cofrac

Une histoire de confiance
A matter of trust

4ème TRIMESTRE 2021

Compétences

n°90

le magazine de l'accréditation

gros plan

Nouvelle accréditation en matière de géolocalisation : laissez-vous guider !

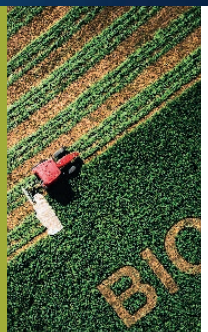
page 4

laboratoires

MR, PMR : à quoi ça sert ?

page 7

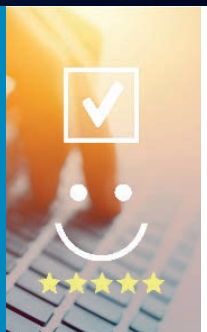
certifications



Évolution de la réglementation relative à la production biologique

page 10

qualité



Retour sur les résultats de l'enquête client

page 14

Une activité soutenue dans un monde incertain

Cet ultime numéro de Compétences de l'année 2021 paraît malheureusement dans un moment de forte tension sanitaire. Si depuis 2020, nous avons collectivement appris à adapter nos organisations à ces circonstances, elles ne sont pour autant pas sans conséquence. Dans ce contexte, le Cofrac est parfois amené à déployer de nouveau le mode « distanciel » pour ses évaluations, voire à reporter l'instruction de certaines demandes et la réalisation d'évaluations dans des zones géographiques particulières.

Au plan européen, cette complexité sanitaire s'inscrit de plus dans le contexte du Brexit et de l'évolution de nos modalités d'échange et de collaboration avec nos voisins d'outre-Manche en matière d'accréditation. Au-delà de l'évolution de la place de notre homologue UKAS au sein des instances européennes d'accréditation, c'est bien tout le dispositif de reconnaissance technique qui doit se voir refondé, avec parfois de lourdes conséquences s'agissant notamment du marquage CE. Sujet de préoccupation pour le Cofrac et nos partenaires européens sur lequel un futur numéro de Compétences reviendra en détail.

Pour autant, ce numéro de Compétences témoigne de la forte activité du Cofrac en matière de développement sur de nombreux fronts : nouvelles technologies avec le déploiement d'une première accréditation relative aux systèmes de géolocalisation, nouvelle reconnaissance internationale du Cofrac s'agissant de l'accréditation en matière de matériau de référence, nouvelle mouture du Règlement Bio non sans conséquences pour les certifications déployées dans ce secteur aux très grandes attentes sociétales et aux forts enjeux économiques, nouvelle mouture aussi s'agissant d'un document de référence dédié aux activités d'inspection en matière de notification.

Ce numéro est aussi l'occasion de revenir en détail sur les retours issus de l'enquête de satisfaction initiée par le Cofrac auprès de l'ensemble de ses accrédités au printemps dernier. Les retours de cette enquête anonyme, la première depuis 2017, sont globalement très satisfaisants et résultent de plus d'un taux de participation important. C'est un beau signal pour l'ensemble des acteurs de l'accréditation qui encourage de plus à la poursuite de nouveaux efforts d'amélioration. Car si de nombreux indicateurs sont au vert, pour autant, certaines voies d'améliorations sont clairement pointées. Cette enquête sera désormais conduite sur une base régulière.

Enfin, cet éditorial ne peut s'achever sans que ne soit évoquée l'importante échéance du 1er novembre dernier qui a vu plus de 550 laboratoires de biologie médicale déposer un ou plusieurs dossiers de demande d'extension de leur accréditation au titre de l'obligation réglementaire imposant désormais l'accréditation d'examens représentatifs pour l'ensemble des lignes de portée permettant de couvrir leur activité.

Bonne lecture.

Dominique Gombert
Directeur Général

Compétences
le magazine de l'accréditation

édito	Une activité soutenue dans un monde incertain	p.2
agenda	Réunions (à distance) Cofrac / EA / ILAC-IAF	p.3
laboratoires	Nouvelle accréditation en matière de géolocalisation : laissez-vous guider !	p.4
	MR, PMR : à quoi ça sert ?	p.7
certifications	Évolution de la réglementation relative à la production biologique	p.10
inspection	INS REF 32 : un nouveau document pour les organismes notifiés !	p.12
qualité	Retour sur les résultats de l'enquête client	p.14
ressources humaines	Nouveaux arrivés au Cofrac et mobilité interne / Transformation numérique du Cofrac : que s'est-il passé en un an ?	p.16

Réunions Cofrac

- 2021 2 déc — Comité de section Laboratoires
- 2021 3 déc — Comité de section Inspection
- 2021 7 déc — Comité de section Certifications
- 2021 9 déc — Comité de section Santé Humaine
- 2021 16 déc — Conseil d'administration

Réunions EA

- 2021 24|25 nov — EA General Assembly
- 2021 8|9 déc — EA LC working group Health Care
- 2021 8|9 déc — Team members Refresher training on Testing, Medical examination and RMP

Réunions ILAC-IAF

- 2021 6|10 déc — JCTLM Members and Stakeholders biennial meeting

Directeur de la publication : Dominique Gombert – Rédacteur en chef : Sébastien Laborde – Secrétaire de rédaction : Julie Petrone-Bonal – Comité de rédaction : Bruno Gaudin, Dominique Gombert, Sébastien Laborde, Hélène Méhay, Nathalie Savéant, Carole Toussaint, Fabienne Venant, Karine Vincent, Laurent Vinson. Contact : 52 rue Jacques Hillairet 75012 Paris – Tél. : 01 44 68 82 20 – www.cofrac.fr – Tirage : 500 exemplaires, 4 numéros par an. Edité par Cofrac, 52 rue Jacques Hillairet 75012 Paris. Conception et réalisation : Kalao Studio, www.kalaostudio.com. N° ISSN : 1274-428X – Impression : IMPRIMERIE SETIG-ABELIA, 6 rue de la Claie, ZI Angers-Beaucouzé, BP 20053, 49071 BEAUCOUZE Cedex – Crédits photo : Cofrac / Adobe Stock / GUIDE-GNSS / LNE / Manumesure

Nouvelle accréditation en matière de géolocalisation : laissez-vous guider !

Le Cofrac poursuit ses développements dans des domaines innovants avec l'accréditation du laboratoire d'essais GUIDE-GNSS, spécialiste de la géolocalisation. Rencontre avec cet acteur au cœur d'un domaine technique à forts enjeux stratégiques.

Si tout le monde connaît et utilise couramment le GPS, pour s'orienter en voiture notamment, peu savent que le terme adéquat pour désigner cette technologie de positionnement est en réalité « GNSS » pour Global Navigation Satellite System. Utilisé comme une marque, GPS est en effet le nom de la constellation des satellites américains dédiés à la géolocalisation, l'équivalente européenne s'appelant Galileo.

L'activité du laboratoire GUIDE-GNSS s'intéresse aux technologies exploitant les infrastructures satellitaires GNSS. Ses méthodes innovantes ont pour objectif de vérifier la fidélité et la justesse des mesures des systèmes de positionnement par rapport à la vraie trajectoire suivie par le véhicule. Les essais proposés traversent différents environnements sur des routes, des rails ou des voies fluviales.

Après des échanges avec le Cofrac dès 2015, qui ont permis entre autres de préciser la demande et le référentiel d'accréditation à retenir, le laboratoire GUIDE-GNSS a déposé officiellement sa demande d'accréditation en 2019 auprès de la section Laboratoires. Son activité étant totalement inédite pour le Cofrac, celui-ci s'est mis à la recherche d'un expert en géolocalisation pour constituer un groupe de travail auquel a également participé un évaluateur technique en temps-fréquence, autre paramètre intervenant dans les essais menés par le laboratoire.

