

**IMPLANTATION D'UN PROGRAMME DE FORMATION EN
HYGIÈNE ET SALUBRITÉ EN CONTEXTE D'AIDE ALIMENTAIRE
DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE**

**BILAN ET CONDITIONS DE SUCCÈS
DE MAI 2008 À SEPTEMBRE 2009**

**Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
Direction régionale de santé publique**

Décembre 2009

Auteurs

Céline Lepage, agente de planification, de programmation et de recherche, équipe Pauvreté/Développement social et des communautés, Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale

Céline Morrow, chef d'équipe, équipe Pauvreté/Développement social et des communautés, Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale

Johanne Morel, technicienne en diététique, équipe Pauvreté/Développement social et des communautés, Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale

France Landry, agente de planification, de programmation et de recherche, équipe Pauvreté/Développement social et des communautés, Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale

Ce document est disponible en version électronique à l'adresse www.dspq.qc.ca section **Documentation, rubrique Publications**

Vous pouvez vous procurer ce document au coût de 10 \$ plus TPS à l'ordre de ASSS de la Capitale-Nationale - DRSP

Faites parvenir votre chèque à :

ASSS de la Capitale-Nationale
Direction régionale de santé publique
Centre de documentation
2400, avenue D'Estimauville
Québec (Québec) G1E 7G9
Téléphone : 418 666-7000, poste 217
Télécopieur : 418 666-2776
Courriel : s_belanger@ssss.gouv.qc.ca

Le genre masculin est utilisé dans ce document et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal, Bibliothèque et Archives Canada, 2009
ISBN : 978-2-89496-403-3 (papier)
978-2-89496-404-0 (PDF)

Cette publication a été versée dans la banque SANTÉCOM

La reproduction de ce document est permise, en autant que la source soit mentionnée.

Référence suggérée :

LEPAGE, C., C. MORROW, J. MOREL et F. LANDRY. *Implantation d'un programme de formation en hygiène et salubrité en contexte d'aide alimentaire dans la région de la Capitale-Nationale. Bilan et conditions de succès de mai 2008 à septembre 2009*, Québec, Direction régionale de santé publique, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, décembre 2009, 45 p.

© Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale





RÉSUMÉ

Un projet pilote d'un programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire a été réalisé par la Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale (DRSP-CN) en 2008-2009. Ce projet permet de fournir au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) les conditions de succès à considérer pour le déploiement provincial de ce programme.

Devant la complexité et la variété des problèmes associés à l'insécurité alimentaire, les responsables de divers secteurs d'activités de la région se sont réunis pour former le comité régional intersectoriel en sécurité alimentaire (CRISA). Ainsi, les volets communautaire, réseau de la santé et des services sociaux, municipal, recherche universitaire, agroalimentaire, etc. sont tous pris en compte au sein de ce comité. Cette concertation intersectorielle a permis l'élaboration et l'implantation d'un plan d'action régional en sécurité alimentaire. La DRSP-CN fournit le soutien professionnel pour le fonctionnement du CRISA.

C'est en 2005-2006 que les membres du CRISA inscrivent au plan d'action régional en sécurité alimentaire la réalisation d'une étude sur les trajectoires empruntées par les aliments donnés dans le réseau d'aide alimentaire et les risques potentiels de ces aliments sur la santé des personnes dans le besoin qui les consomment. La DRSP-CN est alors mandatée pour mener à bien cette étude. Divers partenaires avaient aussi été consultés, dont des organismes communautaires et caritatifs faisant de l'aide alimentaire. Ces derniers ont soulevé des besoins en hygiène et salubrité, incitant les responsables de l'étude à proposer la mise sur pied d'un programme de formation en hygiène et salubrité adapté à la réalité du réseau d'aide alimentaire.

C'est à partir de ce moment qu'une démarche de partenariat est intervenue entre le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), la DRSP-CN, les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et des organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire de la région. Les principales expertises ont alors pu être rassemblées pour développer et mettre en œuvre ce programme de formation constitué de deux formations : une première est destinée aux gestionnaires responsables des services alimentaires des organismes communautaires et caritatifs et une seconde cible les manipulateurs d'aliments. Des outils pédagogiques accompagnent ces formations et servent de guide et d'aide-mémoire. Pour ce bilan, une attention particulière est portée à la formation destinée aux gestionnaires responsables des services alimentaires. En effet, ces derniers sont responsables de maintenir un système de prévention et de contrôle en vue de garantir l'innocuité des aliments dans leur organisme.



