

Atelier :

Compétences d'un laboratoire

A.Charki,

Enseignant-Chercheur à l'ISTIA – Université d'Angers
www.istia.univ-angers.fr

Président du CAFMET (Comité Africain de Métrologie)
www.ac-metrology.com

Organisation de l'Atelier



- 1) Mise en situation : Description du processus Ressources Humaines (plusieurs groupes)**
- 2) Etude de cas : Analyse d'une procédure de gestion des compétences**
- 3) Retour sur quelques principes (ISO 10018)**
- 4) Exigences normatives (EN ISO/CEI 17025)?**

1. Mise en situation : Description du processus Ressources Humaines (plusieurs groupes)



But :

- **Décrire les activités, les entrants, les sortants, les indicateurs d'un processus « Ressources Humaines » de manière la plus exhaustive possible en utilisant que le bon sens**
- **Etudier les risques potentiels associés et déterminer les actions préventives pour les éviter**

2. Etude de cas ; Analyse d'une procédure de gestion de compétences



DOC140915-145957.pdf - Adobe Reader

Fichier Edition Affichage Fenêtre Aide

Ouvrir

1 / 2 143%

Outils Remplir et signer Commentaire

PERSONNEL ET FORMATION	Page 1/1
-------------------------------	-----------------

Chaque permanent du Laboratoire de Métrologie dispose d'un dossier individuel composé d'une fiche de poste et d'une fiche de suivi, géré par le Responsable du personnel et dont le Responsable du laboratoire a un double.

Le Responsable du laboratoire tient également à jour une grille des compétences du personnel dont il a la charge.

Chacun sait ainsi les responsabilités qu'il a à assumer en tant que titulaire, et en tant que suppléant lorsque le titulaire est ponctuellement absent.

1. Le processus de recrutement :

Il est lancé sur la base d'une demande émanant du Responsable du laboratoire. Après validation par la Direction des Opérations, elle est transmise à la Direction des Ressources Humaines . Une fiche de poste est émise et une recherche est effectuée.

Le Laboratoire s'interdit le recours aux intérimaires et aux stagiaires.

2. Formation, qualification et suivi de la qualification :

Le personnel choisi doit, avant de tenir son poste et quelle que soit sa compétence, suivre

FR 15:44 14/09/2015

3. Retour sur quelques principes

Définition de la compétence (ISO 10018) :
Aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire pour obtenir les résultats souhaités

Les exigences de compétences sont bien
Plus que des titres universitaires, une formation scolaire ou des années d'expérience, ...

Ce qui peut altérer l'application continue de la compétence



- **l'environnement de travail (pressions, relations et conflits, conditions insuffisantes, etc.)**
- **Le manque d'implication et d'engagement à assumer des responsabilités**
- **La non définition des stratégies, politique et objectifs**
- **La non définition des responsabilités**

Ce qui peut altérer l'application continue de la compétence



- **La non connaissance des besoins et attentes**
- **L'affectation incorrecte des ressources**
- **Le manque de promotion et de reconnaissance**
- **Etc.**

Facteurs ayant une incidence sur l'implication et la compétence du personnel - Annexe A (ISO 10018)