Alors que le groupe de travail commençait à étudier les problématiques techniques liées à l'ouverture de ce nouveau schéma d'accréditation, la crise sanitaire est arrivée, retardant de plusieurs mois le processus de développement.

Après la validation du dossier par la Commission d'accréditation, deux expertises techniques ont suivi pour vérifier la validité des méthodes du laboratoire. GUIDE-GNSS a finalement reçu son accréditation* en septembre 2021 pour l'évaluation ou la validation des performances de terminaux GNSS.

Le laboratoire GUIDE-GNSS est ainsi accrédité selon la norme NF EN ISO/IEC 17025 pour deux méthodes internes d'essais s'appuyant sur la série de normes EN 16803 :

- « Comparaison à une trajectoire de référence en environnement réel à ciel ouvert », correspondant à des essais sur site à bord d'un véhicule embarquant une instrumentation de référence et les objets d'essais à évaluer. Cette méthode consiste à mesurer les écarts avec la vraie trajectoire du véhicule ;
- « Comparaison à une trajectoire de référence par multi-mesurages sur banc d'essais avec la technique du rejeu » (cf. schéma ci-contre). Cette seconde méthode s'appuie sur la première. La différence réside dans le fait que les objets d'essais sont remplacés par une instrumentation capable d'enregistrer les signaux GNSS et les mesures des capteurs. Ces données ainsi numérisées seront rejouées sur un banc d'essai pour retester, à volonté, tous les objets d'essais à valider ou à comparer.

Avec son accréditation, reconnaissance de sa compétence, et à l'heure où les médias évoquent régulièrement la recherche autour des véhicules autonomes et de la robotique, nul doute que le laboratoire GUIDE-GNSS saura se démarquer et répondre à ces nouveaux enjeux technologiques !

** Accréditation n°1-6924, portée disponible sur www.cofrac.fr*

QUESTION À XAVIER LEBLAN,
DIRECTEUR DU LABORATOIRE GUIDE-GNSS

Pourriez-vous nous présenter votre laboratoire ?

Née en 2010, GUIDE-GNSS était au départ une association financée en grande partie par les pouvoirs publics. Elle regroupait des petites et grandes entreprises du domaine comme Thales ou Airbus notamment, et des partenaires tels que le Centre National d'Etudes Spatiales, le CNES. En 2017, elle a changé de statut et est devenue une Société Anonyme de type coopératif.

Nous sommes un petit laboratoire d'essais de cinq personnes dont la spécialité est la géolocalisation. En tant qu'experts indépendants en métrologie GNSS, nous évaluons et caractérisons les performances de solutions exploitant les infrastructures spatiales. Nos clients recherchent la précision, l'efficience et l'intégrité des mesures de position pour sécuriser les fonctions de mobilité, comme c'est le cas avec les véhicules autonomes par exemple.
Nous nous sommes distingués avec le projet Ecotaxe. Dès 2013, notre laboratoire a reçu un agrément ministériel pour réaliser les essais d'homologation des chaînes de collecte. Avec ce retour d'expérience, GUIDE-GNSS a proposé de nouvelles méthodes d'essais et les a validées avec l'aide du CNES.

Quels sont les enjeux de la géolocalisation aujourd'hui ?

Nous pouvons avoir l'impression que les technologies de géolocalisation sont à leur apogée et rentrées dans les mœurs. Mais ce constat est en trompe l'œil. Leur utilisation va encore se développer, notamment au sein des grandes industries du transport et de l'agriculture.
Pour une utilisation domestique, les utilisateurs se satisfont de navigateurs peu performants, mais suffisants, pour les guider dans leurs déplacements.

En revanche, les secteurs industriels ont d'autres exigences à satisfaire. En dehors de l'aviation, où les moyens techniques déployés sont hors-norme, cette technologie est encore utilisée pour des fonctions secondaires dans de nombreux cas.

En 2017, un virage a été pris sous l'impulsion de l'industrie automobile, et plus particulièrement de ses programmes de véhicules toujours plus autonomes, intégrant un nombre considérable de composants électroniques. Un marché de masse s'est alors ouvert pour la technologie GNSS, les prix s'en trouvant réduits sous l'effet des volumes de production. Une opportunité qui a profité également aux autres secteurs.

Les performances en géolocalisation conditionnent le bon fonctionnement des applications. À titre d'exemple, si un robot agricole doit biner entre des rangées de laitues, une erreur de plus de 10 cm détruirait la plantation. De ce fait, des essais sont nécessaires pour vérifier la fiabilité et la précision des mesures de positions. Ces tests sont pris en charge par les développeurs de solutions, dès les premières étapes de leurs travaux en R&D.
Les résultats de ces évaluations soulèvent des questions de confiance de plusieurs natures. En effet, les terminaux GNSS choisis doivent rester compétitifs, les caractéristiques techniques annoncées doivent être exactes et les conditions d'utilisation des mesures de positions doivent être sûres.
Ainsi, les prestations des laboratoires d'essais, comme GUIDE-GNSS, ont pour mission de vérifier la capacité technique de ces solutions à remplir les services attendus.

Par ailleurs, nous nous inscrivons dans une compétition internationale. Le fait d'avoir en France un laboratoire capable de délivrer des rapports d'essais fiables, en toute indépendance, facilitera les prises de décision et accélérera les retours d'expérience au profit des clients.
Dans le cas de validations soumises à des directives, les déclarations de conformité autoriseront ou non la commercialisation de systèmes de positionnement, comme

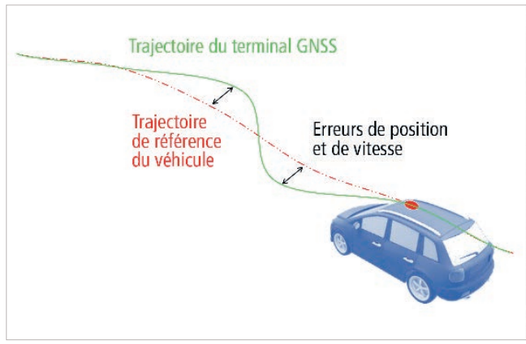


Schéma - Méthode d'essais du rejeu

Essais sur robot agricole - CEOL Agreenculture

Véhicule d'essais instrumenté pour la réalisation de campagnes de collecte

ceux requis pour la navigation autonome. La chaîne de métrologie portée par les laboratoires d'essais devient alors une pièce stratégique pour le rayonnement de l'industrie nationale.

Vous intervenez également en matière de normalisation. Pouvez-vous nous expliquer comment ?

Deux instances de normalisation européennes traitent du domaine de la géolocalisation : l'ETSI, plutôt orientée vers les télécommunications, et le CEN-CENELEC, l'agence de normalisation européenne en charge de tout ce qui est électronique et électrotechnique. La première agence peut se prévaloir de l'antériorité de ses travaux, qui ont notamment permis de valider la compatibilité fonctionnelle des différentes composantes du système GNSS. La seconde agence s'intéresse davantage aux performances en tant que telles.

Un groupe de travail, soutenu par le CEN-CENELEC et composé de laboratoires, de constructeurs et d'intégrateurs de récepteurs, a publié sa première norme en 2016 : l'EN 16803-1.

GUIDE-GNSS a rejoint ses membres pour la rédaction du second volet de cette série de normes avec l'EN 16803-2. Cette partie vise à réaliser les essais dans des environnements réels ou assimilés.