Dans la région de la Capitale-Nationale, on estime que 240 organismes communautaires et caritatifs font de l'aide alimentaire. En 16 mois d'expérimentation, soit de mai 2008 à septembre 2009, les techniciennes en diététique des CSSS ayant obtenu l'attestation de formation délivrée par l'Institut de technologie agroalimentaire (ITA), campus de Saint-Hyacinthe, ont réalisé 21 formations dans la Capitale-Nationale auxquelles 90 organismes communautaires et caritatifs ont participé, pour un total de 146 personnes.

Les principales étapes franchies pour développer le programme de formation et pour le mettre en œuvre dans la région de la Capitale-Nationale ont été documentées. Globalement, la mise sur pied du programme de formation a été plus laborieuse et importante que prévu. L'expérimentation a permis de dégager des constats par rapport à la formation en hygiène et salubrité destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire des organismes du réseau d'aide alimentaire. Ces constats sont présentés dans ce bilan en fonction de leur lien avec l'origine du programme de formation, la structure de fonctionnement et les expertises essentielles, la gestion de la mise en œuvre régionale et l'évaluation de la formation. C'est à partir de ces constats que des conditions de succès sont proposées pour la région et pour le déploiement provincial.

T ABLE DES MATIÈRES



RÉSUMÉ	3
TABLE DES MATIÈRES	5
LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES	7
LISTE DES ANNEXES	7
LISTE DES ACRONYMES	9
INTRODUCTION	11
1. CONTEXTE	15
1.1. <i>Origine du programme de formation</i>	<i>15</i>
1.2. <i>Modification du Règlement sur les aliments</i>	<i>15</i>
2. BUT ET OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE CE BILAN	17
3. CONTENU DU PROGRAMME DE FORMATION EN HYGIÈNE ET SALUBRITÉ ADAPTÉ AU CONTEXTE D'AIDE ALIMENTAIRE	17
3.1. <i>Formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire</i>	<i>17</i>
3.2. <i>Formation destinée aux manipulateurs d'aliments</i>	<i>18</i>
3.3. <i>Outils pédagogiques</i>	<i>18</i>
4. ÉLABORATION DU PROGRAMME DE FORMATION ET DES OUTILS PÉDAGOGIQUES	19
4.1. <i>Structure de fonctionnement</i>	<i>19</i>
4.2. <i>Constats découlant de l'élaboration des formations et des outils pédagogiques</i>	<i>21</i>
5. MISE EN ŒUVRE RÉGIONALE DE LA FORMATION DESTINÉE AUX GESTIONNAIRES RESPONSABLES DES SERVICES D'AIDE ALIMENTAIRE	21
5.1. <i>Ressources humaines et partenaires impliqués dans la structure de fonctionnement</i>	<i>22</i>
5.1.1. <i>Ressources humaines impliquées dans la structure de fonctionnement</i>	<i>23</i>
5.1.2. <i>Expertises et contribution précise des partenaires</i>	<i>24</i>
5.2. <i>Étapes charnières de la mise en œuvre régionale</i>	<i>25</i>
5.2.1. <i>Portrait des organismes communautaires et caritatifs</i>	<i>25</i>
5.2.2. <i>Mise en œuvre de la formation et difficultés vécues</i>	<i>27</i>
5.2.3. <i>Évaluation de la formation</i>	<i>29</i>
5.2.4. <i>Bilan de la formation</i>	<i>29</i>
5.3. <i>Faits saillants de la mise en œuvre de la formation</i>	<i>31</i>
6. CONSTATS ET CONDITIONS DE SUCCÈS POUR LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE	33
7. CONDITIONS DE SUCCÈS POUR LE DÉPLOIEMENT PROVINCIAL	35
CONCLUSION	37
BIBLIOGRAPHIE	39
ANNEXES	41



LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

Tableau 1	Organismes communautaires et caritatifs de la région de la Capitale-Nationale qui manipulent, préparent ou transforment des aliments dans le but d'offrir une aide alimentaire	26
Tableau 2	Bilan de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire des organismes communautaires et caritatifs en fonction des CSSS de la région de la Capitale-Nationale, pour la période de mai 2008 à septembre 2009	30
Tableau 3	Frais encourus pour la mise en œuvre de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire pour la période de mai 2008 à septembre 2009	32
Tableau 4	Constats et conditions de succès pour la région de la Capitale-Nationale	34
Figure 1	Structure de fonctionnement mise en place pour l'élaboration du programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire	20
Figure 2	Structure de fonctionnement instaurée pour la mise en œuvre de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire d'organismes communautaires et caritatifs	22

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	Description des outils pédagogiques soutenant les formations en hygiène et salubrité en fonction de leur titre et des thèmes abordés	43
Annexe 2	Moyens et outils utilisés pour promouvoir la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire des organismes communautaires et caritatifs	45



