

**UNIVERSITE PIERRE ET MARIE CURIE
PARIS 6**

**MEMOIRE
POUR L'OBTENTION DU DIPLOME UNIVERSITAIRE
« ASSURANCE QUALITE AU LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE »**

HABILITATION ET FORMATION DU PERSONNEL

**Fadila LATRECHE
Année universitaire 2012-2013**

NOTE AU LECTEUR

Les mémoires des stagiaires du Diplôme Universitaire « Assurance Qualité au laboratoire de Biologie médicale » sont des travaux réalisés pendant l'année de formation.

Les opinions exprimées n'engagent que les auteurs.

Les travaux ne peuvent faire l'objet d'une publication en tout, ou partie, sans l'accord de l'auteur et du responsable du D.U. concerné.

AUTEUR

Fadila LATRECHE

Technicienne de laboratoire

Laboratoire AMBO-KEUFER

Place de l'église

95170 DEUIL-LA-BARRE

Tél : 01 39 83 16 02

jeunetfadila@yahoo.fr

REMERCIEMENTS

Je remercie l'équipe de formation du D.U. de m'avoir accueilli au sein de leur enseignement et de m'avoir accompagné tout au long de cette année scolaire.

Je remercie le Biologiste Gérard KEUFER d'avoir eu confiance en moi en me confiant la responsabilité de la mise en place de la qualité au laboratoire.

Je remercie les responsables qualité, Elsa QUANTIN, Fanny HACHE, Hervé LUITAUD, Ludovic AZZOPARDI pour leur travail efficace et leur soutien.

Je remercie aussi mes collègues car sans eux et notre travail d'équipe la mise en place de la qualité n'aurait pas pu se faire.

SOMMAIRE

GLOSSAIRE

A.R.S.	Agence Régionale de Santé
COFRAC	Comité Français d'Accréditation
AMBO	Groupement de laboratoire d'Examens Médicales des Boucles de l'Oise
SELAS	Société d'Exercice Libéral par Actions Simplifiées
TUP	Titre Universel de Propriété
A.F.G.S.U.	Attestation de Formation de Gestes et Soins d'Urgence
R.A.Q.	Responsable Assurance Qualité
S.P.P.	Société Parisienne de Protection
R.H.	Ressources Humaines
G.B.E.A.	Guide de Bonne Exécution des Analyses de biologie médicale

1. INTRODUCTION

1.1. Historique du laboratoire

Le laboratoire KEUFER a été créé dans le courant de l'année 1950 par les docteurs H. COLLIN et S. KEUFER. Celui-ci est repris par le fils KEUFER (Dr Gérard KEUFER) le 04 Juillet 1983.

Nous faisons 2 552 970 B (pour l'année 2011) pour en moyenne 75 dossiers/jour.

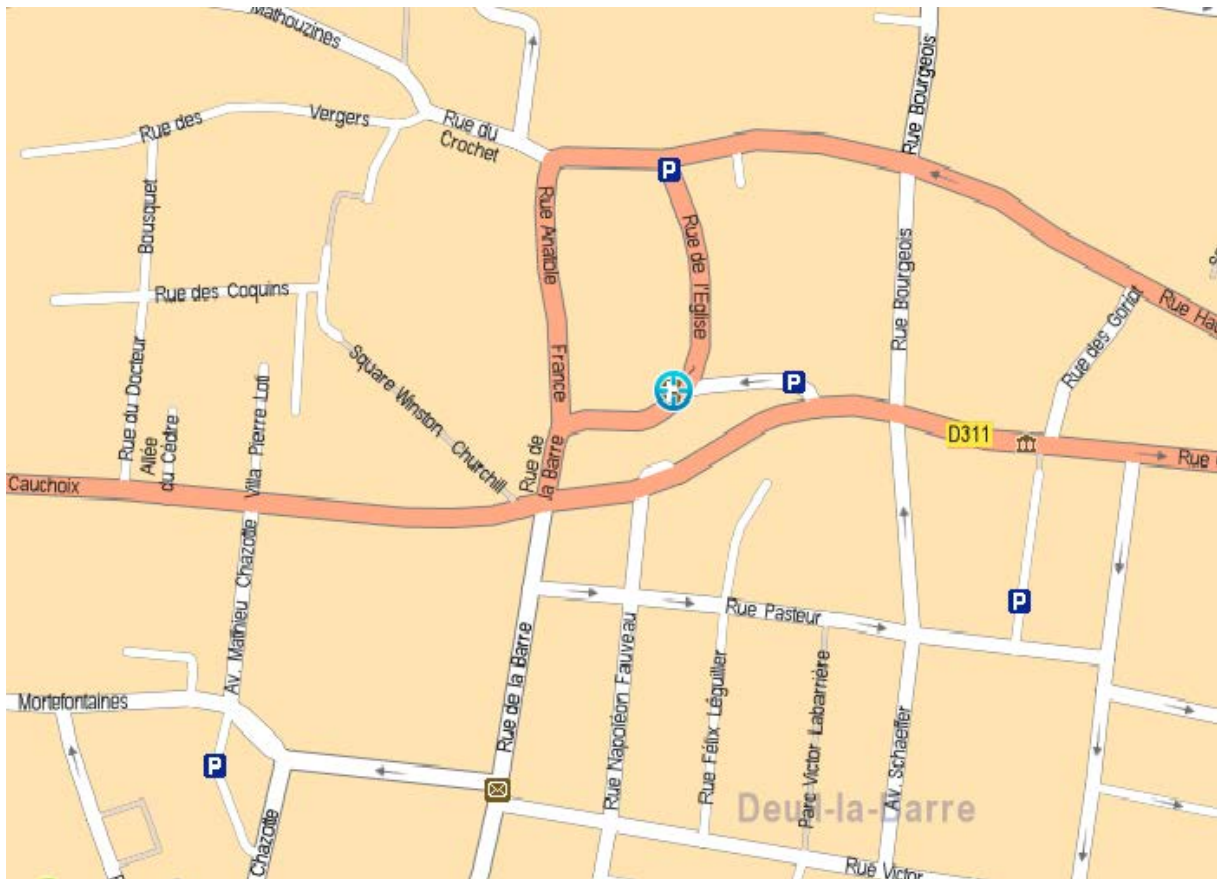
Le 01 avril 2012 il a intégré la SELAS AMBO et fait partie d'un groupement de 6 laboratoires (dans le Val-d'Oise) travaillant en collaboration. Nous faisons partie de Novescia Paris rive Ouest. Nous sommes donc 18 sites en région parisienne donc un plateau technique (en annexe I).

Notre laboratoire est devenu un site de prélèvement et nous faisons donc que du pré et du post-analytique.

Toutes nos analyses sont envoyées depuis le 09 Octobre 2012 sur un plateau technique ; le plateau technique de JAVEL dans le 15^{ème} arrondissement de Paris (en annexe II).

1.2. Présentation du laboratoire

Le laboratoire KEUFER est situé Place de l'Église, à DEUIL-LA-BARRE (95170).



Il accueille les patients durant les horaires suivants :

- Le lundi de 7 h 30 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 18 h 00,
- Du mardi au vendredi de 7 h 30 à 12 h 30 et de 14 h à 19 h,
- Le samedi de 7 h 45 à 13 h 30.

