

Procédure d'accréditation des organisme
d'évaluation de la conformité
A 110.02

Vérification

Approbation

A. Nejjar

H. Jabbar

Président du COMAC

P. Chef de la DAC

Date d'approbation

Historique des modifications

Indice de Révision	Date d'approbation	Motif de la révision	Portée de la révision
<i>00</i>	<i>09/2010</i>	<i>Révision complète du document pour étendre l'activité d'accréditation aux laboratoires d'analyses de biologie médicale, aux organismes d'inspection et aux organismes certificateurs</i>	<i>Modification intégrale du document avec attribution d'un nouveau code d'identification</i>
<i>01</i>	<i>09/2012</i>	<i>Révision du document suite à la création de la DAC ainsi que pour se conformer aux exigences de la loi 12.06 et ses textes d'application</i>	<i>Les modifications sont identifiées en rouge au niveau du document</i>
<i>02</i>	<i>01/2014</i>	<i>Suite au remplacement des commissions CSA par des groupes d'accréditation ainsi que la révision du document AE 218</i>	<i>Les modifications sont identifiées en rouge au niveau du document</i>

Diffusion

En diffusion contrôlée :

- Le Président et les membres du COMAC
- Le personnel permanent de la DAC
- Les Évaluateurs et experts techniques
- Les OEC accrédités ou ayant introduit une demande d'accréditation
- Les membres des **groupes d'accréditation**
- Les auditeurs internes et externes

En diffusion non contrôlée :

- Tout demandeur

SOMMAIRE

1. Domaine d'application et références.....	3
1.1. Domaine d'application.....	3
1.2. Références.....	3
1.3. Définitions.....	3
2. Processus d'accréditation des OEC.....	3
2.1. Introduction de la demande d'accréditation.....	3
2.2. Enregistrement de la demande	4
2.3. Revue de la demande et des ressources.....	4
3. Préparation et réalisation d'une évaluation	4
4. Décision.....	4
4.1- Pré évaluation	4
4.2. Évaluation initiale d'accréditation	5
5- Suivi des titulaires	7
5.1. Objectifs et dispositions générales	7
5.2. Evaluation dans le cadre du processus normal de surveillance	9
5.3. Evaluation de surveillance supplémentaire	9
6 Renouvellement de l'accréditation	10
6.1- Objectifs du renouvellement et dispositions générales	10
6.2- L'évaluation de renouvellement	10
6.3- Décision suite à l'évaluation de renouvellement	10
7. Extension de la portée d'accréditation	11
8. Réduction de la portée d'accréditation	12
9. Suspension - renoncement - retrait de l'accréditation.....	12
10. Référence à l'accréditation.....	12
11. Confidentialité.....	12
12. Appel et Plaintes.....	13
12.1- Appel.....	13
12.2- Plaintes.....	13

1. Domaine d'application et Références

1.1- Domaine d'application

La présente procédure spécifie la démarche à suivre pour procéder à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité depuis la réception de la demande, ainsi qu'à la surveillance des OEC accrédités, et ce, durant tout le cycle d'accréditation. Les OEC concernés par la présente procédure sont :

- *Les laboratoires d'essais ;*
- *Les laboratoires d'étalonnages ;*
- *Les laboratoires d'analyses de biologie médicale ;*
- *Les organismes d'inspection ;*
- *Les organismes certificateurs.*

1.2- Références

Le présent document se base sur :

- La loi n° 12-06 du 11 février 2010, relative à la normalisation, à la certification et à l'accréditation, définissant notamment le nouveau cadre légal de l'accréditation et portant création du comité marocain (COMAC » et du Conseil Supérieur de Normalisation, de certification et d'Accréditation « CSNCA »;
- Le décret n° 2.10.252 du 20 avril 2011 pris pour l'application de la loi n° 12-06;
- NM ISO/CEI 17011, 2004 : Evaluation de la conformité – Exigences générales pour les organismes procédant à l'accréditation d'organismes d'évaluation de la conformité ;
- NM ISO/CEI 17000 : 2004, Evaluation de la conformité – vocabulaire et principes généraux ;
- NM ISO 19011, Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental ;
- IAF-ILAC-A3 : 2005, Les indicateurs de performances moyennes pour le processus d'évaluation (KPI) ;
- ILAC G10 : « Harmonised Procedures for Surveillance & Reassessment of Accredited Laboratories » ;

1.3 Définitions

Pour les besoins de la présente procédure, les définitions données dans la procédure A 120 « Processus d'évaluation des organismes d'évaluation de la conformité » s'appliquent.

