

AUDIT INTERNE DU PROCESSUS DES RESSOURCES HUMAINES AU CENTRE BIOLOGIQUE



INTRODUCTION

- Avant la première guerre mondiale peu d'entreprises justifient l'existence d'une fonction dédiée aux personnels
- Développement de la réglementation sociale relative au monde du travail et apparition de service du personnel.
- 1980 : initiales D.R.H.
- GBEA II.1.1.a : « l'organisation d'un système assurance qualité s'appuie sur quelques règles précises : » dont les premières énoncées concernent le personnel.
- NF EN ISO 15189 : 5.1 Exigences relatives au personnel

LES LABORATOIRES

Tableau 1 : Répartition des activités analytiques au sein des 5 laboratoires du Centre Biologique

	Laboratoire des 4 coins	Laboratoire de Marquise	Laboratoire d'Audruicq	Laboratoire du Beau Marais	Laboratoire de Blériot
ANALYSES DE BIOLOGIE MEDICALE					
Biochimie	X	X	X		
Immunologie	X				
Biologie Moléculaire	X				
Plombémie*	X				
Hématologie	X	X	X	X	X
Hémostase	X				
Immuno-hématologie	X				
Bactériologie	X	X	X	X	X
Dépistage des marqueurs sériques de la trisomie 21*	X				
Assistance Médicale à la Procréation*	X				
Mycobactéries				X	
Parasitologie				X	
Nombre de dossiers / Jour	≈ 350	≈ 100	≈ 150	≈ 100	≈ 50

*Analyses soumises à agrément

LES EFFECTIFS

- 8 Biologistes
 - 4 Cadres (2 techniques - 1 administratif - 1 secrétariat)
 - 17 Techniciens
 - 6 Infirmières
 - 20 Secrétaires
 - 4 Coursiers
 - 2 Agents entretien
-
- Des intervenants externes dont 1 Ingénieur qualité

L'ENGAGEMENT QUALITE

- Répondre aux exigences réglementaires
GBEA – CSP - Code du travail

- Depuis 2007 : objectif à moyen terme
visant à l'obtention de l'accréditation
COFRAC (NF EN ISO 15189:2007)

LE PROCESSUS DRH

- Second processus à maîtriser

ACTIONS	Date Début	Date Fin
DOCUMENTATION	08/01/07	23/03/07
RESSOURCES HUMAINES	26/03/07	13/07/07
PRE ANALYTIQUE	02/04/07	22/06/07
ACQ et DIRECTION (formalisation)	16/07/07	24/08/07
ACHATS	27/08/07	12/10/07
ANALYTIQUE	27/08/07	11/01/08
EQUIPEMENTS	15/10/07	11/01/08
ACQ et DIRECTION (application)	14/01/08	15/02/08
HYGIENE ET SECURITE	18/02/08	21/04/08
POST ANALYTIQUE	18/02/08	18/04/08
LOGISTIQUE	21/04/08	23/05/08
ACQ et DIRECTION (application)	26/05/08	20/06/08
AMELIORATION CONTINUE	23/06/08	14/08/08
FINANCES	18/08/08	10/10/08
ACQ et DIRECTION (application)	13/10/08	07/11/08
DIRECTION	10/11/08	19/12/08

RESSOURCES HUMAINES	26/03/07
RECRUTEMENT	26/03/07
Mettre à jour l'organigramme de chaque laboratoire et celui de la SEL	26/03/07
Rédiger les fiches de fonctions et fiche nominative de fonction dans chaque laboratoire de la SEL	02/04/07
Mettre à jour la procédure de recrutement	26/03/07
Hamoniser la procédure de recrutement	02/04/07
Valider la procédure de recrutement	10/04/07
Définir la constitution du dossier de recrutement et le mettre à jour les dossiers du personnel	17/04/07
EVALUATION	10/04/07
Définir la matrice de compétence	10/04/07
Rédiger la procédure d'évaluation du personnel	10/04/07
Hamoniser la procédure d'évaluation du personnel	20/04/07
Valider la procédure d'évaluation du personnel	27/04/07
FORMATION	30/04/07
Rédiger la procédure de formation	30/04/07
Hamoniser la procédure de formation du personnel	14/05/07
Valider la procédure de formation du personnel	22/05/07
formaliser un 1er jet de plan de formation pour l'année en cours	30/04/07
GESTION DES PLANNINGS	21/05/07
Rédiger la procédure de gestion des plannings	21/05/07
Hamoniser la procédure de gestion des plannings	31/05/07
Valider la procédure de gestion des plannings	07/06/07
DEPART	04/06/07
Rédiger la procédure de gestion du départ d'un personnel	04/06/07
Hamoniser la procédure de gestion du départ d'un personnel	14/06/07
Valider la procédure de gestion du départ d'un personnel	21/06/07
GESTION DU MAQ	09/07/07
Mettre à jour les chapitres 6.2.1/6.2.2/5.5.3 du MAQ	09/07/07
TACHES A PLANIFIER	26/03/07
Formation sur l'évaluation du personnel	26/03/07

OBJECTIFS

1. Vérification après organisation – connaissance et application.
2. Conformité réglementaire et normative.
3. Plan d'action secondaire
4. Entraînement du personnel.
5. Maîtrise de la technique de l'audit.

