

Soutenance pour l'obtention du Diplôme Universitaire  
« Assurance Qualité au laboratoire d'analyses de  
biologie médicale (GBEA et Norme ISO 15189) »

# LA GESTION DES COMPETENCES DU PERSONNEL

Natacha SORLUT 19 & 20 octobre 2009



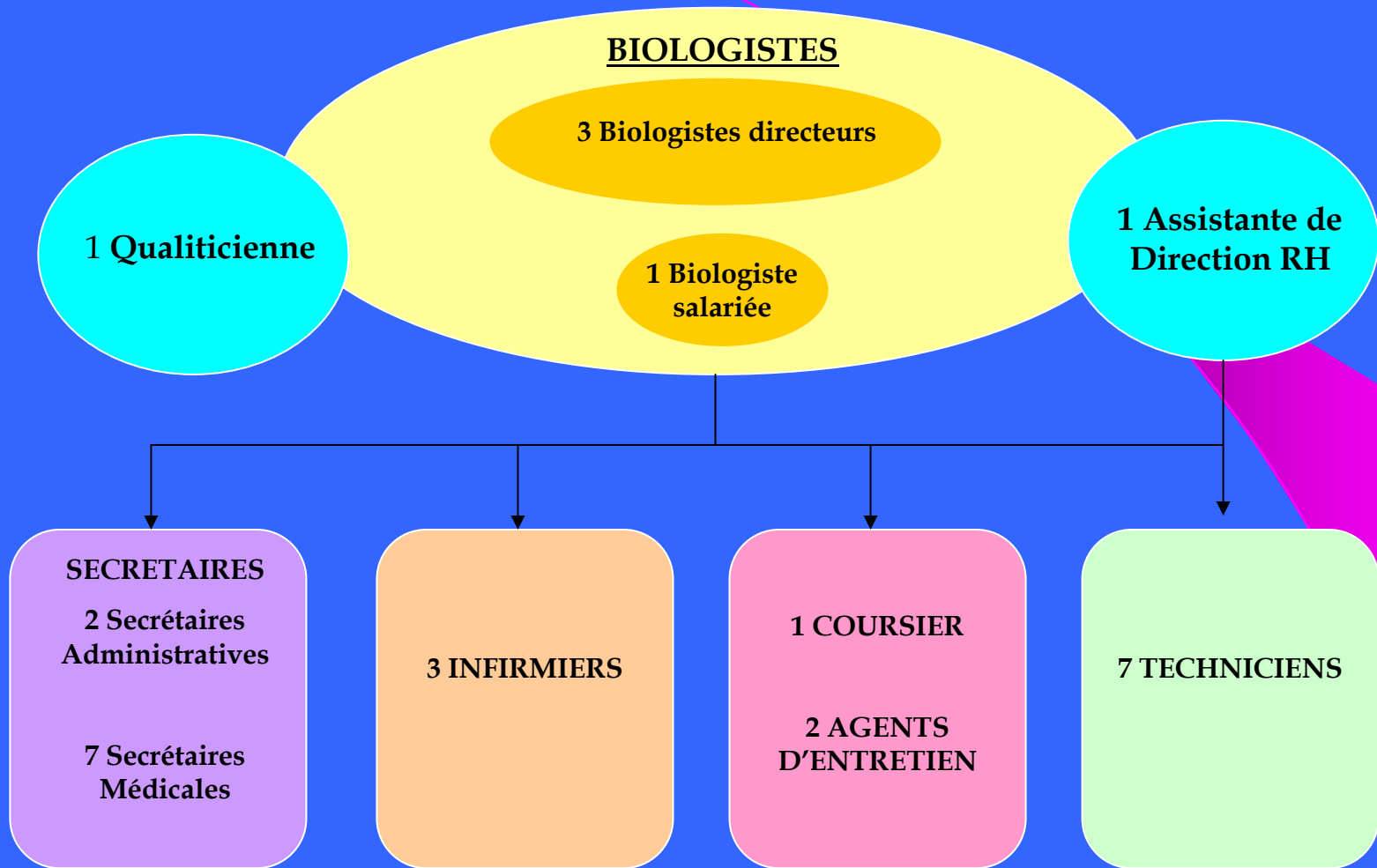
# PRESENTATION DU LABORATOIRE

- Le laboratoire Chavigny-Roy-Faria est un laboratoire privé polyvalent indépendant géré par 3 biologistes. Il est réparti sur deux sites à ROCHEFORT S/MER (17).

Il traite 350 dossiers par jour, en moyenne et emploie 25 salariés.

- Engagement Qualité : le laboratoire adhère à Bioqualité depuis 5 ans. Il a débuté la seconde phase au mois de février 2008.

# Organigramme du laboratoire



# Norme ISO 15189 : Méthode des 5 M

✓ Gestion du personnel  
(formation et expérience)

Main d'œuvre

Matière

Méthode

Milieu

Matériel

Satisfaction du patient  
Bon résultat rendu en temps et en heure

# Mes activités

Gestion du personnel

Recrutement

Organiser les plannings

Entretien individuel

Communication interne

Départ du personnel

Comptabilité

Formation du personnel

Organisation de la formation

D.I.F

Budget de formation

Bilan de la formation

Evaluation du personnel

Compétences

Habilitations

Suivi

# Références réglementaires

## GBEA II a) :

- « S'assurer que le personnel est apte aux tâches qui lui sont confiées et assurer la formation nécessaire à cet effet ».

