



# Gestion des Evaluateurs

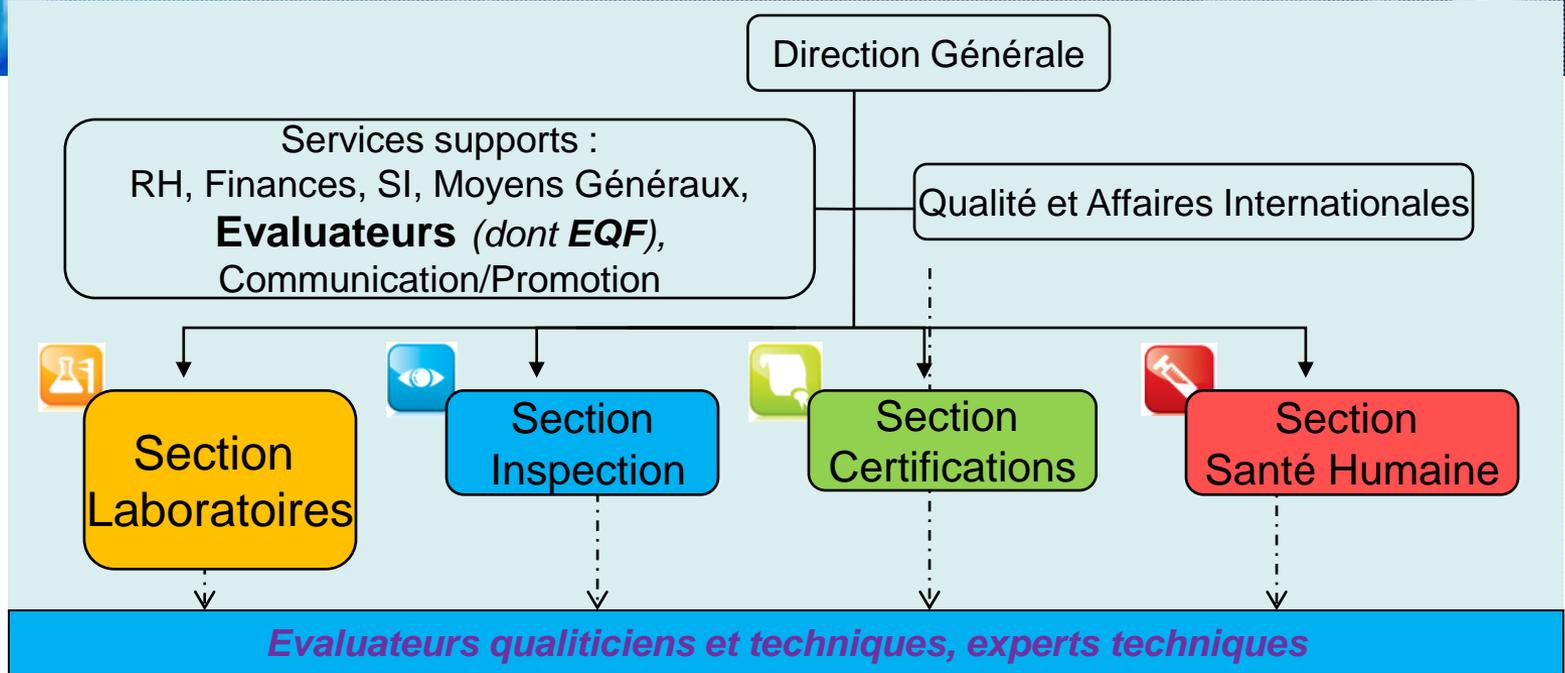
- Bilan d'activité
- Gestion et suivi des évaluateurs

Cécile VASSEUR  
Chargée de mission Evaluateurs



# Le Service EVALUATEURS (*service transversal*)

## Des changements depuis 2013



Directeur Evaluateurs : Sébastien LABORDE

Chargée de mission Evaluateurs (Qualifications/Formations EQ) : Cécile VASSEUR

Responsable du pôle Evaluateurs (EQF/Planification) : Séverine BLATT

Assistants qualification/planification/contrats: Nathalie Chretienne, Valérie Gabalda, Valérie Irissou