METHODOLOGIE





PLANIFICATION (1)

1. Inscription au plan d'audit
2. Etude bibliographique
3. Recueil des exigences à atteindre

GESTION DU PERSONNEL

Organigramme

Politique des ressources humaines

Fonctions

Dossier du personnel

Règlement intérieur

Délégués du personnel

RECRUTEMENT

Déclaration unique d'embauche

Inscription au registre unique du personnel

Visite médicale d'embauche

Contrat de travail

Conditions d'exercice

Assurance professionnelle

Diplômes enregistrement

Effectif

Vaccinations

Confidentialité

Intégrité

DEPART DU PERSONNEL

Inscription au registre unique du personnel

Solde de tout compte

Notification aux organismes

ENTRETIEN PROFESSIONNEL

Entretien professionnel

FORMATION DU PERSONNEL

Organisation de la formation

Formation en assurance qualité

Formation en biologie moléculaire

Formation en hygiène et sécurité

Formation de soins aux premiers secours

Formation médicale continue

DIF

Budget de formation

EVALUATION DU PERSONNEL

Compétence

Habilitation

Evaluation des pratiques professionnelles

Evaluer le personnel externe

ORGANISER LES PLANNINGS

Planning

Horaires de travail

ORGANISER LA COMMUNICATION INTERNE

Elaboration des comptes rendus de réunions de cadres et des délégués du personnel

A. GESTION DU PERSONNEL

Organigramme :

ISO 15189 : 2007 - 5.1.1

La direction du laboratoire doit disposer d'un organigramme du personnel.

ISO 15189 : 2007 - 4.1.5 f

La direction du laboratoire doit avoir la responsabilité de la conception, de la mise en œuvre, de la maintenance et de l'amélioration du système de management de la qualité. Cette responsabilité comprend les éléments suivants : f) la définition des responsabilités, de l'autorité et des interrelations pour l'ensemble du personnel.

GBEA II.1.1 a)

Etablir un organigramme



PLANIFICATION (1)

1. Inscription au plan d'audit
2. Etude bibliographique
3. Recueil des exigences à atteindre
4. Relevé des indicateurs qualité
5. Elaboration du questionnaire d'audit

Domaine concerné : Ressources humaines / Gestion du personnel

N : 1

Question Point(s) examiné(s) Réponse(s) attendue(s)	Présentez la procédure générale de gestion du personnel. <i>De l'arrivée jusqu'au départ d'un membre du personnel - 26-CB-RHU-6P-001-V1 Gestion du personnel</i>
Référentiel	15189 - 5.1
Evaluation : <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant <input type="checkbox"/> Remarque <input type="checkbox"/> Non conformité	
Commentaire(s)	

Domaine concerné : Ressources humaines / Dossiers du personnel

N : 24

Question Point(s) examiné(s) Réponse(s) attendue(s)	Comment sont archivés les dossiers du personnel ? <i>Classeurs noirs - Bureau Mr Decroon</i>
Référentiel	15189 - 5.1.2 Code du travail
Evaluation : <input checked="" type="checkbox"/> Satisfaisant <input type="checkbox"/> Remarque <input type="checkbox"/> Non conformité	
Commentaire(s)	



PLANIFICATION (1)

1. Inscription au plan d'audit
2. Etude bibliographique
3. Recueil des exigences à atteindre
4. Relevé des indicateurs qualité
5. Elaboration du questionnaire d'audit
6. Convocation à l'audit



PLANIFICATION (2)

7. Réunion d'ouverture
8. Réalisation de l'audit
9. Relevé des écarts
10. Réunion de clôture
11. Fiches d'écarts et Rapport d'audit.

