



rejoignez la QUALITE



Ferielle BENSALEM

Assistante qualité – Clinique – Groupe Ramsay Santé

Bonjour Ferielle

Bonjour

Tu as accepté de nous raconter ton parcours après le Bac et ton métier dans la qualité, merci!

Ton expérience sera très certainement éclairante pour beaucoup de lycéens et d'étudiants qui se posent des questions quant à leur orientation.

Avec grand plaisir! J'espère aussi que ça leur sera utile.
Avant de dérouler mon parcours je tiens à préciser que je ne savais pas trop où aller après le Bac. J'avais peur de m'engager dans un secteur en particulier sans trop savoir à l'avance si ça allait me convenir.

J'ai fait un Bac STL spécialité Biotechnologies. J'ai bien aimé mais je ne me voyais pas non plus faire du labo par la suite.

Et j'avais un peu peur d'être enfermée là dedans... donc pas trop d'idées pour la poursuite dans le supérieur.

Tu as finalement choisi le BTS Bioqualité, pour quelle raison?

Oui, j'ai choisi cette formation parce qu'elle m'offrait la possibilité de découvrir différents domaines : la cosmétique, l'agroalimentaire, la pharma, ... Comme je n'étais pas certaine de bien savoir ce que je voulais c'était très bien. Mon parcours a commencé sur un besoin de gagner un peu de temps avant de devoir faire un choix définitif.

Et tu as pu trouver rapidement ? Les stages sont souvent déterminants pour les étudiants, est-ce que c'était aussi ton cas ?

Oui complètement, j'ai effectivement construit mes envies professionnelles grâce aux stages.

J'ai pu aller en agroalimentaire, c'était dans un abattoir... et là j'ai clairement compris que je ne voulais pas continuer dans ce secteur. C'est aussi par élimination que l'on arrive petit à petit à savoir ce que l'on veut.

J'ai ensuite été dans un laboratoire d'analyses médicales et à l'hôpital de Castres-Mazamet. C'est d'ailleurs cette dernière expérience qui m'a fait entrevoir la possibilité d'évoluer dans cet environnement alors que je n'avais fait aucune études de santé.

Donc oui, c'était une vraie chance pour moi qui ne savais pas trop où aller de pouvoir explorer tous ces univers professionnels tout en restant dans la même formation.

Les possibilités sont nombreuses, en effet, et on n'en a pas forcément conscience au début.

Après ton BTS tu as choisi de ne pas t'arrêter là et de poursuivre. Tu as fais une licence ? Tu as découvert d'autres secteurs ?

Oui, après mon BTS j'ai fait une licence professionnelle Management de la qualité du service (MQS) à l'IUT Paul Sabatier à Toulouse, en alternance.

J'étais dans une association loi 1901, certifié ISO 9001:2008. Elle fournissait aux entreprises l'intervention d'assistant(e)s social(e)s afin de faciliter l'intégration et l'épanouissement des salariés. Je n'avais pas d'expérience dans le domaine social, mais j'avais pour mission la mise en place de l'ISO 9001:2015 et ça pour le coup je maîtrisais. Donc à la fois un contexte nouveau mais malgré tout un terrain « qualité » connu.

Ensuite j'ai fait un Master Lean Management à TSM (Toulouse School of Management) à Montauban, aussi en alternance, chez Airbus.

J'avais pour mission de contrôler la complétude de la livraison des manuels de maintenance des avions civils. C'était super, j'en ai un excellent souvenir!

C'était radicalement différent du milieu associatif. Mais là aussi très enrichissant et hyper motivant.



rejoignez la QUALITE

Et donc maintenant tu as terminé tes études et tu es dans la santé sans pour autant avoir fait d'études en santé « classiques ». Comment ça se passe ? Est-ce que le fait de ne pas être spécialiste est un frein ?

Oui voilà, c'est encore une autre culture, avec ses codes, mais j'adore.

Pour ma part, effectivement, et contrairement à ma responsable qui est une ancienne infirmière et cadre de service, je n'avais pas de réelles connaissances du milieu de la santé.

C'était une envie de ma responsable d'avoir une personne extérieure au domaine pour ce poste. Ça peut paraître surprenant mais souvent en qualité, ne pas être du milieu permet d'avoir un recul intéressant. On arrive sans à priori, avec un détachement, une forme de naïveté, qui peut aider. Quand il s'agit d'impulser des changements c'est plus simple de ne pas avoir de schémas pré-établis. Ils peuvent être des freins lorsqu'il s'agit d'imaginer de nouvelles façons de fonctionner.

Sortant d'étude j'avais tout de même un bon bagage sur le management et la culture qualité, les outils, les méthodes, tout cela m'a permis d'appréhender mes missions avec confiance.

Mais j'en apprends quand même tous les jours, au contact des différents professionnels, les pharmaciens, les médecins, les infirmiers... Chacun a son expertise et son expérience du terrain et c'est au travers de nos échanges que l'on avance ensemble.

Encore une fois c'est avec eux que l'on conduit les missions qualité, donc on est complémentaires. Il n'y a pas lieu de s'interdire d'aller ici où là parce qu'on n'est pas spécialiste au départ. On a une culture et une expertise qualité, celle liée au domaine on l'acquierte très vite sur le terrain.

De ce que tu décris on imagine qu'avoir un bon relationnel est essentiel. Tu dois pouvoir interagir avec toutes ces personnes. C'est une particularité du métier qui te plaît ou une difficulté au contraire ? Tout le monde n'en est pas capable.

Pour moi ça dépend vraiment de ta personnalité et de ton tempérament pour le coup.

