

Introduction

Le principe de recours au mode d'évaluation distanciel, c'est-à-dire via des moyens de communication électroniques à distance, est encadré par le règlement d'accréditation. Le mode distanciel peut être mobilisé pour tous les types d'évaluations, sauf l'évaluation initiale. Pour les évaluations périodiques, il ne peut être mis en œuvre qu'en combinaison avec des interventions de tout ou partie de l'équipe d'évaluation sur site de l'organisme. Dans tous les cas, le choix du mode d'évaluation revient au Cofrac.

La présente note précise les principes généraux, critères et limites considérés par le Cofrac pour décider du recours au mode d'évaluation distanciel.

Principes généraux de décision quant au mode d'évaluation à mettre en œuvre :

- Le pilote choisit le mode d'évaluation suivant l'objectif, le périmètre et l'équipe d'évaluation. Il prend en compte le mode d'évaluation prévu pour déterminer les durées d'intervention.
- Le mode présentiel est le mode d'évaluation mis en œuvre par défaut. Les modes alternatifs ne sont mobilisables que s'ils permettent a priori, avec des contraintes matérielles moindres, d'atteindre le même objectif qu'une évaluation en mode présentiel.
- Le recours au mode distanciel pour une évaluation est décidé après avoir vérifié les prérequis techniques et organisationnels et considéré les facteurs énoncés aux paragraphes suivants.
- Sur l'ensemble du cycle d'accréditation, l'évaluation devra être réalisée au moins une fois en mode présentiel sur un site de l'organisme, pour chacune des compétences techniques définies par la section.
- Le mode distanciel pour une activité n'est pas mis en œuvre si l'évaluation est couplée avec une évaluation devant être réalisée sur site pour cette activité (extension évaluée sur site couplée à une surveillance, par exemple).
- L'observation d'une activité est toujours réalisée sur site, sauf si l'activité est elle-même réalisée à distance ou sur un environnement virtuel. Néanmoins, dans certains cas spécifiques, le mode distanciel peut être utilisé pour des observations additionnelles dans le but de confirmer des constats ou résultats d'observations réalisées sur site. Si l'observation d'activité inclut une phase d'entretien (avec un auditeur, reviewer etc.) ou d'examen de documents, le mode distanciel peut être utilisé pour ces phases.
- Le mode distanciel est adapté à des évaluateurs confirmés.
- Le mode distanciel est adapté à des équipes dont la taille est limitée, il n'est pas souhaitable pour des équipes d'évaluation de plus de 3 évaluateurs intervenant simultanément.
- Le mode distanciel est adapté à des interventions de courte durée, il n'est pas souhaitable pour des interventions de plus de 2 jours consécutifs.
- Le recours au mode distanciel, dès lors que retenu, est annoncé à l'organisme avec la proposition d'équipe d'évaluation.
- Le recours au mode distanciel est confirmé par les tests effectués entre l'équipe d'évaluation et l'organisme, suffisamment tôt pour qu'en cas de tests non concluants il soit loisible de revenir à un



Principes généraux pour le recours au mode d'évaluation distanciel

mode d'évaluation sur site. Dans ce cas, le périmètre d'évaluation ainsi que les durées d'évaluation sont revus et peuvent être adaptés.

Prérequis techniques et organisationnels à la réalisation d'évaluations en mode distanciel :

- L'organisme œuvre dans un contexte où les règles de sécurité l'autorisent à donner un accès distant aux informations en lien avec ses ressources, ses procédures et le résultat de ses activités.
- L'introduction d'équipements électroniques pour permettre la communication à distance ne porte pas atteinte à la sécurité des biens et des personnes ni aux résultats des prestations (risques dans les atmosphères explosibles ou risques de contamination).
- Si des clients, patients ou autres personnes non-protagonistes de l'évaluation peuvent être filmés, alors leur accord préalable doit être obtenu.
- Les horaires d'évaluation prennent en compte les éventuels décalages horaires.
- L'organisme dispose des ressources adéquates, au minimum :
 - o un poste informatique pour les interlocuteurs d'un même évaluateur en cas d'interventions simultanées de membres de l'équipe ;
 - o un système de visioconférence permettant d'assurer un contact audio et vidéo, et autorisant le partage d'écran¹ ;
 - o une connexion internet permettant des échanges fluides avec l'équipe d'évaluation.
- Les évaluateurs disposent des moyens et conditions techniques pour intervenir à distance.
- La capacité d'utilisation des outils de communication à distance et la qualité de connexion de l'organisme a été vérifiée comme étant satisfaisante.
- Le niveau de dématérialisation des informations à rendre accessibles aux évaluateurs pour l'évaluation a été jugé suffisant par le Cofrac.
- Les interlocuteurs des évaluateurs au sein de l'organisme évalué peuvent raisonnablement se rendre disponibles à des créneaux prévus à l'avance lors de l'évaluation.

Autres facteurs à considérer pour confirmer la pertinence du mode distanciel :

- Les thématiques et objectifs de l'évaluation sont compatibles avec l'intervention à distance (nature des preuves à recueillir, besoin d'observations, etc.). Le pilote considère notamment :
 - o La décision issue de l'évaluation précédente (nature des points particuliers à surveiller ou intervention sur site requise) ;
 - o La nature et le nombre des écarts précédents à suivre ;
 - o La nature des plaintes et signalements à investiguer ;
 - o Les changements particuliers au sein de l'organisme (par exemple liés aux locaux) ;

¹ Les possibilités suivantes – natives sur MS Teams - sont recommandées :

- prise de contrôle sur un document partagé par l'organisme (pour naviguer dans un document)
- création de salles de réunions virtuelles (canaux de communication dédiés à certains évaluateurs ou certaines phases d'évaluation)

- L'évolution de la portée d'accréditation de l'organisme ;
- Les évènements particuliers susceptibles d'affecter le fonctionnement de l'organisme (par exemple des évolutions normatives ou réglementaires).
- La stabilité des ressources et du système de management de l'organisme. En effet, la multiplicité des changements augmente les points d'investigations et potentiellement le nombre d'interlocuteurs, et rend peu pertinent le recours au mode distanciel. Dans le même esprit, les activités générant une grande diversité d'enregistrements (non nativement dématérialisés) et d'interlocuteurs peuvent être peu propices à ce même mode.
- L'historique d'évaluation de l'organisme permet d'avoir confiance dans les documents fournis et l'application du système de management ; cette confiance n'est pas entamée par les faits ressortant d'évènements récents (notamment le traitement de plaintes ou signalements).
- L'organisme a fait preuve de la coopération nécessaire à l'atteinte des objectifs de l'évaluation par le passé (disponibilité du personnel lors des évaluations, aptitude à présenter rapidement les informations et preuves adéquates)².

LA VERSION ELECTRONIQUE EST FAIT

² L'équipe d'évaluation est invitée à commenter sur cet aspect dans le rapport d'évaluation