



Exigences spécifiques pour les organismes procédant à la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation ou d'arbitrage

CERT CPS REF 47 - Révision 00

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI





SOMMAIRE

1. OBJET	3
2. REFERENCES ET DEFINITIONS	3
2.1. Références.....	3
2.2. Abréviations et définitions.....	3
3. DOMAINE D'APPLICATION	3
4. MODALITES D'APPLICATION	3
5. MODIFICATIONS APPORTEES A L'EDITION PRECEDENTE	4
6. EXIGENCES A SATISFAIRE PAR L'ORGANISME DE CERTIFICATION	4
7. PROCESSUS D'ACCREDITATION	5
7.1. Généralités.....	5
7.2. Portée d'accréditation demandée	5
7.3. Modalités d'évaluation.....	5
7.4. Attestation d'accréditation	6
7.5. Confidentialité – Echange d'informations.....	6
7.6. Dispositions à prendre en cas de suspension, de retrait d'accréditation ou de cessation d'activité de l'organisme certificateur	6
8. MODALITES FINANCIERES	7

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



1. OBJET

Ce document définit les exigences à satisfaire et le processus d'accréditation pour la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation ou d'arbitrage prévue par l'article 4-7 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016.

2. REFERENCES ET DEFINITIONS

2.1. Références

Ce document s'applique en complément des documents suivants :

2.1.1. Publication de l'ISO

- NF EN ISO/IEC17065 « Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services »

2.1.2. Autres textes de référence

- Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIème siècle
- Décret n° 2019-1089 du 25 octobre 2019 relatif à la certification des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage
- Décret n° 2021-95 du 29 janvier 2021 portant modification des décrets n° 2017-1457 du 9 octobre 2017 relatif à la liste des médiateurs auprès de la cour d'appel et n° 2019-1089 du 25 octobre 2019 relatif à la certification des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage
- Décret n° 2020-1682 du 23 décembre 2020 relatif à la procédure d'accréditation des organismes certificateurs délivrant la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation et d'arbitrage
- Arrêté du 23 décembre 2020 portant approbation du référentiel d'accréditation des organismes certificateurs et du référentiel de certification des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage

2.2. Abréviations et définitions

Cofrac : Comité Français d'Accréditation

OC : organismes de certification

3. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à tous les candidats à l'accréditation et aux organismes accrédités pour la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation ou d'arbitrage prévue par l'article 4-7 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016.

4. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du 15/03/2021.



5. MODIFICATIONS APPORTEES A L'EDITION PRECEDENTE

Il s'agit de l'édition initiale du document.

6. EXIGENCES A SATISFAIRE PAR L'ORGANISME DE CERTIFICATION

Il appartient à tout organisme candidat à l'accréditation ou accrédité d'appliquer les documents de référence cités au §2 et de prendre en compte la réglementation applicable en vigueur.

Dans la suite du document, seules les exigences spécifiques au domaine objet du présent document ont été indiquées, étant entendu que les exigences générales citées au §2 s'appliquent.

	NF EN ISO/IEC 17065 : 2012	Décret n° 2019-1089 du 25 octobre 2019 modifié par le Décret n°2021-95 du 29 janvier 2021	Arrêté du 23 décembre 2020
Gestion de l'impartialité	4.2		Annexe 1 - Référentiel d'accréditation - 3.1.2 Impartialité
Responsabilité	4.3.1		Annexe 1 - Référentiel d'accréditation - 3.1.1 Assurances
Confidentialité	4.5		Annexe 1 - Référentiel d'accréditation - 3.3.2 Confidentialité
Personnel de l'OC - Ressources internes	6.1- 6.2.1		Annexe 1 - Référentiel d'accréditation - 3.2.1.1 Les auditeurs 3.2.1.2 Les experts techniques
Revue de la demande	7.3	Article 5 pour les extensions	Annexe 2 - Référentiel de certification – 1 Procédure de certification
Evaluation	7.4	Article 4 Article 5 pour les extensions de périmètre Article 6 Article 7-1 transfert	
Document de certification	7.7	Article 5	Annexe 1 - Référentiel d'accréditation - 3.3.1 Le certificat
Annuaire des produits certifiés	7.8		Annexe 1 - Référentiel d'accréditation - 3.3.3 Echanges d'informations avec le Ministère de la justice
Surveillance	7.9	Article 5	Annexe 2 - Référentiel de certification – 1 Procédure de certification
Suspension	7.11	Article 6	
Plaintes et appels	7.13	Article 7	