LISTE DES ACRONYMES

CRISA	Comité régional intersectoriel en sécurité alimentaire
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
DRSP-CN	Direction régionale de santé publique de la Capitale-Nationale
ITA	Institut de technologie agroalimentaire, Campus de St-Hyacinthe
MAPAQ	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
MSSS	Ministère de la Santé et des services Sociaux



I NTRODUCTION

Depuis 2002, le comité régional intersectoriel en sécurité alimentaire (CRISA) réunit les responsables de divers secteurs d'activités (communautaire, santé, municipal, université, agroalimentaire, etc.) afin de contrer l'insécurité alimentaire dans la région de la Capitale-Nationale. Les membres de cette concertation intersectorielle cherchent à mieux comprendre l'insécurité alimentaire chez les personnes dans le besoin afin de trouver les pistes de solutions les mieux adaptées à leur réalité. Par exemple, sachant que les aliments qui transitent dans le réseau d'aide alimentaire ont une durée de vie déjà réduite, des questionnements ont été soulevés quant aux risques que ces aliments peuvent présenter pour les personnes qui les consomment.

En 2005-2006, le CRISA inscrit dans son plan d'action régional la réalisation d'une étude qui a permis de cerner et de mieux comprendre les besoins régionaux en hygiène et salubrité dans le réseau d'aide alimentaire (Landry, Lepage et Morrow, 2008). Les résultats de cette étude ont conduit à la mise sur pied d'un programme de formation en hygiène et salubrité adapté à la réalité du réseau d'aide alimentaire afin que les méthodes de travail respectant les plus hautes normes d'hygiène et de salubrité soient appliquées dans le réseau d'aide alimentaire. Ce programme de formation a été lancé officiellement le 12 mars 2008 lors du colloque régional en sécurité alimentaire. Il est constitué de deux formations : une première est destinée aux gestionnaires responsables des services alimentaires des organismes communautaires et caritatifs et une seconde cible les manipulateurs d'aliments. Des outils pédagogiques accompagnent ces formations et servent de guide et d'aide-mémoire.

L'innocuité des aliments, qui inclut l'hygiène et la salubrité, est un des déterminants de la sécurité alimentaire (DRSP, 2008). Elle englobe toutes les mesures à prendre afin d'éviter les risques relatifs à une éventuelle toxicité des aliments. Cette notion d'innocuité est d'autant plus importante dans le contexte d'aide alimentaire où la durée de vie des aliments donnés est déjà réduite.

Étant donné que l'hygiène et la salubrité font partie de ses champs d'expertise, le MAPAQ a souhaité participer à l'élaboration du matériel requis pour la formation. La DRSP-CN s'est alors associée à ce ministère, à des organismes communautaires et caritatifs et aux CSSS de la région pour concevoir un programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire. Pendant ces travaux d'élaboration, le MAPAQ s'apprête à modifier un règlement sur les aliments afin de « rendre obligatoire une formation en hygiène et salubrité alimentaire à tous les établissements où l'on prépare des aliments en vue de la vente ou de leur service » (MAPAQ, 2009). Cette formation est obligatoire depuis novembre 2008. Malgré la publication d'un guide d'application du Règlement sur les aliments, en juin 2009 (MAPAQ, 2009),



l'impact du Règlement sur tous les organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire demeure ambigu. C'est dans ce contexte que la DRSP-CN a reçu le mandat de réaliser un projet pilote portant sur un programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire et ainsi en dégager les conditions de succès avant de l'offrir à d'autres régions du Québec.

Le présent bilan d'implantation a pour objectif de rendre compte de l'historique d'élaboration de ce programme de formation, de faire ressortir les difficultés vécues lors de la mise en œuvre régionale et d'extrapoler sur les conditions de succès à retenir tant pour la région que pour son déploiement à l'échelle provinciale. Ce bilan couvre la période du début des formations dans la région (mai 2008) jusqu'au dépôt du plan de déploiement provincial à la Table de concertation nationale en prévention et promotion (septembre 2009). Une attention particulière est mise sur la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire d'organismes communautaires et caritatifs, car ils sont responsables de maintenir un système de prévention et de contrôle en vue de garantir l'innocuité des aliments dans leur organisme. De plus, à la suite de l'obtention de l'attestation de formation délivrée par l'ITA, campus de Saint-Hyacinthe, ces gestionnaires responsables peuvent former les manipulateurs d'aliments.

Après avoir présenté le contexte du programme de formation, les six sections subséquentes présentent les buts et les objectifs de ce bilan, le contenu du programme de formation, ses étapes d'élaboration, la description de la mise en œuvre régionale de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire, les constats et conditions de succès qui s'en dégagent pour la région, les conditions de succès pour le déploiement provincial et la conclusion.