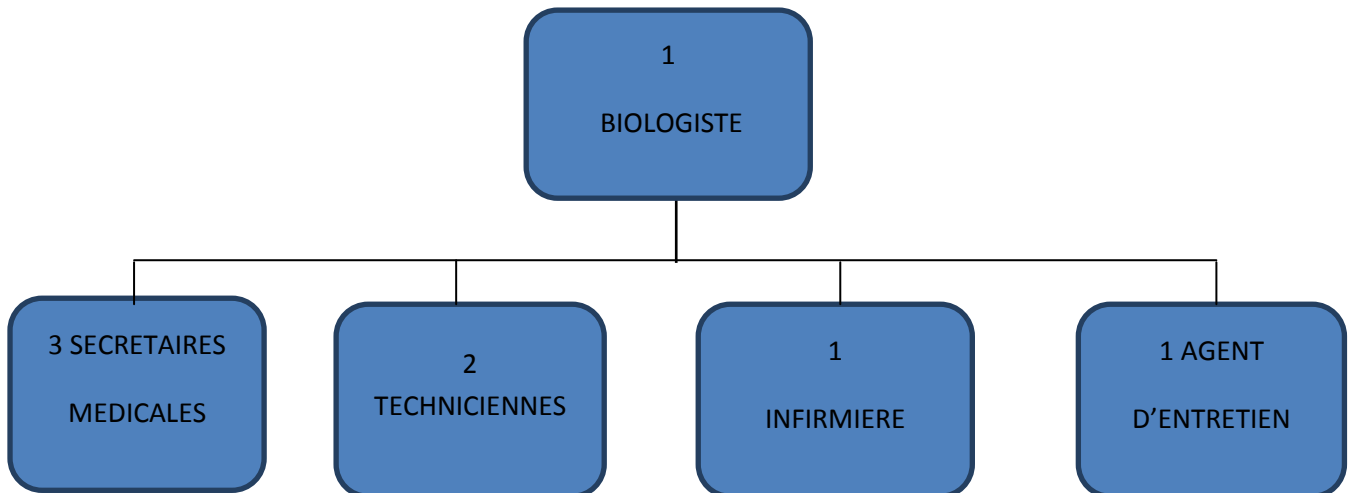
Les prélèvements se font sur rendez-vous mais nous prenons les personnes qui viennent nous voir sans en les faisant patienter un peu.

En plus des prélèvements au laboratoire, le personnel effectue des prélèvements à domicile.

Notre clientèle se compose pour la plupart, de personnes âgées, de suivi de traitements (anticoagulant, diabétique...), de suivi de grossesse, de bactériologie de ville (E.C.B.U., Prélèvements génitaux, de pus divers...).

1.3. Le personnel du laboratoire

Le personnel du laboratoire est composé de 8 membres ainsi constitué :



1.4. Politique qualité

Depuis la création du laboratoire la qualité n'a jamais eu sa place en ce lieu. Monsieur KEUFER ne voulait pas s'investir à ce niveau car pour lui la qualité n'avait aucun impact sur son travail. Il est vrai que la mise en place du G.B.E.A. aurait dû au moins être faites. Nous, nous avons que des dossiers dans les placards et rien d'établi. Il n'y avait pas de surveillance, et personne pour nous remettre sur les rails, ce qui n'a pas avantaagé les choses.

A l'annonce de l'accréditation et l'obligation de la mise en place de la qualité (et du départ à la retraite dans deux ans de celui-ci), Monsieur KEUFER s'est senti obligé de vendre et de faire partie d'une grosse structure qui est NOVESCIA s'il voulait passé au niveau des normes réglementaires sans avoir à tout faire seul.

Dès la mise en place du système informatique (le 09 Octobre 2012), Les R.A.Q. sont venus au laboratoire afin de démarrer la preuve d'entrée dans la démarche de l'accréditation.

J'ai été nommé référent qualité afin d'assurer l'interface entre la cellule qualité et le laboratoire. Monsieur KEUFER est suppléant qualité.

Une formation « sensibilisation à la norme ISO 15189 » est donnée au laboratoire à l'ensemble du personnel le 23 Octobre 2012 par les responsables qualité Elsa QUANTIN et Hervé LUITAUD.

Un quizz nous est envoyé par mail le 14 Novembre 2012 afin de valider la formation et vérifier que le personnel a bien intégré les informations. Tous le personnel a dû le faire et il est validé par la Responsable qualité. Une note de 7 sur 10 est obligatoire afin de valider cette formation.

Nous avons rempli le dossier Bio qualité en collaboration avec les R.A.Q. et l'avons envoyé au COFRAC en Décembre 2012. Nous passons par la voie B qualification Bio qualité.

Nous avons reçu la qualification pour 36 mois pour les sites AMBO.

Des soucis se sont posés au niveau de l'A.R.S. pour l'envoi des tubes dans Paris car nous ne sommes pas dans des départements limitrophes. Il a donc fallu tout repenser et en mai 2013 la TUP de deux SELAS est mise en place pour ne faire plus qu'un au niveau de l'A.R.S.. Nous devenons la SELAS AMBO-GUILLIN.

La SELAS GUILLIN composée de trois laboratoires se situe dans les Yvelines.

