

Compétences

n°81 le magazine de l'accréditation



gros plan

Une nouvelle certification sous accréditation pour les prestataires de formation professionnelle

page 4

laboratoires

De nouvelles dispositions pour les laboratoires chargés de la surveillance des travailleurs exposés aux rayonnements ionisants

page 8

inspection



Contrôle des pulvérisateurs agricoles : une inspection sous accréditation pour remplacer l'agrément

page 9

communication



e-folio : un an après, un succès qui ne se dément pas !

page 10



25 ans déjà...



Si je vous dis 1994, à quoi pensez-vous ? À l'inauguration du tunnel sous la Manche, nous rappelant que Brexit ou pas l'Angleterre ne sera plus tout à fait une île, à l'ouverture des Jeux Olympiques de Lillehammer en Norvège peut-être, à moins que ce ne soit à la Palme d'or remportée par Quentin Tarantino pour son film *Pulp Fiction*, devenu culte depuis !

Mais en tant que lecteur assidu de *Compétences*, vous savez combien 1994 est une année marquante pour l'accréditation française. C'est en effet le 22 juin 1994 que le Comité français d'accréditation a été créé par la fusion du RNE et du BNM-Frétac. Le but était alors de doter la France d'un système national d'accréditation compatible avec les systèmes européens et internationaux et d'éviter les duplications inutiles d'essais et de contrôles. 25 ans déjà...

En un quart de siècle, le Cofrac a beaucoup évolué. La structure des débuts n'a ainsi plus grand-chose à voir avec celle d'aujourd'hui. Quelques chiffres suffisent à s'en convaincre : 22 collaborateurs en 1994, 180 aujourd'hui ; 750 laboratoires d'essais et d'étalonnage accrédités en 1994, près de 3700 entités actuellement toutes sections confondues ; 110 évaluateurs en 1994, plus de 1800 désormais.

Volontaire à l'origine, l'accréditation s'est par la suite fortement développée sous l'impulsion des pouvoirs publics qui en ont fait un outil incontournable pour appuyer leurs politiques. Concernant le seul secteur industriel au départ, l'accréditation touche désormais la plupart des pans de l'économie et notamment les services.

Conscient de l'extrême importance que revêtent pour nos accrédités les accords de reconnaissance multilatéraux, le Cofrac s'est dès le départ fortement impliqué dans les travaux des clubs européens d'accréditeurs, EAL et EAC, deux structures qui ont fusionné par la suite pour donner naissance à EA que nous connaissons aujourd'hui. Le Cofrac s'est également très rapidement rapproché d'ILAC et d'IAF. Cette implication dans les travaux internationaux ne s'est pas démentie tout au long des 25 années qui viennent de s'écouler, afin de porter la voix de l'accréditation française à l'international.

Mais le Cofrac doit toujours rester en mouvement et faire face à de nouveaux enjeux, comme par exemple l'accréditation des organismes certificateurs intervenant auprès des prestataires de formation pour laquelle *Compétences* consacre un « gros plan » dans ce numéro. Avec toujours comme objectif de continuer à faire de l'accréditation française une référence reconnue.

Dominique Gombert
Directeur Général

édito	25 ans déjà...	p.2
agenda	Réunions Cofrac, EA et ILAC-IAF	p.3
certifications	Une nouvelle certification sous accréditation pour les prestataires de formation professionnelle	p.4
communication	Une communauté d'évaluateurs précieuse pour le Cofrac	p.7
laboratoires	De nouvelles dispositions pour les laboratoires chargés de la surveillance des travailleurs exposés aux rayonnements ionisants	p.8
inspection	Contrôle des pulvérisateurs agricoles : une inspection sous accréditation pour remplacer l'agrément	p.9
communication	e-folio : un an après, un succès qui ne se dément pas !	p.10
ressources humaines	Nouveaux arrivés au Cofrac / Mobilité interne / À vos agendas ! / Le Cofrac met à l'honneur son anniversaire / Bientôt un deuxième numéro hors-série de <i>Compétences</i> !	p.12

Réunions Cofrac

- 2019
12 sept
Comité de section Santé Humaine
- 2019
13 sept
Comité de section Certifications
- 2019
16 sept
Comité de section Inspection
- 2019
16 sept
Comité de section Laboratoires
- 2019
26 sept
Conseil d'administration

Réunions EA

- 2019
3-4 sept
EA Certification Committee meeting, Berlin, Allemagne
- 2019
5-6 sept
EA Inspection Committee meeting, Berlin, Allemagne
- 2019
10-11 sept
EA Executive Committee Meeting, Athènes, Grèce
- 2019
17-18 sept
EA Horizontal Harmonization Committee Meeting, Bruxelles, Belgique
- 2019
18-19 sept
EA Communications and Publications Committee Meeting, Sofia, Bulgarie
- 2019
25-26 sept
EA Laboratory Committee Meeting, Varsovie, Pologne

