



## Formation du personnel au LSPQ

	Noms
Auteur(s) :	Johanne Lefebvre
Réviser(s) :	Élyse Boivin
	France Corbeil
Approbateur :	France Corbeil
Coordonnateur du document :	Élyse Boivin

Cette page se veut intentionnellement sans texte

COPIE DE COURTOISIE

## I. PRÉAMBULE

Ce document remplace la version précédente de la procédure PR-GQ-006. Les principales modifications apportées sont décrites au tableau suivant :

Section	Modification	Justification
V	Modification de la définition de « Compétence »	ACP-15-199 et ACP-15-203
VI	Retrait de la norme ISO 9001.	Abandon de la certification.
VII, C, 4, c	Ajout de « formations données par un fabricant (représentant) ».	ACP-17-031
VII, D, 2	Ajout, dans le tableau, de « formations données par un fabricant (représentant) ».	ACP-17-031
VII, D, 2	Ajout, dans le tableau, de « RE-GQ-013 » pour la formation, conférence, colloque, ....	Oubli dans la version précédente

## II. OBJET

Ce document vise à décrire comment le Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ) s'assure que le personnel désigné pour chaque tâche dispose de la formation et de l'expérience appropriées afin d'offrir des services de qualité.

## III. OBJECTIFS

- Préciser ce qui doit être mis en œuvre au LSPQ pour déterminer les compétences nécessaires au personnel et pourvoir à sa formation;
- Décrire comment s'assurer de l'orientation d'un nouvel employé, d'un employé assigné à une nouvelle tâche ou à un nouveau poste;
- Décrire comment s'assurer du maintien des compétences du personnel en cours d'emploi;
- Décrire comment s'assurer du perfectionnement du personnel;
- Décrire le rôle et les responsabilités des différents intervenants.

## IV. CHAMP D'APPLICATION

Ce document est destiné à l'ensemble du personnel du LSPQ.

## V. DÉFINITIONS DES TERMES

- Activité de formation à caractère informationnel : séance d'information organisée par le LSPQ pour augmenter les connaissances de ses employés et à laquelle le personnel intéressé participe (ex. : programme de conférences internes du LSPQ).
- Compétence : capacité d'un individu à exercer une fonction ou à réaliser une tâche. Savoir-agir complexe, contextualisé et évolutif qui nécessite la mobilisation et la combinaison de différentes ressources (connaissances, habiletés et attitudes) pour l'exécution d'un travail selon les normes établies par l'organisation.

- Profil de formation : document qui décrit l'ensemble des éléments de formation qui doivent être présentés à un employé pour une tâche donnée. Il précise l'objectif de la formation, sa durée et le mode de qualification utilisée.
- Qualification : évaluation de la compétence du personnel à effectuer son travail de façon autonome et satisfaisante à la suite de la formation.

## VI. CADRE LÉGISLATIF OU RÉGLEMENTAIRE

La présente procédure s'appuie sur les textes des normes internationales ISO 15189 et ISO 17025. Elle s'inscrit également dans le cadre de la politique PO-07-2004 et de la directive DI-25-2011 élaborées par l'Institut national de santé publique (INSPQ).

## VII. EXPOSÉ DE LA PROCÉDURE

### A. Rôles et responsabilités des intervenants

#### 1. Les membres du personnel doivent :

- a) participer aux activités de formation relatives à leur poste;
- b) appliquer les apprentissages réalisés au moyen de la formation;
- c) évaluer la formation reçue, lorsque nécessaire;
- d) participer, lorsque requis, à la formation d'un employé;
- e) identifier et communiquer à leur supérieur immédiat, leurs besoins de formation et de perfectionnement.

#### 2. Les coordonnateurs techniques doivent remplir les responsabilités additionnelles suivantes propres à leur secteur d'activités :

- a) participer au programme d'accueil d'un nouvel employé;
- b) participer à l'élaboration de la description d'un poste de travail;
- c) collaborer à l'élaboration des profils de formation;
- d) participer à la qualification d'un employé suite à la formation;
- e) mettre à jour le document du personnel qualifié pour effectuer les différentes tâches ayant un impact sur le bien livrable à la clientèle.

#### 3. Le responsable scientifique d'activités doit remplir les responsabilités décrites précédemment et doit aussi pour son secteur d'activités:

- a) élaborer les profils de formation relatifs à la formation initiale de même que les activités de formation nécessaires au maintien des compétences du personnel;
- b) acheminer au supérieur immédiat les fiches de formation complétées et les documents afférents suite à la formation d'un employé;
- c) fournir au secteur Gestion de la qualité le bilan annuel de ses activités de formation.

#### 4. Le personnel-cadre a la responsabilité administrative du recrutement et de la formation du personnel de son unité administrative. Dans ce contexte, il doit :

- a) élaborer la description de tâches pour les postes du personnel sous sa responsabilité administrative;
- b) définir les exigences pour le recrutement du personnel et participer au processus de sélection;
- c) effectuer la description du poste de travail d'un employé;
- d) élaborer les profils de formation nécessaires à la formation du personnel;
- e) participer, au besoin, à la formation d'un employé;
- f) élaborer et identifier des activités de formation pour le maintien des compétences du personnel dont il a la responsabilité administrative;
- g) recevoir et traiter les besoins de formation et de perfectionnement identifiés pour le personnel de son unité administrative;
- h) identifier les activités prioritaires de perfectionnement pour le personnel;
- i) évaluer les activités de formation offertes au personnel et s'assurer que les objectifs sont atteints.

