

INTEGRATION DE NOUVEAUX MEMBRES DU PERSONNEL

Contexte

L'accréditation de laboratoire selon la norme ISO 17025 : 2017 est une reconnaissance formelle par un tiers de la compétence d'un laboratoire à effectuer des tâches spécifiques dans un cadre défini d'activités. Un personnel qualifié et compétent est essentiel pour garantir l'exactitude et la fiabilité des tests et / ou des étalonnages effectués par un laboratoire.

L'ISO 17025 : 2017 stipule les exigences relatives à la compétence du personnel ; la formation d'initiation n'est pas explicitement mentionnée. Il est toutefois dans l'intérêt d'un laboratoire d'offrir une formation complète et ciblée au nouveau personnel afin de s'assurer que les nouveaux arrivants sont rapidement intégrés dans l'environnement de travail et que leur performance réponde aux exigences de qualité fixées par le laboratoire.

But et objectif de la formation initiale

Pendant la phase d'intégration, le nouveau collègue obtient les informations nécessaires

- i) accomplir les tâches de manière à satisfaire aux exigences de service du laboratoire,
- ii) comprendre la structure organisationnelle et opérationnelle du laboratoire et sa position dans celui-ci et comment contribuer à l'accomplissement de la mission du laboratoire, de ses politiques et de ses objectifs
- iii) d'interagir avec des collègues, et
- iv) acquérir les connaissances et les compétences et / ou identifier les besoins de formation supplémentaires pour effectuer des tâches spécifiques dans le cadre de son nouvel emploi, si nécessaire

La formation d'intégration vise à présenter le poste de travail au nouvel arrivant. Il peut donner lieu à des autorisations formelles pour le fonctionnement de l'équipement et à la mise en œuvre de méthodes d'essai et d'étalonnage et pourrait donc être lié au rapport sur la période probatoire.

Contenu et durée de la formation d'initiation

Le contenu, la durée et la réalisation pratique de la formation initiale dépendent de la complexité et du type du laboratoire et, le cas échéant, de son organisation mère, ainsi que du travail et de la qualification du nouveau personnel.

La formation initiale comprend généralement deux parties distinctes : la partie générale couvre des aspects allant d'une introduction à l'environnement organisationnel, à ses processus et procédures administratives, à la sécurité et à l'informatique, aux aspects sociaux et au bien-être; la partie individuelle est adaptée aux besoins spécifiques du poste et prend en compte le profil de la nouvelle recrue.

Une liste indicative des éléments d'intégration pertinents est annexée pour exemple.

Documentation et tenue de dossiers

Des dispositions relatives à l'intégration de nouveaux membres du personnel devraient être prévues dans le cadre de la procédure de formation du personnel et de développement de carrière, ou l'équivalent.

Les informations générales distribuées sous la forme d'un manuel à jour servent les nouveaux arrivants lorsqu'ils se familiarisent avec les procédures et les règles internes.

Il s'avère utile de créer un ensemble de formulaires couvrant les différents sujets de la formation d'initiation. Une approche pratique pourrait être de consacrer un formulaire individuel à chacun des cinq domaines thématiques qui sont détaillés dans la liste en annexe des éléments d'initiation. Les besoins individuels d'insertion - issus de la description de l'emploi, de l'affectation sur le lieu de travail et du profil du titulaire du poste - sont documentés sous une forme spécifique. Limiter les formulaires à une feuille par domaine thématique est pratique et combat l'inflation des documents.

Il est utile de concevoir les formulaires de manière à ce qu'ils puissent servir en même temps de listes de contrôle et d'enregistrements. Le nouvel arrivant et le ou les formateurs complètent ensuite les formulaires au fur et à mesure de l'initiation. Différentes formes liées à différents domaines thématiques peuvent être utilisées en parallèle par différents formateurs. Chaque formulaire est signé par le formateur et le stagiaire. Le formateur atteste de sa signature l'achèvement réussi; la signature du titulaire du poste confirme sa compréhension du sujet. Le cas échéant, des autorisations formelles sont délivrées et les besoins de formation complémentaire sont identifiés et documentés conformément aux procédures du laboratoire.

Les formulaires dûment remplis et signés sont déposés par ex. dans le dossier personnel ou dans une matrice de formation du titulaire du poste et servir de dossier pour l'achèvement de l'intégration et, le cas échéant, pour justifier les autorisations. Ces autorisations formelles données par exemple l'utilisation d'équipements, la réalisation de tests et / ou de tâches spécifiques, y compris les limitations pertinentes, doivent rester accessibles dans le travail quotidien.

Efficacité de la formation initiale

L'efficacité de la formation initiale doit être évaluée et enregistrée conformément aux procédures du laboratoire. Si une formation complémentaire ou une formation d'expert est nécessaire, un plan de formation est établi à la fin de la période d'intégration. Cela est particulièrement important lorsqu'un laboratoire planifie des besoins de formation sur une base annuelle et que les nouveaux arrivants ne recevraient pas une formation adéquate en fonction de leurs besoins évalués individuellement.