2. Processus d'accréditation

2.1- Introduction de la demande d'accréditation

Tout OEC peut prendre contact avec la DAC par courrier, télécopie ou directement, en exprimant clairement son intention de se faire accréditer par la DAC. A la réception de cette demande, le chef de la DAC affecte le dossier en question au responsable d'accréditation concerné.

Le responsable accréditation ainsi désigné, prend contact avec le demandeur en lui communiquant (généralement par e-mail) une documentation précisant les modalités d'introduction de sa demande, ainsi que la liste des documents à transmettre à la DAC pour l'instruction d'une demande d'accréditation.

Si les évaluateurs mandatés ont besoin d'une copie d'autres documents de l'OEC, en plus de ceux demandés par la DAC, et l'OEC refuse de les transmettre, la préparation de l'évaluation, en particulier l'analyse documentaire, doit avoir lieu au siège de l'OEC et le temps de l'évaluation in situ sera donc prolongé.

2.2- Enregistrement de la demande

La candidature d'un OEC à une accréditation n'est réellement prise en compte que lorsque la DAC reçoit un dossier contenant tous les documents demandés.

Lorsque ces conditions sont remplies, le responsable accréditation concerné attribue un numéro d'identification à la demande. Ce numéro accompagnera l'organisme durant tout le processus d'accréditation et figurera sur le certificat d'accréditation.

2.3- Revue de la demande et des ressources

A la consultation des documents fournis par l'organisme, le Responsable d'accréditation concerné, procède à la revue de la demande et des ressources, sous la supervision du chef de la DAC, afin de s'assurer qu'il dispose des politiques, des procédures et des compétences nécessaires pour mener à bien sa mission d'accréditation. Le résultat de cette revue est enregistré sur le formulaire A 312 « Etude de recevabilité ». Le responsable d'accréditation, sous la supervision du chef de la DAC, examine le projet de portée d'accréditation tout en vérifiant si la demande porte sur un secteur d'activité déjà couvert par la DAC ou si des dispositions particulières devront être prises pour réaliser l'évaluation. Dans le cas où la DAC ne possède pas des évaluateurs qualifiés pour un domaine technique objet de la demande d'accréditation, la procédure A 165 est applicable.

Si le dossier est jugé incomplet au regard des critères de recevabilité, le responsable d'accréditation concerné prend contact avec le demandeur pour obtenir les compléments d'information nécessaires.

Suite à cette revue, le chef de la DAC prend l'une des trois décisions suivantes, sur proposition du responsable d'accréditation concerné, tout en la notifiant au demandeur:

- Recevabilité de la demande et lancement du processus d'évaluation initiale d'accréditation.
- Recevabilité de la demande avec réalisation d'une pré-évaluation, toute en précisant au demandeur les raisons, la date et l'objet de cette pré évaluation;
- Suspension du processus d'accréditation pour cause d'écarts majeurs trop importants tout en précisant au demandeur les raisons. Dans ce cas, le demandeur est invité à saisir la DAC de la levée de la suspension lorsqu'il s'estime prêt pour l'évaluation initiale d'accréditation. Si la décision de suspension du processus d'accréditation n'est pas acceptée par le demandeur, la DAC continuera le processus de l'évaluation initiale.

3- La préparation et réalisation de l'évaluation

Les modalités de préparation et de réalisation de toute évaluation, ainsi que de rédaction et de communication du rapport d'évaluation sont détaillées dans la procédure A 120 « Processus d'évaluation des organismes d'évaluation de la conformité ».

4. Décision

4.1- Pré évaluation

Suite à l'examen du rapport de la pré évaluation l'organisme d'évaluation de la conformité visité est informé par la DAC, dans un délai d'une semaine à compter de la date de réception du rapport, de l'une des décisions suivantes:

- soit la phase d'évaluation initiale peut débuter directement;
- soit la phase d'évaluation initiale ne peut être envisagée raisonnablement que lorsque la documentation et/ou son application soit mis à niveau.

Dans les deux cas, l'évaluation initiale d'accréditation ne peut commencer que lorsque l'OEC en a fait la demande par écrit à la DAC et ce conformément aux dispositions du chapitre 2.2 de la présente procédure.