Réunions ILAC-IAF

- 2019
21-30 oct
IAF-ILAC Annual meetings, Francfort, Allemagne



Une nouvelle certification sous accréditation pour les prestataires de formation professionnelle

Ouvert depuis le 11 juillet dernier, le schéma d'accréditation pour « les organismes procédant à la certification des prestataires d'actions concourant au développement des compétences » fait suite à la promulgation en septembre 2018 de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Une réforme de taille pour l'écosystème des offreurs de formation et ses certificateurs.

Au 1^{er} janvier 2021 entrera en vigueur l'obligation, pour tout prestataire de formation souhaitant bénéficier de fonds publics et mutualisés, de disposer d'une certification selon un référentiel national. Cette certification, délivrée par des organismes certificateurs accrédités par le Cofrac, doit permettre de renforcer et de valoriser une offre de formation de qualité en garantissant un cadre commun équitable. Cette nouvelle accréditation réglementaire devrait concerner environ 40 organismes qui auront à certifier près de 50 000 prestataires de formation.

Les centres d'apprentissage ont, quant à eux, jusqu'au 1^{er} janvier 2022 pour disposer de cette certification.

QU'EST-CE QUI CHANGE AVEC LA LOI DE 2018 ?

La question de la qualité et de la compétence des prestataires de formation n'est pas nouvelle. Elle a été introduite dès

2014 avec une réforme de la formation professionnelle exigeant des financeurs publics qu'ils s'assurent de la qualité des formations dispensées par les organismes avant de leur accorder des financements. Appliquée sur la base d'un décret en 2015*, cette exigence mentionnait six critères minimum devant être respectés par les organismes de formation pour prouver la qualité de leurs prestations : soit le prestataire obtenait l'un des 53 labels ou certificats reconnus par le Cnefop**, soit le financeur lui-même mettait en place son propre moyen de contrôle. Dans les deux cas, l'organisme de formation devait justifier de sa qualité en déposant son certificat, ou toutes pièces requises par le financeur, sur une plateforme mise en place par l'Etat appelée « Datadock ».

Avec la réforme de 2018, c'est l'action de formation elle-même qui a été redéfinie. Pour permettre une plus grande liberté d'accès à la formation, et ainsi développer l'employabilité des

* Décret n° 2015-790 du 30 juin 2015 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue.

** Conseil national de l'emploi, la formation et l'orientation professionnelle.

actifs, le Ministère du Travail a créé le Compte personnel de formation (CPF), une application pour monétiser les actions de formation permettant au bénéficiaire d'acheter lui-même celle dont il a besoin. Dans ce cadre, pour renforcer et structurer la démarche qualité, le Ministère a voulu offrir des garanties. Il a ainsi décidé d'imposer la certification des prestataires de formation, sous accréditation, sur la base d'un référentiel unique.

EN QUOI CONSISTE CETTE NOUVELLE CERTIFICATION QUALITÉ ?

La mise en œuvre du nouveau dispositif de certification répond aux constats dressés par le Ministère deux ans après la réforme de 2014 :

- les organismes de formation certifiés démontrent dans l'ensemble une meilleure qualité de prestations et d'organisation que les organismes uniquement « Datadockés »
- les certifications reconnues par le Cnefop sont d'une grande disparité en termes de contenu et de modalités de certification,
- les organismes de formation ont besoin de communiquer sur la qualité de leurs prestations.

Le Ministère a fait le choix d'un dispositif de certification qui soit le même pour tous les prestataires de formation et soumis aux mêmes modalités d'audit. À terme, une « marque » sera établie et attestera que les prestataires de formation certifiés conçoivent et déploient des prestations au niveau attendu par le référentiel national.

Ce référentiel national unique a été élaboré par un groupe de travail regroupant toutes les parties prenantes, dont les principaux financeurs (Agefiph, Pôle Emploi, représentants des régions, têtes de réseaux de la formation, etc.), les organismes certificateurs et Centre Inffo, organisme chargé de développer l'information sur la formation permanente.

Les indicateurs créés en 2014 ont servi de base pour déterminer les nouvelles exigences devant prendre en compte tous les champs de la formation. Le référentiel se compose ainsi de :

- sept critères qualité : les six critères précédents révisés et un critère relatif à l'inscription du prestataire dans son environnement socio-économique,
- 32 indicateurs, dont 10 spécifiques et 22 communs à tous les prestataires.

