

Ceci est une traduction de la version anglaise originale du manuel EFESC et de ses annexes.
Cette version traduite est subordonnée à la version anglaise originale.



Annexe 1

Code de pratique

European Forestry and Environmental Skills Council

Évaluateurs ECC

Sommaire

Objectif	3
Partie 1 Devenir un évaluateur <i>European Forestry and Environmental Skills Council</i>	3
Partie 2 Conservation de l'agrément	3
Partie 3 Vérification	4
Partie 4 Responsabilités de l'évaluateur	4
Partie 5 Organisation de l'évaluation	5
Partie 6 Réalisation de l'évaluation	6
Partie 7 Quand les choses tournent mal	8

Objectif :

Fournir aux évaluateurs les instructions et les avis nécessaires pour leur permettre de :

- Effectuer des évaluations du European Forestry and Environmental Skills Council, de manière cohérente et rigoureuse, selon les normes minimales prescrites
- Effectuer une évaluation rigoureuse, efficace, professionnelle et courtoise, dans un environnement sûr.

Partie 1. Devenir un évaluateur EFESC agréé :

Le processus de candidature et de qualification pour devenir un évaluateur agréé par le European Forestry and Environmental Skills Council pour une ou des qualifications spécifiées est défini à l'**Annexe 2. 'Notes explicatives pour l'agrément des évaluateurs'**

Les évaluateurs sont agréés et nommés par les Agences nationales.

Lorsque les critères pour devenir évaluateur (d'après le manuel EFESC) sont remplis, les évaluateurs reçoivent un numéro / nom et identifiant d'évaluateur agréé par l'Agence nationale et leurs coordonnées sont ajoutées au Registre des évaluateurs EFESC.

Partie 2. Conservation de l'agrément :

Pour conserver leur statut dans le registre des évaluateurs EFESC, les évaluateurs doivent répondre aux exigences d'assurance de la qualité de l'Agence nationale pour chacune des qualifications qu'ils évaluent.

2.1 Exigences de vérification pour toutes les qualifications :

Des vérificateurs en chef sont désignés par les Agences nationales pour s'assurer que l'Assurance de qualité des évaluateurs est effectuée. Si nécessaire, d'autres vérificateurs sont également désignés en collaboration avec le vérificateur en chef par l'Agence nationale. Le vérificateur doit également être un évaluateur.

La vérification est effectuée lors de la première évaluation des nouveaux évaluateurs dans le cadre de la partie finale du processus de candidature, puis de nouveau dans les 12 mois qui suivent ; ensuite, la vérification est requise au moins tous les 3 ans par l'Agence nationale.

La première vérification sera effectuée par le vérificateur en chef de l'Agence nationale. L'aspect le plus important pour conserver la crédibilité du système de certification de l'industrie et un standard de livraison international constamment élevé implique la réalisation de contrôles sporadiques des évaluations en cours par le vérificateur en chef de l'Agence nationale. Ils seront gérés en collaboration avec l'Agence nationale concernée et alterneront fréquemment entre AN.

Un évaluateur doit s'assurer d'avoir signalé bien à l'avance à l'Agence nationale qu'une vérification est nécessaire. (Voir 3.1)

Les évaluations **ne peuvent pas** être effectuées si la date de vérification d'un évaluateur est dépassée. Si un évaluateur souhaite être réintégré, il devra se soumettre aux exigences de l'Agence nationale.

2.2 Exigence de mise à niveau pour toutes les qualifications :

Les mises à niveau des évaluateurs ECC auront lieu dès qu'elles seront induites par les **nouvelles législations, les nouvelles informations, les changements EFESC, les changements de qualification et les développements techniques**. Les évaluateurs seront tenus de participer aux mises à niveau

appropriées quand leur Agence nationale les en informera. Il y aura un minimum de 1 mise à niveau tous les 3 ans et elles sont susceptibles d'être plus régulières en fonction des critères décrits ci-dessus.

Les Agences nationales recommanderont également aux évaluateurs (par le biais des centres d'évaluation aussi) des événements particuliers pour soutenir leur développement professionnel.

2.3 Autres exigences pour conserver l'agrément :

1. Toutes les évaluations doivent être menées conformément aux normes EFESC.
2. Les activités et critères appropriés doivent tous être évalués.
3. Des normes satisfaisantes et cohérentes doivent être maintenues au cours de l'évaluation, notamment en termes d'identification des erreurs critiques.
4. Une évaluation correcte des performances doit être déterminée et consignée.
5. Des normes satisfaisantes et cohérentes doivent être assurées dans la rédaction et la fourniture de la documentation.

