

MISE EN PLACE DU PROCESSUS DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

**LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE
CROIX-RENOUARD**

5 Bis Rue de l'Orangerie, 92190 MEUDON

PRESENTATION DU LABORATOIRE

- * Le laboratoire est aujourd'hui composé de deux biologistes coresponsables, d'un responsable qualité, de quatre techniciens, de deux secrétaires, et d'un agent d'entretien.
- * L'activité est basée sur la réalisation d'examens de biologie médicale courante dans les domaines de l'Hématologie-Hémostase, de la Biochimie, de la Microbiologie (Bactériologie et Parasitologie) et de l'Immunologie.

OBJECTIF

- * Le présent travail a pour objectif de revoir le processus Ressources Humaines au sein du laboratoire dans la perspective de la réalisation d'un audit interne à blanc afin de préparer l'arrivée du Cofrac pour l'accréditation future.
- * Le but est donc de disposer de personnels compétents et en nombre suffisant pour assurer, en permanence, l'activité du laboratoire.

METHODOLOGIE

P.D.C.A

- ❑ Planifier : plan action (définition d'objectifs puis la réalisation d'un état des lieux vers le planning l'organisationnel).
- ❑ Faire : exécution des tâches planifiées avec élaboration des documents.
- ❑ Vérifier : vérification et validation
- ❑ Agir : axe amélioration (audit)

La carte d'identité du processus Ressources Humaines

* FINALITES DU PROCESSUS

- ✓ Disposer de personnels compétents et en nombre suffisant pour assurer, en permanence, l'activité du laboratoire.

* PILOTE DU PROCESSUS

(Responsable de l'atteinte des résultats/objectifs, de sa surveillance, de son amélioration)

- ✓ Biologistes coresponsables (Responsables RH)

Risques et Parades

Modalités de surveillance du processus

Risques identifiés

- * Qualification
- * Manques du personnel
- * Manques de compétences (quantitatif)
- * Défaut de compétences (qualitatif)
- * Formation inefficace

Parades

- * Vérification des enregistrements des qualifications
- * Mise en place des plannings
- * Mise en place d'une matrice des compétences
- * Mise en place de fiche de fonction
- * Mise en place de l'évaluation des formations

Accueil du personnel dans l'environnement organisationnel



- * **Livret d'accueil** du nouvel embauché dans le laboratoire - c'est une nouveauté détaillée au chapitre 5.1.4;

Le livret d'accueil est un document remis à chaque nouvel arrivant au laboratoire afin de lui présenter la structure qu'il vient d'intégrer en CDI, CDD ou en intérim.

La remise de ce livret symbolise la première étape d'intégration du salarié au sein du laboratoire.

Exigences techniques

- * **Organigramme nominatif**

- * **Procédures :**

- et
- **Recrutement et habilitation** (fiche de poste , fiche de fonction grille d'habilitation)
 - **Réalisation de entretien individuel** + Support d'entretien
 - **Formation** (Evaluation de la formation à chaud et Evaluation de la formation à froid)

- * **Enregistrement relatif au personnel**

AVANTAGES

- * La formalisation des tâches effectuées.
- * La gestion des plannings en fonction de la matrice des compétences.
- * La mise en place d'un plan de formation interne ou externe à partir des entretiens individuels. Le personnel aura l'occasion de formaliser un besoin de formation.
- * L'amélioration continue en faisant évoluer les documents existants.
- * Cette démarche, soutenue par la direction, le RQ, et les référents qualité du poste, a un aspect positif par l'implication du personnel dans la démarche qualité au laboratoire.

DIFFICULTES RENCONTREES

- * La notion de surcharge de travail certains jours ayant entraîné un certain manque de disponibilité des biologistes qui cumulent plusieurs fonctions au sein de l'entreprise (informatique, métrologie, achat...).
- * La présence à temps partiel au laboratoire du RQ.
- * Le délai relativement court entre le passage du consultant Bioqualité et le changement du sujet choisi (le 2^{ème} sujet nous semblant plus judicieux)
- * L'acceptation de cette démarche à l'ensemble du personnel. Certains ont émis une résistance au changement et ressentis une certaine inutilité à formaliser des tâches déjà couramment effectuées par du personnel compétent et expérimenté (25 ans sur le poste).

CONCLUSION

- * La mise à jour des différents éléments constituant le processus des Ressources Humaines est quasiment finalisé.
- * Les actions restantes ont été planifiées (habilitation) sur le 4ème trimestre de 2014 et sur le début de 2015, afin d'assurer la complétude du SMQ et d'organiser l'audit à blanc à réaliser par un bureau de consultant.
- * Dans un avenir très proche, des modifications vont survenir, notamment avec 2 départs à la retraite. Une réorganisation du travail sera nécessaire. Nos nouveaux besoins seront identifiés.



Merci de votre attention