Cette certification unique concerne les prestataires intervenant, sur des fonds publics ou mutualisés, sur des actions de formation, bilans de compétences, validations des acquis d'expérience et programmes de formation en

CALENDRIER

- 5 septembre 2018 : Promulgation de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel.
 - 13 mars 2019 : Signature de la convention de partenariat entre le Cofrac et la DGEFP.
 - 6 juin 2019 : Publication des décrets et arrêtés relatifs au nouveau dispositif de certification unique.
 - 8 juillet 2019 : Publication du guide du référentiel national.
 - 11 juillet 2019 : Ouverture du schéma d'accréditation permettant aux organismes certificateurs de déposer leur candidature auprès du Cofrac.
 - 2nd semestre 2019 : Les organismes certificateurs ayant reçu une recevabilité opérationnelle favorable peuvent commencer à délivrer des certificats.
- Accréditation des premiers organismes certificateurs.
- 1^{er} janvier 2021 : Echéance à laquelle les prestataires de formation devront être certifiés.
 - 1^{er} janvier 2022 : Echéance à laquelle les CFA devront être certifiés.

apprentissage (CFA). Elle ne s'applique pas aux prestataires travaillant sur des fonds privés.

Les prestataires concernés doivent faire appel à un organisme certificateur accrédité qui viendra les auditer sur site pour évaluer leur conformité aux exigences du référentiel national. Sur la base du rapport d'audit, l'organisme délivrera ou non la certification, valable pour une durée de trois ans. Les organismes disposant déjà d'un label ou d'un certificat reconnu par le Cnefop bénéficieront de modalités d'audit aménagées, sans pour autant être dispensés d'obtenir la nouvelle certification.

COMMENT INTERVIENT LE COFRAC DANS CE NOUVEAU DISPOSITIF ?

Le Ministère du Travail a confié au Cofrac la responsabilité d'accréditer selon la norme NF EN ISO/IEC 17065 – relative à la certification des produits, services et processus – les organismes certificateurs intervenant auprès des prestataires de formation. Un dispositif sous accréditation assure en effet l'impartialité des audits et de la décision de certification, la mise à disposition des ressources compétentes et le respect du processus de certification défini par la réglementation. Elle

offre ainsi une garantie d'équité aux prestataires de formation : quel que soit le certificateur choisi, les modalités d'audit et de certification seront identiques.

Le Cofrac a été sollicité par la Direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) en 2017, dès le début de la construction du dispositif. Dans le cadre de cette collaboration, il a participé aux groupes de travail sur la rédaction du référentiel, la définition des modalités de certification et la relecture des décrets et arrêtés (pour vérifier leur conformité avec la norme d'accréditation choisie) ainsi qu'au comité de pilotage qui a déterminé la marque que la DGEFP déposera à l'INPI.

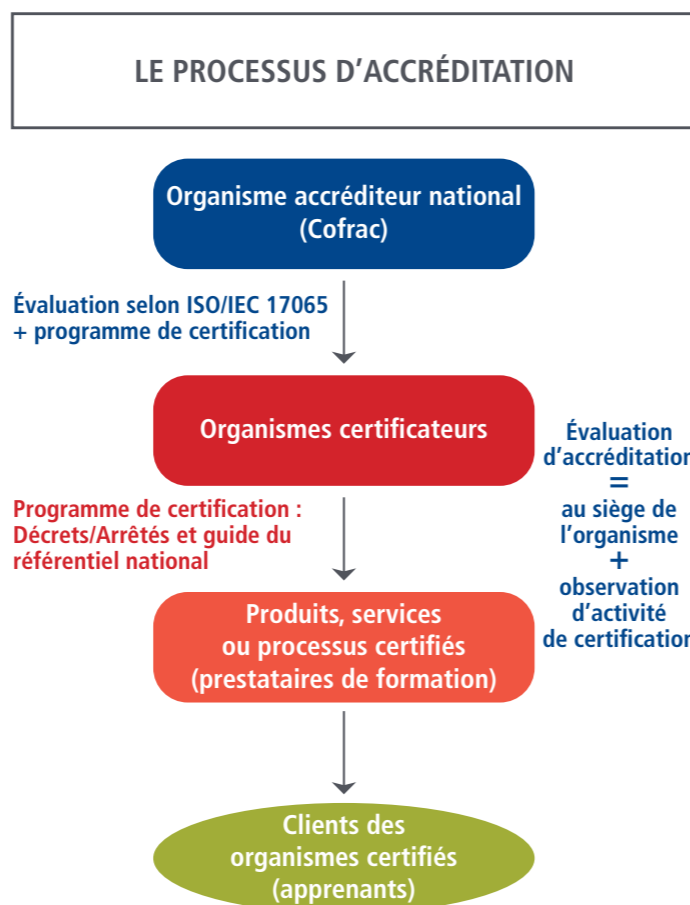
Le 13 mars 2019, le Cofrac et la DGEFP ont signé une convention de partenariat précisant les modes de collaboration entre les deux parties dans la phase de développement, puis de suivi du dispositif d'accréditation après son ouverture.