5. Le responsable qualité doit :

- a) participer au programme d'accueil d'un nouvel employé;
- b) définir les besoins de formation du personnel pour la gestion de la qualité;
- c) offrir des activités de formation en ce qui a trait au système de gestion de la qualité;
- d) évaluer la formation donnée en regard du point précédent.

6. Le personnel de la DARH doit :

- a) collaborer à la rédaction des descriptions de tâches;
- b) collaborer à la définition des compétences requises lors du recrutement;
- c) coordonner et effectuer le recrutement des nouveaux employés;
- d) coordonner, planifier et participer au programme d'accueil d'un nouvel employé;
- e) conserver un dossier de formation pour chaque employé et y déposer les enregistrements relatifs aux activités de formation reçues par l'employé;
- f) acheminer le formulaire d'évaluation d'une formation complété par l'employé aux personnes concernées;
- g) participer à l'identification des besoins de formation et de perfectionnement du personnel et en coordonner les activités.

7. Les membres de la direction doivent :

- a) faciliter au personnel l'acquisition, le maintien et l'amélioration des connaissances, compétences, habiletés et aptitudes nécessaires pour effectuer un travail de qualité;
- b) définir les priorités annuelles de formation et de perfectionnement du personnel;
- c) identifier et analyser les besoins individuels et collectifs de formation et de perfectionnement des cadres en collaboration avec les personnes concernées;
- d) étudier les demandes de formation et de perfectionnement du personnel en tenant compte des priorités fixées, des besoins démontrés et des ressources financières et humaines disponibles;
- e) évaluer l'efficacité du programme de formation.

## B. Compétences

### 1. Recrutement

Le personnel recruté doit répondre aux exigences spécifiées dans la description de tâches du poste et à toute autre spécification relative à la formation ou à l'expérience requise par le LSPQ. Les exigences requises incluent la formation académique, l'expérience de travail, les qualités personnelles ainsi que les aptitudes et habiletés particulières. Le processus de recrutement est effectué conformément aux prescriptions de la DI-25-2011 de l'INSPQ.

### 2. Description du poste de travail

Les libellés des titres d'emplois inscrits aux conventions collectives des employés de même que les descriptions de tâches sont des énoncés généraux des principales attributions de l'emploi. Une description plus spécifique des tâches principales reliées au poste de travail occupé par l'employé est nécessaire pour :

- permettre à l'employé de connaître les attentes de l'organisation;
- déterminer les activités de formation nécessaires à l'employé afin qu'il accomplisse adéquatement les tâches principales de son poste.

Lorsque les tâches d'un poste changent, la description du poste de travail doit être modifiée en conséquence.

## C. Formation

### 1. Accueil

Le programme d'accueil est offert systématiquement à tous les nouveaux employés du LSPQ. Il permet de s'assurer que :

- tous les nouveaux employés reçoivent la même information à leur arrivée au LSPQ concernant divers éléments (ex. : mesures de santé et sécurité, système de gestion de la qualité, mesures d'urgence, SIMDUT, système de gestion de temps pour la paye, confidentialité des informations, etc.);
- le nouvel employé complète tous les documents requis par la Direction adjointe aux ressources humaines (DARH);
- le nouvel employé soit initié à son nouvel environnement.

### 2. Formation

Les activités de formation permettent l'acquisition des connaissances théoriques ou pratiques nécessaires à l'employé dans le cadre de son emploi.

L'élaboration de profils de formation permet de standardiser la formation donnée. Ils doivent être développés pour les différentes tâches qu'un employé doit accomplir à un poste de travail. Un profil de formation peut aussi être développé pour décrire les

éléments de formation nécessaires au maintien des compétences des employés sur divers sujets.

### 3. Qualification du personnel

Durant la période de formation, l'employé effectue la tâche uniquement sous la supervision d'une personne déjà qualifiée pour faire le travail. Il sera autorisé à l'exercer de façon autonome lorsqu'il aura complété les éléments inscrits au profil de formation et démontré, suite à une évaluation, qu'il peut effectuer le travail de façon satisfaisante.

C'est le supérieur immédiat de l'employé qui procède à l'évaluation globale de la formation en prenant connaissance des commentaires inscrits au profil de formation et des preuves de qualification.

Si l'employé ne répond pas de façon satisfaisante à cette évaluation, les éléments de la formation sont revus avec lui.

Si l'employé ne réussit pas à maîtriser les tâches requises pour son emploi, la situation pourrait être référée à la DARH par le supérieur immédiat.

### 4. Maintien des compétences

Le maintien des compétences est réalisé en cours d'emploi afin de permettre à l'employé de maintenir sa compétence et ses connaissances, de mettre à jour des acquis et de développer les compétences requises pour accomplir l'ensemble des tâches inhérentes à ses fonctions.