Il y a donc un transfert au niveau du plateau technique qui se situe maintenant à Poissy.

La création du T.U.P. AMBO-GUILLIN remet tout en question.

Cette SELAS va vivre sa propre vie tout en ayant un système qualité et une organisation qui commencera son harmonisation avec les autres laboratoires de la région parisienne.

Cette structure va être indépendante et doit avoir un Directeur de région et un Directeur Qualité.

Un organigramme est créé avec le personnel qualité de chaque site et les responsables (en annexe III).

Il faut donc à nouveau mettre en place un système qualité propre à cette SELAS.

Nous n'avons plus accès au Gesqual de Javel et il faut donc créer un serveur séparé réservé à la SELAS AMBO-GUILLIN. Un groupe de travail est nommé afin de modifier la documentation qualité en vérifiant l'harmonisation des pratiques.

Courant Avril 2013, nous pouvons donc démarrer avec notre propre serveur. En à peine six mois nous avons déjà changé deux fois de système qualité. Tous les documents affichés ou non sont à détruire et doivent être remplacés par ceux de la nouvelle SELAS.

2. OBJECTIF

2.1 Rappel législatif

Dans la norme NF EN ISO 15189, chapitre 5 relatif aux exigences techniques et particulièrement le sous-chapitre 5.1. Personnel il est dit que :

« La direction du laboratoire doit disposer d'un organigramme du personnel, d'une politique des ressources humaines et de définitions qui décrivent les qualifications et les responsabilités pour chaque catégorie de personnel ».

« 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. Ces informations doivent être facilement accessibles au personnel qualifié concerné... ».

« Le personnel doit suivre une formation spécifique en assurance qualité et en management de la qualité pour les prestations proposées ».

« Un programme de formation continue doit être disponible pour toutes les catégories de personnel ».

« Les employés doivent être formés pour éviter ou réduire les effets des incidents malencontreux ».

« La compétence de chaque membre du personnel pour remplir les tâches imparties doit être évaluée à l'issue de la formation puis périodiquement par la suite. Un recyclage et une réévaluation doivent être effectués si nécessaire ».

« La confidentialité des informations concernant les patients doit être respectée par l'ensemble du personnel ».

2.2. Etat des lieux

Afin d'avoir l'accréditation nous avons été obligé de respecter la norme ISO 15189 et de mettre en conformité le laboratoire.

Depuis Octobre un travail de titan est mis en place avec l'aide des R.A.Q. afin de mettre aux normes le laboratoire.

J'ai choisi, avec l'accord de mes supérieurs, de porter mon travail sur le chapitre 5 de la norme et plus particulièrement sur le chapitre 5.1 relatif au personnel. J'avais envie de valoriser le personnel.

Il n'y a pas d'organigramme du personnel de fait.

Aucun dossier du personnel individuel n'est créé. Monsieur KEUFER avait des documents partiels dans des pochettes.

Aucune habilitation n'a été faite à l'entrée du personnel dans le laboratoire (même les jeunes embauchés d'un an). Le biologiste faisait du compagnonnage. Il formait sur le tas les employés.

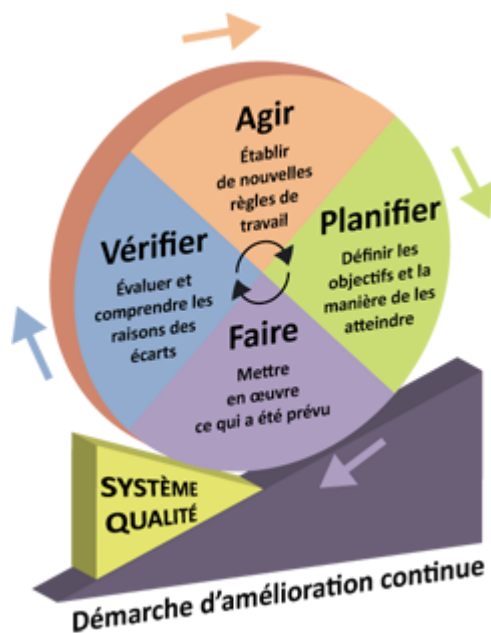
Aucune formation n'a été donnée au personnel même après plusieurs années de fonction.