Afin de répondre à cette nouvelle réglementation, le Cofrac s'est préparé et a recruté de nouveaux évaluateurs techniques dès l'été 2018, après le vote de la loi par l'Assemblée nationale. Il a attendu la publication des textes réglementaires et du référentiel unique pour ouvrir le schéma d'accréditation le 11 juillet 2019. Depuis cette date, le Cofrac étudie la recevabilité des dossiers de demande d'accréditation qu'il reçoit. Il mènera ensuite une évaluation des organismes certificateurs sur site, puis une observation d'un audit réalisé chez l'un de leurs clients. Enfin, le rapport d'évaluation sera présenté en instance pour décision.

Avant l'obtention de l'accréditation, les organismes certificateurs ayant obtenu la recevabilité opérationnelle favorable du Cofrac pourront démarrer leurs activités de certification***. La liste de ces organismes paraîtra sur le site du ministère en charge de la formation professionnelle et permettra aux prestataires de formation de les solliciter pour obtenir la certification. La liste de ces prestataires certifiés devra quant à elle être transmise par les organismes certificateurs au ministère. Les modalités de transmission seront définies dans un prochain arrêté.

Une question sur cette nouvelle accréditation ?

Consultez la rubrique FAQ > Certification-Formation professionnelle sur www.cofrac.fr !



Les premières accréditations dans ce domaine pourront être délivrées avant la fin de l'année. Vous retrouverez dès lors la liste des organismes certificateurs accrédités sur le site Internet du Cofrac. ❖

Julie Petrone-Bonal,
Chargée de Communication et de Promotion
d'après les propos recueillis auprès d'Iris Duvignaud,
Responsable d'accréditation, section Certifications



Julie Petrone-Bonal



Iris Duvignaud

*** Selon la loi du 5 septembre 2018 et l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux exigences pour l'accréditation des organismes certificateurs prévues à l'article R. 6316-3 du code du travail.

Une communauté d'évaluateurs précieuse pour le Cofrac

Le Cofrac déploie depuis plusieurs années des actions pour recruter de nouveaux évaluateurs, indispensables pour mener à bien les évaluations et répondre aux besoins liés à la mise en place de nouveaux dispositifs d'accréditation. Car sans évaluateurs, pas d'accréditation possible !

Ils sont plus de 1800 à constituer la communauté d'évaluateurs et experts techniques du Cofrac. Une communauté qui s'élargit chaque année, avec 42 nouveaux évaluateurs qualitatifs et 138 nouveaux évaluateurs techniques qualifiés en 2018. Ces ressources sont essentielles pour assurer le processus d'accréditation. Le Cofrac recherche ainsi en permanence de nouveaux évaluateurs pour accompagner sa dynamique d'activité.

QUEL EST LE RÔLE D'UN ÉVALUATEUR ?

Qu'il soit qualitatif ou technique, l'évaluateur est l'acteur de terrain du processus d'accréditation. Il est chargé de comprendre et d'analyser le fonctionnement et les pratiques d'un organisme d'évaluation de la conformité pour s'assurer du respect des exigences normatives. Durant sa mission, de la préparation de son audit jusqu'à la remise du rapport d'évaluation, l'évaluateur représente le Cofrac, porte ses valeurs et reçoit toute sa confiance. C'est en effet sur la base du rapport d'évaluation qui sera rendu que repose la décision d'accréditation.

L'absence d'évaluateurs dans un domaine signifie que le Cofrac ne sera pas en mesure de missionner une équipe complète pour mener les évaluations. Ce manque de ressources pourra alors conduire à la suspension des accréditations en cours, voire au report de l'ouverture d'un nouveau schéma.

LA RECHERCHE D'ÉVALUATEURS

Compte tenu du rôle phare qu'ils jouent, le Cofrac est particulièrement attentif au nombre d'évaluateurs dont il dispose, notamment dans les domaines en tension. Afin de ne pas perturber la planification des évaluations et de pouvoir répondre aux demandes d'accréditation qu'il reçoit, de la part d'organismes ou de prescripteurs, il recherche ainsi régulièrement de nouveaux évaluateurs, principalement évaluateurs techniques, qui sont experts dans leur domaine.