Le maintien des compétences doit inclure:

- l'exigence pour un employé qui n'a pas effectué une tâche depuis plus de six mois, de prendre connaissance des documents jugés critiques pour la réalisation de cette tâche avant de l'effectuer;
- la formation décrite au profil de formation d'une tâche lorsque l'employé n'a pas effectué cette tâche depuis plus d'un an. Dans ce cas, la formation inscrite au profil de formation sera adaptée à l'expérience de l'employé;
- la revue des formations générales pour un employé qui revient d'un congé (ex.: gestion qualité, mesures d'urgences, niveau de confinement 3, SIMDUT).

Le suivi du maintien des compétences est assuré par les audits techniques, la participation à des contrôles de la compétence et à des activités de formation.

#### a) Audits techniques

Afin de s'assurer que le personnel effectue le travail conformément aux procédures écrites, des audits techniques sont effectués pour les tâches ayant un impact sur le bien livrable à la clientèle (voir DI-GQ-005).



## b) Contrôles de la compétence

Les contrôles internes et externes de la compétence auxquels le LSPQ participe chaque année sont des indicateurs de la compétence du personnel à effectuer son travail adéquatement (voir PR-GQ-003).

## c) Activités de formation

Les activités de formation peuvent prendre différentes formes, par exemple :

- la lecture de documents;
- les formations données par un fabricant (représentant) ou des démonstrations;
- un parrainage;
- un stage;
- une conférence;
- des réunions d'information.

## d) Suivi du maintien des compétences

- Coordonnateur technique et technicien (secteur analytique):

Ce personnel doit participer à un contrôle de compétence ou un audit technique sur une période de trois ans.

- Assistant chef-technologue, chef-technologue, directeur adjoint, responsable d'activités, agente de planification:

Annuellement, ce personnel doit participer à dix heures d'activités de formation pertinentes suivantes:

- formation offerte par un établissement d'enseignement, un ordre professionnel, un employeur, une association professionnelle, un expert reconnu;
- participation à des conférences, colloques, comités scientifiques, congrès, ateliers, séminaires;
- lecture d'articles, discussions portant sur des histoires de cas, club de lecture;
- préparation et présentation dans le cadre d'une conférence;
- rédaction et publication d'articles ou d'ouvrages;
- ou rencontrer les exigences de l'ordre professionnel concerné.

Pour le personnel non couvert par les points précédents, le maintien de compétences est assuré par des formations pertinentes établies selon les besoins.

## 5. Perfectionnement



Le perfectionnement est réalisé en cours d'emploi et permet à l'employé d'améliorer ses connaissances et de développer de nouvelles compétences. La politique PO-07-2004 encadre ces activités.

#### D. Enregistrements

1. Chaque employé possède un dossier de formation qui est conservé au LSPQ par la DARH et dans lequel sont déposés les enregistrements faisant foi de la formation reçue.
2. Exemples d'enregistrements d'une formation

Type d'activité de formation	Méthode de documentation	Conservé par
Lecture de documents lors de l'émission initiale du document ou lors d'une révision (Pilgrim).	Module de documentation du logiciel Pilgrim (les employés concernés sont inscrits dans le groupe de notification du document).	Pilgrim
Relecture d'un document à une fréquence plus grande que celle prévue pour la révision.	RE-GQ-012	DARH
Formation relative à une nouvelle tâche.	RE-GQ-013 ou le profil de formation concerné.	
Formation donnée par un fabricant (représentant) ou démonstration	RE-GQ-013 ou le profil de formation concerné.	
Formation relative à la modification d'une tâche.	Majeure : RE-GQ-013 ou le profil de formation concerné. Mineure : voir les 2 derniers points du présent tableau.	
Formation relative à un employé qui n'a pas effectué une tâche depuis plus de 6 mois ou plus d'un an.	RE-GQ-012 ou RE-GQ-013 ou le profil de formation concerné.	
Formation, conférence, colloque, comité scientifique, congrès, ateliers, séminaires	Relevé ou feuille de présence Le formulaire d'évaluation de l'activité Fichier personnalisé RE-GQ-013	Secteur
Rencontre informationnelle	Compte rendu de la réunion ou ordre du jour de la réunion + liste du personnel présent.	
Information transmise au personnel	Copie du courriel envoyé au personnel ou copie de la note envoyée au personnel.	

#### VIII. RÉFÉRENCES

- INSPQ. 2004. Politique de formation et de développement des ressources humaines, document PO-07-2004.
- INSPQ. 2011. Directive sur la dotation, document DI-25-2011.
- Ordre des chimistes du Québec, La formation continue pour la profession de chimiste au Québec - Norme professionnelle, janvier 2014.

#### IX. DOCUMENTS ASSOCIÉS

La version courante des documents suivants est associée au présent document :

- FO-GQ-003      Activité de formation à caractère informationnel
- RE-GQ-012      Lecture de documents

- RE-GQ-013 Fiche de formation
- Demande de participation à une activité de formation
- Évaluation de la formation interne

COPIE DE COURTOISIE