Il y a aucune traçabilité relative aux compétences du personnel.

Aucun contrat signé avec les infirmier(e)s libéraux(ales).

3. METHODOLOGIE

Afin de mettre en place ce travail, je m'inspire de la roue de Deming. La Méthode P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act).



3.1. Planifier

C'est l'étape où il faut prévoir et lister tous le travail que l'on a à faire.

Afin de suivre et d'appliquer les points de la norme ISO 15189 chapitre 5 relatif au personnel, je suis amenée à :

- Créer l'organigramme du personnel afin de déterminer les postes et fonctions de chacun ;
- préparer un dossier individuel pour chaque membre du personnel contenant tous les papiers obligatoires ;
- faire remplir les fiches de fonctions et d'habilitations du personnel à chaque poste de travail (secrétaires, techniciennes, infirmière, biologiste) ;
- envoyer chaque membre du personnel à passer un entretien individuel avec le biologiste afin d'évaluer les besoins (évolution et formation) ;

- créer un plan de formation professionnel pour le personnel du site avec l'aide de la secrétaire référent ;
- demander des formations premier secours et sécurité incendie pour l'ensemble du personnel.
- faire signer aux infirmiers libéraux un contrat entre eux et le laboratoire.

3.2. Faire

Dans cette étape il va falloir mettre en place et appliquer les procédures pré-analytiques déjà créées par les R.A.Q. dans Gesqual. Il va falloir prendre du temps sur son temps de travail afin d'aller vers chaque personne et leur demander des papiers et renseignements administratifs.

Certains documents ont déjà été demandés, ou faits, en Octobre 2012 mais il faut refaire dû au changement de la SELAS en Avril 2013.

- ✓ Pour déterminer et avoir une trace écrite de l'ensemble du personnel, il a d'abord fallu créer l'organigramme afin de spécifier les fonctions et les rôles de chacun.

Dans Gesqual se trouve le formulaire que je rempli en fonction de notre site pour enfin l'afficher (A2-EN-002-AG V1 organigramme nominatif par site mis en annexe IV).

- ✓ Afin de créer les dossiers du personnel il a fallu que je récupère tous les documents de chaque employé.

J'ai dû demander au biologiste de me fournir les documents qu'il possédait et demander aux personnels ce qui me manquait.

La liste des documents à ranger dans la pochette individuelle se trouve dans Gesqual (B1-EN-003-AG V1 Dossier du personnel : liste des documents mis en annexe V).

Il a fallu demander régulièrement à tout le monde les papiers afin de constituer les dossiers ce qu'il n'a pas été évident. Les anciens n'avaient même pas de Curriculum Vitae de créé et il a donc fallu les aider à le faire.

✓ La norme 15189 nous impose de faire des fiches de poste et d'habilitation.

Nous venons d'être racheter et pour le moment le maitre mot est zéro embauche. Le personnel est donc constitué d'ancien. Nous avons tous été formé sur le tas.

Les formulaires déjà crée me servent à nouveau et je mets cela en application dans notre laboratoire.

Selon les catégories de personnel je fais remplir les fiches de poste se trouvant sur Gesqual (par exemple la fiche de fonction de préleveur B2-EN-09-AG V1 mis en annexe VI). Comme nous sommes qu'un site de prélèvement, les postes sont réduits. Nous avons donc :

- Agent d'entretien,
- Poste de secrétaire,
- Poste de technicien,
- Poste de préleveur,
- Poste de référent,
- Poste de biologiste.

Pour faire remplir les fiches d'habilitations je fais pareil que pour les fiches de poste. (Par exemple la fiche d'habilitation pré et post analytique préleveur B1-EN-015-AG V1 mis annexe VII).

Cette fiche est créée en fonction des critères quantitatif et qualitatif d'occupation des postes. Je la donne à remplir à chaque personne afin qu'ils fassent leur auto-évaluation. Je reste près d'eux afin de répondre à leur interrogation ou incompréhension s'ils ont un souci lors du remplissage du document.

Ces fiches (fonction et habilitation) sont mises ensuite dans chaque dossier du personnel.

