

En guise de conclusion de cet aperçu des problèmes liés au processus d'apprentissage en l'hygiène et sécurité alimentaire, nous en arrivons à la question fondamentale de savoir si le processus d'apprentissage et les formations sont effectivement en mesure d'apporter une réponse aux exigences croissantes liées à l'hygiène et à la sécurité alimentaire ? Cela coûte du temps et de l'argent, et nombreux sont apparemment les collaborateurs qui n'apprennent rien ou qui n'appliquent rien, malgré tous les efforts fournis.

Nous ne pouvons toutefois pas produire sans mains humaines, et il reste utile de bien programmer les ordinateurs qui gèrent ces mains, de sorte à ce qu'elles produisent de manière hygiénique et sécurisée en toutes circonstances. Jusqu'à nouvel ordre, nos collaborateurs n'ont ni clavier, ni port USB, ni interface WIFI dans la tête et l'apprentissage reste la seule méthode de programmer les cerveaux. Cette brochure vise à apporter une certaine aide afin que ce processus d'apprentissage se déroule de manière aussi efficace que possible.

2. Facteurs critiques de réussite

Toute une série de facteurs influencent la réussite et l'efficacité d'un processus d'apprentissage concernant la sécurité alimentaire et l'hygiène.

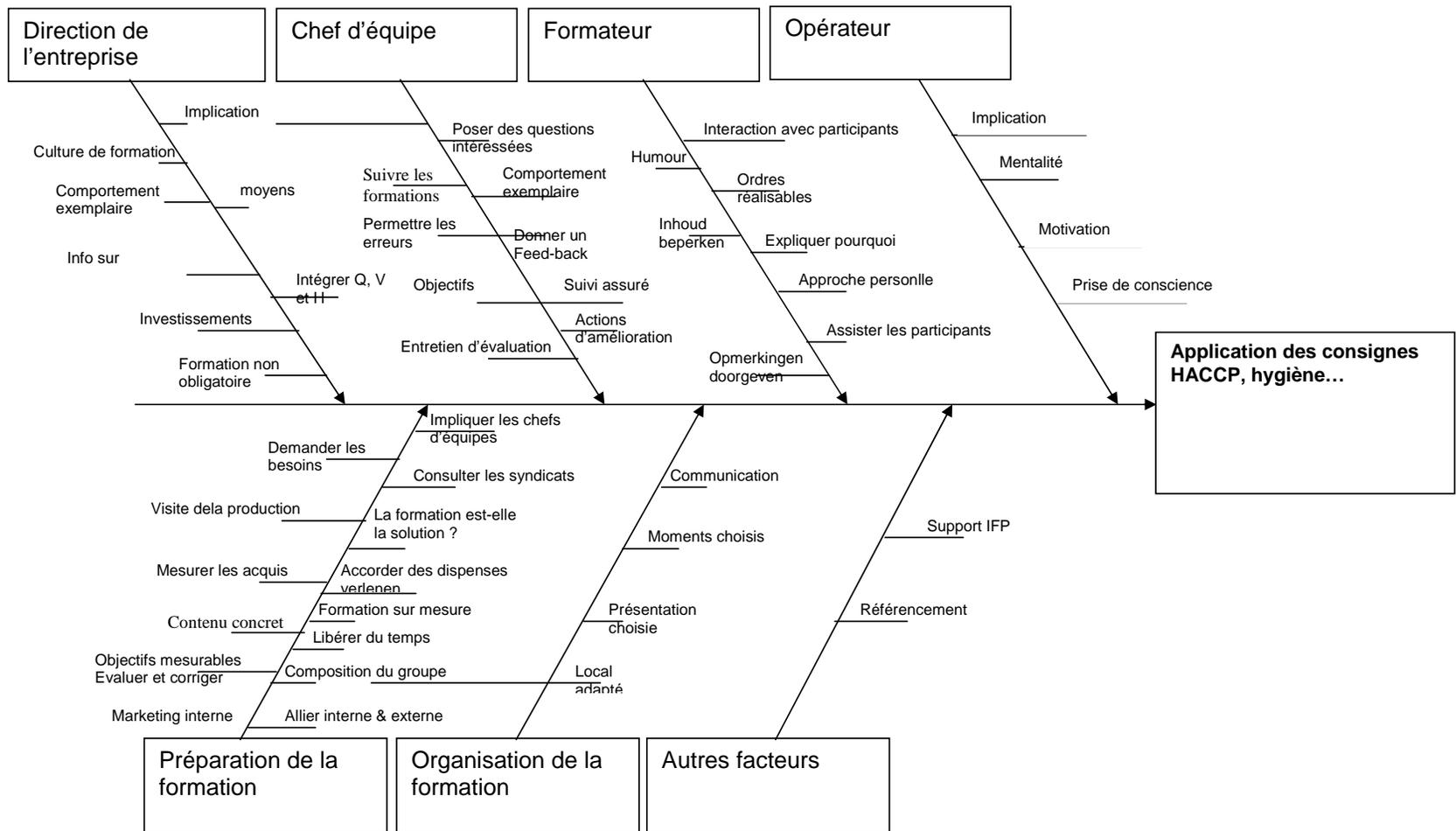
Dans un brainstorming rassemblant des formateurs en sécurité alimentaire et des responsables de formation de sociétés alimentaires, les sept groupes de facteurs de réussite d'une formation liée à l'hygiène et la sécurité alimentaire ci-dessous ont été rassemblés. La réussite est définie comme :