Dans la région de la Capitale-Nationale, on estime que 240 organismes communautaires et caritatifs offrent de l'aide alimentaire. En 16 mois, soit de mai 2008 à septembre 2009, 21 formations ont été réalisées dans la Capitale-Nationale auxquelles ont participé 90 organismes communautaires et caritatifs, pour un total de 146 personnes.

La réalisation de ce bilan d'implantation a permis d'apporter des ajustements régionaux tant à la structure de fonctionnement initiale qu'à différentes étapes franchies avant, pendant et après la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire. Ainsi, au fur et à mesure que la mise en œuvre s'est réalisée, des rencontres périodiques entre les membres de la DRSP-CN et ceux du MAPAQ ont permis de discuter des principales embûches et d'apporter les correctifs appropriés. Le MSSS a été tenu au courant du déroulement des travaux.



Quant à elle, la province bénéficiera des résultats d'un projet pilote qui aura permis de cibler des conditions de succès incontournables au déploiement provincial d'un tel programme de formation. Toutefois, l'arrivée de la modification du Règlement sur les aliments, son impact encore difficile à interpréter pour les organismes du réseau d'aide alimentaire et la lourdeur inattendue de la mise en œuvre régionale des débuts du programme de formation ont amené le MSSS à retarder le déploiement du programme de formation en hygiène et salubrité à travers la province.



1- CONTEXTE

1.1. Origine du programme de formation

En 2005-2006, les membres du CRISA ont inscrit dans le plan d'action régional en sécurité alimentaire la réalisation d'une étude qui allait permettre de définir et de mieux comprendre les besoins régionaux en hygiène et salubrité dans le réseau d'aide alimentaire (Landry, Lepage et Morrow, 2008). La principale recommandation de cette étude consiste à mettre sur pied un programme de formation en hygiène et salubrité adapté à la réalité des organismes communautaires et caritatifs engagés dans le réseau d'aide alimentaire. De plus, deux autres éléments du contexte viennent renforcer la pertinence de mieux outiller ce réseau par rapport aux notions d'hygiène et de salubrité. Premièrement, dans la région de la Capitale-Nationale, les services offerts par les techniciennes en diététique des CSSS aux organismes communautaires et caritatifs et les outils pédagogiques traitant de l'hygiène et de la salubrité des aliments ne sont pas uniformes d'un territoire à l'autre de CSSS. Deuxièmement, une formation en hygiène et salubrité était déjà offerte par le MAPAQ par l'entremise de Moisson Québec. Toutefois, cette dernière était davantage adaptée à un contexte de restauration institutionnelle et commerciale qu'à un contexte d'aide alimentaire.

1.2. Modification du Règlement sur les aliments

La même année de l'expérimentation du programme de formation adapté au contexte d'aide alimentaire (2008-2009), le gouvernement du Québec a modifié le Règlement sur les aliments (R.R.Q., c. P-29, r.1) afin de rendre obligatoire une formation en hygiène et salubrité alimentaires et ainsi favoriser l'acquisition de bonnes pratiques en matière d'innocuité des aliments (MAPAQ, 2009). Ce Règlement s'applique

« à tous les établissements où l'on prépare des aliments en vue de la vente ou de leur service (établissements de transformation alimentaire, de vente au détail, de restauration et de services connexes en alimentation) qu'ils soient ou non titulaires d'un permis du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. »

Cette nouvelle norme est en vigueur depuis le 21 novembre 2008, mais les établissements qui étaient déjà en activité le 20 novembre 2008 ont jusqu'au 21 novembre 2009 pour s'y conformer (MAPAQ, 2009).

À partir du lancement du programme de formation destinée au réseau d'aide alimentaire en mars 2008, les responsables de sa mise en œuvre dans la région de la Capitale-Nationale étaient informés de la mise en vigueur éventuelle de ce règlement, sans toutefois en connaître l'impact sur les organismes du réseau



d'aide alimentaire. À la fin de juin 2009, le MAPAQ a publié un guide d'application de ce règlement. Les critères d'admissibilité à la formation en hygiène et salubrité adaptée au contexte d'aide alimentaire sont définis comme suit (MAPAQ, 2009) :

« Seuls sont assujettis aux normes réglementaires de formation les établissements où les activités s'effectuent moyennant rémunération ou s'il y a vente (le montant peut être très minime ou symbolique; il peut s'agir de frais d'admission ou d'inscription).

