**Compte-rendu atelier IFP RAQ du 08 06 2011: le développement de compétences des RAQ**

Participants:

*RAQ Entreprises: Mme Rigo – SCAR; M Debroux – Héritage 1466; M Terrasse – Continental Bakeries; M Maniglia (Edel); M Hendrick (Detry)

Formateurs: M Chalmagne – Food Safety Consult; M Meyer – SQS Conseil; M Honorez – Lapière et Libert*

*Autres: Mme Reul – Fevia Wallonie; M Hennebert – IFP*

1. **Réflexions sur la fonction de RAQ et les compétences généralement attendues**
	1. Les 3 pôles de la fonction

🡪 conseiller et formateur
Promoteur et garant des référentiels / normes
Co-élaborateur des systèmes
Disséminateur des bonnes pratiques et du respect des normes sur le terrain

🡪 catalyseur de l’amélioration continue
focalisé sur la mission, les objectifs stratégiques et les valeurs de l’entreprise
utilisateur efficace et convaincant des outils d’amélioration continue
co-animateur de reunions
collecte et analyse des données

🡪 interface entreprise – extérieur
avec organismes certificateurs
avec clients (et fournisseurs)
réseau - formation (pour acquisition nouveaux concepts et idées)

1.2 Quelques caractéristiques de la fonction de RAQ

\* rôle de plus en plus “transversal” (ex: intervenir depuis le concept de produit jusqu’au suivi des ventes)
\* outre le gestion de la qualité, le management attend de lui/d’elle qu’il/elle propose des moyens de travailler plus efficacement et/plus économiquement…des suggestions pour rationnaliser la manière de travailler / pour augmenter la rentabilité…
\* l’aspect relationnel prend de plus en plus d’importance (contact avec les fournisseurs, les clients: de plus en plus souvent, il accompagne le commercial chez les clients et il y a un décloisonnement entre le RAQ et le rôle commercial)...
\* le RAQ devient un animateur (non plus un “simple” “gardien des normes”) : il doit être capable de mobiliser les énergies autour de son projet
\* Les contraintes et les exigences qualité (légales et commerciales) sont de plus en plus lourdes et diversifiées
\* Les domaines d’application de la qualité s’étendent à des aspects tels que la sécurité et l’environnement

1.3 .Les competences-types d’un RAQ

*De type “Savoir” (technique)*

connaissance des normes, règles, obligations légales
connaissance du procédé de fabrication
connaissance de tous les contaminants potentiels
(microbiologie bien sûr, mais aussi contaminants chimiques (produits de nettoyage et désinfection, migrations, pesticides,…), allergènes,…technique d’analyse et d’échantillonnage,...
être capable de rédiger des cahiers de charge qualité, des fiches-produits,...
maîtrise des outils informatique: Word, Excel, ERP, autres (?)
être capable d’assurer la gestion documentaire
langue: anglais, (néerlandais)

*de type “soft skills”*

gestion de projet, technique de résolution de problèmes
animation de réunions
gestion de la communication (cf. son rôle de mobilsateur)
(dans certains cas) management d’équipe

*de type “savoir-être”*

capacité d’écoute, d’analyse et d’observation
esprit de synthèse
sens du contact, sens de la négociation, être capable en particulier de “parler le langage de son interlocuteur” tout en gardant son objectif (🡪 adapter la forme du discours selon que le RAQ s’adresse à la direction, aux opérateurs de production, au responsable de production, aux chefs d’équipe, au responsable marketing ou aux commerciaux !)
esprit méthodique / rigueur

2. Moyens utilisés par les RAQ pour développer leurs compétences
(+ nombre d’occurrences parmi les 5 RAQ presents)

formation formelle avec un formateur externe (ex: IFP) (5)
études de type 3ème cycle / autres formations qualifiantes - certifiantes (?)
colloques, journées d’études, séminaires,...(5) (ex: séminaire labo d’analyse pointu sur mycotoxines, pesticides,…; formation pointues et gratuites de Silliker)
réseau externe (avec des RAQ autres entreprises) (ex. club qualité Fevia qui vient d’être lancé – cf infra)
réseau interne avec des RAQ d’autres sociétés du groupe (2)
coaching / accompagnement par un consultant externe (?)
auto-formations assistées par ordinateur (0 ?)
internet (5)
forum (?) (par analogie avec un forum pour les “responsables prévention en sécurité au travail” créé par “l’association belge des resp. de prevention”)
lecture autre: revues, journaux,... (?)
discussion avec collègues (“réseau interne”) (?)
mise en situations concrètes (5 ?)
...

1. Réflexions diverses

3.1 . comment faire évoluer l’offre actuelle IFP (dont les participations aux inter sont en baisse) de manière à mieux répondre aux besoins des RAQ

a) Les thèmes proposés par l’IFP sont trop généraux (de plus en plus de RAQ maîtrisent les compétences que lesthèmes actuels des formation IFP couvrent) 🡪 descendre dans des thèmes plus pointus et aller plus en profondeur.
Peut-être plus alors sous la forme d’atelier interactif avec un animateur plutôt que les formations “traditionnelles”
ex: un point typique de la norme BRC qui en général pose problème et qui serait discuté en détail par les participants sous la guidance d’un animateur)
*q : ne risque-t-on pas d’arriver dans des thèmes – des solutions trop spécifiques à une entreprise, non applicables à d’autres ?
q: faut-il aller jusqu’à inviter des organismes commerciaux (par ex des fournisseurs d’équipement ?)
q : distinguer ce type d’ateliers des formations IFP « classiques » d’une part, et des clubs qualité de Fevia Wallonie (initiative décrite ci-dessous) d’autre part*

b) suggestion de nouveaux thèmes : certains thèmes, non spécifiques à la sécurité alimentaire, pourraient utilement être proposés aux RAQ
exemples:
- Techniques de management économique
en regard de l’attente du management vis-à vis du RAQ de contribuer à améliorer la rentabilité de l’entreprise, de manière à assurer au RAQ une connaissance suffisante de notions de calculs de rentabilité / rendement / comptabilité analytique / …
- Gestion de projet (thème certes non spécifique aux AQ, mais avec des exemples pratiques tirés de l’environnement d’un RAQ)
- Gestion de la communication pour RAQ (cf entre autres l’adaptation de son discours en fonction de la fonction de l’interlocuteur) (thème certes non spécifique aux AQ, mais avec des exemples pratiques tirés de l’environnement d’un RAQ)
- SPC (un des enjeux de la fonction est d’expliquer des notions de statistiques (ex: capabilité d’un processus) aux gens de la production. Ceux-ci devraient donc être initiés au notions de SPC (statistical process control)

remarque: pour mémoire: il existe aussi des freins de type organisationnels: problème de l’incertitude de la date à laquelle la session sera effectivement organisée et des délais d’activation trop longs !

* 1. Les clubs qualité de Fevia (cf présentation par Anne Reul lors de la réunion , ainsi que dans less docs annexes)

Le concept est accueilli favorablement par les RAQ présents.

Principe de fonctionnement:
Les membres du club définissent eux-mêmes les thèmes qu’ils souhaitent aborder et le timing. Les réunions pourraient préférentiellement se dérouler dans une entreprise-hôte qui pourrait montrer comment se pratique chez elle la thématique traitée ce jour-là.

Les clubs pourraient contribuer à “cristalliser” les demandes de formations.

Conditions de réussite:
- chaque participant s’y investisse un minimum il faut qu’il y ait des actions que chacun réalise entre 2 réunions du club pour préparer la réunion suivante par ex.)
- un animateur-coordinateur qui prépare l’ordre du jour et anime les réunions,
Le club réussira si les participants ont envie de revenir à la session suivante pour aider les autres….et être aide par les autres (principe de “l’auberge espagnole”) !