**CR échanges atelier RAQ du 13/12/2013: « former en interne vos collaborateurs aux bonnes pratiques d’hygiène »**

Présents :
*M. Cavrenne Jean-François, Spa
Mme Guilbert Charlotte, Corman
Mme Lespagnard Carine, Corman
Mme Manche Aurélie, Iscal Sugar
M Renson Raphael, Conserverie et Moutarderie Belge (CMB)
M Castelain Pierre-Louis, CMB
Mme Seutin Aurélie, Epicuris
M Tilleul Gilles, Lutosa
Mme Vanden Bossche Sandrine, Farniente
M Vanwielendaele Olivier - Continental Bakeries*

1ère partie de l’atelier : conseils pour la réussite d’une action de formation/ sensibilisation aux BPH

Réactions / commentaires sur les différents thèmes introduits par J-D Hennebert

Sur le thème « sensibilisation »

Souligné par plusieurs entreprises : importance de la sensibilisation :le respect des BPH passe essentiellement par la motivation à respecter les BPH. Si l’opérateur est convaincu de l’importance du bon respect des BPH, le plus dur est fait : il « ne reste plus qu’à »  le former.

Pour les sensibiliser, jouer sur l’émotionnel
- s’appuyer sur le parallèle avec la vie quotidienne. Par exemple, les infections en milieu hospitalier (nosocomiales) ou les intoxications alimentaires : il y a quasiment toujours un opérateur qui a qcn de sa famille ou un ami qui a « choppé » une infection / intoxication.
- utiliser des images-choc (cf. la photo de l’homme hyper poilu)

Attention: importance de l’exemplarité de la hiérarchie, des chefs d’équipe, de la direction, de la maintenance, des sous-traitants,…dans le respect des BPH (port des équipement, par ex) qui est demandé aux opérateurs ! Sinon, toute l’action de formation-sensibilisation est décrédibilisée et la motivation des opérateurs s’évapore !

Sur le thème « rôle des chefs d’équipe »:

M. Tilleul : chez Lutosa : application du principe des « équipes autonomes » : l’environnement de travail varie beaucoup (entre production et conditionnement, d’une ligne de production à l’autre,…). Les consignes de qualité sont donc spécifiques. Une formation au contenu unique est donc peu pertinente, de même qu’un approche « top-down » 🡪 fixation d’objectifs de résultats plutôt que de moyens : le choix de la méthode est laissé aux chefs d’équipe, du moment que l’objectif en termes de qualité est réalisé. Les département « qualité » et « formation » fournissent du support aux chefs d’équipe.
M. Cavrenne : Chez Spa, chaque chef d’équipe a pour mission de former leurs collaborateurs aux BPH et aux consignes qualité qui les concernent

Sur le thème « Implication des opérateurs - dans la détermination du contenu de la formation »

M. Tilleul : chez Lutosa : sondage des connaissances des opérateurs à l’aide d’un petit questionnaire (ex : qu’est-ce qu’un pH ? qu’est-ce qu’une dilution ?,…) pour évaluer le niveau de connaissance et faire ainsi une analyse de besoin de formation.

M. Cavrenne : chez Spa : lancement à partir de 2014 de groupes hygiène permanents, mélangeant, au sein d’un même groupe, des collaborateurs de fonctions, de départements, de niveaux hiérarchiques différents.
Il existe aussi des réunions de travail pour améliorer les fonctionnement entre les « n+1 » et leurs collaborateurs

Sur le thème « varier les approches pédagogiques »

Mme Guilbert : chez Corman, la formation « continue » aux BPH passe aussi par l’utilisation de vidéos et de photos relatives aux BPH qui sont diffusées au réfectoire. Il faut varier les images régulièrement et éviter de stigmatiser un opérateur fautif en particulier (au début, les opérateurs étaient réticents, mais maintenant, ils regardent tous. Cela marche bien !)

M Tilleul souligne qu’un enjeu important est d’être « innovateur » pour éviter de répéter des formations identiques d’année en année.
J-D Hennebert rappelle qu’un atelier a été consacré à cette thématique, dont le CR se trouve ici : <http://www.ipv-ifp.be/media/docs/CRateliersRAQ/compte-rendu-atelier_garder-la-motivation-dans-des-formation-r%C3%A9currentes-en-BPH_07042009.docx>

2ème partie de l’atelier : les outils IFP

Les outils d’aide sont favorablement reçus.
A noter qu’aucun participant n’en avait entendu parler avant l’atelier !
Et que Lutosa va se lancer dans une formation à l’aide de la version adaptable de « La Mouche dans le Potage » (cf. projet « Charme » évoqué dans les 2 dernières dias de la présentation de JD Hennebert).