



La gestion des évaluateurs

- Les objectifs du nouveau dispositif et les actions associées
- Le rôle du Responsable d'évaluation
- Quelques rappels des droits et obligations

Karine VINCENT
Responsable Qualité et Evaluateurs



Les objectifs du nouveau dispositif

Le renforcement et la personnalisation du suivi des évaluateurs
pour une plus grande harmonisation des pratiques



Les actions associées



Les principales modifications pour les évaluateurs qualifiés (1/2)

- elles portent surtout sur la qualification d'Évaluateur Technique
- l'introduction d'une durée de qualification pour les évaluateurs et experts techniques
- la mise en place d'un suivi sur site des pratiques d'évaluation des évaluateurs techniques sur leurs trois premières missions



Les actions associées



Les principales modifications pour les évaluateurs qualifiés (2/2)

- le suivi du maintien des compétences de nos évaluateurs sur deux aspects :
 - domaines objet de la qualification
 - pratiques d'évaluations
- l'envoi systématique des fiches d'appréciations des rapports d'évaluations aux responsables d'évaluations
- le traitement formalisé des fiches d'appréciations des prestations des évaluateurs par les laboratoires



Les actions associées



Le suivi sur site des Evaluateurs techniques

- à l'occasion des trois premières missions de l'évaluateur, puis au moins tous les trois ans
- l'Évaluateur Qualiticien Responsable d'Évaluation est mandaté pour compléter une fiche intitulée « fiche de supervision ».

L'objectif de cette fiche : apprécier sur le terrain les capacités de l'Évaluateur Technique à mener une évaluation conformément aux exigences du Cofrac

L'exploitation de cette fiche : par le Cofrac en vue d'identifier d'éventuels axes d'amélioration sur les pratiques d'évaluation de l'évaluateur technique. Un bilan est ensuite adressé à l'évaluateur.



Les actions associées



La formalisation du traitement des fiches d'appréciations complétées par les laboratoires évalués – un nouvel indicateur (1/2)

- Traitement suivant le processus de gestion des plaintes de toutes les fiches d'appréciations faisant apparaître une insatisfaction de la part du laboratoire évalué

- entretien avec le laboratoire évalué
- entretien avec l'évaluateur concerné
- entretien avec des membres de l'équipe d'évaluation, le cas échéant

Votre collaboration pour le traitement de ces fiches nous est indispensable.



Les actions associées

La formalisation du traitement des fiches d'appréciations complétées par les laboratoires évalués – un nouvel indicateur (2/2)

- 2009 : 62 plaintes ouvertes pour l'ensemble du Cofrac pour insatisfaction relative à la prestation d'un évaluateur
 - 38% des plaintes
 - 1.5 % des missions d'évaluation confiées en 2009 ont généré une insatisfaction
- les principales insatisfactions exprimées
 - des oublis et/ou erreurs sur les rapports, des problèmes de remise de rapports
 - des défauts de communication ou de comportements
- les enseignements



Le Responsable d'évaluation

Un rôle fondamental : le management de l'équipe (1/2)

- Il est le représentant du Cofrac auprès du Laboratoire et l'interlocuteur privilégié de l'équipe vis à vis du Cofrac
- Il coordonne l'intervention de l'équipe
- Il apporte un soutien aux membres de l'équipe autant que nécessaire



Le Responsable d'évaluation



Un rôle fondamental : le management de l'équipe (2/2)

- il veille au respect des valeurs déontologiques du Cofrac par l'équipe d'évaluation
- il prend toute décision concernant la conduite de l'évaluation
- il rend compte au responsable d'accréditation pilote de toute information ou difficulté dans la préparation ou le déroulement de la mission



Les droits et obligations



Quelques rappels (1/2)

- Modalités de qualification et conditions d'exercice de la fonction d'évaluateur définies dans le document GEN EVAL REF 01
- Respecter les délais définis dans les procédures d'évaluation notamment pour la planification et la réalisation de l'évaluation, et pour la remise du rapport au Cofrac et au Laboratoire.
- Participer aux journées organisées pour la formation et l'harmonisation des pratiques des évaluateurs



Les droits et obligations

Quelques rappels (2/2)

- Assurer la confidentialité de tous les éléments relatifs aux missions confiées
- Déclarer tout lien passé, présent ou envisagé avec un laboratoire (ou un membre de son personnel) avant d'accepter une mission
- Informer le Cofrac de tout changement de situation professionnelle
- Respecter les règles d'usage de la marque Cofrac



Conclusion

Les évaluateurs : au cœur du processus d'accréditation

- Vous êtes nos représentants auprès des laboratoires évalués
- Votre rôle est fondamental : notre décision d'accréditation repose sur les résultats de votre évaluation
- Notre volonté : une harmonisation toujours plus importante de vos pratiques d'évaluation afin d'assurer la crédibilité de la démarche d'accréditation