En Avril 2013, le logiciel Gesqual est modifié du au T.U.P. des deux SELAS. Sur ce nouveau Gesqual, il faut donc faire de nouvelles habilitations surtout au niveau

informatique. J'ai dû sortir l'habilitation à l'utilisation d'Héxalis (B1-EN-016-AG V1 mis en annexe VIII) et habilitation à l'utilisation de Gesqual (B1-EN-017-AG V1).

Je prévois donc faire les habilitations du personnel sur les 3 mois à venir et d'avoir fini ce travail en juillet 2013.

L'habilitation doit être réévaluée chaque année. Pour nous qui sommes un site de prélèvement il n'y a pas beaucoup d'évolution. Il faut tout de même vérifier si les critères d'occupation de poste sont sus. Mais il n'est pas exclu que dans le temps les choses changent surtout avec les modifications en cours de l'A.R.S. nous sommes en perpétuelle changement vu le fait que notre entreprise n'est pas encore stable.

- ✓ Avant de faire le bilan de formation, il est nécessaire de faire des entretiens individuels du personnel avec le biologiste afin de cibler les souhaits professionnels de chaque employeur.

En fonction de leur souhait, le salarié rempli au préalable la fiche B3-EN-001 AG V1 demande de formation (mis en annexe IX), que je leur fourni, afin de passer l'entretien avec le biologiste et de discuter à ce sujet.

Pour faire un choix de formation et en fonction des souhaits de chacun, il nous est fourni un catalogue de formation interne (nom ? ...). Nous vérifions en fonction de la demande ce qui peut correspondre à une formation dite.

Je fournis au biologiste la fiche B4-EN-002-AG V1 (Préparation à l'entretien : collaborateur mis en annexe X) afin que celui-ci la remplisse lors de l'entretien que je fixe avec les employés. Pendant cet entretien le salarié exprime ses souhaits et ce qu'il pense voir améliorer dans sa vie professionnelle au sein de l'entreprise pour l'année précédente. Le biologiste fait alors un bilan sur le travail du salarié dans l'année et donne son appréciation.

La responsable du développement R.H. MANEN Chloé nous réclame la fiche d'entretien individuelle le 21 mars 2013 afin de faire un premier bilan même si des formations ont déjà été acceptées.

Il nous est aussi possible de demander des formations externes.

Des besoins de formations peuvent être formulés par le salarié dans le cadre du Droit Individuel à la Formation (DIF). Le salarié devra alors faire une demande écrite à la direction.

Pour les formations internes ou externes, lors de l'entretien avec le biologiste, un premier bilan est fait afin d'évaluer les envies de chacun. Par la suite avec chaque personne nous vérifions (avec l'aide de la secrétaire référent) si la demande est compatible avec une formation proposée dans le catalogue.

Avec les souhaits de chacun, il faut alors remplir la fiche B3-EN-001-AG V1 plan de formation (mis annexe XI). C'est la synthèse de toutes les formations demandées par chaque salarié qui est ensuite envoyée à la R.H..

Les secrétaires et une technicienne (qui le désire), font des formations sur le nouveau logiciel Hexalis que l'on a depuis octobre.

Pour moi, je demande une formation sur l'audit internet afin d'enrichir ma formation qualité et pouvoir auditer mes collègues sur leur poste de travail.

La secrétaire référent demande la formation « développement du Leadership ».

J'apprends en février 2013 dans la formation du D.U. qu'il faut aussi envoyer l'agent d'entretien en formation. Je prends donc contact avec MANEN Chloé en lui envoyant un mail en mars 2013 pour avoir plus de renseignements. Elle me répond par mail que la femme n'étant pas assez présente au laboratoire (5 heures par semaines) peut se dispenser de faire une formation à l'année. J'imprime donc notre échange de mail que je mets dans le dossier personnel de l'agent d'entretien afin d'avoir une trace écrite et de montrer que je me suis intéressée à elle.

- ✓ Nous avons eu un audit Hygiène et Sécurité le 29 Novembre 2012 avec Elsa QUANTIN et il est soulevé des points importants sur les formations A.F.G.S.U. et incendie.
- Les techniciens sont à jour pour leur A.F.G.S.U. 2 (recyclage pour les deux : octobre et décembre 2012) mais les secrétaires n'ont pas de formation

premier secours et aimeraient la faire. Nous nous occupons donc de leurs demandes et il est planifier leurs envoies en formation.

