



Questions Fréquentes concernant l'application du document GEN REF 11

1- Introduction

Ce document présente la réponse apportée par le Cofrac aux questions les plus fréquentes relatives à l'application du document GEN REF 11 « Règles pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux ».

Il vise à expliquer l'objectif des exigences ou à les expliciter afin de servir de guide aux OEC pour mettre en œuvre leur système, et aux évaluateurs pour définir l'acceptabilité d'une situation observée en évaluation mais ne se substitue pas aux exigences du GEN REF 11 ni à d'éventuelles exigences supplémentaires du référentiel d'accréditation.

2- Questions relatives à l'application du paragraphe 7 qui impose de rendre sous accréditation tous les rapports relevant de prestations dans la portée d'accréditation.

2-1 : Pour les cas où le GEN REF 11 impose de rendre sous accréditation tous les rapports relevant de prestations dans la portée d'accréditation (paragraphe 7).

Sur quel support doit figurer la marque ou la référence textuelle à l'accréditation pour répondre à l'exigence ?

La marque d'accréditation ou la référence textuelle à l'accréditation doit figurer sur le support formalisant le résultat de l'évaluation de la conformité pour laquelle l'organisme est accrédité (exemples : un rapport d'essai, un certificat, une décision de certification négative).

2-2 : Le GEN REF 11 indique que « *l'émission hors accréditation de rapports sur des prestations incluses dans la portée d'accréditation est interdite [...] lorsque les rapports ont vocation à être [...] transmis à des tiers (le public ou les autorités) ...* ».

Cette interdiction concerne-t-elle uniquement les rapports transmis à des tiers par l'OEC ?

L'objectif de cette exigence est de prévenir une utilisation non appropriée des résultats de la prestation par un tiers.

Ainsi, cette interdiction s'applique en cas de transmission du rapport à des tiers par l'OEC lui-même ou par une autre partie (par exemple le client). Il appartient donc à l'OEC d'identifier, si nécessaire avec son client, si le rapport a vocation à être rendu public ou communiqué à des autorités. Le cas échéant, ou à défaut d'information suffisante, le rapport doit être rendu sous accréditation.



Questions Fréquentes concernant l'application du document GEN REF 11

2-3 : Le GEN REF 11 impose à un OEC qui émet un rapport hors accréditation pour une prestation de sa portée, d'« *informer son client que les rapports ne sont pas rendus sous accréditation et ne sont pas conséquent ni présumés conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux* ».

Cette information doit-elle figurer sur le rapport ?

Cette information peut figurer sur le rapport. Mais dans la mesure où l'objectif de cette information du client est de lui permettre de faire un choix averti sur le recours ou non à une prestation accréditée, en en connaissant toutes les conséquences, cette information doit impérativement lui être fournie avant qu'il ne donne son accord pour que le résultat de la prestation lui soit rendu hors accréditation. Cet accord doit être traçable.

Le choix du moyen à utiliser pour fournir cette information est à l'appréciation de l'OEC qui devrait évaluer les risques liés à l'utilisation du rapport concerné pour décider des modalités d'information nécessaires.

2-4 : Le paragraphe 7 du GEN REF 11 impose de rendre sous accréditation tous les rapports relevant de prestations dans la portée d'accréditation, sauf accord contractuel documenté entre le client de la prestation et l'OEC.

Est-il acceptable pour un organisme qui réalise les prestations pour lesquelles il est accrédité d'émettre tous ses rapports sans référence à l'accréditation ?

Cette situation est acceptable si l'organisme est dans une situation qui l'autorise à rendre les rapports hors accréditation (cf. paragraphe 7 du GEN REF 11) pour l'ensemble des rapports émis.

2-5 : Le paragraphe 7 du GEN REF 11 impose de rendre sous accréditation tous les rapports relevant de prestations dans la portée d'accréditation.

En cas d'incident survenant lors de l'exécution du processus d'évaluation de la conformité (le prélèvement, l'essai, l'analyse ...) cette obligation est-elle maintenue ?

Les laboratoires accrédités pour les normes NF EN ISO/IEC 17025 ou NF EN ISO 15189 peuvent être confrontés à des incidents survenant lors de l'exécution de l'ensemble du processus d'évaluation de la conformité (le prélèvement, l'acceptation du prélèvement, l'essai, l'analyse ...).

Si l'incident a un impact sur le résultat tel que l'OEC considère que la prestation réalisée ne correspond pas à la prestation initialement commandée et couverte par sa portée d'accréditation, l'OEC ne peut pas rendre un rapport sous accréditation.