4.2 Évaluation initiale d'accréditation

A la réception du rapport d'évaluation, le Responsable d'accréditation, sous la supervision du chef de la DAC, procède à la revue technique du rapport, avant la tenue de la réunion **du groupe d'accréditation** concerné. Pour l'ensemble des éléments de la revue technique, le Responsable d'accréditation contacte le responsable d'évaluation pour des explications, des compléments d'information ou des corrections.

Une fois le rapport est jugé techniquement valide, le responsable d'accréditation **convoque le groupe d'accréditation concerné**.

Suite à l'examen des résultats de l'évaluation, **le groupe d'accréditation** peut proposer selon les cas l'un des avis suivants :

4.2.1- Avis positif

Si cet examen montre que l'organisme évalué satisfait aux critères d'accréditation et que tous les écarts soulevés lors de l'évaluation ont été levés, **le groupe d'accréditation** propose de lui accorder l'accréditation sans conditions pour les prestations figurantes sur sa portée d'accréditation validée par l'équipe d'évaluation.

La décision favorable d'accréditation est prise par le chef de la DAC sur avis conforme du **groupe d'accréditation**. La lettre de décision accompagnée du rapport d'évaluation et de deux exemplaires du contrat d'accréditation, sont transmis à l'organisme concerné.

L'organisme ainsi accrédité est inscrit sur la liste des titulaires d'accréditation publié ainsi sur le site web du MCI, ce répertoire mentionne pour chaque organisme accrédité :

- Le N° d'accréditation ;
- La date d'accréditation ;
- Le nom, le sigle, le type l'OEC accrédité
- Date d'accréditation ;
- Etat de l'accréditation (active, suspendu) ;
- Date d'expiration de l'accréditation ;
- Domaines accrédités avec un renvoi à la version en vigueur de la portée d'accréditation
- Responsable et cordonné de l'organisme accrédité.

Cette liste est diffusé ainsi que les portées d'accréditation complètes à tout demandeur sans restriction.

4.2.2- Avis conditionnel

Au cas où certains écarts n'ont pu être levés suite aux actions correctives décidées par l'organisme évalué ou que ce dernier n'a pu présenter des preuves de mise en œuvre de ses actions correctives dans les délais impartis, **le groupe d'accréditation** peut soit :

- proposer une vérification documentaire avant de pouvoir se prononcer ;
- proposer une évaluation complémentaire sur site dont les modalités de réalisation seront arrêtées par **ce groupe d'accréditation**.

L'accréditation ne sera matériellement accordée tant que la DAC n'aura pas la démonstration que les écarts sont tous levés.

4.2.3- Avis négatif

Lorsque **le groupe d'accréditation** estime que les résultats de l'évaluation qui lui sont présentés contiennent des écarts non levés et que les exigences de l'accréditation ne sont pas remplies, celui-ci émet un avis de refus de l'accréditation. La décision est entérinée par le chef de la DAC et est transmise à l'organisme évalué, accompagnée du rapport d'évaluation. La DAC rappelle aussi cet organisme les modalités d'introduction d'un éventuel appel.

Cet organisme doit ainsi faire savoir à la DAC :

- s'il renonce à sa demande d'accréditation, auquel cas cette dernière est classée sans suite;
- s'il maintient sa demande d'accréditation, auquel cas l'instruction du dossier est suspendue et reprend son cours quand il estime être prêt à subir une seconde évaluation;
- s'il introduit un appel.

4.2.4- Certificat et décision d'accréditation

Suite à la prise de la décision favorable d'accréditation, le responsable d'accréditation, sous la supervision du chef de la DAC, prépare les documents à soumettre à la signature du ministre chargé de l'Industrie. Ces documents sont :

A/ Le certificat d'accréditation rédigé selon un modèle standardisé, mentionne les informations suivantes :

- Le numéro d'accréditation identifiant l'organisme accrédité;
- l'identification et l'adresse de l'organisme accrédité, avec, le cas échéant, restriction à un site d'exploitation particulier et/ou un secteur d'activités. Une attention particulière doit être donnée à la formulation quand cet organisme fait partie d'une entité juridique plus large ;
- la version en vigueur du référentiel d'accréditation ;
- La référence de la portée d'accréditation qui fait partie intégrante du certificat;
- La date d'émission qui est la date de prise de décision ;
- la date d'expiration de la validité du certificat;

En cas d'accréditation d'un organisme pour des activités relevant de plusieurs types d'évaluation de la conformité, un certificat par référentiel d'accréditation est émis.