En 2019, le CEN-CENELEC a renouvelé sa confiance à GUIDE-GNSS en contractualisant avec notre laboratoire pour contribuer à l'élaboration de la nouvelle norme EN 16803-4, destinée à définir les exigences nécessaires à la réalisation des scénarios de référence pour ces essais GNSS. Sans attendre sa publication, GUIDE-GNSS a soumis une version interne de cette méthode au Cofrac pour proposer des prestations d'évaluation sous accréditation. À notre connaissance, actuellement, GUIDE-GNSS est le seul laboratoire d'essais accrédité au monde à pouvoir délivrer des déclarations de conformité sur cette base.

Nous travaillons déjà sur de nouvelles méthodes, avec en vue les normes EN 16803-5 et 16803-6 notamment, destinées à l'évaluation des mesures de haute précision et des enveloppes de protection. Ce dernier point consiste à vérifier la capacité d'un récepteur à évaluer ses propres erreurs et à garantir son fonctionnement dans un gabarit prédéfini. C'est quelque chose que nous envisageons de proposer au Cofrac lorsque nous serons prêts.

GUIDE-GNSS est le premier laboratoire d'essais en géolocalisation accrédité pour ces méthodes d'essais. Qu'attendez-vous de cette accréditation ?

Nous avons innové et mis au point de nouvelles méthodes d'essais pour déterminer la fiabilité et la précision de terminaux GNSS. L'accréditation nous semblait indispensable en termes de crédibilité, pour pouvoir valoriser les performances des systèmes de navigation de nos clients. Ainsi, ils pourront à leur tour avancer leurs avantages concurrentiels sur le marché français ou international.

Pendant longtemps les industriels ont eu des doutes sur les performances réelles de la géolocalisation par satellite. Effectivement, des solutions mal sélectionnées ou mal implémentées négligeaient les niveaux de fiabilité attendus par les professionnels. À présent, nous comptons nous appuyer sur notre accréditation pour clarifier les revendications des constructeurs et ainsi gagner la confiance des donneurs d'ordre et des utilisateurs. ❖

Julie Petrone-Bonal,
Chargée de Communication et de Promotion

LE CNES, UN PARTENAIRE DE CHOIX POUR LE LABORATOIRE GUIDE-GNSS

De quelle façon le CNES est-il intervenu dans les travaux du laboratoire GUIDE-GNSS ?

Jean Maréchal

« La performance d'un système de navigation vient à la fois de la qualité du système qui génère les signaux de navigation transmis vers la Terre, Galileo en l'occurrence, et du récepteur qui est un contributeur essentiel de l'équation. C'est là que GUIDE-GNSS joue un rôle important. »

--

Découvrez la suite de l'interview de Jean Maréchal, Responsable de programme Navigation et localisation au CNES, sur cofrac.fr > rubrique Nos actualités.

MR, PMR : à quoi ça sert ?

Un matériau de référence, MR, est un outil incontournable pour tout laboratoire ayant des besoins, entre autres, pour l'étalonnage de ses appareils ou le contrôle de ses mesures. Ces MR peuvent être définis comme matériaux de référence, certifiés ou non, et sont produits par des producteurs de matériaux de référence, accrédités ou non. Comment s'y retrouver ? Quelques éléments de réponses avec le témoignage de deux acteurs du domaine.

Il sera certainement utile pour les non-initiés de rappeler ce qu'est un matériau de référence : *« un matériau suffisamment homogène et stable quant à une ou plusieurs propriétés spécifiées, qui a été préparé pour être adapté à son utilisation prévue dans un processus de mesure »**.

Concrètement, ces matériaux peuvent prendre des formes très variées : bouteilles de gaz, solutions diverses, éprouvettes Charpy (pour mesurer la résistance d'un matériau) ou même ampoules de vin de référence en sont quelques illustrations.

Ils sont utilisés dans des domaines divers tels que le secteur pétrolier, l'agroalimentaire, l'environnement, l'industrie pharmaceutique… pour toutes les activités de laboratoires qui nécessitent d'y recourir dans le cadre de l'étalonnage ou de la vérification des équipements, de la validation des méthodes ou de la surveillance de la fiabilité des résultats de mesure.

Quand le matériau de référence (MR) est accompagné d'un certificat – dont une ou plusieurs valeurs de propriétés sont raccordées métrologiquement par une procédure valide à une réalisation exacte et sont déterminées avec une incertitude définie à un niveau de confiance connu – on parle alors de matériau de référence certifié (MRC).

MATÉRIAUX DE RÉFÉRENCE ET ACCRÉDITATION

Le développement et la production des MR et MRC sont réalisés par des producteurs de matériaux de référence, PMR, pour lesquels une accréditation selon la norme NF EN ISO 17034 est ouverte par le Cofrac. Cinq organismes sont aujourd'hui accrédités et donc reconnus compétents pour cette activité dans leurs domaines revendiqués.

La norme d'accréditation NF EN ISO 17034 spécifie les exigences générales concernant la compétence et le fonctionnement des PMR, dont les exigences relatives à la planification et à la production des matériaux de référence. Norme harmonisée au niveau international, elle a remplacé fin 2019 le Guide ISO 34 selon lequel les accréditations étaient précédemment délivrées par le Cofrac.

Les MR et les MCR jouent un rôle d'une importance croissante dans les activités nationales et internationales de normalisation et dans l'accréditation des laboratoires. En effet, comme indiqué dans le Guide ISO 33:2015, qui fournit des lignes directrices sur la sélection et l'utilisation de matériaux de référence, les MR peuvent être utilisés à diverses fins dans un processus de mesure : l'étalonnage, l'établissement de la traçabilité métrologique, la validation des méthodes, l'attribution de valeurs aux propriétés d'autres matériaux ou le contrôle de la qualité. Les normes NF EN ISO/IEC 17025 et NF EN ISO 15189 intègrent par ailleurs l'utilisation des MR/MRC pour assurer la fiabilité des équipements, des méthodes et des résultats de mesure. Le recours à des MR/MRC issus de PMR accrédités selon la norme ISO 17034 est alors recommandé.

COMPÉTENCE DES PMR, UNE RECONNAISSANCE AU-DELÀ DES FRONTIÈRES

Déjà signataire des accords de reconnaissance internationaux pour la plupart de ses activités – Essais et Laboratoires de Biologie Médicale, Etalonnage, Certification de systèmes de management, Certification de personnes, Certification de produits, Inspection, Vérification et Organisation de comparaisons interlaboratoires – le Cofrac a présenté l'accréditation des PMR lors de son dernier audit par ses pairs européens d'European co-operation for Accreditation (EA) en janvier 2021.

** Définition extraite de la norme NF EN ISO 17034, « Exigences générales pour la compétence des producteurs de matériaux de référence ».*

UN AUDIT DANS DES CONDITIONS INÉDITES !

Initialement prévue en 2020 et repoussée en raison de la crise sanitaire, l'évaluation du Cofrac par EA a finalement été menée du 18 au 22 janvier 2021 à distance. Premier organisme d'accréditation à faire l'objet d'une approche distancielle pour une réévaluation par EA, le Cofrac a dû innover pour permettre à la quinzaine d'évaluateurs européens mobilisés d'observer à distance la réalisation d'évaluations d'organismes et le déroulement de réunions d'instances. Cet audit aura nécessité un grand travail d'organisation : utilisation de Microsoft Teams pour échanger à distance, d'un smartphone pour filmer et retransmettre en direct, coordination de la traduction des échanges… le pôle Biologie-Agroalimentaire de la section Laboratoires, qui gère ce domaine, a été particulièrement sollicité pour assurer l'extension du Cofrac à l'activité PMR au sein de l'accord de reconnaissance d'EA !