2.4 Exigences de premiers soins :

1. Les évaluateurs de tronçonneuses doivent détenir un certificat de **premiers soins au travail** à jour.

Ce certificat doit être renouvelé régulièrement.

Le non-respect des exigences mentionnées aux points 2.1 à 2.4 fera passer un évaluateur au statut 'inactif'. Il ne sera dès lors plus autorisé à effectuer d'autres évaluations tant qu'il n'aura pas récupéré sa preuve de conformité.

Partie 3. Vérification :

3.1 Organisation de la vérification :

- Une vérification (une évaluation en présence d'un vérificateur) doit être effectuée au moins tous les 3 ans pour qu'un évaluateur reste actif.
- Au moment de la vérification, les évaluateurs doivent contacter l'Agence nationale. Une date, une heure et un lieu convenant à tous peuvent être fixés avec le vérificateur.

À noter – il incombe aux évaluateurs de veiller à organiser une vérification avant que leur période de vérification actuelle n'expire.

3.2 Développement professionnel continu des évaluateurs :

L'Agence nationale doit s'assurer que les évaluateurs restent informés des mises à niveau techniques et procédurales exigées (voir l'annexe 2 pour les exigences).

Partie 4. Responsabilités de l'évaluateur :

4.1 Un évaluateur ne peut évaluer un candidat que si :

- Il est lui-même évaluateur agréé pour la qualification et les unités à évaluer et est actuellement enregistré auprès de l'Agence nationale comme actif.

4.2 Un évaluateur doit éviter d'évaluer des candidats qui sont formés et entraînés par ses soins, à un niveau ECC spécifique, sauf dans des cas exceptionnels convenus avec l'EFESC et l'Agence nationale.

Un évaluateur doit éviter d'évaluer des candidats qui sont :

- Surveillés / gérés / employés par l'évaluateur
- Liés à l'évaluateur
- Des connaissances / amis de l'évaluateur
- Employés par une entreprise concurrente de l'évaluateur où l'échec ou la réussite du candidat peut constituer un avantage commercial pour l'évaluateur / l'employeur de l'évaluateur.

Partie 5. Organisation de l'évaluation :

Chaque Agence nationale dispose de sa propre procédure pour organiser les évaluations.

5.1 L'évaluateur doit vérifier les points suivants :

- Le lieu, la date et l'heure de l'évaluation ont-ils été organisés par l'AN ou le centre d'évaluation ou l'AN / le centre s'attend-il à ce que l'évaluateur les organise ?
- L'AN / le centre a-t-il fourni suffisamment d'informations à l'évaluateur pour permettre l'organisation de l'évaluation ?
- Combien de candidats doivent-ils être évalués ? Est-ce réalisable dans le temps imparti ?
- Y aura-t-il suffisamment de ressources adéquates et d'équipements sur le site pour que le nombre de candidats soit évalué ?
- Les candidats sont-ils informés de la date, de l'heure et du lieu de l'évaluation ?
- Les candidats ont-ils reçu un numéro de contact au cas où des circonstances imprévues empêchent leur participation à l'heure spécifiée ?
- Des candidats ont-ils exprimé un besoin / une demande d'évaluation particuliers/ l'état de santé ou les conditions médicales?

5.2 L'évaluateur doit s'assurer que les documents suivants sont disponibles pour chaque évaluation :

- La feuille de résultats correcte pour chaque candidat fournie par l'AN / le centre d'évaluation ; elle doit être actualisée
- Le formulaire approprié de procédure d'urgence / analyse des risques spécifiques au site.

5.3 Contraintes liées au site

- Toutes les autorisations nécessaires pour accéder au site et abattre des arbres doivent être en place.
- Les réglementations en vigueur pour le transport, la manipulation et le stockage des carburants et des huiles doivent être respectées.
- Des dispositions doivent être prises pour éviter tout risque de pollution de l'environnement.
- Les contraintes liées à la faune et à la flore du site doivent être respectées par l'évaluateur et les candidats.

Partie 6. Réalisation de l'évaluation :

6.1 Procédure d'évaluation avant évaluation :

L'évaluateur doit :

- Arriver bien à l'heure.
- Vérifier que le site, les installations et l'équipement répondent aux directives de meilleure pratique actuelles et conviennent pour l'évaluation à mener.
 - Porter l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié pour l'évaluation en cours.
 - Veiller à ce qu'une tronçonneuse de rechange en état de marche et un treuil approprié soient disponibles sur le site.
 - Disposer sur le site d'une trousse de premiers secours conforme aux réglementations en vigueur, d'une taille adaptée au nombre de personnes.
 - une trousse de premiers secours personnelle pour la ceinture ou la poche, conformément aux bonnes pratiques en vigueur dans l'industrie.