B/ Des décisions d'accréditation ;

C/ Une note de présentation pour informer le ministre des modalités d'accréditation de l'organisme ainsi accrédité.

Un exemplaire de la portée d'accréditation signée par le chef de la DAC, un certificat d'accréditation sont communiqués au titulaire contre un accusé de réception. Un exemplaire est conservé par le responsable d'accréditation dans le dossier d'accréditation de cet organisme.

5- Suivi des titulaires

5.1. Objectifs et dispositions générales

Par surveillance, il faut entendre l'ensemble des activités effectuées par la DAC à tout moment entre l'évaluation initiale et l'évaluation de renouvellement ou entre deux évaluations de renouvellement, pour s'assurer que les organismes accrédités se conforment en permanence aux exigences d'accréditation de la DAC.

La surveillance s'exerce essentiellement par des évaluations réalisées selon une périodicité déterminée, avec évaluation sur place des aspects organisationnels et techniques.

Néanmoins, la surveillance:

- Peut être complétée, si jugée nécessaire, par des requêtes de documents ou évaluation des performances par exemple lors d'essais d'aptitude ;
- Peut nécessiter des évaluations supplémentaires et complémentaires au planning normal de surveillance.

5.2. L'évaluation dans le cadre du processus normal de surveillance

5.2.1. Fréquence des évaluations de surveillance

La première évaluation de surveillance est réalisée au maximum 12 mois à partir de la date de l'évaluation initiale d'accréditation ou de renouvellement. L'intervalle par la suite entre deux évaluations est de 15 mois.

Durant un même cycle d'accréditation, la DAC n'autorise qu'un seul report d'évaluation et n'accorde pas de report ni pour la première évaluation de surveillance ni pour l'évaluation de renouvellement et par suite tout report ne peut concerner que la deuxième ou la troisième évaluation de surveillance. La DAC, pour des cas exceptionnels, peut être amené à déroger à ces dispositions pour reporter une première évaluation de surveillance ou une évaluation de renouvellement

Toute demande de report d'une évaluation de surveillance ne peut être examinée que sur présentation par le titulaire auprès de la DAC d'une demande formalisée justifiée et jugée fondée par la DAC.

Tout report accordé ne doit ni déplacer la date prévue pour l'évaluation suivante ni dépasser en aucun cas, trois (3) mois (càd 18 mois maximum entre deux surveillances). Si le report est supérieur à trois (3) mois, la DAC soumet le dossier **au groupe d'accréditation** concerné, en vue de statuer sur les suites à donner et éventuellement la suspension de son accréditation pour une durée déterminée ne dépassant pas six mois. Dans ce dernier cas, la suspension ne peut être levée qu'après la réception par la DAC d'une demande de la levée de cette suspension introduite par l'organisme en question, au maximum un mois avant la date limite de la suspension, ainsi que la réalisation d'une évaluation jugée satisfaisante.

A condition de ne pas déroger aux dispositions générales citées ci-dessus, la DAC peut, sur avis motivé, modifier les dispositions du planning normale de surveillance, pour, par exemple :

- prendre en compte des modifications de type organisationnel survenues dans un organisme;
- permettre la réalisation simultanée d'une évaluation en vue de l'extension du domaine d'accréditation.

5.2.2. Modalités d'exécution de l'évaluation de surveillance

5.2.2.1 Enquête préalable

Au plus tard **six mois** avant la date prévue de l'évaluation, **la DAC** adresse au titulaire un courrier lui rappelant la période de l'évaluation et lui invitant à communiquer **à la DAC** la notification de toutes modifications importantes qui ont eût lieu et si une extension du domaine d'accréditation devra être prise en compte. Par le même courrier **la DAC** demande au titulaire de lui fournir la documentation nécessaire à la préparation de l'évaluation.

S'il s'agit de la surveillance d'un organisme multi-sites ou multi-activités, la procédure A 166 « Procédure d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité multi-sites

ou multi-activités » s'applique pour déterminer le nombre de site à surveiller ainsi que la durée de l'évaluation de surveillance.