À l'issue de conclusions favorables, EA a étendu la reconnaissance du Cofrac dans l'accord relatif aux PMR au mois de juillet, suivi quelques semaines après par l'International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC).
Le Cofrac rejoint ainsi la dizaine d'organismes d'accréditation signataire des accords de reconnaissance mutuelle pour cette activité au niveau européen (EA MLA) et la trentaine de signataires au niveau mondial (ILAC MRA).
Depuis cet été, les PMR accrédités par le Cofrac selon la norme NF EN ISO 17034 bénéficient par conséquent d'une reconnaissance internationale !

❖ ❖ ❖

QUESTIONS À DEUX DE NOS PMR ACCRÉDITÉS : JEAN-CLAUDE DELAUNAY ET LAURENT DELAGE, RESPECTIVEMENT RESPONSABLE QUALITÉ ET DIRECTEUR DE MANUMESURE, ET SORAYA AMAROUCHE, CHEF PROJET INNOVATION & RESPONSABLE CIL AU LNE, MEMBRE DE LA CAC OCIL/PMR ET EVALUATEUR TECHNIQUE COFRAC

Soraya Amarouche

Laurent Delage

Jean-Claude Delaunay

Pourriez-vous nous présenter votre organisme en quelques mots ?

***Manumesure** : Manumesure appartient au groupe Chauvin Arnoux, fabricant d'appareils de mesure. La société emploie environ 140 personnes réparties sur toute la France dans 12 centres techniques spécialisés en métrologie et mesures réglementaires.*
Manumesure possède neuf accréditations Cofrac selon la norme NF EN ISO/IEC 17025 en étalonnage ou en essais et, depuis 2014, une accréditation pour la fabrication et la caractérisation des MRC en solution pH selon la norme NF EN ISO 17034. Un MRC apporte la preuve que le matériau a été certifié par un élément primaire. Dans notre cas, nos MRC sont raccordés par des étalons primaires fabriqués et certifiés par le LNE. Avec nos MRC, qualifiés et caractérisés grâce à ces étalons, nous nous engageons sur une valeur, une incertitude et une stabilité dans le temps.
Les trois solutions pH que nous fabriquons sont utilisées par nos clients pour réaliser les calibrages journaliers et les étalonnages de leurs pH-mètres.

***LNE** : Le LNE est le laboratoire national de référence dans le domaine des essais et de la métrologie. Garant des étalons nationaux, il dispense aux industriels et institutionnels un ensemble de services au meilleur niveau métrologique. Implanté en Ile-de-France, en région et à l'international, le Groupe LNE compte parmi ses près de 900 collaborateurs des techniciens, ingénieurs, experts et chercheurs qui apportent, par leur approche pluridisciplinaire, des réponses adaptées aux enjeux actuels : environnement, santé, compétitivité, nouvelles technologies.*
Le LNE est accrédité par le Cofrac pour ses nombreuses activités d'expertise en essais, étalonnages, métrologie légale, production de matériaux de référence, certification, qualification et inspection.
Le LNE, par ses missions de laboratoire de métrologie, recherche et développe des MRC parmi lesquels trois sont accrédités : les éprouvettes de référence Charpy pour la vérification des moutons-pendules ; les bouteilles de mélanges gazeux pour étalonner et contrôler les instruments de mesure des gaz ; et des solutions hydroalcooliques de référence pour l'étalonnage, la vérification et le contrôle des éthylotests et éthylomètres.

L'accréditation des PMR se fait dans un cadre volontaire. Pourquoi en avoir fait la demande au Cofrac ?

***Manumesure** : Depuis longtemps, le groupe Chauvin Arnoux travaillait sur les cellules électrochimiques et les solutions pH. Courant 2010, nous avons poursuivi le travail entamé et développé ce domaine jusqu'au dépôt du dossier pour l'accréditation Cofrac en 2012. Les tampons MRC pH n'existaient pas en France à cette époque et nous étions les premiers à nous lancer dans l'accréditation Cofrac selon le guide ISO 34. L'accréditation représentait alors une reconnaissance de notre compétence en la matière et un gage de qualité de nos MRC. C'est une garantie pour le client de posséder un produit certifié avec une traçabilité métrologique**.*

Le pH est une mesure très fréquente dans les laboratoires d'analyses chimiques. Dans ce domaine, les bonnes pratiques de laboratoire préconisent un raccordement à une référence. Tout l'enjeu reste d'assurer la stabilité et la fiabilité des valeurs produites par les pH-mètres. Dans cette optique, nos MRC sont utilisés pour recaler l'instrument de mesure sur des valeurs connues et traçables. Dans la pratique, ce type d'instrument doit être calibré quotidiennement avec idéalement deux points d'étalonnage réalisés avant et après les mesures.
La mesure électrochimique est un domaine sensible nécessitant l'utilisation de matériaux de référence.
Un MRC apporte une valeur de pH caractérisée avec une incertitude de mesure connue et garantit une fiabilité sur la durée. C'est une vraie valeur ajoutée.

***LNE** : Le LNE a été le premier à être accrédité en tant que PMR par le Cofrac. En tant que laboratoire national de métrologie nous développons, dans nos travaux de recherche internationaux et nationaux, des matériaux de référence pour répondre aux enjeux de fiabilité de la mesure. Conscients du besoin de confiance dans les MR/MRC, nous avons œuvré en normalisation pour la rédaction de la norme NF EN ISO 17034 ainsi que dans la Commission d'accréditation Cofrac OCIL/PMR avec les documents nécessaires aux évaluations.*

Notre objectif est de démontrer que la production de matériaux de référence est une compétence à part entière qui nécessite une reconnaissance, et nous faire accréditer pour cette activité s'inscrivait dans la continuité de notre démarche. Être évalué par un tiers donne l'assurance pour les utilisateurs que le système de management et la production de MR sont sous maîtrise et que l'on peut avoir confiance dans les valeurs de référence associées de leurs incertitudes dans les certificats délivrés. Les exigences de l'accréditation fournissent cette confiance. Quand le matériau vient d'un PMR qui n'est pas accrédité, il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer la fiabilité du PMR avant d'utiliser le MR/MRC dans son processus de mesure pour réduire le risque.

Toutes nos productions accréditées et non accréditées sont sous assurance qualité et suivent la norme NF EN ISO 17034. L'activité de PMR est une activité qui demande beaucoup de travail au cours d'un long processus de développement, de fabrication, de vérification de l'homogénéité, de la stabilité court et long terme, de caractérisation de la valeur assignée, de sa traçabilité métrologique, de son évaluation d'incertitude associée et de définition de la pérennité du matériau avec une date de validité nécessaire sur le certificat. L'accréditation permet de valoriser toutes ces compétences.

Éprouvettes Charpy

MRC Solutions hydroalcooliques

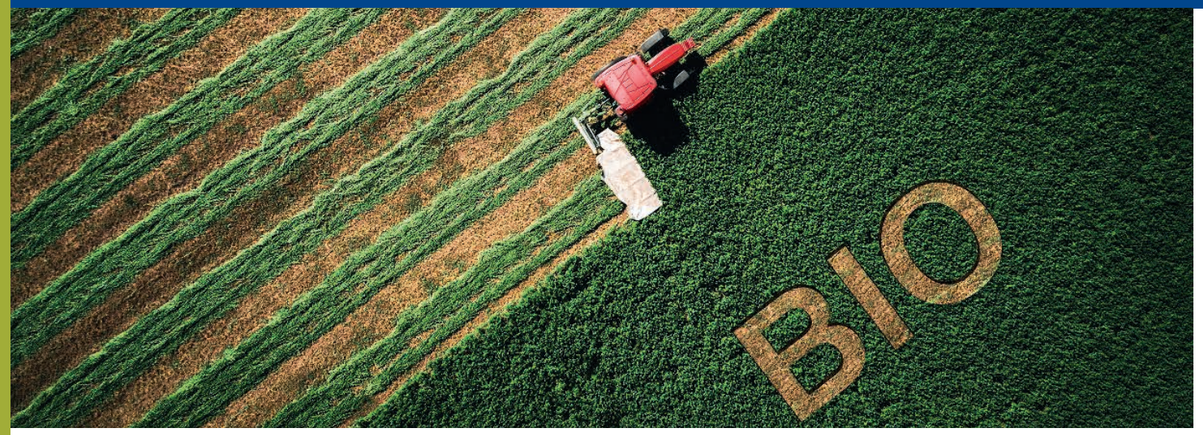
Quel regard portez-vous sur la reconnaissance du Cofrac dans les accords internationaux EA et ILAC pour les PMR ?