Ce tableau est une aide à la compréhension de l'interaction des différentes exigences applicables aux OC mais ne constitue pas une liste exhaustive et reste à valeur indicative.



7. PROCESSUS D'ACCREDITATION

7.1. Généralités

L'équipe d'évaluation chargée des opérations d'évaluation pour un domaine comprend un évaluateur technique compétent dans le domaine de la certification selon les textes cités au §2.

7.2. Portée d'accréditation demandée

La portée de demande d'accréditation est établie selon les documents de nomenclature CERT CPS INF 02.

7.3. Modalités d'évaluation

7.3.1 Modalités de candidature

Toute demande d'accréditation pour la délivrance de la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation ou d'arbitrage est traitée comme une demande d'accréditation initiale (si l'organisme n'est pas accrédité selon l'ISO/IEC 17065) ou d'extension majeure de la portée d'accréditation à un nouveau domaine selon la procédure prévue par le document CERT REF 05.

7.3.2 Conditions de démarrage de la certification

Les conditions de démarrage de la certification sont détaillées à l'article 1 du Décret n° 2020-1682 du 23 décembre 2020 relatif à la procédure d'accréditation des organismes certificateurs délivrant la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation et d'arbitrage.

A compter de la notification à l'organisme certificateur de la recevabilité opérationnelle de sa demande d'accréditation pour la certification services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage, l'organisme certificateur est autorisé à délivrer des certificats pendant douze mois, conformément au décret n°2020-1682.

Si l'accréditation n'est pas obtenue dans ce délai, l'organisme de certification en informe ses clients pour qu'ils prennent contact avec un autre organisme de certification pour obtenir un nouveau certificat.

7.3.3 Observations d'activités de certification

Il doit être effectué au moins une observation d'activité à chaque évaluation. Dans la mesure du possible et si applicable, chaque observation concerne une catégorie de prestation différente (médiation, conciliation, arbitrage).

Chaque observation d'activité de certification couvre la totalité de la durée de l'activité de certification observée, qui peut être un audit sur site ou à distance, la réunion d'un comité de certification ou l'activité d'un sous-traitant entrant dans le champ de la portée d'accréditation considérée.

Cette observation ne peut pas porter sur un audit/contrôle à blanc.

La proportion des observations prévues dans le cycle d'accréditation qui sont réalisées dans des pays hors de France doit correspondre au minimum à la proportion de certificats émis dans ces pays par rapport au nombre total de certificats (cf. Règlement d'accréditation CERT REF 05).



7.4. Attestation d'accréditation

L'attestation d'accréditation délivrée est établie selon le document de nomenclature CERT CPS INF 02.

7.5. Confidentialité – Echange d'informations

Dans le cas de suspension ou de retrait d'accréditation, le Cofrac informe sans délai l'organisme de certification et adresse au ministère de la justice par voie électronique une copie du courrier de la notification de suspension ou de retrait de l'accréditation.

Le Cofrac informe sans délai le ministre de la justice, de toute annonce de cessation d'activité d'un organisme de certification.

7.6. Dispositions à prendre en cas de suspension, de retrait d'accréditation ou de cessation d'activité de l'organisme certificateur

Les dispositions suivantes s'appliquent en complément de la procédure GEN PROC 03.