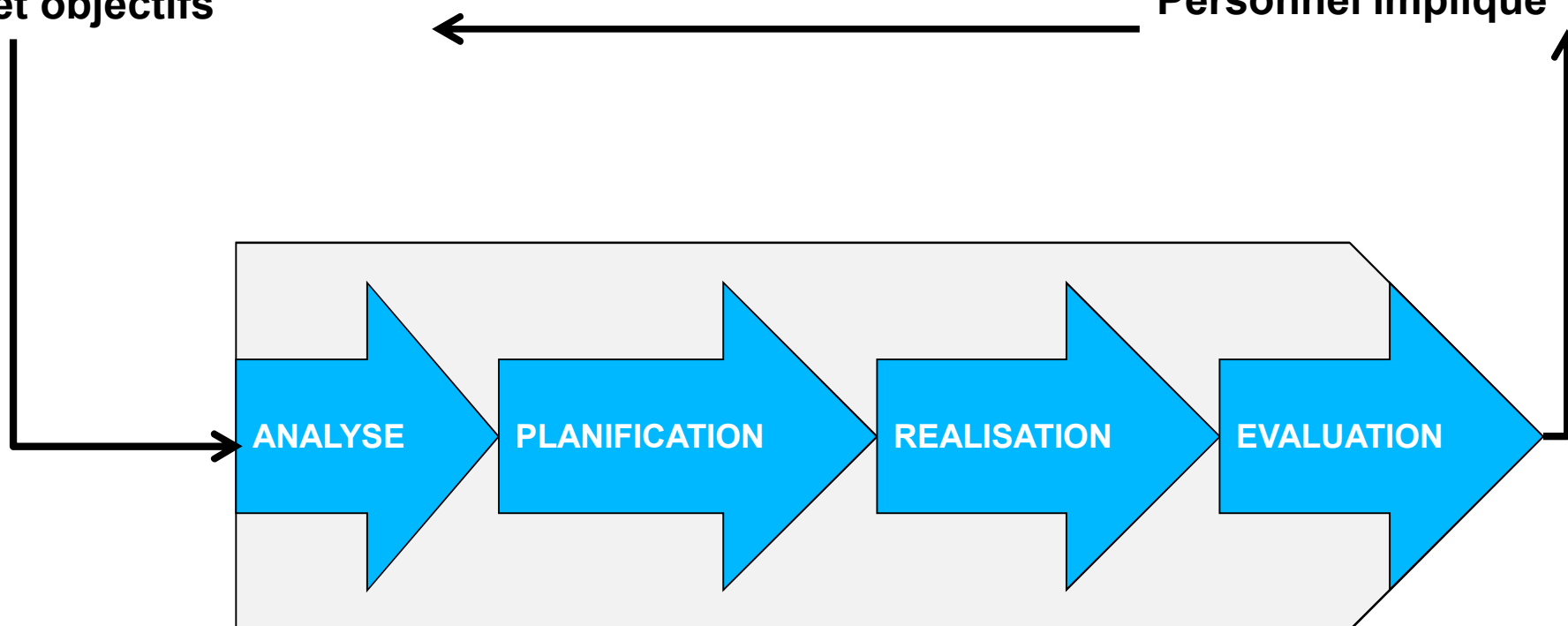
**Attitude et Motivation,
Sensibilisation et Communication,
Créativité et Innovation,
Education, Apprentissage et Habilitation,
Engagement et Leadership,
Réseautage, Travail en équipe et Collaboration,
Recrutement, Responsabilité et Autorité,
Reconnaissance et récompenses**

Processus de développement de l'implication du personnel et d'acquisition des compétences



Entrée :
Besoins, politiques
et objectifs

Sortie :
Compétence appropriée
Personnel impliqué



Processus de développement de l'implication du personnel et d'acquisition des compétences



Analyse : Identification des besoins et des conditions et ressources nécessaires, identification des limites et des lacunes, évaluation des niveaux actuels, résultats des évaluations précédentes, définition des méthodes d'évaluation

Planification : Suivi et maintien des procédures de planification de l'implication du personnel et d'acquisition des compétences, plans d'acquisition de compétences et d'implication fondés sur la partie Analyse

Processus de développement de l'implication du personnel et d'acquisition des compétences



Réalisation : Mise en œuvre des plans d'implication (Communication, Sensibilisation, Collaboration, Reconnaissance, Responsabilité) et d'acquisition des compétences

Evaluation : Efficacité des activités développées d'implication et d'acquisition de compétences, Comparaison des résultats avec les plans préparés, Améliorations si nécessaire

4. Exigences normatives NF EN ISO/CEI 17025 (1/2)



- **La compétence des personnes doit être assurée pour tous ceux qui assurent le fonctionnement des appareils, effectuent des essais et/ou des étalonnages, évaluent les résultats et signent les rapports.**
- **Les personnes responsables des avis et interprétations doivent avoir une connaissance pertinente des techniques employées, des normes et réglementations, et des écarts décelés, des défauts éventuels par rapport à l'usage normal**
- **Les objectifs pour la formation/besoins doivent être formulés**

NF EN ISO/CEI 17025 (2/2)

- **L'efficacité des actions de formation doit être évaluée**
- **Tous les collaborateurs doivent être supervisés (stagiaire, consultant, etc.)**
- **Le laboratoire doit tenir à jour les descriptions des fonctions et des responsabilités (pour la réalisation des essais, l'évaluation des résultats, les avis et interprétations, la validation de méthodes nouvelles, l'expertise, l'encadrement)**
- **Le laboratoire doit tenir à jour les enregistrements des autorisations, de la compétence, des aptitudes du personnel**

Références

AC X50-184 Mars 2004

Prise en compte des compétences dans le management de l'entreprise - Bonnes pratiques et retours d'expériences

FD ISO 10018 Octobre 2012

Management de la qualité - Lignes directrices pour l'implication et les compétences du personnel - Systèmes de management de la qualité

NF EN ISO 9001 Novembre 2008

Système de management de la qualité - Exigences

NF EN ISO/CEI 17025 Septembre 2005

Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais

NF EN ISO 15189 Décembre 2012

Laboratoire de biologie médicale – Exigences concernant la qualité et la compétence – Laboratoires d'analyses de Biologie médicale