Evaluateurs Qualitatifs Formateurs : *David Bailloux/ Anne Laure Cuisinier/ Nadia Fadal/ Hervé Fleurant/ Brigitte Gérard/ Philippe Kaelin/ Anne Labarre/Laurence Larue/Pauline Macé*



# Bilan d'activité (1/2)

*Gestion des évaluateurs*

Effectif <sup>(+BPE/BPL)</sup> (juin 2015) *(2013)*

	Section LABO	COFRAC
• Evaluateurs Qualiticiens (EQ)	140 <i>(135)</i>	253 <i>(206)</i>
• Evaluateurs Q en formation (EQJ)*	21 <i>(15)</i>	50 <i>(53)</i>
• Evaluateurs Techniques (ET)	690 <i>(712)</i> <b>(669)</b>	1205 <i>(1223)</i> <b>(1093)</b>
• Experts	40 <i>(25)</i>	52 <i>(29)</i>

≈ 54 % *(57 % si BPE/BPL)* des Evaluateurs du Cofrac sont qualifiés pour intervenir pour le compte de la section Laboratoires (ISO 17025-LAB ML REF02-ISO17043-MR) *(61 % en 2013, 65 % en 2010)*

*\* Merci d'accepter des Evaluateurs Qualiticiens Junior dans l'équipe*



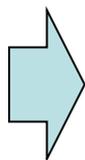
# Bilan d'activité (2/2)

Gestion des évaluateurs

## Décisions de qualifications – année 2013/année 2014

	EQ		ET	
	2013	2014	2013	2014
• Qualifications initiales	12	10	64	56
• Extensions de qualifications	3	5	45	21
• Renouvellements de qualifications	54	40	93	88
• Retraits de qualifications	7*	7	34	37 <sub>dt 20 non</sub>

Gestion des ressources



Une formation EQRE planifiée en novembre 2015  
Recherche d'ET constante



# De la sélection à la qualification des évaluateurs

*Gestion des évaluateurs*

## *Evaluateur qualitatif Responsable d'évaluation (EQRE)*

Appel à  
candidature  
GEN Eval  
REF 01

Sélection  
Entretien

Formation  
EQRE de 4,5j  
(référentiel,  
évaluation,  
communication)

Qualification  
EQJ\*:  
4 Juniorats : tutorat/  
Suivi personnalisé

Qualification  
EQRE

## *Evaluateur technique (ET)*

Appel/Candidatures  
spontanées  
(GEN Eval REF 01)

Sélection (validation  
par les pairs)\*  
Entretien (capacité  
personnelle)

Formation  
de 2 j

Qualification  
ET

*Evaluateur technique*

*+1,5j pour RE*

*ETRE*

*Responsable d'évaluation \*(ET RE)*



# Suivi des prestations des évaluateurs

GEN EVAL  
REF 01

*\*\* retour de supervision personnalisé et général*

3 ans

EQRE

Max  
3 ans

Supervision\*  
Assemblée  
générale EQ

**Qualification  
initiale**  
Contrats/  
déclaration  
d'intérêt

Fiches d'appréciation OEC  
Fiches d'appréciation Cofrac

Si  
négatif

Autres retours  
Plaintes

**Renou-  
vellement**

Supervision  
3 premières  
missions/EQ

Actualisation  
Supervision  
de suivi

ET/ET RE

Max  
6 ans

Réunions d'harmonisation

3 ans

6 ans

*400 supervisions d'ET réalisées sur 2013 et 2014*



# Exploitation des fiches d'appréciation/plaintes

*Gestion des évaluateurs*

*En section Laboratoires*

Bilan 2013 : 11 plaintes ouvertes (8 liées à l'ISO 17025/3 ML) pour insatisfaction relative à la prestation d'un évaluateur (EQ et/ou ET).

*1/8 considérée comme fondée :*

*22 % des plaintes de la section (2012 : 37 %)*

*(plaintes évaluateurs : 26 % pour l'ensemble du Cofrac)*

Bilan 2014 : 18 plaintes (dont 12 évaluations ISO 17025) - 7 considérées comme fondées (ou en partie) :

*36 % des plaintes de la section.*

*(plaintes évaluateurs : 33 % pour l'ensemble du Cofrac)*

***Soit moins de 1 % des missions réalisées***



# Exploitation des fiches d'appréciation/plaintes

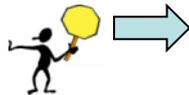
*Gestion des évaluateurs*

## Motifs de plaintes:

- Défauts de communication
- Formulations d'écart et/ou propos non factuels dans le rapport d'évaluation- restitution écrite (conclusion)
- Organisation et délai de remise de rapport

## **Appréciation des Fiches Cofrac (préexamen-commissions) :**

- *Délais de remise du rapport*
- « *Manque* » de cohérence conclusion/pondération des écarts
- *Appréciation de la maîtrise de la situation*



*Action d'amélioration transversale au Cofrac  
/révision des procédures*

- *Rédaction des axes d'amélioration*



36 supervisions EQRE ISO 17025\* ont été réalisées en 2013

23 supervisions ISO 17025 ont été réalisées en 2014

**Confirmation de pratiques d'évaluation conformes et de maîtrise des référentiels d'accréditation.**

 Identification de points d'amélioration qui font l'objet de rappels à l'évaluateur (responsable d'évaluation), en Assemblée générale... : *plans d'évaluation, phases de réunion d'ouverture et de clôture, annonce claire des écarts, management de l'équipe, gestion du temps*

*Pour les ET : retour personnalisé suite à supervision également*

# Votre collaboration



Gestion des évaluateurs

Merci à vous de participer au suivi des évaluateurs et à l'amélioration des prestations d'évaluation qui vous sont proposées par :

- l'acceptation d'un EQJ\* dans l'équipe d'évaluation,
- l'acceptation d'un superviseur\*\* (=observateur) dans l'équipe d'évaluation,
- la transmission (dans les 8j max après réception du rapport) des fiches d'appréciation (*reçues avec la proposition d'équipe*) tant positives que négatives

Frais à la charge  
du Cofrac



*Le circuit de traitement des fiches est différent de celui de votre rapport d'évaluation*



# ACTIONS REALISEES DEPUIS LE FORUM 2013 / PERSPECTIVES

*Gestion des évaluateurs*

- Révision :
  - du document GEN EVAL REF 01 (disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) :  
**Rév. 3 du 01/04/2014 : renforcement concernant les conflits d'intérêt, l'indépendance et l'utilisation des réseaux sociaux professionnels,**
  - du dossier de candidature GEN EVAL FORM 01,
  - des fiches d'appréciation EQ/EQJ (Gen Eval Form 03), ET (Gen Eval Form 04)
- Création d'une fiche , ET RE (Gen Eval Form 23) au 1/12/2014

*En cours/ Perspectives*

- Poursuite du renforcement et de la personnalisation du suivi et du maintien des qualifications des évaluateurs,
- Travaux d'harmonisation et d'amélioration des formations initiales, de développement et de mise en place de nouveaux outils de formation continue (en cours).



# ACTIONS REALISEES DEPUIS LE FORUM 2013 / PERSPECTIVES

Service évaluateurs

- Planification centralisée des EQ RE (*l'activité globale a augmenté de 9,3 % avec 2 509 affectations effectuées en 2014 pour 2 295 affectations en 2013 toutes sections confondues*).

*En cours/ Perspectives*

- Développement (*juillet 2014*) et déploiement d'un outil pour la gestion des ressources et la planification (*en cours*)  
*ex : Développement de nouveaux outils via l'Espace Evaluateurs tels qu'un outil de gestion des disponibilités*



# Conclusion

*Gestion des évaluateurs*

- La recherche de nouveaux évaluateurs pour répondre aux nombreux développements
  - pour les évaluateurs techniques : appels à candidatures réguliers sur le site internet du Cofrac
  - pour les évaluateurs qualitatifs : la fonction Evaluator Qualiticien Formateur : un recrutement permanent
- L'accréditation... une reconnaissance de compétences qui repose sur une évaluation par des pairs

Merci de votre collaboration dans le processus de suivi des évaluateurs (et son amélioration continue).