Moi j'adore.

J'aime les gens, j'aime discuter, échanger. On apprend beaucoup et puis à mon sens c'est indispensable pour ce métier.

Mais c'est une vraie compétence à avoir, oui. Et c'est sur le tas que tu apprends aussi. Il faut savoir naviguer entre toutes les sensibilités, tu ne traites pas de la même façon avec les différentes catégories professionnelles.

Et puis on a souvent le mauvais rôle, avec des règles, des exigences, ... le secteur médical est soumis à de plus en plus d'exigences en matière de qualité et de sécurité des soins donc il faut pouvoir transposer tout ça sur le terrain sans froisser personne.

Si on a peur d'aller au contact, si on n'arrive pas à s'imposer on se retrouve rapidement en difficulté.

La qualité c'est aussi un état d'esprit, être curieux, têtu (un peu), pointilleux, organisé aussi.

C'est aussi être pragmatique et aller vers ce qui marche. C'est là que les échanges avec les autres professionnels de l'établissement sont super importants. Ils connaissent leur terrain.

Savoir s'adapter, beaucoup de souplesse, mais quand même ne rien lâcher, c'est essentiel.

Ces compétences sont peut-être les moins évidentes à acquérir.

Là aussi, les élèves ne se sentent pas forcément à l'aise avec cette posture qui demande une certaine assurance. Elle, aussi, s'acquierte progressivement ?

Oui tout à fait, la confiance, l'assurance, tout cela arrive effectivement progressivement, mais même dès les premiers stages.

Il ne faut pas qu'ils s'inquiètent.

Sûrement seront ils rassurés.

Concrètement en tant qu'assistante qualité dans une grande clinique en quoi consistent tes journées ? Plutôt bureau, plutôt terrain ?

J'occupe le poste d'assistante qualité. C'est une fonction transverse qui vient en support des soignants, des administratifs, des médecins, .. Les interlocuteurs sont très variés.

J'assiste la responsable qualité. Les tâches sont nombreuses mais je peux t'en présenter les principales :

- Gérer les documents (référencement, enregistrement et archivage)
- Suivre les processus et les plans d'action (accompagnement des pilotes de processus dans l'établissement, suivi des indicateurs, suivi des audits ...)
- Préparer les réunions de la cellule de gestion des risques (lecture et tri par catégorie des fiches de progrès, rédiger et diffuser les comptes-rendus de la cellule de gestion des risques...). La gestion du risque à l'hôpital est un gros morceau.
- Participer à la préparation des visites de certification. Là aussi la charge de travail est importante, les référentiels s'étoffent d'année en année et il faut tout couvrir.

rejoignez la QUALITE

Il y a pleins d'autres missions au quotidien, d'autres sont plus spécifiques à certaines périodes de l'année, bref on ne s'ennuie pas.

Bureau, terrain... les deux! En fonction des périodes ça peut fluctuer.

Bureau parce que tu passes du temps à préparer les différentes réunions, dresser les bilans, rédiger les rapports.

Tu as aussi toute la gestion documentaire qui prends pas mal de temps : la création des procédures, les modifications, suppression, référencement, mise en forme, etc etc.

Terrain, car on est amenés à aller dans les services pour présenter des thématiques qualités, sensibiliser les salariés sur des notions qualité importantes pour leur quotidien, réaliser des audits d'observation dans les services.

Voilà je pense t'avoir tout dit. Dans les grandes liges en tout cas.

Ferielles merci beaucoup!

Avant de clore cet exercice est-ce que tu as un dernier message à faire passer aux lycéens qui se questionnent sur la qualité, les études et les métiers ? Pour les étudiants qui s'y trouvent aussi d'ailleurs.

Je pourrais leur dire, pour ce qui me concerne, que c'est un domaine très gratifiant. Vraiment.

On peut découvrir plein de secteurs différents. On apprend énormément depuis les postes que l'on occupe. Et on se découvre soi-même au fil des expériences en fait. Moi j'ai adoré!

Entre mes stages de BTS et mes expériences en apprentissage sur la Licence et mon Master j'ai fréquenté des environnements que je n'aurai pas imaginé pouvoir rejoindre avec un Bac STL.

Airbus...

Oui, Airbus typiquement. Et aujourd'hui la santé sur une fonction de management.

C'est vraiment important parce qu'à la sortie du lycée encore une fois, j'étais vraiment sans idées claires de là où je voulais aller.

Mon manager Airbus m'avait dit « La qualité tu peux la transposer dans différents domaines, il te suffit juste de t'imprégner du domaine après » Ce qui est à mon sens vrai !

C'est aussi rassurant de savoir qu'on a cette ouverture et qu'on n'est pas enfermé dans un secteur.

C'est super! Merci encore.

Ferielles comment peut-on te contacter?

Si des élèves ou étudiants ont des questions, s'ils veulent en savoir plus, comment peuvent-ils faire ?

LinkedIn! Je ne connaissais pas au lycée mais j'aurai bien aimé, c'est un super moyen de se mettre en réseau avec des pro. Ils me demandent en contact et on peut échanger au besoin.

Qu'ils n'hésitent pas!

BTS BIOQUALITÉ

Biotechnologies – Environnement - Industrie pharmaceutique, cosmétique, agroalimentaire – Santé – Sanitaire et social – Distribution

Formation initiale et apprentissage
Lycée Borde Basse – CAMPUS DE LA BORDE BASSE – Castres 81100

25 places

Contact :

 Email : contact.bioqualite.castres@gmail.com

 LinkedIn : <https://dgxy.link/BTS-Bioqualite>