***Manumesure** : À ce jour, cela n'a pas encore eu d'impact pour nous. Nous attendons beaucoup de cette reconnaissance qui nous permettrait de bien faire comprendre aux utilisateurs les enjeux des mesures fiables portées par nos MRC. Il existe beaucoup de solutions pH aujourd'hui sur le marché qui ne sont pas des MRC produits par des PMR accrédités. Actuellement, notre activité est franco-française, mais la reconnaissance du Cofrac dans les accords EA et ILAC devrait nous ouvrir des portes sur le marché international. Cette ouverture nous donnera une meilleure visibilité dans ce domaine et sera bénéfique pour l'ensemble des acteurs du secteur.*

***LNE** : La reconnaissance de cette accréditation par les pairs du Cofrac va nous permettre de valoriser plus largement notre compétence à l'étranger car nous vendions déjà certains de nos MRC à l'international, résultat d'une confiance déjà acquise auprès de nos clients. Plus globalement, cette reconnaissance est une bonne chose pour le développement des offres de MRC fiables. Elle va ouvrir le marché, contribuer à démontrer que la norme ISO 17034 est établie et peut-être convaincre les PMR non accrédités de se lancer dans l'aventure pour contribuer au déploiement de l'utilisation de MR/MRC de qualité reconnue.*
Avec les quelques autres pionniers en la matière, le LNE a contribué à ce que le Cofrac soit suffisamment mature pour présenter les PMR lors de son audit EA. L'extension des accords de reconnaissance internationaux à ce domaine est évidemment une très bonne nouvelle ! ❖

Julie Petrone-Bonal,
Chargée de Communication et de Promotion

*** Cf. raccordement au Système International d'unités (SI).*



Évolution de la réglementation relative à la production biologique

À compter du 1er janvier 2022, le règlement CE n°834/2007 relatif à l'agriculture biologique sera abrogé et remplacé par le règlement UE n°2018/848. Même si les deux règlements sont écrits dans le même esprit, de nombreuses précisions techniques et un renforcement des contrôles sont apportés avec des impacts conséquents pour l'ensemble des filières agricoles.

L'ambition de cette règlementation est de couvrir l'ensemble des produits agricoles, quel que soit le climat du pays de production. Cela concerne tous les types d'opérateurs, de la ferme au distributeur, en prenant en compte les contraintes locales et en couvrant tous les critères environnementaux.

LE CONTEXTE

Le pacte vert pour l'Europe fixe un objectif d'au moins 25% de terres agricoles biologiques en 2030. En parallèle, l'ensemble des Etats Membres et la Commission Européenne ont également souhaité renforcer le dispositif de contrôles face à quelques cas de fraudes de grande ampleur.

Afin de relever le défi de concilier l'ensemble de ces objectifs, la révision de la règlementation Bio a suivi un long parcours nécessitant de nombreuses négociations dont certaines demeurent encore en cours. À ce jour, le règlement UE n°2018/848 est modifié ou complété par 17 règlements associés (d'exécution ou délégués) et au minimum cinq autres demeurent en attente.

LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS RELATIFS À LA PRODUCTION DE PRODUITS BIOLOGIQUES

En premier lieu, le champ d'application a été élargi à la quasi-totalité des produits agricoles, impliquant toutes les denrées pour l'alimentation humaine et animale, tels que le « pet food », le sel, la laine, le maté, etc.

De plus, les règles de production existantes ont été précisées et complétées, notamment par :

- L'interdiction des nanomatériaux ;
- La rotation obligatoire des cultures ;
- Le « lien au sol » pour l'alimentation des élevages Bio qui doivent être nourris avec des produits issus de la même ferme ;
- Le transport des animaux ou des produits finis pour limiter les contaminations ;
- L'utilisation d'arômes naturels.

LES CONTRÔLES DES OPÉRATEURS AU SEIN DE L'UE

Le dispositif demeure sans changement fondamental dans sa structure et reste sous la responsabilité du ministère chargé de l'agriculture en France, qui a fait le choix de déléguer ces contrôles à des tierces parties privées, organismes certificateurs (OC), accréditées selon la norme NF EN ISO/IEC 17065 par le Cofrac et agréées par l'INAO.

La grande nouveauté réside dans le lien étroit avec le règlement UE n°2017/625 relatif aux contrôles officiels visant à assurer le respect de la législation alimentaire. Que les contrôles soient réalisés directement par les autorités publiques ou par des OC de droit privé, ils sont considérés comme des activités de service public. En conséquence, les OC doivent adopter le formalisme et les exigences incluses dans ce règlement, en complément du règlement UE n°2018/848, comme l'obligation de renforcer leurs contrôles en fonction de l'analyse de risques réalisée pour chaque opérateur candidat à la certification. De ce fait, les OC feront de plus en plus appel à des laboratoires accrédités pour réaliser des analyses afin de détecter tous les nouveaux risques de contamination.

Des précisions ont été également apportées pour faciliter les contrôles par les OC – par exemple un opérateur ne pouvant pas obtenir un certificat de plus d'un OC – ou pour établir une base de données sécurisée de l'ensemble des certificats (TRACES).

LES PRODUITS IMPORTÉS DANS L'UE PROVENANT DE PAYS TIERS

Les modalités de contrôles de ces produits ont été totalement revues. En effet, dans les pays où la règlementation européenne ne peut pas s'appliquer en l'état, il est prévu deux options :

- Soit la règlementation locale est reconnue au travers d'accords commerciaux qui fixent le cadre des contrôles (Suisse, USA, Royaume-Uni, Chili) ;
- Soit l'OC, dont la compétence a été préalablement reconnue, vérifie la conformité de l'application de la règlementation européenne. Ce régime va remplacer progressivement d'ici fin 2024 les dispositions dites « d'équivalence » qui sont actuellement contrôlées par des OC accrédités à cette fin.

Ainsi, le règlement UE n°2021/1698 reprend et durcit les modalités de contrôles prévues au sein de l'UE, en réaction aux cas de fraudes constatés :

- Des contrôles supplémentaires sont prévus pour les produits importés de certains pays tiers considérés à « haut risque » (liste publiée et basée sur l'exploitation des alertes enregistrées dans le système OFIS) ;
- Des modalités de contrôles plus drastiques concernent les preuves à fournir par les opérateurs, les modalités de contrôles des flux (comptabilité matières) et des examens de traçabilité de lots de produits ;
- Un nombre d'évaluations d'accréditation, et notamment d'observations, est déterminé selon les pays couverts par la certification et le volume d'opérateurs certifiés ;
- Le dossier technique est transmis à la Commission européenne par les OC pour leur reconnaissance et pour leur suivi annuel avec une communication régulière d'indicateurs ;
- Les prélèvements de produits en douane sont sous-traités à des laboratoires accrédités selon la norme NF EN ISO/IEC 17025.