7.6.1 Dispositions à prendre en cas de suspension d'accréditation

Des éléments relatifs au processus de suspension d'accréditation sont précisés à l'article 2 du Décret n° 2020-1682 du 23 décembre 2020 relatif à la procédure d'accréditation des organismes certificateurs délivrant la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation et d'arbitrage

Dès la réception de la décision de suspension de son accréditation, l'organisme certificateur cesse de traiter de nouvelles candidatures à la certification et de prendre toute décision relative au certificat « services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage ».

Il peut néanmoins maintenir les certifications en cours de validité. Il informe ses clients de la suspension de son accréditation et cesse toute nouvelle référence à l'accréditation.

Si l'organisme certificateur ne transmet pas les réponses demandées par l'organisme d'accréditation dans les délais impartis dans la décision de suspension, l'accréditation est retirée pour les activités de certification des services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage.

La décision de levée de suspension ne peut être prise par l'organisme d'accréditation qu'à la suite d'une évaluation de l'organisme certificateur sur site ou sur la base d'un rapport d'audit interne réalisé par l'organisme certificateur.

Si le rapport ne fournit pas d'éléments suffisants pour démontrer la conformité aux exigences d'accréditation, l'organisme certificateur est informé par courrier que sa suspension ne pourra être levée qu'au vu des résultats d'une évaluation sur site.

La décision de levée de suspension est notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception par l'organisme d'accréditation à l'organisme certificateur.

Une nouvelle attestation d'accréditation mentionnant la date de prise d'effet de la levée de suspension est établie et l'annexe technique définissant les activités pour lesquelles l'accréditation a été accordée est mise à jour. La date de fin de validité de l'accréditation est inchangée par rapport à l'accréditation initiale.



7.6.2 Dispositions à prendre en cas de retrait de l'accréditation ou de cessation d'activité d'un organisme certificateur.

7.6.2.1 Retrait d'accréditation d'un organisme certificateur

Des éléments relatifs au processus de retrait est décrit à l'article 3 du Décret n° 2020-1682 du 23 décembre 2020 relatif à la procédure d'accréditation des organismes certificateurs délivrant la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation et d'arbitrage

L'organisme certificateur dont l'accréditation a été retirée cesse toute activité liée à la certification des services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage. Il en informe sans délai les clients dont il est chargé de suivre la certification, afin que ces derniers puissent formuler une demande de transfert du suivi de leur certification à un autre organisme certificateur accrédité à cet effet

Ce dernier doit alors demander à l'organisme de certification ayant délivré le certificat en cours de validité de lui adresser le dossier du client (rapports d'audits précédents, non conformités en suspens, plaintes reçues et suites données). Il peut également demander au client tous compléments d'informations nécessaires pour valider le transfert.

Au cas où le certificateur « repreneur » serait dans l'impossibilité de se procurer le dossier du client auprès de l'organisme précédent, la demande de l'entreprise serait traitée comme une certification initiale en appliquant les procédures correspondantes.

Dans tous les cas, il revient à l'organisme certificateur « repreneur » d'évaluer les éléments fournis et d'établir si le cycle de certification peut être repris à l'identique.

Le Cofrac a la possibilité d'intervenir sur le site de l'organisme certificateur dont l'accréditation a été retiré afin de s'assurer que les activités liées à la certification des services en ligne de conciliation, médiation ou arbitrage ont cessé et que les clients ont été informés.

7.6.2.2 Cessation d'activité d'un organisme certificateur

Le processus à suivre en cas de cessation d'activité d'un organisme de certification est décrit à l'article 4 du Décret n° 2020-1682 du 23 décembre 2020 relatif à la procédure d'accréditation des organismes certificateurs délivrant la certification des services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation et d'arbitrage.

L'organisme certificateur qui cesse son activité est tenu d'informer sans délai le Cofrac, ainsi que les clients concernés afin que ces derniers puissent formuler une demande de transfert du suivi de leur certification à un autre organisme certificateur accrédité, dans les conditions énoncées au § 7.6.2.1.

8. MODALITES FINANCIERES

Les modalités énoncées dans les documents CERT REF 06 et CERT REF 07 s'appliquent, en considérant les activités de certification objet du présent document comme un domaine d'accréditation.