- Pour la formation incendie du personnel, je contacte la société S.P.P. qui nous a fait les plans des locaux en Janvier 2013 et je leur demande par mail de nous planifier une date afin de former tout le personnel en même temps au laboratoire en nous envoyant un formateur.

J'ai dû les relancer 3 fois afin d'avoir un devis en avril 2013. Dans le même temps, une de mes collègues sur un autre site avec qui je discute me donne leur devis qui est nettement inférieur au mien (formation S.P.P. à 980 euros et Isogard à 239 euros). Je décide donc de contacter Isogard et de travailler dans l'avenir avec eux pour la vérification annuel des extincteurs qui doit se faire courant avril 2013. J'envoie donc un mail à la société S.P.P. afin de leur dire que nous arrêtons notre collaboration.

Nous avons donc travaillé avec une autre société pour la formation incendie. Nous pourrons donc mettre à jour le registre de sécurité en y incorporant la formation du personnel.

- ✓ Les infirmières libérales qui travaillent en collaboration avec le laboratoire doivent signer une convention avec le laboratoire.

Je vais donc sur Gesqual pour sortir le papier à leur faire signer qui correspond à leur collaboration (A3-EN-002-AG V1 modèle de convention entre le laboratoire et un préleveur externe mis en annexe XII).

3.2. Vérifier

Cette étape permet de vérifier si ce que l'on a souhaité mettre en place est bien exécuté ou le sera fait.

Au niveau budgétaire, un premier plan nous est envoyé pour les formations demandées depuis notre création en Avril 2013. Les formations en attente sont celles qui ont été refusées une première fois dû à un manque de budget formation.

Je fais un tableau afin de mieux visionner ce que j'ai fait et ce qu'il me reste à faire. Cela m'aide à faire le point afin de ne rien oublier. Je reprends donc l'ensemble des données (mails et téléphoniques) afin de faire le bilan.

Personnel	Qualification	Formations	Date
AKLI Tassadit	Technicienne	Héxalis : apprentissage	Juin 2013
Maud ROBINEAU	Secrétaire	AFGSU	Janvier 2013
Tania RIAT	Secrétaire	AFGSU	Juin 2013
Pascale GAUTIER	Responsable du Personnel	- AFGSU - Développement du Leadership	- Avril 2013 - En attente
Fadila LATRECHE	Technicienne	Audit interne	En attente
L'ensemble du personnel		Formation incendie	Avril 2013

Notre infirmière part à la retraite fin Janvier 2013. Nous ne lui proposons donc pas de formation. Sachant la politique de l'entreprise elle n'est bien sûr pas remplacée. Mais dû au manque de personnel et le non remplacement de celle-ci l'entreprise lui propose de venir travailler exceptionnellement en cas de besoins (maladie ou vacances du personnel). Un autre contrat lui a donc été fait signer.

Fin Mars 2013 nous apprenons la démission de notre biologiste. La nouvelle politique de l'entreprise n'a jamais été sa façon de faire et il ne s'y fait pas. Il a donc

un préavis de 6 mois. Pour le moment nous n'avons pas d'écho au sujet de son remplacement et ne savons pas comment les choses vont tourner.

3.3. Agir

Nous recevons par courrier les convocations de chaque salarié que nous leur fournissons avant de partir en formation. Si nous ne recevons pas la convocation à moins d'une semaine de la formation nous prenons contact avec les personnes responsables de celle-ci.

Toutes les formations ainsi faites sont inscrites sur le formulaire que j'ai créé (FORM.FP.01 Formulaire formation du personnel mis en annexe XIII). C'est un enregistrement récapitulant toutes les formations afin que l'on puisse voir en un clin d'œil toutes les formations ainsi faites. Cela est mis dans la pochette du personnel précédant toutes les attestations de formations suivies.

De plus environ quinze jours à un mois après le retour de la formation je demande à la personne de me remplir un questionnaire d'évaluation de la formation (B3-EN-004-AG V1 Questionnaire d'évaluation de la formation mis en annexe XIV) afin de faire le point sur sa formation et de savoir si celle-ci lui a été bénéfique. Nous pouvons donc savoir si la formation a porté ses fruits et connaître le niveau de compétence de la personne formée. J'agrafe ce papier à la suite de la formation concernée et rangé dans la pochette de chaque personne.