Questions Fréquentes concernant l'application du document GEN REF 11

Dans ce cas, si un rapport doit être rendu, il peut l'être hors accréditation si les conditions suivantes sont réunies :

- un nouvel accord contractuel ou documenté est conclu entre l'OEC et son client autorisant l'OEC à rendre le résultat hors accréditation,
- le client a été clairement informé des conséquences de ce rendu hors accréditation (tel que prévu au paragraphe 7 du GEN REF 11) et des conséquences de l'incident sur le résultat,
- le client est informé que le rapport ne doit pas être affiché ou transmis à des tiers (le public ou les autorités),
- le rapport ne fait pas référence à la méthode pour laquelle l'OEC est accrédité à moins que cette référence à la méthode ne soit accompagnée des modifications/déviations apportées.

2-6 : Le GEN REF 11 indique que « *l'émission hors accréditation de rapports sur des prestations incluses dans la portée d'accréditation est interdite [...] lorsque l'accréditation est rendue obligatoire (réglementairement [...])*».

Dans le cas où une administration, pour répondre à un besoin particulier (par exemple dans le cadre d'une gestion de crise), demande à des OEC de réaliser des prestations dans des conditions ne répondant pas aux exigences de l'accréditation, l'OEC peut-il émettre les résultats des prestations concernées hors accréditation ?

Lorsqu'une administration impose l'accréditation des OEC pour la réalisation d'une prestation, elle attend que les rapports concernés soient émis sous accréditation. En revanche, cette administration peut, dans des situations particulières, souhaiter la réalisation de prestations dans des conditions ne répondant pas aux exigences de l'accréditation.

L'OEC peut émettre les résultats des prestations concernées hors accréditation si les conditions suivantes sont au minimum réunies :

- Une demande formelle émane de l'administration et précise le cadre strict, justifié et limité dans le temps dans lequel des prestations peuvent être réalisées dans des conditions dérogatoires et doivent donc être rendues hors accréditation.
- L'OEC a informé l'administration des conséquences de ce rendu hors accréditation (tel que prévu au paragraphe 7 du GEN REF 11) et des conséquences des modifications de pratiques apportées sur le résultat de la prestation.
- La présentation des résultats permet de garantir qu'ils ne peuvent pas être confondus avec des résultats obtenus dans le cadre habituel, quels que soient la date de consultation et l'utilisateur des résultats (par exemple via une alerte sur le rapport).
- Le rapport ne fait pas référence à la méthode (ou référentiel de certification, programme de vérification ...) pour laquelle l'OEC est accrédité si elle n'a pas été respectée, à moins que cette référence à la méthode ne soit accompagnée des modifications/déviations apportées.



Questions Fréquentes concernant l'application du document GEN REF 11

3- Questions relatives à l'application du paragraphe 7-1-1 qui définit les organismes autorisés à utiliser la marque d'accréditation.

3-1 : Le GEN REF 11 précise que seuls les OEC accrédités et les organismes certifiés par des organismes certificateurs accrédités pour des activités de certification de système de management, ou de produits, procédés et services sont autorisés à utiliser la marque d'accréditation.

3-1-1 Quels organismes ne sont pas autorisés à utiliser la marque d'accréditation ?

Le document GEN REF 11 précise au paragraphe 7-1-1, qu'« *en dehors des organismes cités précédemment, aucun organisme n'est autorisé à utiliser la marque d'accréditation* ».

L'utilisation de la marque d'accréditation est notamment interdite pour :

- les OEC dont l'accréditation est suspendue, résiliée, retirée, ou dont l'accréditation a expiré,
- les candidats à l'accréditation,
- les membres d'un réseau autre que l'entité accréditée, en leur nom propre,
- les prestataires non accrédités d'un OEC,
- les clients des OEC (autres que les organismes certifiés cités ci-dessus).

3-1-2 Les clients des OEC (autres que les organismes certifiés cités ci-dessus) peuvent-ils préciser qu'ils ont fait appel à un OEC accrédité pour la réalisation d'une prestation ?

Il est acceptable que les clients des OEC indiquent qu'ils ont fait appel à un OEC accrédité pour la réalisation d'une prestation, ils peuvent citer nommément l'OEC considéré, son numéro d'accréditation, l'organisme d'accréditation et les prestations effectivement réalisées sous accréditation.

