Compte-rendu de l’A**telier** Q**ualité**:

Une organisation efficace des formations en hygiène

07/04/2009

**Les 4 thèmes :**

* Thème 1 : Garder la motivation dans des formations récurrentes
* Thème 2 : Former efficacement intérimaires et étudiants (voir autre CR)
* Thème 3 : Mesurer les effets de la formation au poste du travail (voir autre CR)
* Thème 4 : « Vendre » la formation au management (voir autre CR)

**Thème : Garder la motivation dans des formations récurrentes**

rappel de l’enjeu:

Dans le cadre de formations répétées année après année, comment éviter de provoquer l’ennui des opérateurs (O) en utilisant toujours le même support c'est-à-dire Power Point

⮱ trouver de nouvelles solutions

remarque : ici sont donc visées surtout les formations s’adressant à des O ayant déjà suivi au moins une formation initiale !

*Pistes pour lancer le débat :*

* *varier les approches pédagogiques (présentation powerpoint, photos , vidéos, jeux pédagogiques, formation sur le poste de travail,...)*
* *construire un programme de formation pluri-annuel   
  \* avec des thèmes +/- ciblés différents chaque année  
  \* en montrant les améliorations d’années en années*
* *adapter les formations au groupe (production, conditionnement, maintenance, nettoyage,...)*
* *faire intervenir des acteurs de terrain...*
* *…*

**Pistes discutées dans l’atelier**

**a) varier les approches pédagogiques :**

* varier les supports pédagogiques (Powerpoint, vidéos, photos ; alterner formations en salle et formations sur le poste de travail même, formation à distance – cours IFP « la mouche dans le potage » détaillé au thème2) …)
* Adopter une approche « ludique »

*Exemples d’expériences en entreprises*

*1. Formation-exercice « identifier points de contrôle HACCP » :*

* *Création de sous-groupes chez les OP*
* *On distribue des photos d’une ligne de production à chaque étape.*

*But : identifier et lister les risques à chaque moment de la production et les catégoriser (risques microbio, chimiques, corps étrangers) (expérience positive)*

*2. Quizz : avec photos style « Le jeu des 7 erreurs »*

*En fonction des résultats à ce quizz, les équipes ayant comptabilisé le plus de bonnes réponses reçoivent des petits chocolats, et à la fin de l’année l’équipe ayant le plus de points cumulés reçoit un cadeau un peu plus conséquent.*

*3. « Jeu de l’oie » développé par FormAlim, qui se joue par équipe. Pour avancer, il faut répondre correctement à des questions). Il ya une jeu de questions « standards », mais on peut concevoir des questions personnalisables par entreprise. Optimal lorsque rassemble des travailleurs qui se connaissent.*

*4. Réaliser des panneaux par zone permettant :  
- l’expression sur les propositions d’améliorations émanant du terrain  
- la visualisation de l’évolution du traitement de la demande d’amélioration*

*5. Photos par zone par rapport aux référentiels (BRC, IFS,…)*

*6. Présenter une matrice de compétences : requis><acquis*

**Une réflexion : frapper les esprits, éveiller chez le participant une motivation, une envie d’apprendre**  
En particulier dans le cadre d’une première formation de sensibilisation à l’hygiène, il est important de sensibiliser à l’importance de l’hygiène avant même de commencer à leur expliquer comment éviter les contaminations.  
  
Il s’agit donc d’à la fois sensibiliser l’O à l’importance de l’hygiène pour éveiller chez lui son besoin d’apprentissage, le rendre « mentalement disponible » à l’apprentissage,   
et de le former aux bonnes pratiques elles-mêmes.

Ce point important parfois trop négligé est détaillé à la page 25 du manuel « astuces en sécurité alimentaire – des formations efficaces en hygiène et en sécurité alimentaire »

🡪 commencer la formation en « frappant les esprits » avec des « images fortes » (articles de presse relatant des incidents de sécurité alimentaire, photos de contamination,… Ainsi, les participants visualisent les effets de la contamination et soient convaincus de l’importance de l’hygiène

E*xemples d’expériences en entreprise pour frapper les esprits*

*1. utilisation de boîtes de Pétri et d’incubation de colonies après prise d’empreintes de doigts + cheveux*

*expérience visuelle pour à la fois visualiser les risques et expliquer ce qu’est une colonie de bactéries par exemple.*

*2. distribution avant la formation de bics recouverts d’une substance invisible à l’œil nu mais qui le deviendra une fois les lumières éteintes et sous une lampe spéciale. Après la formation, on s’aperçoit que les participants sont lumineux sur diverses parties de leur corps.*

*3. mettre un gel spécial sur les mains des OP, ensuite on les envoie au lavage. Après le lavage, on effectue un petit contrôle de propreté à l’aide d’une lampe infrarouge et on identifie ainsi les zones insuffisamment propres*

**b) construire un programme de formation sur plusieurs années, avec des thèmes bien ciblés différents chaque année**

L’idée de base est qu’il vaut mieux une formation courte et ciblée qu’une formation longue et générale (au-delà de la formation de base initiale)

🡪 chaque année (ou chaque semestre – chaque mois - …), l’action de formation porte sur un point bien précis (ex : lavage des mains, allergènes,…). La formation ne peut alors durer que 30 minutes à 1 heure par exemple.

\* le choix des thèmes peut se faire en fonction des points à améliorer identifiés par exemple lors d’audits internes ou externes, ou encore lors de thèmes d’actualité)

(le groupe 2 : « Eviter les formations à « large spectre », : de préférence partir par exemple d’une non-conformité ou d’une plainte et monter une formation « flash » autour de ces actualités »).

🡪 adapter le thème au groupe-cible (ex : différence entre production, maintenance, conditionnement,…) : les O de production ne seront pas touchés par les mêmes exemples que les O en nettoyage, en conditionnement, en logistique, en maintenance,…   
(le groupe 2 : établir un plan de formation individuel ou par département, communiquer sur ce plan et sur l’état d’avancement. Respecter le plan de formation ; Présenter des formations sur mesure ciblée par poste de travail et cibler des petits groupes par département (max 6 O)

🡪 on peut aussi refaire des formations plus globales (ainsi, il reste souvent important de resituer la formation dans le contexte global de l’entreprise : la loi-les référentiels- la politique « qualité » de l’entreprise-le client-le consommateur…), mais alors il faut inscrire la formation dans une dynamique : montrer les améliorations d’années en années, présenter les actions qui ont eu lieu depuis la dernière formation (pas uniquement les efforts des O mais aussi celui de la direction)

(le groupe 2 : montrer les améliorations d’une année à l’autre, photos « avant » « après » et insister sur les progrès qui ont été réalisés.

**c) rendre les opérateurs « acteurs » de leur propre formation**

Faire intervenir les acteurs de terrain et les impliquer dans la démarche.

D’abord parce que c’est très positif au niveau de leur motivation.  
Mais aussi parce qu’on sous-estime souvent les connaissances « terrrain » dont disposent les O.

Il faut toujours partir de la personne formée pour pouvoir la reformer et non partir du règlement ; or, c’est l’O qui est sur le terrain.  C’est lui qui doit adapter le cas échéant son comportement ou ses actions !!

Remarque : un facteur de succès important est l’implication non seulement des opérateurs, mais aussi de la ligne hiérarchique  
  
Impliquer / Former / Motiver le chef d’équipe à côté des O est primordial car le rôle du chef est capital.  
Le chef doit s’impliquer et faire passer les messages et suivre les personnes « réticentes » sur le terrain après la formation pour vérifier la compréhension des messages et la compréhension de l’objectif de la formation   
Ce point sera développé plus avant au thème 3 !

Idées pour rendre les opérateurs davantage acteurs de leur formation :

* favoriser l’interactivité (présentation et discussion sur des situations professionnelles vécues)
* Laisser un temps de parole en début de formation pour permettre de laisser exprimer les besoins voire l’expression des réticences à suivre la formation
* Réfléchir au préalable sur les nouveaux thèmes susceptibles d’intéresser les travailleurs avant de proposer une formation
* Présenter des formations sur mesure – ciblée par poste de travail et cibler des petits groupes par département (max 6 personnes)

*Exemples d’expériences en entreprises pou impliquer les O*

*1. Jeux de rôle (filmés)  
  
Les acteurs sont les O eux-mêmes ; la scène est filmée avec une mise en situation – scène de mauvaise manipulation puis « Un sauveur  (« Zorro » ») vient montrer la bonne manipulation. La scène est filmée à nouveau avec cette fois-ci la bonne manipulation.*

*Avant de voir ce genre de vidéo, les O n’avaient pas conscience des risques et des conséquences possibles d’un comportement inadéquat ; on leur a donné la chance de faire l’expérience de le constater.*

*L’intérêt de cette approche est aussi de développer un point en particulier et en montrer l’importance en montrant les conséquences possibles d’un manquement à ce niveau. Par ailleurs, elle permet de suivre l’application concrète et spécifique de ce point sur le poste de travail même.*

* *2. donner une caméra à des opérateurs pour montrer les points forts et les points faibles de l’entreprise au niveau de l’hygiène*
* *3. demander à un opérateur d’expliquer à un autre opérateur.*

*Importance de mettre les O « en situation » ; après que l’on leur ait montré l’action correcte, il faut leur demander de refaire l’action ; ainsi, on peut ancrer l’apprentissage (cf proverbe chinois : « ce que j’entends, je l’oublie ; ce que je vois, je le retiens ; ce que je fais, je le comprends »)  
  
4. Organisation d’une rencontre préparatoire entre chefs d’équipes de l’entreprise « cliente » et de l’entreprise « fournisseur » :   
les chefs d’équipe ont échangé sur leurs pratiques respectives au niveau des bonnes pratiques d’hygiène. + rencontre entre les opérateurs des 2 entreprises.*

*Cette rencontre a permis de :*

* *connaître et comprendre les exigences respectives ( client-fournisseur)*
* *Concevoir un « phasage » au niveau du contenu des formations « hygiène » respectives.*
* *augmenter de manière significative la motivation des travailleurs non seulement par rapport à la formation, mais aussi par rapport à leurs pratiques professionnelles vers + de responsabilisation et donc + de qualité.*

Réflexions diverses  
  
a) facteurs d’échecs :

1. les formations hors (après) les heures de travail parce que les travailleurs sont fatigués et donc moins réceptifs.
2. le « turn over » (intérimaires par exemple) est un frein à la créativité au niveau de la conception des formations : un programme minimum, basique et rapide est proposé. Il est décevant d’investir dans la formation du personnel si celui-ci est « de passage » (ceci est abordé au thème 2)

b) formateurs internes ou externes ?

En fait, leur rôle est complémentaire :

* appel périodique à des formateurs externes suivi de rappels sur le terrain par un interne
* Un formateur externe facilite des échanges plus objectifs, même si ce sont des échanges négatifs (« râleries ») ; sa présence engendre une distanciation entre le vécu, la motivation et l’intérêt de la formation

- concept de  « l’atelier dans l’atelier » : rendre le processus d’apprentissage « permanent » et naturel par la mise en place d’« ateliers (de formation continue) dans l’atelier (de production) »

**CONCEPTS-CLES EN RESUME :**

* **varier les approches pédagogiques**
* **Sensibiliser, «ouvrir l’esprit » si nécessaire avant la formation proprement dite**
* **construire l’acquisition progressive de compétences sur le long terme par des actions courtes et ciblées (« atelier dans l’atelier »)**
* **Impliquer les acteurs de terrain (les O, et aussi les chefs)**
* **Libérer du temps pour la formation**

**liste des participants**

|  |  |
| --- | --- |
| **ENTREPRISES** |  |
| Andernack Laurent | DETRY sa |
| Capieaux Delphine | Père OLIVE |
| De Rodder Gregoire | LAMY LUTTI sa |
| De Smedt Dominique | Les TROIS PETITS FOURS |
| Dewez Yves | CORMAN s.a. |
| Djama Mounir | VANDEMOORTELE Bakery Products |
| Dricot Philippe | Usines F. DIDDEN sa |
| Fransolet Bernard | DETRY sa |
| Gaillard Cécile | Raffinerie NOTRE-DAME (ORAFTI) |
| Geuzon Gilles |  |
| Hennebicq Laurent | NANUK |
| Henrotin Josette | KRAFT Foods Namur |
| Hoedemakers Kathy | VEVIBA - Verbist Viande de Bastogne |
| Jardon Frédéric | P&M Eifeler Fleisbetrieb |
| Lefebvre Caroline | HESBAYE FROST sa |
| Leneffe Mathieu | Père OLIVE |
| Leroy Elie | DELIFRANCE Belgium sa-nv |
| Lombart Christophe | AIGREMONT sa |
| Magonette Virginie | FARNIENTE sa |
| Mercier Steve | AIGREMONT sa |
| Moens Stéphane | QUINTENS BAKERIES MORLANWELZ sa |
| Paquet Dominique | COCA-COLA Enterprises Belgium |
| Petit Chantal | Raffinerie NOTRE-DAME (ORAFTI) |
| Pinte Marie-Eve | Raffinerie NOTRE-DAME (ORAFTI) |
| Remience Emmanuel | Solarec |
| Scannela Delia | KRAFT Foods Namur |
| Streibel Georges | STREIBEL GEORGES |
| Schmitz Christelle | DETRY sa |
| Sferlazza Joanna | GDF- Groupe Detry Frères |
| Van Bellingen Ingrid | GHL Groupe |
| Van Der Biest Willy | Produits HABI sa |
| Verhulst Jean-Sébastien | NANUK |
| Vilret Amélie | HESBAYE FROST sa |
| **FORMATEURS - CONSULTANTS** |  |
| Chalmagne Emmanuel | Food Safety Consult |
| Gnambodoé hervé | Food Safety Consult |
| Honorez Yves | Lapière & Libert |
| Leveque Stefen | Quality and Food Consult |
| Meunier Paul | SQS Consult |
| Lycoops Stefan | KHIM-Quadri |
| **CONSEILLERS FORMATION** |  |
| Devillers Marie-Christine | FormAlim (Forem) |
| Hennebert Jean-Denis | IFP |
| Mathieu Christine | FormAlim (Forem) |
|  |  |