UNE TRANSITION CADENCÉE

Malgré des délais très courts dus à la publication tardive des règlements d'exécution, en quelques mois, l'INAO et les 12 OC français agréés se sont concertés avec le Cofrac pour établir les modalités de transition*. Chaque OC français a transmis un plan de transition, qui est examiné en commun par l'INAO et le Cofrac, pour pouvoir réaliser ses contrôles selon le nouveau règlement dès le 1er janvier 2022, même si des dispositions telles que les règles de production du sel ou la certification de groupes ne sont pas encore prêtes.

Concernant les pays tiers, le Cofrac demeure très actif en étant le représentant des organismes d'accréditation membres d'EA auprès de la Commission Européenne. En tant qu'autorité compétente dans ce cadre, la Commission Européenne a fixé les règles d'accréditation directement via le règlement UE n°2021/1698. Elles sont reprises dans le document EA-3/12. Même si quelques zones grises demeurent et sont encore en cours de discussion, le document CERT CPS REF 19 qui sera publié dans le courant de mois de décembre traduit l'ensemble de ces exigences en adaptant le processus d'accréditation du Cofrac aux exigences règlementaires.

Si ce règlement ne révolutionne pas les pratiques, il apporte des précisions utiles et solides. Certaines peuvent paraître du bon sens et sont déjà mises en place. D'autres sont plus lourdes de conséquences. Les impacts sont alors très divers et dépendent de chaque entreprise certifiée et de chaque OC qui doit réaliser sa propre analyse d'impact.

Malgré quelques points qui restent à préciser, faisons le pari que sa mise en œuvre contribuera à un avenir et un développement solide du secteur Bio, renforçant par sa transparence la confiance des consommateurs et permettant ainsi d'atteindre les objectifs nombreux et ambitieux du modèle agricole et alimentaire Bio. ❖

Sandrine Dupin,
Responsable d'Accréditation pour les certifications agricoles et alimentaires, section Certifications

** Cf. note de transition publiée sur le site du Cofrac le 27 juillet 2021.*

INS REF 32 : un nouveau document pour les organismes notifiés !

INS REF 32 est le petit nom donné au « Document d'exigences spécifiques pour l'accréditation des organismes d'inspection à des fins de notification » publié par la section Inspection du Cofrac au mois de septembre dernier. Présentation de ce nouveau document avec Damien Portier et Philippe Cassan, respectivement Responsable d'accréditation et Responsable développement de la section.

De quoi parle-t-on exactement quand on évoque les organismes notifiés ?

Damien Portier *: Il s'agit d'un cadre particulier qui concerne la mise sur le marché de produits au niveau européen. Des directives ou règlements européens fixent les exigences essentielles[1] qui s'appliquent aux produits et les règles à suivre pour les fabricants, comme le fait de démontrer la conformité de leurs produits avant de les mettre sur le marché. Dans certains cas, en particulier si les produits sont susceptibles de présenter des risques, le fabricant doit faire appel à un organisme notifié dont le rôle est de procéder à l'évaluation de la conformité des produits. Pour être notifié, cet organisme a l'obligation d'être accrédité. On parle alors d'accréditation à des fins de notification.*

> *Il y a aujourd'hui une vingtaine d'organismes notifiés qui sont accrédités par la section Inspection.*

Philippe Cassan *: De nombreuses directives européennes prévoient le recours à des organismes notifiés. Ce dispositif existe depuis très longtemps et nous avons l'habitude au Cofrac de travailler avec les autorités notifiantes françaises, comme les ministères en charge du travail et de l'environnement.*
Il y a aujourd'hui une vingtaine d'organismes notifiés qui sont accrédités par la section Inspection. Cela concerne des produits industriels à fort enjeux techniques, en lien avec huit directives ou règlements européens : sur les machines, les ascenseurs, les équipements sous pression qu'ils soient fixes ou transportables, les instruments de mesure et de pesage, ainsi que les installations à câbles telles que les téléphériques.

Qu'est-ce qui a changé dans ce dispositif ?

PC *: S'inscrivant à un niveau européen, c'est le document EA[2] « EA-2/17 » sur l'accréditation aux fins de notification qui sert de cadre. Il introduit en particulier les normes d'accréditation que l'on peut utiliser selon les modules d'évaluation de la conformité choisis. Cette approche « modulaire » correspond aux différentes façons d'évaluer la conformité du produit : au moment de sa conception, à différents stades de sa fabrication ou une fois terminé. Chaque directive précise les modules qui doivent ou peuvent être utilisés et le contexte associé, en fonction notamment de la criticité des produits ou des risques inhérents à leur utilisation. Plus le produit est dangereux, plus les modules d'évaluation de la conformité vont être stricts au niveau de la conception et de la vérification unitaire du produit.*

DP *: En 2015, la Commission européenne[3] a mandaté EA pour monter un groupe projet dans le but d'harmoniser les pratiques en définissant la norme d'accréditation à utiliser en fonction de la directive et du module d'évaluation de la conformité retenus.*

Le document EA-2/17 intègre le résultat de ces travaux. Sa dernière révision a été publiée en mai 2020. Elle porte en particulier sur l'actualisation du tableau définissant par module la norme d'accréditation « préférée » et sur les modalités associées à l'utilisation d'une norme différente. Les Etats membres étant autorisés à utiliser une autre norme dès lors que cela est justifié par un texte émanant d'une autorité réglementaire, le document clarifie les exigences complémentaires qu'il faut mettre en œuvre en fonction de la norme utilisée et des modules sur lesquels les organismes notifiés interviennent. Il précise également les modalités de transition pour les organismes d'accréditation dans l'obligation d'adopter la norme d'accréditation préférée alors qu'ils en utilisaient jusqu'à présent une autre sans justification.

> *Nous devons prendre à bord un certain nombre d'exigences complémentaires issues des normes d'accréditation préférées, pour que le périmètre d'évaluation des organismes notifiés soit harmonisé.*

PC *: La norme EN ISO/IEC 17065, pour la certification de produits et services, est dans la majorité des situations la norme préférée au niveau européen. Toutefois en France, la norme EN ISO/IEC 17020 a été retenue par les autorités notifiantes pour plusieurs directives. Pour cette raison, parce que nous n'utilisons pas la norme préférée indiquée dans le document EA, nous devons prendre à bord un certain nombre d'exigences complémentaires issues des normes d'accréditation préférées, pour que le périmètre d'évaluation des organismes notifiés soit harmonisé.*
C'est déjà ce que nous faisions dans le cadre de certaines directives, comme pour les équipements sous pression par exemple, pour lesquels nous avions rédigé un document d'exigences spécifiques, DES, complétant les exigences applicables. Mais ce n'était pas le cas pour toutes les directives nous concernant.

Pourquoi un nouveau document INS REF 32 ?

DP *: A la suite de la modification du document EA-2/17, nous avons fait une analyse d'impact pour identifier les changements à mettre en œuvre. Parmi eux, nous avons décidé de supprimer nos DES sectoriels, propre à chaque directive, pour les fusionner dans un document unique qui traite plus globalement de l'accréditation des organismes d'inspection à des fins de notification. Nous ne voulions plus raisonner par secteur d'activité mais de manière transverse avec un point d'entrée commun : le INS REF 32. Le périmètre d'application du document s'est par conséquent élargi pour couvrir toutes les directives sur lesquelles nous sommes actifs.*

PC *: L'objectif de ce document est de présenter toutes les exigences qui s'appliquent à un organisme d'inspection dès lors qu'il veut devenir organisme notifié. Il introduit, en fonction des modules à mettre en œuvre, les exigences complémentaires à l'EN ISO/IEC 17020 issues des autres normes d'accréditation. Nous avons changé d'approche dans la façon dont nous présentions les choses. Jusqu'à présent, les exigences complémentaires étaient réécrites dans nos DES pour que le document soit autoporteur. Mais cette approche a pu être pénalisante, et elle ne correspondait pas à ce qui se faisait chez nos homologues, ni même dans la section Certifications du Cofrac. Désormais, plutôt que de paraphraser les exigences, nous renvoyons aux paragraphes applicables des normes.*

Y-a-t-il d'autres supports prévus pour accompagner la mise en œuvre du INS REF 32 ?

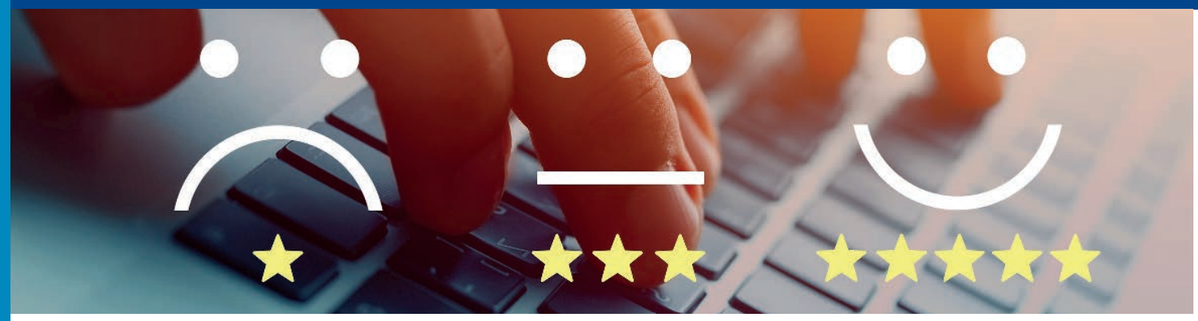
PC *: Pour harmoniser le travail de nos évaluateurs, nous avons décidé de créer des fiches méthodes sur quatre thèmes.*
La première, qui concerne toutes les directives, explique comment évaluer toutes les exigences applicables aux organismes notifiés, et en particulier celles qui ne sont pas couvertes par la norme EN ISO/IEC 17020. Les trois autres fiches sont orientées sur les exigences complémentaires en fonction des modules d'évaluation de la conformité que l'organisme réalise : l'évaluation des modules d'assurance qualité (exigences issues de la norme EN ISO/IEC 17021-1), la partie revue et décision en matière d'évaluation de la conformité (exigences issues de la norme EN ISO/IEC 17065), et la mise en œuvre d'essais par l'organisme notifié lui-même (exigences issues de la norme EN ISO/IEC 17025).
Ces outils sont en cours d'élaboration, nous les déploierons en début d'année et ils seront accompagnés de formations réalisées à distance pour les évaluateurs concernés.
Le document INF REF 32 entrera quant à lui en application au 1er janvier 2022, avec une transition prévue jusqu'au mois d'avril 2023 pour que les organismes puissent se mettre en conformité. ❖

Julie Petrone-Bonal, Chargée de Communication et de Promotion, d'après les propos recueillis auprès de Philippe Cassan, Responsable Développement, et Damien Portier, Responsable d'Accréditation, section Inspection

[1] *Il s'agit d'objectifs à atteindre pour assurer la sécurité et la santé des personnes ou la protection de l'environnement pour les produits mis sur le marché européen. Les normes européennes dites « harmonisées », c'est-à-dire venant en soutien à la réglementation, décrivent quant à elles des solutions permettant d'atteindre les objectifs fixés.*

[2] *European co-operation for Accreditation.*

[3] *Projet « Accreditation for Notification » (AfN) lancé à la suite de la publication du règlement (CE) 765/2008 et de la décision 768/2008/CE.*



Retour sur les résultats de l'enquête client

Le Cofrac a lancé au mois de mars dernier une nouvelle enquête de satisfaction auprès des organismes qu'il accrédite. En complément des principaux résultats mis à disposition sur le site cofrac.fr, Aurélie Chatel et Karine Vincent, respectivement Chargée de missions et Directrice Qualité et Affaires internationales, détaillent pour nous les retours des participants.

Les organismes accrédités par le Cofrac ont-ils répondu présents pour cette enquête 2021 ?

Aurélie Chatel *: En effet, notre enquête a eu un véritable succès ! Le taux de participation global s'élève à 48 % et atteint même 55 % ou plus dans certaines sections. Ce retour est bien supérieur à la moyenne pour ce type d'enquête, et il dépasse le taux de 45 % de participation que nous avions obtenu lors de l'enquête de 2017.*
Ces nombreux retours témoignent une nouvelle fois de l'intérêt de nos clients pour nos activités et de leur volonté de nous exprimer leurs avis, nous les en remercions !

> *Ces nombreux retours témoignent une nouvelle fois de l'intérêt de nos clients pour nos activités et de leur volonté de nous exprimer leur avis*

Karine Vincent *: Obtenir des retours de nos accrédités sur le service que nous délivrons par l'intermédiaire de cet outil est très important dans la situation de monopole du Cofrac. C'est la raison pour laquelle nous avons fait le choix de renouveler désormais régulièrement cette enquête.*

Le taux de satisfaction global, qui s'élève à 87 %, est très satisfaisant. Il l'est d'autant plus à nos yeux que nous avons fait le choix de maintenir la réalisation de l'enquête en mars 2021, une période encore très troublée par la crise sanitaire. Ces résultats démontrent que la crise n'a pas eu d'impact significatif sur la perception de la qualité de nos services par nos organismes accrédités.
De même, la perception de l'évolution de la qualité du service d'accréditation – pour laquelle 43 % des organismes estiment qu'elle s'est améliorée contre 6 % qu'elle s'est détériorée, les autres répondants la jugeant stable – est un bon indicateur de la perception positive des orientations du Cofrac en termes d'évolutions et de développements.

Quels ont été les principaux retours ?

AC *: Les participants se sont largement exprimés dans les différents champs libres. Ainsi, plus de 2400 commentaires ont été émis ! Parmi ces commentaires, on trouve bien sûr des expressions d'insatisfaction, mais aussi des suggestions d'améliorations et de nombreux retours positifs. Cette variété de retours nous a permis d'affiner la compréhension des résultats.*

Parmi les sujets abordés dans cette enquête, il en ressort un certain nombre pour lesquels la satisfaction de nos clients est très bonne. Nous retenons en particulier que nos accrédités sont globalement très satisfaits de ce que l'on peut qualifier comme étant « notre cœur de métier », les évaluations, avec des taux de satisfaction se situant entre 91 et 94 % concernant le déroulement global de l'évaluation, le comportement des évaluateurs, leurs compétences techniques et leur impartialité.

KV *: Sans surprise, le sujet de l'application homogène des exigences par nos évaluateurs, avec un taux de satisfaction global de 75 %, reste un sujet d'attention pour le Cofrac. Nous sommes tout à fait conscients de l'importance des actions visant l'harmonisation de nos évaluateurs, nous allons bien entendu les poursuivre et continuer de les développer. Cependant, sans accepter que deux évaluateurs apprécient de façon diamétralement opposée une même situation, il est normal qu'ils ne réagissent pas toujours de la même façon. Je crois qu'il ne faut pas oublier que c'est aussi la diversité des parcours et des expériences de nos évaluateurs qui fait la richesse des évaluations...*

Les retours sur les questions traitant de la « relation clients » sont également très positifs, et nous en sommes très heureux car nos équipes ont à la fois un vrai sens du service et une grande conscience du service très particulier que nous délivrons.