L'EXPÉRIENCE ÉVALUATEUR

Pour promouvoir la mission d'évaluateur, le Cofrac a choisi d'interroger les principaux intéressés et de reprendre leurs témoignages sur son site. Découvrez quelques réponses extraites de la vidéo disponible sur le site expérience-évaluateur « Pourquoi devenir évaluateur pour le Cofrac ? 8 évaluateurs techniques témoignent... » :

Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre mission d'évaluateur ?

- Les échanges professionnels et humains
- La diversité des missions
- Techniquement très intéressant
- Se confronter à d'autres pratiques professionnelles
- Participer au processus d'amélioration continue des organismes
- Aider à mettre en valeur les points forts et à identifier les points faibles d'un organisme.

Dans le but de faciliter leur recrutement et de promouvoir la mission d'évaluateur, le Cofrac a mis en ligne un site dédié réunissant toutes les informations utiles pour candidater, ainsi que les offres de missions dans les domaines pour lesquels il recherche activement des évaluateurs. Le Cofrac s'adresse aux candidats potentiels avec un message clair : « le Cofrac a besoin de vous ! ».

Tenté(e) d'en savoir plus sur la mission d'évaluateur ? De consulter les offres disponibles ? Visitez le site experience-evaluateur.cofrac.fr ! ❖

Julie Petrone-Bonal,
Chargée de Communication et de Promotion

De nouvelles dispositions pour les laboratoires chargés de la surveillance des travailleurs exposés aux rayonnements ionisants

Certaines professions, en médecine ou dans l'industrie nucléaire notamment, sont particulièrement exposées à des radiations appelées « rayonnements ionisants ». La protection de ces travailleurs est assurée par la surveillance individuelle de leur exposition, à laquelle participent des laboratoires accrédités.

Nés de la collaboration entre le Cofrac et la Direction Générale du Travail (DGT), plusieurs schémas d'accréditation ont été ouverts dans le cadre de la protection des travailleurs, en matière de prévention des risques liés au bruit ou à l'amiante par exemple. Avec la parution de l'arrêté du 26 juin 2019, le schéma d'accréditation mis en place pour la surveillance individuelle de l'exposition des travailleurs aux rayonnements ionisants évolue.

COMMENT CETTE SURVEILLANCE EST-ELLE OPÉRÉE ?

Le Code du travail impose un suivi dosimétrique strict pour certains travailleurs. On appelle « dosimétrie » l'opération consistant à déterminer les doses de radiations absorbées par une personne. Elle est réalisée par les laboratoires des Services de Santé au Travail – souvent rattachés aux établissements comme les centrales nucléaires – les organismes de dosimétrie et les Laboratoires de Biologie Médicale (LBM).

L'accréditation dans ce domaine concerne les dosimétries externe et interne. La dosimétrie dite externe désigne des mesures réalisées à l'extérieur de l'organisme humain, par exemple avec une analyse de ce qu'aura enregistré un dosimètre (appareil porté par le travailleur durant un temps donné). La dosimétrie interne mesure quant à elle ce qui provient de l'organisme, à partir d'un échantillon humain (radiotoxicologie) ou d'une analyse de tout ou partie du corps (anthroporadiométrie).

QUELLES EXIGENCES POUR LES LABORATOIRES ?

Le suivi dosimétrique des travailleurs est encadré par la réglementation. Depuis 2014, l'arrêté en vigueur imposait un agrément délivré par l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN) aux laboratoires réalisant la surveillance, et une validation des méthodes par l'Institut de Radioprotection et de Sûreté Nucléaire (IRSN). Les laboratoires étaient alors accrédités selon la norme ISO/IEC 17025, ou ISO 15189 pour les LBM, et les rapports d'évaluation transmis à l'ASN.

Sollicitées par la DGT en 2017, les deux sections du Cofrac concernées, Laboratoires et Santé Humaine, ont collaboré avec elle et l'IRSN pour revoir les modalités de contrôle existantes. Objectif de la DGT : mettre fin au dispositif d'agrément en s'appuyant uniquement sur l'accréditation pour vérifier le respect de certaines exigences réglementaires (en complément des exigences normatives), dont l'évaluation des modalités de transmission des données de suivi des travailleurs au SISERI (Système d'information de la surveillance de l'exposition aux rayonnements ionisants) géré par l'IRSN.

Sur la base du récent arrêté précisant les nouvelles modalités et conditions d'accréditation pour le 1^{er} juillet 2021 au plus tard, le Cofrac a préparé deux documents présentant les exigences spécifiques qui seront évaluées dans le cadre de l'accréditation des laboratoires :

- Le LAB REF 37, applicable à compter du 1^{er} août 2019, en complément de la norme ISO/IEC 17025 ;
- Le SH REF 37, prochainement publié et applicable au 1^{er} octobre 2019, en complément de la norme ISO 15189.