Le fait que nos travailleurs appliquent sur leur poste de travail ce qu'ils ont appris dans les formations en la sécurité alimentaire et de l'hygiène ?

Les facteurs de réussite rassemblés apportent également des réponses partielles aux 12 problèmes qui ont été dressés dans le premier chapitre.

Dans la mise en œuvre d'un processus d'apprentissage efficace en la sécurité alimentaire et de l'hygiène, différents facteurs jouent un rôle. Ces facteurs de réussite sont liés à ou se basent sur quatre types d'intéressés : la direction de l'entreprise, les premiers dirigeants ou chefs d'équipes, les formateurs et les opérateurs de formation. En dehors de cela, il y a encore trois autres catégories de facteurs de réussite, que nous subdivisons en facteurs liés à la préparation des formations, de l'organisation des formations et les 'autres facteurs', qui tombent en dehors des six facteurs de réussite déjà nommés.

Le diagramme ci-dessous donne un aperçu de tous ces facteurs, qui peuvent mener à l'application sur le poste de travail des consignes d'hygiène et de sécurité alimentaire.



Direction de l'entreprise

- Montrer **son implication**, par exemple avec une brève introduction de la formation par le manager du site ou le chef de production.
- Intégrer une **culture de formation** dans l'entreprise, non seulement avec des mots, mais aussi dans les faits : libérer du temps et des moyens et montrer son intérêt.
- Transmettre l'**Information** sous différentes formes à **propos des conséquences** du non-respect des règles d'hygiène pour l'entreprise et pour le contrevenant.
- Respecter soi-même les règles, montrer un **comportement exemplaire**, par exemple avec une visite des postes de travail et des toilettes.
- Prévoir suffisamment de **moyens** pour l'amélioration et pour l'application des règles
- Veiller à ce que l'installation de production permette l'application des règles d'hygiène/HACCP. **Investir** dans des machines et des ateliers qui sont facilement maintenus hygiéniques.
- **Intégrer la qualité, la sécurité et l'hygiène** dans la production, et ne pas les rendre contradictoires. Veiller à ce que les responsables de la production, qualité et sécurité alimentaire ne se contredisent pas les uns les autres. Ceci est par exemple possible en plaçant les efforts d'apprentissage à l'ordre du jour des équipes multidisciplinaires HACCP.
- Ne pas présenter la formation comme une **obligation** issue des normes BRC / IFS / AFSCA

Chef d'équipe,

- Après la formation, **poser des questions intéressées** à propos de l'acquis.
- **S'impliquer** dans la formation en s'informant de son déroulement et, si possible, orienter la formation.
- **Suivre soi-même** la formation, au moins en partie.
- **Donner un feed-back** aux opérateurs à propos des résultats obtenus sur les postes de travail. Des graphiques uniquement ne sont pas suffisants, car tout le monde ne les comprends pas. Des informations orales sont donc aussi nécessaires.
- Intégrer l'aspect qualité et résultats de la formation dans **les entretiens d'évaluation** avec les opérateurs.
- Se concerter avec (une délégation) des opérateurs à propos d'**objectifs concrets** et de résultats à réaliser en termes d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Impliquer les opérateurs dans les **actions correctives** en leur demandant des propositions et des questions.
- Respecter soi-même les règles, afficher un **comportement exemplaire**.
- **S'assurer** que tous les opérateurs respectent les règles.

- Autoriser le **droit à l'erreur** pendant la période de formation.

Formateur

- Susciter l'**Interaction** avec les participants.
- Ne pas faire de **promesses** ni de déclarations qui ne sont pas **réalisables** pour l'entreprise.
- Traiter les participants comme des êtres humains, outre le contenu, indiquer également la motivation et le **but en soi**.
- Utiliser l'**humour**, cela rend l'apprentissage plus agréable.
- Expliquer le **pourquoi** des choses et illustrer.
- Approcher les participants individuellement, **personnellement**.
- Prendre le temps d'une **préparation sur mesure**.
- Ne pas introduire **trop de contenu** dans la formation, uniquement ce qui s'applique au travail des participants.
- **Veiller** à ce qui intéresse les opérateurs.
- Laisser les participants formuler des **remarques** et les transmettre au management.

Opérateur

- Partager la **mentalité** / idée sociale que l'application des règles est 'cool' et pas l'inverse.
- Se sentir **impliqué** dans son travail, son entreprise, avec ses clients et sa réputation.
- **Etre motivé** à apprendre et pour appliquer les règles de sécurité alimentaire et d'hygiène
- Etre **conscient** de l'importance du respect des règles de sécurité alimentaire et d'hygiène.

Conception, préparation de la formation (responsable de formation)

- Impliquer les **chefs d'équipe** dans la conception de la formation.
- Bien vérifier à l'avance les **besoins**.
- Effectuer au préalable une **visite de la zone de production** avec le formateur afin d'examiner en toute ouverture les plaintes et les problèmes.
- Analyser la question de savoir si la **formation est la solution** de la problématique.
- Mesurer les **connaissances préalables**.
- Eventuellement **accorder des dispenses** pour ceux qui n'ont plus besoin de la formation.

- Concevoir la **formation sur mesure** et la mettre en œuvre, conformément au contenu spécifique de la fonction.
- Ce contenu doit être **concret et réaliste**.
- Tenir compte de la **composition du groupe** : homogène ou hétérogène, personnel fixe ou intérimaires.
- Formuler des **objectifs mesurables** en concertation avec la ligne de commande.
- **Veiller** à ce qui intéresse les opérateurs.
- Assurer une bonne **cohérence** entre le(s) formateur(s) externe(s) et la personne de contact interne.
- Assurer le **marketing interne** à propos de la formation.
- **Prévoir du temps** pour la préparation.
- Faire **évaluer** la formation par les participants, et retransmettre les résultats d'évaluation à tous les intéressés, même s'ils sont bons.
- **Remédiation**, prévoir des améliorations si les résultats sont insuffisants.
- Ne pas prévoir de formation en période de tension sociale ; **concertation avec les syndicats** à propos des formations à réaliser.
- Ne pas prévoir de projets de formation ad hoc par obligation, mais bien en vertu d'un **besoin concret**.

Organisation des formations (responsable de formation)

- **Une communication** claire et ponctuelle à propos de la formation : quand, pourquoi, comment ?
- L'attention pour **les moments opportuns** : de préférence pendant les heures de travail, les activités après la pause sont trop fatigantes.
- **Aménagement adéquat** de la formation. La formation n'est ni une récompense ni une punition, mais fait partie du travail ; l'apprentissage est un élément de cette fonction.
- Prévoir un **Local de cours adapté** : suffisamment grand, éclairé et lumineux et aéré, calme. Dans un réfectoire, le cours est régulièrement perturbé.

Autres facteurs de réussite :

- Impliquer **IFP-IFP** comme facilitateur et motivateur de la formation.
- Le **Référencement** vis-à-vis des autres entreprises à propos de leur approche, de leur taille et des résultats des formations en termes de sécurité alimentaire et d'hygiène.