5.2.2.2 Modalité de réalisation

Les modalités de réalisation de l'évaluation, de rédaction et de communication du rapport d'évaluation sont détaillées dans la procédure A 120 « Procédure d'évaluation des organismes d'évaluation de conformité ».

5.2.3- Décisions suite à l'évaluation de surveillance

A la réception du rapport d'évaluation le responsable d'accréditation procède à la revue technique du rapport. A la suite de cette revue et au vu des résultats de l'évaluation de surveillance, deux cas se présentent :

- Aucune non-conformité n'a été soulevée lors de l'évaluation, et dans ce cas la DAC avise le **titulaire** du maintien de son accréditation, sans tenir la réunion de le **groupe d'accréditation** concerné, sous réserve bien sûr que les actions correctives décidées par ce titulaire aient été jugées pertinentes par l'équipe d'évaluation. Il est alors rappelé au titulaire l'obligation de communiquer **à la DAC**, au plus tard cinq mois à compter de la date de l'évaluation de surveillance, des éléments de preuves de la mise en œuvre des actions.
- Si parmi les écarts, des non-conformités ont été soulevées lors de l'évaluation, la DAC convoque **le groupe d'accréditation concerné** pour examiner le rapport d'évaluation. Deux cas se présentent :
 1. Les non conformités sont levées et dans ce cas si les actions correctives décidées par le titulaire pour lever les remarques sont pertinentes, **le groupe d'accréditation** émet un avis positif de maintien de l'accréditation avec là aussi le rappel au titulaire de communiquer à la DAC, au plus tard cinq mois à compter de la date de l'évaluation de suivi, des éléments de preuves de la mise en œuvre des actions correctives si elles ne sont pas encore communiqué par le titulaire. Un complément d'évaluation peut être envisagé pour que **le groupe d'accréditation** puisse se prononcer (évaluation complémentaire ou vérification documentaire). Les modalités de réalisation de ce complément d'évaluation sont traitées dans la procédure A 120 ;
 2. Les non conformités n'ont pas pu être levées à l'issue du délai imparti (6 semaines après la date de l'évaluation), dans ce cas, **le groupe d'accréditation** concerné propose une décision de suspension de l'accréditation du titulaire jusqu'à rétablissement de la situation. Pour lever la suspension, **le groupe d'accréditation** peut proposer soit la réalisation d'une évaluation complémentaire sur site, soit une vérification documentaire faite par la DAC ou par un évaluateur mandaté (technique ou qualité) à cet effet. Les modalités de réalisation de ce complément d'évaluation sont traitées dans la procédure A 120.

Si à la suite de l'évaluation de surveillance, il y a eu des modifications de la portée d'accréditation, une nouvelle portée avec un nouvel indice de révision est alors éditée et signée par le chef **de la DAC**. Suite à chaque modification des données citées dans la liste des titulaires, le responsable d'accréditation du dossier en question met à jour, sans délai indu, la liste des titulaires tout en s'assurant par la suite de sa publication dans le site web du MCI.

5.3. Evaluation de surveillance supplémentaire

La DAC peut être amené à effectuer une surveillance supplémentaire quand des éléments importants dans la gestion du titulaire ont été modifiés (statut juridique, site d'exploitation ...).

La DAC, en fonction des spécificités du cas qui lui est soumis, fixe les modalités de la surveillance (évaluateur(s) impliqué(s), évaluation sur place ou simple examen de documents, temps nécessaire).

La DAC notifie la décision au titulaire et la procédure suit son cours comme pour un suivi régulier.

En outre, *la DAC* peut être amené à effectuer d'autres surveillances supplémentaires :

- sur proposition *du groupe d'accréditation* concerné dans le cadre de l'examen d'une plainte;
- *quand la DAC a eu à connaître des faits nouveaux qui tendent à mettre en doute la conformité de l'OEC aux critères d'accréditation.*

Les évaluations de surveillance supplémentaires sont réalisées conformément aux dispositions en vigueur de la procédure A 120.

Sauf avis motivé de la DAC, une évaluation de surveillance supplémentaire n'entraîne pas de modifications du planning normal de surveillance.

6. Renouvellement de l'accréditation

6.1- Objectifs du renouvellement et dispositions générales

Le renouvellement de l'accréditation correspond à la réévaluation, normalement tous les cinq ans à compter de la date de l'évaluation initiale, en vue de vérifier le maintien de la conformité du titulaire aux critères d'accréditation, pour l'ensemble des activités couvertes par l'accréditation.