Par exemple, un client peut indiquer, lorsqu'il mentionne le résultat d'une analyse : cette détermination de la concentration du composé C dans le lot L du produit P a fait l'objet d'un essai réalisé sous accréditation par le laboratoire LABOX (accréditation Cofrac 1-XXXX).

Cette formulation est donnée à titre indicatif, l'objectif étant que la formulation soit claire sur le fait que le client ne fait qu'indiquer qu'un résultat a été rendu sous accréditation par un prestataire.

Cette indication n'est pas une référence textuelle à l'accréditation. En effet, la référence textuelle à l'accréditation est définie dans le GEN INF 17 comme la référence par un OEC à son statut d'organisme accrédité sans utilisation de la marque d'accréditation.



Questions Fréquentes concernant l'application du document GEN REF 11

3-1-3 Un organisme membre d'un groupe peut-il mentionner l'accréditation des autres entités du groupe sur ses rapports ?

Un organisme membre d'un groupe n'est pas autorisé à mentionner l'accréditation d'autres membres du groupe sur ses rapports (sauf pour indiquer qu'un résultat figurant dans le rapport a été rendu sous l'accréditation d'un membre du groupe). En effet cette mention amènerait une ambiguïté sur l'organisme ayant réalisé l'activité, le bénéficiaire et la portée de l'accréditation.

4- Questions relatives à l'application du paragraphe 7-1-2-a qui définit les règles générales d'usage de la marque d'accréditation.

4-1 : Le GEN REF 11 précise que « *les supports sur lesquels la marque est reproduite [...] doivent se rapporter au moins en partie à des activités dans la portée d'accréditation* ».

Dans quels types de situations est-il interdit d'utiliser la marque d'accréditation en application de cette exigence ?

Un OEC ne peut pas apposer la marque d'accréditation dans les situations suivantes notamment :

- sur un courrier (devis, accompagnement d'un rapport, facture liée à une prestation, etc.) si le courrier est sans rapport avec l'activité couverte par l'accréditation ;
- sur un rapport, si aucun résultat n'est rendu sous son accréditation ;
- sur une étiquette apposée sur les produits, si l'objet n'a pas été étalonné ou inspecté sous accréditation, si le matériau de référence n'a pas été produit sous accréditation ou si le produit n'a pas fait l'objet d'une certification couverte par l'accréditation.

4-2 : Le GEN REF 11 précise que « *l'utilisation de la marque d'accréditation sur un support qui traite à la fois d'activités couvertes par l'accréditation de l'OEC et d'activités non couvertes par l'accréditation est autorisée, si le support distingue sans ambiguïté les activités accréditées de celles qui ne le sont pas* ».

Dans le cas spécifique des rapports d'essais ou d'étalonnage faut-il distinguer les conclusions, avis ou interprétation qui ne seraient pas couverts par l'accréditation ?

Lorsque des conclusions, avis ou interprétations sont communiqués en plus des résultats et ne sont pas couverts par l'accréditation, ceux-ci doivent être clairement identifiés comme tels sur le rapport.



Questions Fréquentes concernant l'application du document GEN REF 11

5- Question relative à l'application du paragraphe 7-1-2-c concernant les supports sur lesquels la marque peut être reproduite.

5-1 : Le GEN REF 11 liste au paragraphe 7-1-2-c les supports sur lesquels la marque d'accréditation peut être reproduite.

Un OEC peut-il apposer la marque d'accréditation sur des supports formalisant les résultats d'une phase intermédiaire du processus d'évaluation de la conformité ?

Un support formalisant les résultats d'une phase intermédiaire du processus d'évaluation de la conformité (exemple : le rapport d'audit établi en vue de statuer sur une demande de certification) n'est pas un rapport au sens du paragraphe 7-1-2-c du document GEN REF 11 (rapport d'évaluation de la conformité). En effet, les résultats intermédiaires rapportés ne correspondent pas aux résultats de l'évaluation de la conformité pour laquelle l'organisme est accrédité. Les supports rapportant ces résultats ne font pas partie des supports sur lesquels il est autorisé d'apposer la marque d'accréditation au paragraphe 7-1-2-c du document GEN REF 11. En outre, un tel usage serait de nature à induire en erreur le lecteur sur le type de prestation effectivement accréditée, et constituerait donc un usage abusif de la marque d'accréditation au sens du paragraphe 9 du document GEN REF 11.