S'inscrivant dans la continuité des exigences précédemment applicables, les quelque 51 laboratoires concernés par ce changement réglementaire devraient être évalués selon ces nouvelles modalités au cours d'une prochaine évaluation de surveillance ou de renouvellement. ❖

Julie Petrone-Bonal,
Chargée de Communication et de Promotion,
d'après les propos recueillis auprès d'Emilie Gauthier,
Responsable d'accréditation, section Santé Humaine,
et Stéphane Richard,
Responsable du pôle Physique-Mécanique,
section Laboratoires



Contrôle des pulvérisateurs agricoles : une inspection sous accréditation pour remplacer l'agrément

L'accréditation des organismes d'inspection contrôlant les pulvérisateurs agricoles est ouverte depuis une dizaine d'années au Cofrac. Si elle n'était, jusqu'à présent, pas obligatoire pour réaliser ces contrôles, les organismes devaient disposer d'un agrément délivré par les services de l'Etat. Au 1^{er} janvier 2021, cet agrément laissera la place à une accréditation. Explications avec Hélène Gibierge, Responsable du pôle Environnement-Transport de la section Inspection.

EN QUOI CONSISTE LE CONTRÔLE DES PULVÉRISATEURS AGRICOLES ?

Obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2009, ce contrôle a pour principe de s'assurer du bon état des appareils : ils doivent être aptes à un usage conforme aux attentes et correctement entretenus.

Le contrôle est effectué par des organismes d'inspection tous les cinq ans selon les points d'inspection définis dans l'arrêté du 18 décembre 2008 modifié permettant d'identifier les défauts d'usure et de vieillissement du matériel. Le fonctionnement de l'appareil est ainsi évalué au travers de l'état général de ses composantes, de la fonctionnalité de ses différents organes, mais également de mesures de pression et de débit, ou encore du contrôle des capteurs de régulation. Le contrôle périodique des pulvérisateurs agricoles apporte ainsi une aide aux exploitants pour optimiser l'application des produits phytopharmaceutiques.

POURQUOI LES POUVOIRS PUBLICS ONT-ILS MIS EN PLACE CE CONTRÔLE ?

Il s'inscrit dans un cadre plus large qui concerne la protection de l'environnement. Tout d'abord, avec la loi sur l'eau et les milieux aquatiques de décembre 2006, qui propose de déployer des outils pour lutter contre les pollutions diffuses et atteindre un objectif de « bon état » des eaux.

Ensuite, avec le plan Ecophyto, lancé en 2008 suite au Grenelle de l'environnement, qui vise à réduire progressivement l'utilisation des produits phytopharmaceutiques en France. En permettant que les appareils soient bien réglés et diffusent la juste quantité de produits, le contrôle des pulvérisateurs agricoles constitue un outil pour y parvenir.

Afin d'assurer la qualité des contrôles, les pouvoirs publics ont dans un premier temps exigé qu'un agrément soit délivré aux organismes d'inspection par les autorités administratives. Ce dispositif est aujourd'hui remis en question.

QUEL EST LE RÔLE DU COFRAC DANS LE CONTRÔLE DE CES PULVÉRISATEURS ?

Les pouvoirs publics s'intéressent depuis plusieurs années à l'accréditation pour cette activité. Après plusieurs échanges, il a été annoncé en décembre dernier qu'elle serait obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2021 pour tous les organismes d'inspection réalisant ces contrôles. Elle se substituera ainsi à l'agrément. Un courrier des pouvoirs publics a été adressé aux organismes concernés au mois d'avril pour les en informer. L'accréditation étant ouverte pour ce contrôle depuis une dizaine d'années déjà, nous sommes dès à présent en mesure d'instruire les demandes d'accréditation. Nous conseillons d'ailleurs aux organismes d'entamer les démarches d'accréditation dès que possible afin de respecter l'échéance réglementaire.

Par ailleurs, nous cherchons à renforcer notre équipe d'évaluateurs techniques dans ce domaine. L'offre de mission est disponible sur le site experience-evaluateur.cofrac.fr, n'hésitez pas à postuler ! ❖

Julie Petrone-Bonal,
Chargée de Communication et de Promotion,
d'après les propos recueillis auprès d'Hélène Gibierge,
Responsable du pôle Environnement-Transport,
section Inspection



e-folio : un an après, un succès qui ne se dément pas !