Il peut s'avérer utile dans le cadre de l'intégration de mettre en place un parrainage ou un mécanisme de suivi au cours des premiers mois. Un temps suffisant devrait également être alloué pour des discussions régulières avec la direction hiérarchique. La valeur est double. Premièrement, le nouveau personnel est mieux intégré dans le travail quotidien et s'adapte plus facilement au nouvel environnement et aux nouvelles politiques de l'organisation. Deuxièmement, un laboratoire bénéficie des connaissances, de l'expérience et des idées nouvelles d'un nouvel employé. Chaque nouveau membre du personnel présente une opportunité d'apprentissage et d'amélioration organisationnelle qu'un laboratoire ne devrait pas manquer.

Conclusion

Une formation d'accueil bien organisée et ciblée sur les besoins du nouveau titulaire d'emploi est un effort proactif qui vaut la peine d'être déployé. Il contribue à l'intégration rapide du nouvel arrivant, prévient ou réduit la survenance d'écarts et de travaux non conformes en raison d'un manque de connaissance ou de compréhension des dispositions et procédures pertinentes, et renforce la capacité du nouvel employé à contribuer pleinement et efficacement à la performance du laboratoire, les objectifs de qualité et l'amélioration, dès le début.

ANNEXE – Liste indicative des éléments pouvant faire partie de l'initiation du personnel

L'intégration devrait être planifiée bien à l'avance. Les activités préparatoires comprennent la communication interne du nom du nouvel arrivant, la date d'arrivée, le lieu de travail, les noms du superviseur / responsable hiérarchique et du (des) collègue (s) concerné (s), la préparation d'un « package » de bienvenue personnalisé, PC, droits d'accès, profil d'utilisateur, compte de courrier électronique, service de courrier interne, mise à jour de l'organigramme et de la liste des numéros de téléphone internes, etc.

En général, les principaux éléments de la formation initiale sont axés sur les domaines thématiques suivants :

1. Gestion et administration générale

- Mission, vision, valeurs, politiques, identité d'entreprise, organigramme, processus de base
- Protection des données personnelles, code de bonne conduite administrative, non-divulgence et déclaration de conflit d'intérêts
- Sécurité, accès aux locaux, badge de service, numéro de téléphone interne et utilisation du téléphone, enregistrement du temps de travail
- Heures de travail, congés et congés de maladie, règles des voyages d'affaires, fourniture fixe
- Formation et développement de carrière, évaluation, objectifs, catalogue de formation
- Correspondance, modèles standards, utilisation et politique du courrier électronique, réunions, visiteurs
- Procédure d'achat, procédure de demande de travail
- Bibliothèque, conférences et séminaires

2. Système de gestion de la qualité

- Aperçu du système de gestion de la qualité et des fonctions responsables
- Gestion des documents et des dossiers, initiales et signatures
- Explication de la procédure d'audit interne, procédure de travaux non conforme,
- Les instructions de travail et les exigences relatives à l'utilisation du matériel d'analyse, des pipettes, des balances, des manuels d'utilisation des instruments et des progiciels.
- Instructions de travail des méthodes d'essai, dispositions pour l'approbation et la génération des rapports d'essai

3. Technologie de l'information, sécurité et protection des données

- Sécurité de l'information, droits d'accès, nom d'utilisateur et mot de passe, utilisation du réseau, intranet, vidéoconférences, installations sans fil
- Explication des applications logicielles utilisées pour l'administration des données du personnel
- Logiciel de laboratoire (LIMS), traitement et évaluation des données, stockage et sauvegarde des données de laboratoire, mécanisme d'approbation et d'autorisation
- Dispositions pour la protection des données et la confidentialité

4. Travail de laboratoire, entretien et rangement, santé et sécurité au travail, environnement

- Mesures de contrôle de la qualité
- Consignes de sécurité (Manuel), personnel responsable des laboratoires et des bâtiments
- Visite en laboratoire et règles d'accès, explication des règles de sécurité et de l'équipement (blouses de laboratoire, gants, lunettes, douches oculaires, douches corporelles, trousse de premiers soins, téléphone du secouriste, kit de déversement)
- Alarme et instructions d'urgence, appels d'urgence et numéros de téléphone, pompiers, extincteur, sorties de secours, point de rassemblement (incendie, évacuation)
- Procédure d'entretien et de rangement en laboratoire, manipulation de substances dangereuses, armoires chimiques et salle de stockage de produits chimiques, explication du stockage et de l'utilisation du gaz, collecte et élimination des déchets chimiques
- Magasin général, atelier, bureau d'étude
- Règles d'ergonomie, interdiction de fumer
- NB : Les laboratoires opérant dans les organisations certifiées ISO 14001 et / ou OHSAS 18001 doivent apporter la preuve des aspects liés aux dispositions prévues pour la protection de l'environnement et la santé et la sécurité au travail.

5. Social et bien-être

- Instance du personnel, représentation syndicale
- Service médical, assistance sociale
- Accès à la machine à café ou thé, pauses déjeuner, les horaires d'ouverture de la cafétéria
- Evénements sociaux, garderie

*Ce document est la traduction française des Cook Book du TCQA Eurolab aisbl
(traduction assurée par le GTAQ d'EUROLAB France)*