6- Questions relatives à l'application du paragraphe 7-1-2-d concernant les règles spécifiques concernant les rapports d'évaluation de la conformité

6-1 : Le GEN REF 11 précise que « *Lorsqu'un OEC sous-traite une prestation pour laquelle il est accrédité et reprend le résultat dans son propre rapport, l'OEC doit rapporter ce résultat comme couvert par son accréditation [...] Cela implique que le sous-traitant ait délivré un rapport faisant apparaître les résultats de cette prestation comme couverts par une accréditation délivrée par un organisme signataire des accords de reconnaissance internationaux.* ».

Dans ce cas l'OEC doit-il citer le nom du sous-traitant sur le rapport ?

Les prestations sous-traitées doivent être identifiées sur le rapport conformément aux exigences des référentiels d'accréditation applicables.

L'indication sur le rapport du nom du sous-traitant ayant effectivement réalisé la prestation n'est pas imposée par le GEN REF 11. Cette information peut toutefois être utile au client ou imposée par certains référentiels.



Questions Fréquentes concernant l'application du document GEN REF 11

6-2 : Le GEN REF 11 précise que « lorsqu'un OEC sous-traite une prestation pour laquelle il n'est pas accrédité, il ne peut pas rendre le résultat de la prestation sous son accréditation. »

Si l'OEC intègre le résultat sous-traité dans son rapport et que le sous-traitant lui a fourni un rapport émis sous accréditation, l'OEC peut-il préciser sur le rapport que le résultat a été obtenu sous accréditation ?

L'OEC peut mentionner dans son rapport que le résultat a été rendu sous l'accréditation du prestataire. Dans ce cas, il est recommandé de préciser son nom (si ce n'est pas déjà imposé par un référentiel), son numéro d'accréditation et l'organisme d'accréditation. Ces informations sont utiles pour tout destinataire du rapport.

Par exemple il est acceptable de noter, à proximité du résultat obtenu en sous-traitance :

« Ce résultat a été rendu sous accréditation par le laboratoire LABOX accrédité par le Cofrac sous le numéro Y-XXXX »

6-3 : Le GEN REF 11 précise que « dans le cas d'accréditations d'organisations en réseau, les rapports doivent être émis au nom de l'entité légale détentrice de l'accréditation, telle que désignée dans l'attestation d'accréditation, sans présence des logos ou marques propres aux membres du réseau » et que cette exigence est « applicable également aux cas d'accréditations uniques d'organismes gérant un laboratoire commun au sein d'un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) décrit dans le document GEN PROC 10 ».

Dans ce dernier cas, la présence du logo du GHT est-elle autorisée sur les rapports ?

En application du paragraphe 7-1-2-a du GEN REF 11, la présence du logo du GHT ou d'une référence au GHT est autorisée sur les rapports dans la mesure où l'apposition de la marque d'accréditation (ou de la référence textuelle à l'accréditation) ne laisse pas penser, par exemple par le positionnement ou les dimensions des logos, que l'accréditation est associée au GHT dans son ensemble.



Questions Fréquentes concernant l'application du document GEN REF 11

7- Questions relatives à l'application du paragraphe 9 qui traite des utilisations abusives de la marque Cofrac

7-1 Le GEN REF 11 précise qu'un « *OEC accrédité constatant un usage abusif de la marque d'accréditation, du logo Cofrac, ou de toute autre référence à l'accréditation, de sa part ou de celle d'un tiers, doit en informer le Cofrac.* »

Faut-il informer le Cofrac de toutes les mauvaises utilisations de la marque d'accréditation, du logo Cofrac, ou de toute autre référence à l'accréditation identifiées ?

Le GEN REF 11 restreint l'information du Cofrac aux utilisations abusives. La notion d'utilisation abusive est définie dans le GEN REF 11 et n'implique pas que l'erreur soit intentionnelle.

Dans le cas d'un OEC constatant de lui-même qu'il a réalisé un tel usage abusif de manière répétée, le traitement de la non-conformité dans son système de management de la qualité ne dégage pas l'OEC de son obligation d'information du Cofrac. Un usage abusif ponctuel ne nécessite pas l'information du Cofrac lors de la détection, sachant que le traitement de la non-conformité pourra être examiné lors de l'évaluation suivante de l'OEC.

Que l'usage abusif ait été réalisé par l'OEC, par l'un de ses clients ou par un tiers, l'objectif de cette exigence est que le Cofrac soit informé des cas d'utilisation abusive dont l'OEC a connaissance et puisse contrôler que des actions adaptées ont été mises en œuvre.