## NF EN ISO 15189 (chapitre 5.1.2) :

- « La direction du laboratoire doit conserver des enregistrements concernant les compétences utiles, les diplômes, les qualifications professionnelles, la formation et l'expérience de chacun des membres du personnel ».

# Etat des lieux

Depuis mon arrivée en 2005 :

- ✓ La gestion des dossiers pour chaque salarié,
- ✓ La planification des congés,
- ✓ L'aménagement du temps de travail,
- ✓ La gestion du plan de formation.

➤ Points positifs :

Moyens financiers importants dans la formation

➤ Points à améliorer :

Adéquation entre les besoins au poste et les capacités de chacun

La traçabilité

# L'objectif

Améliorer les compétences du personnel  
et en assurer la traçabilité.



# Méthodologie

## 1) Planifier :

- Comparer les besoins de l'entreprise et les compétences du personnel.

## 2) Former et exécuter :

- Lister toutes les manipulations quotidiennes à chaque poste
- Organiser les entretiens individuels de fin d'année
- Etablir le bilan annuel

## 3) Vérifier :

- Mettre en place les formations

## 4) Evaluer :

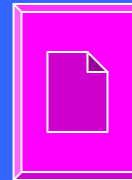
- Evaluer le personnel

# 1) Planifier : « on planifie notre travail »

- Plan d'action
- Plan de communication

## 2) Elaborer : « on forme et on exécute »

- Créer les fiches de poste
- Réaliser les entretiens de fin d'année
- Etablir le bilan
- Elaborer le plan de formation



### 3) Vérifier : « on vérifie que les objectifs visés sont atteints »

#### Organisation des formations :

- Bilan des entretiens de fin d'année
- Fiches annuelles de souhaits
- Catalogues des organismes de formation



**4) Evaluer** : « on prend les mesures correctives pour arriver au résultat et s'assurer que cet acquis demeurera stable »

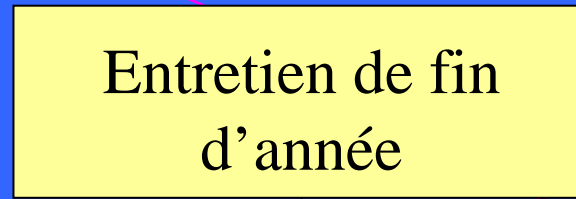
## Mise en place des grilles d'évaluation :

- Le responsable de paillasse forme les intervenants au poste.
- Evaluation avec 2 périodes de formation
- Attestation de formation interne
- Mise à jour du formulaire « Matrice des compétences » et de la fiche de compétences du salarié formé.



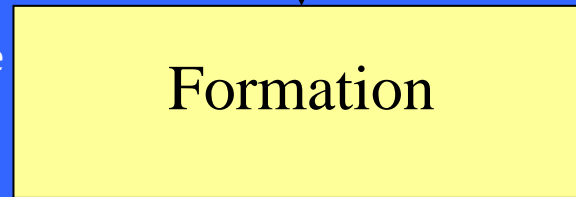
# Logigramme

Biologiste directeur  
Salarié



Bilan  
Fiche de souhaits

Responsable paillasse/poste  
Salarié



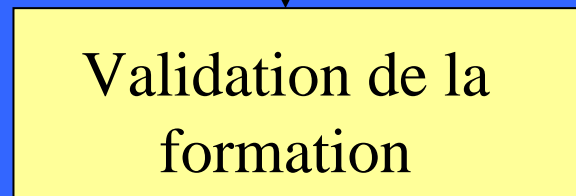
Responsable paillasse/poste  
Salarié



Non

Grille d'évaluation

Responsable paillasse/poste  
Biologiste directeur

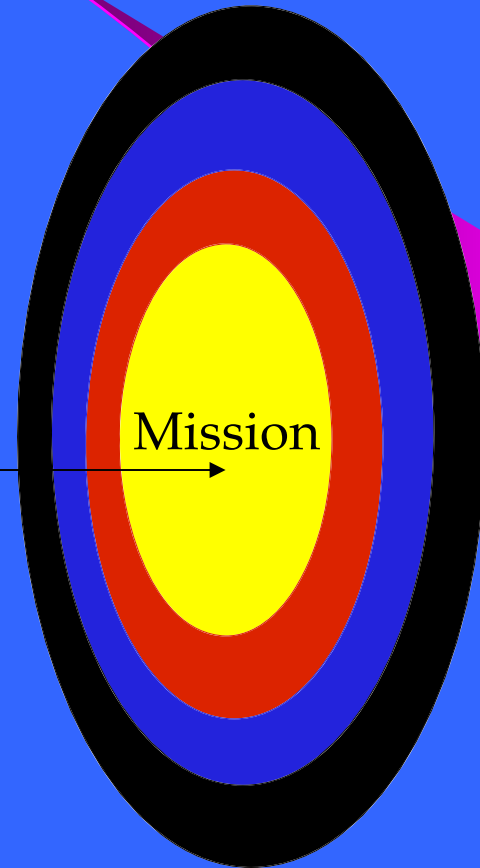


Oui

Fiche de compétences

# Conclusion

Mise en place d'un système continu d'amélioration des compétences du personnel, par la qualité.



Merci pour votre attention