NB : Tous les vêtements de protection (EPI) utilisés doivent être conformes aux normes EN/ISO en vigueur :

- Casque de sécurité
- Protection des yeux
- Déflecteurs d'oreilles
- Gants de travail appropriés
- Pantalon de tronçonneuse
- Bottes de tronçonneuse avec une bonne adhérence
- Veste ou gilet de haute visibilité

6.2 Rencontrer et mettre au courant le candidat :

L'évaluateur doit :

- Accueillir le candidat de manière positive et courtoise.
- Se présenter par son nom.
- Identifier le candidat en vérifiant son nom, sa date de naissance et son adresse (une autre identification peut être demandée par l'évaluateur en cas de doute)
- Effectuer une analyse des risques spécifiques au site en impliquant le candidat dans le processus, puis demander au candidat de signer pour accord.
- Expliquer le format de l'évaluation au candidat et la documentation connexe.
- Demander au candidat s'il a des questions à formuler avant le début de l'évaluation.
- Expliquer au candidat ses droits en matière de clarification des questions ou instructions.
- Signifier clairement le début de l'évaluation.

6.3 Réalisation de l'évaluation :

L'évaluateur doit :

- Suivre scrupuleusement les normes EFESC appropriées.
- Poser toutes les questions de manière claire, directe et ouverte sans diriger le candidat.
- Donner des instructions claires et faciles et vérifier que le candidat comprend intégralement ce qui est requis avant de lui permettre de continuer.
- Adopter une position sûre offrant une vue dégagée de l'activité menée - suffisamment proche pour contrôler l'évaluation en cas d'urgence, mais sans 'encombrer' le candidat.
- Noter les remarques ou commentaires sur la feuille de résultats dès que l'évaluation de chaque activité est terminée
- Vérifier que toutes les activités appropriées ont été évaluées avant de déclarer l'évaluation terminée.

6.4 Conseils et avertissements lors de la réalisation de l'évaluation :

À FAIRE :

- Gardez une attitude et des gestes professionnels à tout moment
- Mettez votre téléphone portable en mode **SILENCIEUX** – ne passez et ne répondez pas d'appels pendant l'évaluation, cela pourrait être très déconcertant pour le candidat
- Cultivez et maintenez une atmosphère agréable dès la prise de contact avec le candidat
- Trouvez du temps pour décontracter le candidat pendant la présentation
- Assurez-vous qu'il n'y a pas d'autres obstacles pour le candidat que l'exigence à laquelle il doit répondre pour réussir le critère d'évaluation.
- Conservez une attitude positive même si le candidat ne se montre pas assez performant.
- Compensez tout commentaire négatif par des aspects positifs, même si le candidat risque de n'être jamais performant.
- Si le candidat a échoué, prodiguez-lui des conseils constructifs et positifs pour qu'il sache quoi faire pour réussir la qualification à une date ultérieure.
- Si vous soupçonnez qu'il y a une inadéquation entre la formation et les critères d'évaluation EFESC, gardez-le pour vous. Gardez l'esprit ouvert et discutez de vos problèmes avec l'Agence nationale.
- Répondez positivement à toute critique ou plainte que le candidat pourrait consigner sur la feuille de résultats.
- Si l'une des activités dans les normes est omise par le candidat, il est raisonnable que l'évaluateur lui demande de les réaliser.

À NE PAS FAIRE

- Ne faites jamais de remarques 'spontanées' qui pourraient jeter le discrédit sur la formation ou le processus d'évaluation.
- Ne faites pas de remarques désobligeantes ni de blagues sexistes ou racistes.
- Ne continuez pas l'évaluation si vous vous sentez mal ou menacé.
- Ne montrez jamais de signes de désapprobation (froncement des sourcils, mécontentement, détourner la tête) et n'agissez jamais pour déstabiliser le candidat ou lui donner l'impression qu'il agit mal.
- Ne faites pas de commentaires sur le niveau apparent de la formation que le candidat a reçue. N'oubliez pas que vous n'étiez pas présent à la formation et que vous n'avez aucun moyen de savoir si elle était satisfaisante ou pas.
- N'offrez jamais vos services comme formateur ou évaluateur en distribuant des cartes de visite ou en faisant une quelconque forme de publicité.