Fin août 2018, le Cofrac lançait son application de dématérialisation des rapports d'évaluation. Née d'une volonté de faciliter la constitution des rapports et l'accès aux informations relatives aux évaluations, *e-folio* avait pour objectif de fluidifier et simplifier les échanges entre les acteurs de l'évaluation. Un an après, retour sur ce qu'en disent les évaluateurs et les organismes qui l'ont utilisée.

Déployée progressivement, *e-folio* est actuellement utilisée par trois des quatre sections du Cofrac. Depuis mars 2019, les évaluations de la section Laboratoires sont en effet réalisées avec *e-folio*, comme cela était déjà le cas pour les sections Inspection et Santé Humaine. La section Certifications suivra, quant à elle, d'ici la fin de l'année.

Le développement de l'application *e-folio* a fait l'objet d'un soin tout particulier de la part des équipes qui ont veillé à prendre en compte les attentes des organismes et des évaluateurs dès le début du projet. Le Cofrac a également mobilisé de nombreuses ressources en interne pour faire du déploiement d'*e-folio* une vraie réussite.

Après plusieurs mois d'utilisation d'*e-folio* par un nombre croissant d'évaluateurs et d'organismes, il était temps de recueillir leur avis. Le Cofrac a donc lancé mi-mai une enquête auprès de quelque mille évaluateurs et autant d'organismes ayant utilisé l'application jusqu'à la livraison du rapport. Le taux de retour a été très satisfaisant avec 26 % pour les organismes et 40 % pour les évaluateurs.

Parmi les thématiques abordées : la valeur ajoutée dans les échanges, le temps passé pour constituer le rapport, l'utilisation du mode déconnecté pour les évaluateurs, la qualité des supports d'aide à l'utilisation, ou encore le mode de remise des fiches d'écart en réunion de clôture. Les répondants avaient également la possibilité de formuler des propositions d'amélioration.

En revanche, point de question concernant la hotline mise en place dans le cadre du déploiement de l'application *e-folio*. Considérant insuffisant le niveau atteint, le Cofrac travaille à la mise en place d'un service plus performant, à même de répondre aux différentes attentes.

À VENIR : DES ÉVOLUTIONS ATTENDUES !

- Les organismes verront directement dans *e-folio* les appréciations formulées par les évaluateurs sur le plan d'actions et les éventuelles preuves d'actions communiqués en réponse aux fiches d'écarts.
- Les comptes secondaires recevront des notifications au même titre que les comptes principaux.
- Un bandeau d'information permettant de communiquer sur l'arrivée d'une mise à jour de l'application, d'une interruption de service, etc. sera ajouté.
- Les rapports d'observation de la section Certifications seront intégrés dans *e-folio*.

Les fonctionnalités offertes par *e-folio*, qu'il s'agisse de déposer des documents à l'attention des évaluateurs, de saisir en ligne des plans d'actions en réponse aux écarts ou de télécharger le rapport d'évaluation finalisé sont très appréciées de la part des organismes.

85 % des organismes les ayant consultés se déclare satisfaits ou très satisfaits des supports mis à disposition dans le cadre de l'aide au déploiement de l'application. Cette proportion grimpe même à 92 % chez les évaluateurs ! Juste récompense pour les équipes du Cofrac qui ont travaillé pendant de longs mois sur l'élaboration de ces supports.

L'application est perçue comme suffisamment intuitive. 38 % des organismes indiquent d'ailleurs ne pas avoir consulté les supports mis à leur disposition.

EXTRAITS DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE E-FOLIO AUPRÈS DES ÉVALUATEURS (401 RÉPONSES)

Selon vous, *e-folio* constitue-t-il un progrès pour la réalisation et la restitution des évaluations ?



L'utilisation d'*e-folio* vous a-t-elle apportée une valeur ajoutée dans les échanges avec l'organisme ?



L'utilisation d'*e-folio* vous a-t-elle apportée une valeur ajoutée dans la constitution du rapport ?



L'utilisation d'*e-folio* vous a-t-elle apportée une valeur ajoutée concernant le temps passé pour rédiger le rapport ?



Bilan de cette enquête ? L'appréciation globale concernant l'application est excellente, 98 % des évaluateurs et 93 % des organismes considérant qu'*e-folio* constitue un progrès pour la réalisation et la restitution des évaluations. Un vrai plébiscite !