AUDITEUR	Ecart aux dispositions de : Formation du personnel Référentiel : § 5.1.9 NF EN ISO 15189 :2007 Concerne : <input type="checkbox"/> les dispositions <input checked="" type="checkbox"/> l'application
	Constat(s) : Il n'existe pas de plan de formation pour l'année précédente et l'année en cours.
	Conséquence (s) : L'ensemble du personnel ne suit pas de formation
Auditeur : LESCIEUX Alexandre Visa : LA Date : 23/01/2008	

AUDITE	Accord de l'audité : <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
	Analyse des causes : Pas de plan de formation pour l'année en cours du fait que les entretiens professionnels n'ont pas encore eu lieu - Inciter le personnel à transmettre leur besoin en formation.
	Action(s) corrective(s) et/ou curative(s) décidée(s) : Elaboration du plan de formation suite au passage en entretien professionnel du personnel - Création d'un classeur permettant de regrouper les demandes de formation et intégrer les besoins en formation dans l'accord d'intéressement.
Délai d'application : 1 ^{er} semestre 2008 Responsable de l'action : DEMARET JL.	
Audité : GAEREMYNCK E. Visa : EG Date : 23/01/2008	

AUDITEUR	Pertinence de la (des) action (s) décidée (s) <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
	Auditeur : LESCIEUX Alexandre Visa : LA Date : 23/01/2008

AUDITEUR	SUIVI DES ACTIONS		
	Vérification documentaire <input type="checkbox"/>	Par :	Fiche soldée <input type="checkbox"/>
	Vérification de l'application <input type="checkbox"/>	Date :	Fiche NON soldée <input type="checkbox"/>
	Commentaires : Voir nouvelle fiche de non-conformité N° :		
Responsable d'audit : Visa : Date :			

RAPPORT D'AUDIT

26-CB-ACQ 8E-015

CENTRE BIOLOGIQUE
16, RUE DES 4 COINS - 62100 CALAIS



Date : 23/01/2008

N° audit : A080123

Processus Audité Ressources humaines

Personnes rencontrées Gaeremynck E. Decroon R. Drollet C. Mobailly C.

Satisfaisant (S) : Action contrôlée en accord parfait avec les procédures écrites, les exigences du système Qualité et les référentiels.

Remarque ou non-conformité mineure (R) : Action contrôlée en dérivation légère des procédures écrites sans incidence directe sur la Qualité de service du Centre Biologique.

Non-conformité ou non-conformité majeure (NC) : Action contrôlée en désaccord avec les procédures écrites ou nouveau point critique relevé non encore analysé qui a une incidence directe sur la Qualité de service du Centre Biologique.

Objet	Processus Ressources Humaines
Type	Audit Interne
Référentiel(s):	Réglementation GBEA NF EN ISO 15189
Site	Laboratoire des 4 Coins
Auditeur(s)	LESCIEUX Alexandre
Audit N°:	A080123
Date	23/01/2008

Points examinés	S	R	NC	Détails de l'écart Commentaires
§ 5.1 Gestion du personnel Procédure générale (de l'arrivée jusqu'au départ d'un membre du personnel)	X			Il n'existe pas de procédure générale mais un ensemble de procédure constituant le processus de gestion du personnel. Il serait néanmoins intéressant d'en établir une sous forme de logigramme.
§ 5.1.1 Organigramme et registre du personnel 26-CB-RHU-6E-019 "Organigrammes Centre Biologique"	X			Documents rapidement à disposition. Penser à la mise à jour de l'organigramme pour le site d'Audruicq.
§ 5.1.2 Recrutement 26-CB-RHU-6P-002 "Recrutement"		X		A080123-1 - Présentation de la procédure de recrutement : Processus suivi mais définir plus précisément les responsabilités des différentes actions.
§ 5.1.2 Gestion des stagiaires 26-CB-RHU-6P-003 "Gestion des stagiaires école"		X		A080123-2 - Check-list et ensemble des documents présents dans le dossier du dernier stagiaire accueilli mais non visés et datés.
§ 5.1.5 Matrice des compétences			X	A080123-5
§ 5.1.6 - 5.1.7 - 5.1.10 - 5.1.11 Formation Formation, habilitation, évaluation de la formation, évaluation du personnel, traçabilité des formations suivies, fiches de fonction 26-CB-RHU-6P-008 "Formation du personnel"	X			Penser à établir un logigramme du processus de formation du personnel et mettre à disposition sur le serveur l'évaluation des formations
§ 5.1.7 Habilitation Habilitation			X	A080123-8 Formaliser les habilitations des personnels à partir des fiches de formation / Mettre en place une évaluation périodique des personnels



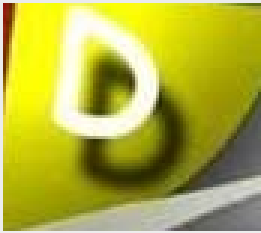
PLANIFICATION (2)