Lors de la formation incendie il est soulevé plusieurs points importants qu'il va falloir suivre et mettre en place. Il est constaté selon les normes qu'il n'y a pas d'extincteur de disponible à chaque niveau (rien au sous-sol) et qu'il n'y a aucune alarme pour alerter les personnes en cas d'incendie. Je m'entretiens donc avec le formateur et nous restons en contact afin de pouvoir améliorer tout cela.

Tout le personnel est prêt pour faire des formations. Mais malheureusement nos projets sont freinés par les problèmes budgétaires dus à la création de notre nouvelle SELAS. Pour les formations en attente nous sommes obligées donc d'envoyer

régulièrement des mails à la responsable du développement R.H. afin de les stimuler et de leur prouver notre motivation.

Il est donc aussi important de faire le bilan chaque année car les choses évoluent avec le temps autant au niveau du laboratoire que les envies de chacun.

Il faut donc aussi prévoir de faire des audits du personnel. Grâce à la formation du D.U. il est possible de mettre ça en place en attendant de faire ma formation interne. C'est donc un projet que je dois envisager de faire par la suite.

Depuis Octobre 2012 nous avons déjà changé de plateau technique et de statut au niveau de l'A.R.S.. L'expérience fait donc que les choses évoluent et le peuvent encore.

Il est donc primordial de faire un bilan chaque année dans les entretiens mis en place et ne pas oublier de faire un maintien des compétences et une réhabilitation en cas d'absence prolongée.

Pour l'année suivante je peux donc partir avec le point de finalité de 2013, ce que je n'avais pas auparavant. Cela nous permet donc d'avoir une traçabilité et de toujours évoluer.

Grâce à la mise en place du chapitre 5 de la norme, le laboratoire peut maintenant assurer la traçabilité des compétences de l'ensemble du personnel.

Mais un autre point rentre en compte. Le personnel ne sait plus ce qu'il l'attend. Le changement perpétuel, la pression mise pour travailler plus et encore, la réduction du personnel et la démission de notre ancien patron. Le stress et l'anxiété se fait sentir. Il va donc falloir agir à ce niveau là pour que les acquis demeurent stables car nous savons que ces facteurs (quand ils ne sont pas maîtrisés) modifient la façon de travailler d'une personne

4. CONCLUSION

J'ai pris mon travail très à cœur car je pense que ce chapitre 5 dédié au personnel est très important pour nous qui faisons partie d'une petite structure. La carrière,

l'ambition et l'évolution professionnelle a été mis de côté à notre entrée dans l'entreprise.

De plus le personnel la pris comme un point bénéfique et avantageux ce que l'on n'avait pas avant.

Nous avons donc été très intéressés de mettre à profit ce point de la norme.

De plus les formations professionnelles n'ont jamais été mises en avant. Le directeur de l'entreprise ne voyait pas ça d'un bon œil. Pour lui ce n'est qu'un employé en moins et un surplus de travail pour les autres.

Cela a été dur de mettre ça en place d'un part du fait que le personnel est à son minimum. Les départs à retraite ne sont pas remplacés et dès qu'une personne part en formation ceux qui restent doivent assumer la surcharge de travail.

Mais en même temps c'est chacun notre tour. Alors nous n'avons pas le choix car notre nouveau directeur ne veut pas embaucher et nous voulons absolument être formés pour notre suivi professionnel et nous en profitons du fait que c'est ce que nous impose la norme 15189. Tous les salariés sont ainsi mis sur le même niveau d'égalité et non plus en fonction des envies du biologiste qui régnait.

De plus nous entendons toujours que les formations sont limitées et nous avons du mal à les obtenir.

La création de notre SELAS n'est pas un avantage pour nous pour le moment. En Avril 2013 il y a une restructuration du personnel (surtout les techniciens) du au transfert du plateau technique. Le budget formation n'est donc pas une priorité et par la même occasion, réduit. Mais heureusement pour nous que la norme 15189 est de notre côté pour ce chapitre.