

COMMENT EVALUER LA COMPETENCE DU PERSONNEL

Contexte

La plupart des exigences de la norme ISO/IEC 17025 [1] traitant de la compétence est mentionnée dans les paragraphes 5 et 6 et portent sur les aspects suivants :

- qualifications, compétences du personnel et documentation associée, y compris les exigences en matière de niveau d'études, de qualification(s), de formation, de connaissances techniques, d'aptitudes et d'expérience;
- responsabilité, autorité et relations réciproques entre tous les collaborateurs qui gèrent, exécutent ou vérifient les travaux affectant les résultats des activités de laboratoire;
- personnel désigné en charge de la gestion du système de management;
- personnel vacataire (intérimaire, ...);
- descriptions de poste;
- procédures et enregistrements pour déterminer les exigences de compétence, la sélection, la formation, la supervision, l'autorisation et le suivi des compétences du personnel.

Comme toute évaluation, l'évaluation des compétences doit être effectuée par rapport à un référentiel.

Référentiel

La direction du laboratoire doit s'assurer de la compétence et autoriser tous ceux qui utilisent des équipements spécifiques, réalisent des essais et / ou des étalonnages, développent des méthodes, évaluent et analysent les résultats, donnent des avis et des interprétations et signent des rapports d'essais et des certificats d'étalonnage.

Tout d'abord le laboratoire doit exprimer les besoins, par exemple, dans une fiche collective ou individuelle de description de poste précisant les informations sur l'expertise et l'expérience requises ; le diplôme requis, le programme de qualification et de formation requis, l'accès aux bases de données de connaissance sur les réseaux ; et d'autres aspects (comportement humain, langues parlées...).

Exemples

- Il est utile de définir dans le programme de formation ce qui est du ressort d'une formation initiale et ce qui est de la formation continue ultérieure.
- Pour les activités répétitives mais peu fréquentes : des procédures très détaillées pour la réalisation des essais ou l'étalonnage peuvent être utilisées pour ramener le programme de formation à une simple vérification de la bonne compréhension de la procédure avant application par le personnel.
- Un niveau de formation initiale peut être associé à une procédure pour garantir sa bonne compréhension.
- Définir des intervalles de requalification là où cela est applicable.

Evaluation et qualification

Puis le laboratoire doit évaluer la conformité entre la description de poste et la connaissance du personnel en vérifiant la pertinence de la formation initiale, la formation continue, l'expérience et/ou la démonstration des compétences.

Si les preuves sont disponibles pour démontrer qu'une personne satisfait tous les critères, il/elle peut alors être qualifié(e).

Sinon, des actions de formation doivent être entreprises et le programme de formation doit inclure une évaluation des nouvelles compétences (réalisation d'un essai en présence d'un superviseur, utilisation de questionnaires, entretien documenté, comparaisons internes par rapport à des matériaux de référence) et la preuve de l'évaluation doit être enregistrée.

Ces preuves peuvent consister, là où cela est approprié en :

- diplôme technique, certificat, diplôme;
- participation à des publications;
- enregistrements de la participation à des opérations d'étalonnage ou d'essais et preuve de la participation;
- enregistrements de la participation à des comparaisons externes ou internes;
- enregistrements de la participation à des réseaux de recherche;
- enregistrements de la participation dans la normalisation;
- enregistrements d'évaluation particulière;
- pour les activités peu fréquentes (supérieures à 12 mois), enregistrement de la réalisation d'un essai de référence;
- autres.

L'utilisation d'une base de données peut améliorer la capacité du laboratoire à identifier rapidement la bonne personne pour la réalisation d'un travail donné.

Revue et amélioration

A la fois les référentiels et les qualifications doivent être passés en revue régulièrement pour prendre en compte les besoins courants du laboratoire et de ses clients, et également les besoins futurs, ainsi une réévaluation des compétences peut donc être nécessaire.

Les programmes de formation et de qualification peuvent être des résultantes d'activités de développement technique et de recherche d'un laboratoire.

Revue de l'évaluation du processus de compétence

Des audits internes sont réalisés pour vérifier que le fonctionnement du processus continue à être conforme aux exigences du système de management et de la norme ISO/IEC 17025.

Conclusions

L'évaluation de la compétence du personnel doit répondre au but à atteindre, c'est-à-dire que le personnel est apte à délivrer des résultats techniquement valables. Plus les spécifications de compétence sont définies, plus il est facile de démontrer le respect de ces exigences de compétence. Il est de la responsabilité du laboratoire de trouver le bon équilibre entre l'évaluation des compétences du personnel et les autres aspects qualité. L'évaluation et la compétence du personnel doivent être continuellement améliorées aux bénéfices des laboratoires et de leurs clients.

Références

[1] ISO/IEC 17025:2017, «Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais»