes certificateurs, le secrétariat d'IAF est informé par le Cofrac de la décision de retrait et du motif de la sanction.

Le retrait prend effet à la date mentionnée dans le courrier de décision du Directeur Général ou de son délégataire (*en règle générale trois jours ouvrés après la date de notification*). Cette décision est notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, précisant la portée de l'accréditation concernée par le retrait ainsi que les motivations de la décision.

En cas de retrait partiel, le Cofrac établit une nouvelle attestation ou un avenant à l'attestation d'accréditation mentionnant la date de prise d'effet du retrait et modifie le contenu de l'annexe technique définissant les domaines pour lesquels l'accréditation est maintenue.

Si un organisme est suspendu depuis plus de deux ans et qu'au cours de cette période il n'a formulé, auprès du Cofrac, aucune demande de levée de cette suspension avec réalisation de l'évaluation sur site dans les 6 mois suivant la demande, le retrait de l'accréditation de l'organisme est prononcé par le Cofrac avec un préavis de 3 mois.

Suite à un retrait d'accréditation un organisme ne peut être à nouveau candidat à l'accréditation avant un délai de 6 mois.

9. INFORMATIONS RELATIVES A L'ACCREDITATION

La référence à l'accréditation constitue une garantie pour le client de l'organisme d'évaluation de la conformité que les résultats sont dignes de confiance et bénéficient des accords de reconnaissance d'EA, d'ILAC et d'IAF. Il est donc indispensable que ce client soit informé sans ambiguïté lorsque l'activité correspondante n'est plus couverte par l'accréditation (suspension, résiliation ou retrait).

Il appartient à l'organisme d'informer ses clients, a minima, à chaque nouvelle revue d'offre ou de contrat ainsi que pour l'ensemble des prestations qu'il a acceptées avant la date de suspension, de résiliation ou de retrait, et qui ne pourront pas être couvertes par l'accréditation.

De la même façon, lorsque l'accréditation est délivrée dans le cadre d'une activité liée à la réglementation et lorsque l'administration en fait la demande, cette dernière est systématiquement informée par le Cofrac, parallèlement au demandeur.

Conformément aux exigences normatives concernant l'activité des organismes d'accréditation (Norme NF EN ISO/CEI 17011), le Cofrac publie l'état des accréditations en cours de validité, de telle sorte que cette information soit disponible pour tout client d'un organisme d'attestation de la conformité.

De plus, les organismes accrédités doivent :

- cesser de faire référence à l'accréditation pour des activités qui ne seraient plus couvertes par celle-ci,
- cesser immédiatement toute publicité se référant, d'une manière ou d'une autre, à l'accréditation par le Cofrac, y inclus les sites Internet, lorsque cette accréditation a été suspendue, résiliée ou retirée, de façon à éviter toute ambiguïté susceptible de tromper leurs clients, en particulier pour les prestations en cours de négociation ou de réalisation.