

I2-5: Évaluation des performances de l'employé

Évaluation périodique

Les employés devraient bénéficier d'une évaluation formelle périodique de leurs performances dans leur ensemble. Cette évaluation est plus large que l'évaluation des compétences et comprend les éléments suivants :

- la compétence technique
- l'efficacité
- l'application des lignes de conduite
- l'observation des règles de sécurité
- les qualités de communication
- le service client
- la ponctualité
- le comportement professionnel.

La rétro information

L'évaluation peut affecter le moral de l'employé, sa motivation et sa confiance en lui et devrait être menée équitablement. Les personnes réagissent différemment aux critiques même si celles-ci sont faites avec tact. Par conséquent, envisagez différentes approches correspondant à la personnalité de chaque employé. Un retour d'information positif ainsi que certaines suggestions d'amélioration devraient être fournies.

Tous les problèmes identifiés devraient être abordés avec l'employé lorsqu'ils surviennent afin de pouvoir être corrigés avant l'évaluation formelle. Une évaluation périodique, incluse dans son registre personnel, ne devrait pas contenir d'éléments n'ayant pas été préalablement discutés avec lui.

Les causes de performances médiocres

La médiocrité des performances n'est pas toujours due à une incompétence technique. La performance peut être affectée par :

- les distractions/l'inattention : en particulier les problèmes personnels tels qu'un enfant ou un parent malade ou encore des problèmes financiers qui peuvent diminuer la concentration de l'employé ;
- une charge de travail excessive qui met l'employé sous pression et qui le pousse à travailler vite peut entraîner des erreurs par inadvertance ;
- une orientation ou une formation initiale insuffisante ;
- une résistance au changement : certaines personnes peuvent ne pas vouloir utiliser de nouvelles procédures « On a toujours fait comme ça, pourquoi changer ? ».

Les facteurs suivants peuvent aussi contribuer à des résultats médiocres.

- Un échantillon abîmé. Le technicien peut savoir ou ne pas savoir que l'échantillon a été reçu avec un mauvais conservateur ou a été mal stocké.
- L'absence de POS ou l'absence de leur mise à jour. Les kits d'analyse arrivent avec des instructions du fabricant qui sont différentes, ces modifications doivent se refléter dans les POS.
- Des procédures mal écrites telles que des étapes manquantes, une faute dans la séquence des étapes, des quantités d'échantillon ou de réactifs incorrectes peuvent causer de sérieuses erreurs et devraient toujours être suspectées lorsque plusieurs employés obtiennent des résultats erronés.
- Les descriptifs de poste qui ne sont pas clairs peuvent être une source d'erreurs. Par exemple, une confusion sur la personne responsable de la calibration d'un instrument peut entraîner une absence de calibration, et par conséquent causer des résultats erronés.