Au plus tard six (6) mois avant la date d'expiration du certificat d'accréditation, la DAC adresse à l'organisme un courrier lui rappelant la période de l'évaluation de renouvellement, tout en l'informant des documents nécessaires à transmettre à la DAC.

6.2- L'évaluation de renouvellement

Les dispositions de la procédure A 166 « Procédure d'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité multi-sites ou multi-activités » sont d'application dans le cas d'un organisme multi-sites ou multi-activités. Les modalités de réalisation de l'évaluation de renouvellement, d'élaboration et de communication du rapport d'évaluation sont spécifiées dans la procédure A 120 « Procédure d'évaluation des organismes d'évaluation de la conformité ».

6.3- Décision suite à l'évaluation de renouvellement

Le traitement réservé au rapport de renouvellement est identique à celui de l'évaluation initiale.

Après examen du dossier présenté *au groupe d'accréditation* concerné, cette dernière peut proposer selon les cas les avis suivants :

6.3.1- Avis positif

Si l'examen du dossier montre que le titulaire satisfait aux critères de l'accréditation et que tous les écarts soulevés lors de l'évaluation ont été levés, *le groupe d'accréditation* propose de lui accorder le renouvellement de l'accréditation sans conditions pour les prestations figurantes sur la portée d'accréditation validées par l'équipe d'évaluation.

Cette décision est ensuite validée par **le chef de la DAC**. Le titulaire en est avisé par courrier accompagné du rapport d'évaluation.

La portée d'accréditation est signée **par le chef de la DAC**.

Chaque modification de la portée d'accréditation est identifiée par une mise à jour de son indice de révision.

Le responsable d'accréditation, sous la supervision du chef de la DAC, prépare les documents suivants, à soumettre à la signature du ministre chargé de l'Industrie :

- Un nouveau certificat d'accréditation ;
- Des décisions d'accréditation ;
- Une note de présentation pour informer le ministre des modalités d'accréditation du laboratoire propriétaire du certificat d'accréditation.

Un exemplaire du certificat signés par le Ministre et de la portée d'accréditation, sont communiqués au titulaire.

Dès la prise de décision favorable, et au cas de changement des données du titulaire, la liste des organismes accrédités est mise à jour par le responsable d'accréditation qui est ensuite publiée dans le site au web du MCI.

6.3.2- Avis conditionnel

Au cas où certains écarts n'ont pas pu être levés suite aux actions correctives proposées par l'OEC ou que ce dernier n'a pas pu présenter des preuves de mise en œuvre dans les délais impartis, **le groupe d'accréditation**, tout en tenant compte du délai d'expiration de la date de validité du certificat, peut soit :

- proposer une vérification documentaire avant de pouvoir se prononcer ;
- proposer une évaluation complémentaire sur site dont les modalités de réalisation seront arrêtées par **le groupe d'accréditation**;
- accorder le renouvellement sous réserve de rapprocher la première évaluation de surveillance dont les modalités de sa réalisation seront arrêtées par **le groupe d'accréditation**.

Le renouvellement de l'accréditation ne sera matériellement accordé tant que la DAC n'aura pas la démonstration que les écarts sont tous levés.

6.3.3- Avis négatif

Lorsque **le groupe d'accréditation concerné** estime que le dossier qui lui est présenté contient des écarts non levés et que les exigences de l'accréditation ne sont pas remplies, **celui** ci émet un avis de refus de renouvellement de l'accréditation. La décision est entérinée par le chef de la DAC et est transmise au titulaire, accompagnée du rapport d'évaluation. Dans ce cas, la DAC rappelle aussi au titulaire les modalités d'introduction d'un éventuel appel. Ainsi, le titulaire doit pour faire savoir à la DAC :

- s'il renonce à son accréditation, auquel cas cette dernière est classée sans suite et le dossier est fermé;
- s'il maintient son accréditation, auquel cas l'instruction du dossier est suspendue et reprend son cours quand il estime être prêt à déposer une nouvelle demande d'accréditation initiale;
- s'il introduit un appel.

7. Extension de la portée d'accréditation

Les modalités de traitement des demandes des différents cas d'extension sont traitées dans la procédure A 111 « Procédure d'extension de la portée d'accréditations des organismes d'évaluation de la conformité ».

8. Réduction de la portée d'accréditation

Un organisme accrédité peut, à tout moment, faire une demande de réduction de sa portée d'accréditation. Cette demande peut viser un ou plusieurs domaines accrédités ou bien seulement certaines prestations relevantes d'un ou plusieurs domaines accrédités.

La demande de réduction doit être notifiée à la DAC par courrier, elle doit faire état :

- des circonstances justifiant la demande ;
- de l'engagement de l'organisme à considérer la réduction comme effective à partir de la date d'envoi de la demande ou d'une autre date fixée ;

Le chef de la DAC entérine la décision de réduction de la portée d'accréditation, valide la nouvelle portée avec un nouvel indice de révision et demande la restitution de l'ancienne portée d'accréditation. Si besoin est, un nouveau certificat d'accréditation est édité.

La décision de réduction de la portée d'accréditation :

- n'a pas d'influence sur le planning des évaluations de surveillance ni sur la date limite de validité du certificat d'accréditation ;
- ne dégage pas l'organisme accrédité de ses autres obligations contractées vis-à-vis de la DAC durant la période d'accréditation.

9. Suspension - renoncement - retrait de l'accréditation

Les modalités de gestion des suspensions, renoncements et retraits d'accréditation sont traitées dans la procédure A 112 « Procédure de retrait et de suspension de l'accréditation des organisme de l'évaluation de la conformité ».

10. Référence à l'accréditation

Toutes les informations relatives à la référence à l'accréditation notamment les prestations sous-traités, l'utilisation du logo dans le rapport et certificat, avis et interprétation, rapport sur la conformité à des spécifications, le rapport sur les résultats des prestations non accrédité, sont détaillées dans le document **A 218 « Règles de référence à l'accréditation et d'usage des symboles d'accréditation SEMAC »**.

11. Confidentialité

La DAC gère, maîtrise et garantit la confidentialité de toute information obtenue à tous les niveaux à travers ses liaisons et ses activités avec les organismes d'évaluation de la conformité à l'exception de la nature et de l'objet de l'accréditation délivrée.

Notamment :

- Les membres des **groupes d'accréditation** s'engagent sur la confidentialité en signant le formulaire d'engagement de confidentialité A 350 ;
- La confidentialité des informations traitées par le personnel de la DAC est assurée par la signature de leurs fiches de postes qui contiennent leur engagement sur le respect de la confidentialité ;
- Les évaluateurs s'engagent sur le respect de la confidentialité au niveau de la convention A 333 qui les lie avec la DAC.

- Les conditions de circulation des rapports d'évaluation sont établies de façon à limiter les risques de divulgation d'informations ;
- La documentation des organismes accrédités et en cours d'accréditation est conservée dans leur dossier auquel n'ont accès que le personnel permanent de la DAC et les auditeurs internes.
- Les informations concernant les accréditations (initiales, d'extension et de renouvellement) ne sont rendues publiques que lorsque la décision est favorable. Les réserves émises par les *groupes d'accréditation* restent confidentielles.
- Le détail des délibérations sur les accréditations n'est jamais communiqué en dehors *des groupes d'accréditation* et les documents qui y ont servis sont restitués à la DAC à la fin des réunions.
- Les informations et documents concernant un organisme accrédité particulier, à part copies du certificat et portée d'accréditation ne sont ni divulguées ni diffusés à des tiers sans le consentement écrit de cet organisme, ainsi que du chef de la DAC. Dans le cas où, juridiquement, une information jugée confidentiel doit être communiquée à des tiers, la DAC avise l'organisme concerné de l'information fournie dans les limites prescrites par la loi ;
- Les dossiers ne peuvent être consultés par des tiers sans autorisation écrite du chef de la DAC.

12. Appel et Plaintes

12.1- Plainte :

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction, auprès de l'organisme d'accréditation relative aux opérations du DAC (tels que des aspects administratifs de la procédure d'accréditation, l'organisation des évaluations, le comportement d'évaluateurs...) ou celles des organismes accrédités.

12.2- Appel :

Toute demande exprimée par un organisme d'évaluation de la conformité visant à reconsidérer toute décision défavorable prise par la DAC au regard du statut d'accréditation que l'organisme d'évaluation de la conformité a demandé.

Les appels et les plaintes sont traités conformément aux dispositions de la procédure A 164 « Traitement des appels et des plaintes ».