7. Réunion d'ouverture
8. Réalisation de l'audit
9. Relevé des écarts
10. Réunion de clôture
11. Rapport d'audit et fiches d'écarts
12. Plan d'action secondaire



26-CB-ACQ-8E-028

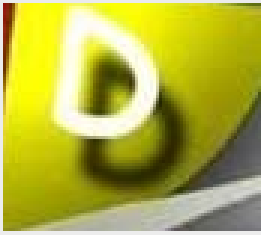
ECARTS	ACTIONS	Début	Fin	Ressources humaines
RESSOURCES HUMAINES		15/02/08	31/12/08	
RECRUTEMENT		15/02/08	31/03/08	
A080123-1	Modifier la procédure de recrutement	15/02/08	31/03/08	Lescieux A.
A080123-2	NC	NC	NC	NC
A080123-3	NC	NC	NC	NC
FORMATION / HABILITATION		15/02/08	31/12/08	
A090123-4	Etablir le plan de formation pour l'année 2009 suite à la réalisation des entretiens professionnels	15/02/08	31/12/08	Demaret J.L. Gaeremynck E.
A090123-4	Informar la Direction sur la mise oeuvre d'un plan de formation	15/02/08	30/06/08	Gaeremynck E
A080123-9	Prévoir l'évaluation des formations	15/02/08	30/06/08	Gaeremynck E.
EVALUATION DU PERSONNEL		15/02/08	31/12/08	
A080123-6	Evaluer les personnels de la sous-traitance	15/02/08	31/12/08	Boulogne S.
A080123-8	Evaluer périodiquement les personnels			Gaeremynck E
A080123-8	Revoir les fiches de formation - inclure l'habilitation du personnel	15/02/08	31/12/08	Cadres + Lescieux A.
A080123-5	Créer la matrice des compétences	15/02/08	31/12/08	Lescieux A. Hacque D.
ENTRETIENS PROFESSIONNELS		15/02/08	30/09/08	
A080123-7	Démarrer les entretiens professionnels	15/02/08	30/09/08	Demaret J.L.



REALISER (2)

1. Règlement de détails pratiques

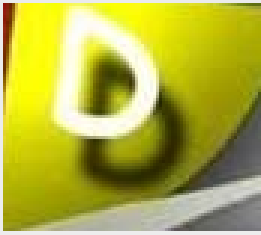
ECARTS	ACTIONS	Début	Fin	Ressources humaines	
	RESSOURCES HUMAINES	15/02/08	31/12/08		
	RECRUTEMENT	15/02/08	31/03/08		
R	A080123-2	NC	NC	NC	
R	A080123-3	NC	NC	NC	
	EVALUATION DU PERSONNEL	15/02/08	31/12/08		
NC	A080123-6	Evaluer les personnels de la sous-traitance	15/02/08	31/12/08	Boulogne S.
	ENTRETIENS PROFESSIONNELS	15/02/08	30/09/08		
R	A080123-7	Démarrer les entretiens professionnels	15/02/08	30/09/08	Demaret J.L.



REALISER (2)

2. Modification de documents supports

ECARTS	ACTIONS	Début	Fin	Ressources humaines	
RESSOURCES HUMAINES		15/02/08	31/12/08		
RECRUTEMENT		15/02/08	31/03/08		
R	A080123-1	Modifier la procédure de recrutement	15/02/08	31/03/08	Lescieux A.
EVALUATION DU PERSONNEL		15/02/08	31/12/08		
NC	A080123-8	Revoir les fiches de formation - inclure l'habilitation du personnel	15/02/08	31/12/08	Cadres + Lescieux A.
NC	A080123-5	Créer la matrice des compétences	15/02/08	31/12/08	Lescieux A. Hacque D.
FORMATION / HABILITATION		15/02/08	31/12/08		
NC	A090123-4	Etablir le plan de formation pour l'année 2009 suite à la réalisation des entretiens professionnels	15/02/08	31/12/08	Demaret J.L. Gaeremynck E.



REALISER (2)

3. Information du personnel ou de la direction

ECARTS	ACTIONS	Début	Fin	Ressources humaines
	RESSOURCES HUMAINES	15/02/08	31/12/08	
	FORMATION / HABILITATION	15/02/08	31/12/08	
A090123-4	Informar la Direction sur la mise oeuvre d'un plan de formation	15/02/08	30/06/08	Gaeremynck E
A080123-9	Prévoir l'évaluation des formations	15/02/08	30/06/08	Gaeremynck E.

NC
R

CONCLUSION

1. Mesure objective du niveau de conformité et de non conformité du processus étudié
2. Effets formateurs et informatifs pour les personnels impliqués et la direction
3. Check... Act...