Le personnel des établissements qui ne sont pas visés est toutefois fortement invité à suivre cette formation. Bien que les établissements où l'on fait exclusivement des dons ne puissent être poursuivis pour défaut de respecter les articles 2.2.4.2 à 2.2.4.3, ils pourraient être poursuivis en vertu d'autres dispositions pour non-application des normes d'hygiène et de salubrité alimentaires. »

Les organismes communautaires et caritatifs admissibles offrent au moins un des services suivants : « banque alimentaire, cantine ou casse-croûte à l'intérieur d'un organisme, collation, comptoir alimentaire, cuisine collective, cuisine créative, dépannage alimentaire, distribution alimentaire, épicerie communautaire, groupe d'achat, jardin communautaire ou collectif, paniers de Noël, popote roulante, repas communautaire, repas du dîner, du midi ou dîner collectif, restaurant populaire, soupe populaire et traiteur » (MAPAQ, 2009).

Dans le guide du MAPAQ, on précise aussi que

« le contexte particulier dans lequel les établissements en contexte d'aide alimentaire évoluent a nécessité la préparation d'une formation adaptée à leur situation, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cette formation est sous la responsabilité des directions de santé publique dans toutes les régions du Québec et respecte des modalités particulières d'application. Elle est donnée par des formateurs ayant obtenu une attestation de l'Institut de technologie agroalimentaire (ITA) » (MAPAQ, 2009).

En d'autres mots, ce nouveau règlement rend obligatoire la formation en hygiène et salubrité aux organismes communautaires et caritatifs qui détiennent un permis d'exploitant ou qui offrent des services d'aide alimentaire moyennant rémunération, si minime soit-elle (ex. : frais d'adhésion). Afin de répondre à ces exigences réglementaires, au moins une personne par organisme concerné par le Règlement sur les aliments doit avoir suivi la formation de gestionnaire d'établissement responsable du contrôle de l'hygiène et de la salubrité alimentaires et avoir reçu l'attestation de l'Institut de technologies agroalimentaires du campus de Saint-Hyacinthe.



2- BUT ET OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DE CE BILAN

But

- Faire ressortir les conditions de succès pour le déploiement provincial d'un programme de formation en hygiène et salubrité adapté au réseau d'aide alimentaire de la région de la Capitale-Nationale.

Objectifs spécifiques

- Décrire et ajuster les processus d'élaboration et de mise en œuvre du programme de formation en hygiène et salubrité déployé dans la région de la Capitale-Nationale.
- Dégager les principaux constats et estimer les conditions de succès de ce programme de formation.
- Énoncer des conditions de succès dans la perspective d'un déploiement provincial.

3- CONTENU DU PROGRAMME DE FORMATION EN HYGIÈNE ET SALUBRITÉ ADAPTÉ AU CONTEXTE D'AIDE ALIMENTAIRE

Avant de présenter les processus qui ont conduit à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce programme de formation, il est pertinent de mieux connaître le programme comme tel. Ce dernier est constitué de deux formations et d'outils pédagogiques qui servent de guide et d'aide-mémoire.

3.1. Formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire

Cette formation est assurée par des formateurs ayant obtenu une attestation de formation de l'ITA, campus de Saint-Hyacinthe. La clientèle visée concerne les gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire d'organismes communautaires et caritatifs. Des mises en situation, du matériel audiovisuel (PowerPoint), des exercices et des démonstrations servent à animer la formation.

La formation est d'une durée de 14 heures et vise à maintenir un système de prévention et de contrôle en vue de garantir l'innocuité des aliments. Les gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire devront être en mesure de :



- ✓ analyser les situations à risque dans leur organisme respectif;
- ✓ mettre en place des procédures afin de mieux gérer les risques;
- ✓ apporter les correctifs aux non-conformités;
- ✓ assurer la formation de leur personnel au regard des règles d'hygiène et de salubrité alimentaires;
- ✓ connaître les compétences que doivent posséder les manipulateurs d'aliments.

Pour recevoir l'attestation de formation qui leur sera délivrée par le MAPAQ, les participants doivent obtenir une note de passage de 60 % à l'examen préparé par l'ITA et administré par le formateur.

3.2. Formation destinée aux manipulateurs d'aliments

Cette formation est assurée par des formateurs ayant obtenu l'attestation de la formation décrite au point 3.1. Elle est d'une durée de 3 heures et demie et vise à manipuler les aliments de façon à en préserver les qualités et l'innocuité. Après cette formation, les manipulateurs d'aliments devront être en mesure de :

- reconnaître leur part de responsabilité à l'égard de la manipulation des aliments et de leur innocuité;
- appliquer les bonnes pratiques enseignées;
- respecter les exigences relatives à la manipulation des aliments.

La clientèle visée concerne les manipulateurs d'aliments d'organismes communautaires et caritatifs en contexte d'aide alimentaire, qu'ils soient employés ou bénévoles. Des mises en situation, du matériel audiovisuel (PowerPoint), des exercices et des démonstrations servent à animer la formation.