6.5 Évaluation finale :

L'évaluateur doit :

- Informer le candidat s'il y a lieu de recommander un résultat compétent ou pas encore compétent.
- Remplir la feuille de résultats et la signer en indiquant des commentaires d'encouragement le cas échéant.
- Effectuer un commentaire positif dans les domaines que le candidat maîtrise bien.
- Souligner les points faibles du candidat et lui prodiguer des conseils encourageants.
- Demander au candidat de faire des commentaires.
- Demander au candidat de signer la feuille de résultats et l'inviter à écrire un commentaire. Si le candidat ne souhaite pas faire de commentaire écrit, il doit alors indiquer 'NÉANT' dans la partie commentaires pour montrer qu'il y a été invité et qu'il l'a refusé.

6.6 Distribution/conservation des documents :

Au candidat :

- Une copie digital de la feuille de résultats sera remise à l'AN ou au centre d'évaluation, expliquant soit le processus de certification pour les candidats 'compétents', soit le processus de réévaluation pour ceux qui ne sont 'pas encore compétents'.

À l'Agence nationale / au centre d'évaluation dans un délai raisonnable défini par l'AN (Voir Section 7) :

- La feuille de résultats remplie (ou une copie) à chaque candidat de l'évaluateur.

À conserver par l'évaluateur ou le centre d'évaluation (ou les deux) :

- L'analyse du risque spécifique au site.
- La feuille de résultats (ou une copie) pour chaque candidat

Partie 7. Quand les choses tournent mal au niveau du service clientèle :

7.1 Mauvaises pratiques d'évaluation et mauvaise administration :

Si les exigences de ce Code de pratique sont suivies, même s'il y a une plainte d'un candidat ou de son employeur, l'Agence nationale sera bien placée pour traiter le problème efficacement, à un coût minimum et avec toutes les chances de conserver le respect du client.

Occasionnellement, de mauvaises pratiques d'évaluation ou une mauvaise administration entraînent une plainte. Cela peut se produire suite à la mauvaise compréhension de certains problèmes, à de la distraction, des omissions, etc.

L'EFESC reconnaît qu'il s'agit là de choses que nous rencontrons tous de temps à autre et attend de l'AN qu'elle agisse en conséquence pour résoudre les problèmes avec l'évaluateur. Il est probable que l'AN / le centre d'évaluation traitera la plainte dans un premier temps et fournira à l'EFESC les détails de tout problème relatif à l'évaluateur.

La première approche de l'AN doit être essentiellement constructive et une série de mesures à prendre éventuellement figure ci-dessous :

- Lettre à l'évaluateur, lui demandant les détails de l'événement.
- Lettre à l'évaluateur pour demander confirmation que les mesures spécifiques seront prises.

Les évaluateurs doivent noter toutefois que des cas répétés, soit de mauvaise pratique d'évaluation identique ou différente ou de mauvaise administration pourraient entraîner la suspension de l'agrément de l'évaluateur.

7.2 Mauvaise pratique :

La mauvaise pratique fait référence aux problèmes plus sérieux et/ou délibérés. Lorsqu'il y a des preuves de mauvaise pratique, l'agrément de l'évaluateur peut être retiré immédiatement et d'autres actions peuvent être mesurées si nécessaire.

Exemples de mauvaises pratiques :

- Non-renvoi systématique à temps des papiers à l'AN/au centre d'évaluation
- Falsification délibérée des papiers
- Remarques sexistes ou racistes
- Non-respect systématique des Plans d'actions suite aux visites de vérification
- Non-réponse systématique aux e-mails ou lettres de l'AN ou du centre d'évaluation.
- Non-respect des normes EFESC correctes.
- Évaluation en étant malade, sous l'influence d'alcool, de drogue ou de médicaments qui pourraient altérer le jugement ou affecter la réaction à un problème de sécurité

7.3 Coopération avec les enquêteurs :

Les évaluateurs doivent coopérer avec les enquêteurs en ce qui concerne les points 7.1 et 7.2 ci-dessus et avec toute action les concernant à propos de ces enquêtes. Le non-respect de cette obligation peut compromettre l'agrément de l'évaluateur. Les enquêtes peuvent être effectuées par l'AN dès réception d'une plainte ou par l'EFESC.

Lorsqu'une AN enquête, tout résultat lié aux performances d'un évaluateur ou au respect du Code de pratique doit être envoyé par écrit à l'EFESC.

Les évaluateurs seront informés par écrit de l'issue des enquêtes et de toute mesure qu'ils sont tenus de prendre ou des décisions relatives à leur agrément d'évaluateur.

Nom de l'évaluateur:

Date:

Signature de l'accord:

Numéro de registre national: