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

Une organisation efficace des formations en hygiène

07/04/2009

 **Thème : « Vendre » la formation en interne**

*Pistes pour lancer le débat*

* *Entendre la direction (comment perçoit-il l’atelier) et parler son langage*
* *Jouer sur l’émotionnel : se mettre à la place du consommateur ou du client…*
* *Différents type d’arguments:*
* *obligation légale”: argument “massue”...mais à double tranchant !*
* *financier: système bonus-malus de l’Afsca; diminution du coût dû à non-qualité; subsides IFP – chèques-formation - crédit-adaptation;...*
* *performance: gain de productivité, diminution des pertes, économie de temps car meilleure organisation du travail voire diminution des accidents de travail,,..*
* *marketing: image de l’entreprise*
* *qualité: se distinguer de la concurrence par la qualité; lien avec système de gestion de compétences;…*
* *risque commercial : risque de perte d’une certification et donc d’un, voire plusieurs clients*

**Pistes discutées dans l’atelier**

Celles-ci recoupent les pistes ci-dessus !

La plupart des participants présents (sans doute pas représentatifs de la difficulté de certains autres RAQ du secteur, en général puisqu’ils participent à un tel atelier !?, NDLR) ne semblent pas éprouver de grande difficulté à faire accepter à la direction la réalisation d’une formation.

L’argument-clé vis-à-vis de la DG reste l’argument financier. Dans ce cadre, le RAQ dispose d’un panel de motivations à mettre en avant comme par exemple le coût d’un rappel produits ou celui de la perte d’un client.

L’autre argument « porteur » est évidemment l’aspect « obligation légale ».

Mais il est à « double tranchant »  puisqu’une action de formation ne devrait pas avoir comme finalité uniquement être en ordre d’un point de vue légal ou commercial mais bien viser l’amélioration continue des performances et de la qualité…

*Expérience d’une entreprise :*

*La Direction a accepté de libérer 1 jour/mois de la production pour des initiatives en qualité : nettoyage et désinfection approfondi – formation - inventaire – discussion avec les opérateurs,….*

Remarque générale par rapport à la crise actuelle :

La période de crise actuelle n’est pas propice à la formation des travailleurs.

Les entreprises se concentrent sur d’autres sujets plus vitaux : recherche de nouveaux marchés, de nouveaux produits,…La priorité est de « booster la production »…

**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) |
|  |  |