3.3. Outils pédagogiques

En parallèle aux formations, cinq outils pédagogiques (quatre affiches et un guide) ont été développés. Ces affiches et ce guide sont des aide-mémoire pratiques pouvant être affichés dans les locaux des organismes communautaires et caritatifs qui ont suivi la formation. Ils présentent des consignes claires sur divers thèmes touchant l'hygiène et la salubrité des aliments. Des photos prises dans des organismes communautaires et caritatifs faisant de l'aide alimentaire viennent illustrer les messages à retenir. L'annexe 1 présente le titre de chaque outil pédagogique de même que les thèmes qu'ils abordent.



4- ÉLABORATION DU PROGRAMME DE FORMATION ET DES OUTILS PÉDAGOGIQUES

Les pages suivantes présentent la structure de fonctionnement mise en place pour l'élaboration du programme de formation en hygiène et salubrité destiné aux organismes communautaires et caritatifs qui font de l'aide alimentaire. Par la suite, les constats découlant de cette élaboration sont synthétisés.

4.1. Structure de fonctionnement

Une chargée de projet est engagée à la DRSP-CN en novembre 2006. Son expérience professionnelle dans le réseau d'aide alimentaire, sa formation comme technicienne en diététique (connaissance en hygiène et salubrité) et son expérience d'animation de groupe font en sorte qu'elle possédait les atouts professionnels et personnels nécessaires à son travail. Elle s'est intégrée à l'équipe Pauvreté, développement social et des communautés de la DRSP-CN. Elle pouvait se référer à la chef d'équipe ou au coordonnateur pour tout le soutien administratif nécessaire.

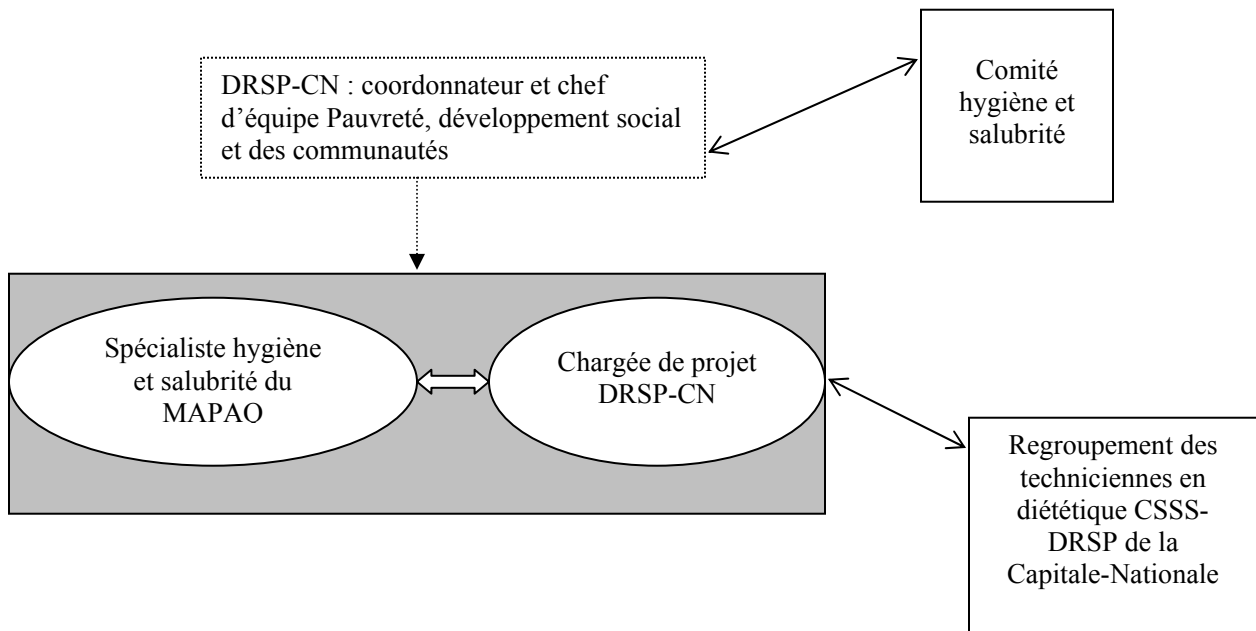
Une spécialiste en hygiène et salubrité du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA) du MAPAQ s'est associée à la chargée de projet à la fin de l'automne 2006. Son rôle premier a été de fournir son expertise dans le domaine de l'hygiène et de la salubrité ainsi que le matériel existant lié à ce domaine et de collaborer à l'adaptation du matériel au réseau d'aide alimentaire. Cette ressource devait aussi s'assurer que cette étape d'adaptation n'entraînait pas de pertes ou de distorsions des notions d'hygiène et de salubrité.

Les premières versions des formations et des outils pédagogiques ont été validées par deux comités de travail. Le premier est un sous-comité de travail du comité régional intersectoriel en sécurité alimentaire (CRISA), appelé « comité hygiène et salubrité ». Ce comité était composé, en plus de la chargée de projet et de la spécialiste du MAPAQ, de cinq organismes communautaires et caritatifs faisant des activités d'aide alimentaire (dont Moisson Québec et la Conférence des Saint-Vincent-de-Paul) et d'une technicienne en diététique des CSSS engagée auprès d'organismes du réseau d'aide alimentaire. Le regroupement des techniciennes en diététique CSSS-DRSP Capitale-Nationale, déjà existant, constituait le deuxième comité de travail. Ces deux instances ont collaboré tout au long de l'élaboration afin que les formations et les outils pédagogiques répondent aux réalités quotidiennes du réseau d'aide alimentaire.

La figure 1 illustre la structure de fonctionnement mise en place pour l'élaboration des formations et des outils pédagogiques :



Figure 1 Structure de fonctionnement mise en place pour l'élaboration du programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire et des outils pédagogiques.



En cours d'élaboration des formations et des outils pédagogiques, des discussions ont porté sur la structure de fonctionnement qui permettrait éventuellement la réalisation des formations dans la région. Il faut préciser que des techniciennes en diététique rattachées à des CSSS de la région sont déjà attirées à des activités de soutien auprès d'organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire. Des discussions ont été amorcées avec les gestionnaires Famille-Enfance-Jeunesse (FEJ) des CSSS sur la pertinence de ce programme de formation et sur leurs responsabilités locales envers les populations les plus vulnérables qui utilisent les services du réseau d'aide alimentaire. Ces gestionnaires ont par la suite offert leur appui au projet.



4.2. Constats découlant de l'élaboration des formations et des outils pédagogiques

Trois constats peuvent être dégagés de l'élaboration des formations et des outils pédagogiques :

- tous les acteurs trouvent pertinent d'avoir des formations et des outils pédagogiques en hygiène et salubrité adaptés au contexte du réseau d'aide alimentaire;
- la structure de fonctionnement a permis de regrouper les expertises nécessaires pour l'élaboration et la validation du programme (expertise en hygiène et salubrité fournie par le MAPAQ et expertise de la réalité du réseau d'aide alimentaire et d'animation de groupes fournie par la DRSP-CN, le Regroupement des techniciennes en diététique CSSS-DRSP de la Capitale-Nationale et les organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire présents au comité hygiène et salubrité);
- des ressources humaines et financières ont été rendues disponibles tant par le MAPAQ que par la DRSP-CN et les CSSS.

Les étapes de validation ont été cruciales afin de s'assurer que le matériel lié aux formations et aux outils pédagogiques correspond aux réalités vécues dans le réseau d'aide alimentaire tout en respectant les normes d'hygiène et de salubrité exigées par le MAPAQ. Ainsi, une attention particulière a été portée au langage utilisé afin qu'il soit facile à comprendre. De plus, l'utilisation d'images issues des activités concrètes du réseau d'aide alimentaire permet de soutenir les messages écrits.

