

## Gestion du personnel

Le personnel constitue la ressource la plus importante du laboratoire. Des personnes intègres, qui reconnaissent l'importance de leur travail et qui participent à une amélioration constante, sont la condition clef de la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité.

Le personnel de laboratoire est un partenaire important des systèmes de santé. Recruter puis conserver un personnel qualifié est essentiel pour la qualité du laboratoire.

**Le directeur de laboratoire** doit veiller :

- D'embaucher un nombre de personnes approprié à la charge de travail ;
- De créer des descriptifs de poste complètes et détaillées pour chaque employé ;
- De former chaque employé à leurs tâches spécifiques;
- D'orienter les nouveaux employés. Les différences entre laboratoires sont fréquentes, le directeur devra donc s'assurer que les nouveaux employés sont bien orientés et bien formés même ceux avec beaucoup d'expérience ;
- De mener et enregistrer des évaluations de compétences pour tout le personnel. Il est de la responsabilité du responsable et/ou de la direction de vérifier que les employés formés sont suffisamment compétents pour accomplir leur travail ;
- D'offrir des opportunités de formation continue : de nouvelles techniques ou des mises à jour de méthode déjà existantes peuvent ainsi être introduites au laboratoire en utilisant des cours de formation continue.

**Le responsable qualité** s'assure :

- D'orienter et de former les employés ;
- De garder une trace des registres personnels des employés et s'assurer qu'ils sont confidentiels ;
- D'inclure des lignes de conduite claires et pertinentes concernant le personnel dans le manuel qualité.

**Le technicien de laboratoire** doit :

- Participer aux formations et profiter des opportunités de formation continue ;
- Demander la formation s'avérant nécessaire lors d'une augmentation ou d'un changement de responsabilités ;
- Maintenir ses registres de développement professionnel à jour.

### Importance de la motivation

Le succès ou l'échec dépendent des connaissances et des qualifications du personnel du laboratoire, de leur engagement et de leur motivation à faire le travail tel que décrit dans le descriptif de poste. **Des employés motivés sont plus enclins à s'engager dans leur travail.** Les éléments de motivation sont différents selon les personnes :

- Certains apprécient les récompenses concrètes telles que des bonus, des primes ou des éloges;

- Certains apprécient plus d'avoir un emploi du temps flexible qui s'adapte mieux à leurs responsabilités familiales ;
- La majorité apprécie d'être reconnu, et de sentir qu'ils font partie intégrante du système.

Le responsable peut motiver l'équipe en soulignant que le poste de chacun est important; que ce soit pour la réalisation des analyses, le recueil des échantillons, la préparation des réactifs ou la gestion du laboratoire.

### **Conserver et retenir le personnel**

Dans de nombreux pays, les changements de personnel ont été décrits comme étant un des principaux défis à relever. Exception faite des facteurs économiques, un mauvais environnement de travail et de mauvaises pratiques de gestion peuvent contribuer au départ du personnel. Un bon programme de gestion du personnel contribuera à le retenir.

### **Orientation**

L'orientation est le processus d'introduction d'un nouvel employé à son nouvel environnement de travail et à ses tâches ou ses fonctions. Rien n'est plus frustrant pour un employé que de ne pas savoir où trouver les ressources et informations nécessaires.

L'orientation du personnel de laboratoire devrait inclure les aspects suivants :

- Orientation générale :
- Tour du laboratoire, introduction aux cadres et au personnel ;
- Informations à propos :
  - De la place du laboratoire dans la communauté et/ou le système des laboratoires ;
  - Des personnes clefs et de la hiérarchie ;
  - Les interactions du laboratoire avec ses utilisateurs et ses clients ;
  - Les lignes de conduite et procédures concernant les bâtiments et la sécurité.
  - Lignes de conduite personnelles
- Ethique ;
- Confidentialité ;
- Avantages sociaux ;
- Horaires de travail.

### **Compétences et évaluation des compétences**

**Une compétence** est définie comme l'application d'un savoir, d'une qualification ou d'un comportement, utilisée lors de la réalisation d'une tâche spécifique (ISO 10015:1999).

L'exactitude des résultats d'analyses du laboratoire dépend des compétences du personnel, qui doit suivre une série de procédures lors du processus d'analyse dans son ensemble.

**L'évaluation des compétences** est définie comme tout système qui mesure et documente les compétences du personnel. Le but d'une évaluation des compétences est d'identifier des problèmes de performances de l'employé et de corriger ces problèmes avant qu'ils n'affectent les services donnés aux clients.