AC *: En effet, sur tous les items relatifs aux échanges entre les organismes accrédités et le Cofrac, que ce soit sur les délais et la qualité des réponses apportées, la facilité à joindre les interlocuteurs du Cofrac ou encore sur leur qualité d'écoute, les résultats sont compris en 89 et 94 %.*

> *Parmi ces commentaires, on trouve bien sûr des expressions d'insatisfaction, mais aussi des suggestions d'améliorations et de nombreux retours positifs*

Y-a-t-il des items pour lesquels les réponses ont été plus nuancées ?

KV *: La thématique qui obtient un taux de satisfaction globalement plus en retrait est finalement celle de l'accès à l'information et à la documentation et de la préparation des évaluations, avec des résultats contrastés entre les sections sur deux items. En particulier, les délais entre la publication d'évolutions des exigences d'accréditation et leur entrée en vigueur sont jugés trop courts par 25 % des répondants.*
Nous devons donc y être attentifs. Les commentaires émis ont été très instructifs car ils nous ont permis de constater que de nombreux organismes ne faisaient pas de distinction entre les différents types de documents. Pourtant, un guide, GTA, ou un document d'information, INF, ne contient pas d'exigence opposable, il a souvent une date d'entrée en vigueur très proche de sa publication mais l'impact de cette date n'est pas immédiat sur l'organisme, contrairement à un document de référence, REF, dont les exigences doivent être respectées à sa date d'application.
Les dates de publication et d'entrée en vigueur des documents sont contraintes par un grand nombre de facteurs. Le premier facteur est celui des échéances imposées par les documents internationaux ou les textes réglementaires que nous devons respecter. Ensuite, il est intéressant de revenir sur le circuit de publication des documents de référence.

Qu'impose ce circuit de publication ?

AC *: Le Cofrac a une approche très collégiale pour la validation des documents de référence, avec leur présentation dans les Comités de section ou le Conseil d'Administration. Nous analysons au plus vite l'impact des nouvelles versions des documents internationaux et autres exigences que nous devons reprendre dans nos documents opposables, mais la collégialité de l'approche peut être source de délai supplémentaire.*
Quelques répondants ont relevé des publications de documents en période estivale ou décembre. Effectivement certains documents sont publiés à ces périodes, mais pas seulement. Du fait de leur présentation à nos instances, les documents de référence sont publiés à l'issue des réunions trimestrielles qui ont lieu en mars, juin, septembre et décembre. Cela étant, nous avons bien entendu le message et allons maintenir nos efforts pour continuer d'optimiser, lorsque cela est possible, nos délais de publication et faciliter l'identification des changements par les organismes.

Vous évoquiez deux items avec des résultats plus contrastés, quel est le deuxième ?

KV *: 24 % des répondants, très majoritairement représentés par les organismes accrédités par la section Santé Humaine et dans une moindre mesure par ceux de la section Certifications, ne sont pas satisfaits du volume d'informations demandées. Les commentaires associés montrent que la situation de la crise sanitaire avec le déploiement des évaluations à distance a largement influencé ces appréciations. Il faut le reconnaître, l'évaluation à distance nécessite la mise à disposition d'un volume de documents plus important que l'évaluation sur site. Cela permet d'assurer la qualité des investigations. En revanche certains organismes regrettent de devoir transmettre plusieurs fois les mêmes informations et d'autres ont l'impression que les documents transmis ne sont pas toujours exploités. Nous avons déjà travaillé pour optimiser les demandes de documents et mieux expliquer pourquoi les informations sont demandées et comment elles sont exploitées, mais il apparaît que le travail est à poursuivre, ce que nous allons faire.*

Des questions de l'enquête concernaient la gestion de la crise sanitaire. Qu'en est-il ?

AC *: Effectivement, une dernière partie du questionnaire visait à évaluer l'appréciation de nos accrédités sur notre gestion des conséquences de la crise sanitaire. Cette partie n'a a priori pas vocation à être renouvelée dans les prochaines enquêtes. Les retours démontrent que globalement, et malgré l'urgence, le Cofrac a su s'adapter et a mis en place un mode d'évaluation pertinent, ainsi que des dispositions répondant aux attentes des accrédités et prenant en compte leurs contraintes.*

KV *: Nous sommes globalement satisfaits de ces résultats et surtout fiers de constater que nos clients considèrent que nous sommes fidèles aux valeurs de confiance et d'impartialité que nous revendiquons, et que nous respectons nos engagements, avec des taux de satisfaction entre 90 % et 93 %.*
Rendez-vous sur notre site internet, rubrique Nos services, pour retrouver les principaux résultats de cette année, et en 2022 pour une nouvelle enquête ! ❖

Aurélie Chatel, Chargée de missions,
et Karine Vincent, Directrice Qualité et Affaires internationales

Nouveaux arrivés au Cofrac et mobilité interne

La section Inspection a accueilli deux nouveaux Responsables d'Accréditation : Romain Teillet et Bastien Bernet.
Romain Teillet, issu d'une formation en sciences de l'environnement, apporte une première expérience professionnelle dans ce domaine et dans celui de l'amiante. Son portefeuille est constitué des réseaux d'assainissement, de l'amiante et autres matières dangereuses, des technologies environnementales innovantes et des éco-organismes.
Bastien Bernet, ingénieur matériaux de formation, présente une solide expérience professionnelle dans l'industrie aéronautique en lien avec le suivi et la validation de procédés spéciaux. Son portefeuille compte notamment les équipements sous pression, le soudage et les autres assemblages permanents, ou encore les conteneurs de transport multimodal.

Axel Pouliquen a rejoint le Pôle Physique/Mécanique de la section Laboratoires. Au travers du portefeuille confié, cet ingénieur de formation pourra valoriser sa jeune expérience dans le champ de la métrologie.

Vincent Lesne a intégré quant à lui l'Unité d'Accréditation Ouest de la section Santé Humaine aux fonctions de Coordinateur d'Accréditation. Il apporte une double formation technique et qualité en biologie médicale.

Virginie Balot a pris de nouvelles fonctions. Précédemment Responsable d'Accréditation au Pôle Chimie – Environnement depuis 2010, elle occupe désormais les fonctions de Chargée de Mission Qualité de la section Laboratoires.

Transformation numérique du Cofrac : que s'est-il passé en un an ?

Il y a un an, le 16 novembre 2020, le Cofrac lançait le déploiement de son nouvel espace Client auprès des organismes qu'il accrédite. Le 31 décembre prochain, après une montée en charge progressive tout au long de l'année, tous les comptes clients seront activés !

Cet outil est amené à devenir un incontournable dans la relation entre le Cofrac et ses clients. Nombre d'informations et de demandes transiteront en effet, à terme, exclusivement via cet espace qui sera régulièrement enrichi avec de nouvelles fonctionnalités.
Ceux qui l'utilisent déjà ont d'ailleurs pu constater une nouveauté cet été : la mise à disposition de la proposition d'équipe d'évaluation directement dans leur espace Client.

L'espace Client n'est pas le seul sujet sur lequel le Cofrac a avancé en 2021 dans le cadre de sa transformation numérique.

Côté espace Evaluateur, la nouveauté concerne la saisie en ligne des notes de frais, disponible depuis le mois de mai. En interne, le travail de démantèlement de nos anciens outils au profit des espaces numériques (Client et Collaborateur)

se poursuit, et de nouveaux outils permettent désormais d'exploiter les données des rapports d'évaluation numérisés dans e-folio : analyse des écarts les plus fréquents, … les informations recueillies seront notamment utilisées pour l'harmonisation des évaluateurs.

Enfin, la signature électronique de nos documents sera déployée courant 2022. La transformation suit son cours !