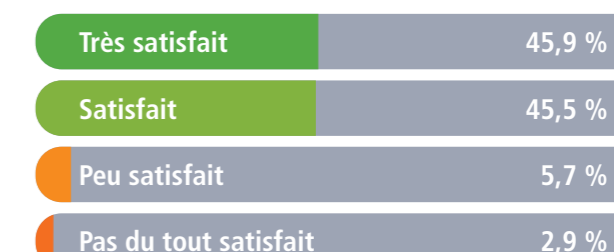
Cette enquête a également permis de mettre en lumière les changements de comportement induits par le déploiement d'*e-folio* : on constate ainsi que plus de six évaluateurs sur dix déposent désormais directement les fiches dans l'application et s'affranchissent donc d'une impression papier et d'une signature manuscrite. Preuve s'il en était besoin que le développement d'un nouvel outil informatique ne conduit pas à transposer les pratiques existantes mais bien à faire évoluer les usages. ❖

EXTRAITS DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE E-FOLIO AUPRÈS DES OEC (246 RÉPONSES)

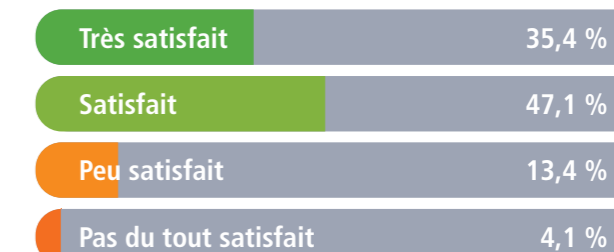
Selon vous, *e-folio* constitue-t-il un progrès pour la réalisation et la restitution des évaluations ?



Concernant la possibilité de déposer des documents à l'attention de l'équipe d'évaluation, vous diriez que vous êtes :



Pour ce qui est de renseigner vos plans d'actions directement dans *e-folio*, diriez-vous que vous êtes :



Trouvez-vous appréciable de récupérer le rapport d'évaluation avec *e-folio* ?



Sébastien Laborde,
Directeur du service
Communication/Promotion





Nouveaux arrivés au Cofrac

La section Santé Humaine a accueilli trois nouvelles collaboratrices : l'équipe de coordinateurs d'accréditation de l'Unité d'Accréditation Ouest a intégré **Camille DOUX**, qui apporte une expérience confirmée de technicienne de laboratoires ; et l'équipe des responsables d'accréditation de l'Unité Support & Evaluateurs a vu ses effectifs renforcés par l'arrivée de **Stéphanie JAMAIN** et de **Mélissa FAUVEAU**. La première, dotée d'une double formation universitaire technique et qualité, s'appuie sur une expérience confirmée de 12 années comme responsable qualité en laboratoires de biologie médicale. Elle a, en outre, été évaluatrice qualité pour le Cofrac pendant trois ans avant de le rejoindre. La seconde apporte une expérience dans le milieu de la recherche avec la réalisation d'un doctorat en 2015 suivi de deux post-docs.

Mobilité interne

David BAILLOUX, au préalable chargé de mission évaluateurs au sein du service Evaluateurs, a rejoint la section Santé Humaine. Il a pris le poste de responsable de l'Unité d'Accréditation Ouest. **Pascale LIGER-GARNIER**, qui gérait cette unité, est à présent responsable de la nouvelle Unité d'Accréditation Ile-de-France et Territoires Insulaires.

Alexandre TAILLARD, qui occupait des fonctions d'aide-comptable au service Finances est désormais comptable fournisseurs. C'est à **Bryan HAAS** que le poste d'aide-comptable a été confié.

À vos agendas !

2019
24-26
sept

L'édition 2019 du Congrès international de métrologie (CIM 2019) se déroulera à Paris Porte de Versailles du 24 au 26 septembre 2019 sur le thème « Share measurement intelligence ». Venez nous rendre visite sur le stand G34 (Pavillon 4) ou nous voir lors de la table ronde consacrée à la norme NF EN ISO/IEC 17025 version 2017 ! Pour plus d'informations : www.cim2019.com



Le Cofrac met à l'honneur son anniversaire

Le 22 juin dernier, le Cofrac fêtait ses 25 ans. L'occasion pour les équipes de se regrouper autour d'un gâteau, mais surtout de dévoiler un nouveau logo anniversaire qui figure depuis sur nos supports de communication. Jusqu'à la fin de l'année, vous le retrouverez ainsi en Une du magazine *Compétences*, sur notre site Internet et sur nos comptes Twitter et LinkedIn.

Bientôt un deuxième numéro hors-série de *Compétences* !

Vous avez pu découvrir début 2018 le premier numéro hors-série du magazine sur le thème de la santé humaine. Nous avons réitéré l'expérience cette année avec un *Compétences* qui sera consacré à un sujet transversal : l'agroalimentaire. Rendez-vous au mois de septembre pour en savoir plus sur les accréditations existant dans ce domaine !