5- MISE EN ŒUVRE RÉGIONALE DE LA FORMATION DESTINÉE AUX GESTIONNAIRES RESPONSABLES DES SERVICES D'AIDE ALIMENTAIRE

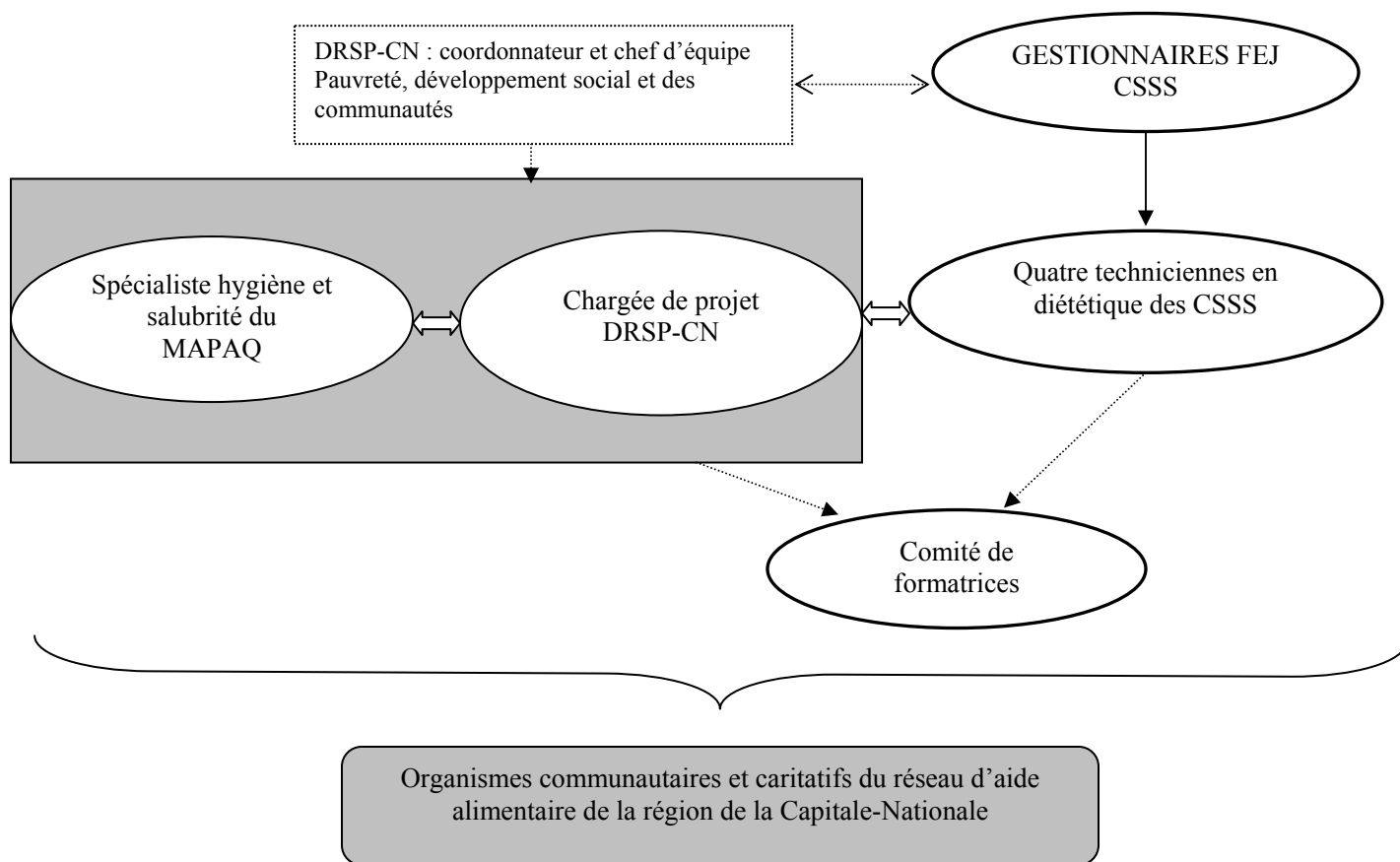
Cette section présente les ressources humaines engagées dans la structure de fonctionnement de même que l'expertise et la contribution spécifique des partenaires qui ont collaboré à la mise en œuvre régionale de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire. Par la suite, les étapes charnières de cette mise en œuvre sont relatées de même que les principales difficultés vécues et l'évaluation de la formation par les participants. Finalement, la dernière partie met en relief les faits saillants de cette mise en œuvre. La période retenue pour ce bilan s'échelonne de mai 2008 (début des formations dans la région) à septembre 2009 (dépôt du plan de déploiement provincial à la Table de concertation nationale en prévention et promotion).



5.1. Ressources humaines et partenaires impliqués dans la structure de fonctionnement

Une structure de fonctionnement a été instaurée pour mener à bien la mise en œuvre de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire d'organismes communautaires et caritatifs (figure 2).

Figure 2 Structure de fonctionnement instaurée pour la mise en œuvre de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire d'organismes communautaires et caritatifs dans la région de la Capitale-Nationale





5.1.1. Ressources humaines impliquées dans la structure de fonctionnement

La structure de fonctionnement est constituée de l'expertise en hygiène et salubrité du MAPAQ, d'une chargée de projet de la DRSP-CN, des CSSS, de techniciennes en diététique devenues formatrices et animatrices.

La présence d'une chargée de projet est essentielle pour coordonner et soutenir les formatrices. Tout comme ces dernières, elle détient des notions en hygiène et salubrité, a de l'expérience en animation de groupe et a déjà travaillé avec des organismes du réseau d'aide alimentaire. Ces atouts auront pour effet d'augmenter l'efficacité et l'efficience des tâches à réaliser.

La chargée de projet soutient les formatrices pour résoudre les problèmes et mettre en place les processus nécessaires pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Un comité formé des formatrices et de la chargée de projet a été mis en place pour uniformiser les méthodes de travail de chacune et résoudre les difficultés. La chargée de projet fait aussi le lien avec l'expertise du MAPAQ pour tous les questionnements qui sont soulevés lors des formations et qui sont souvent en lien avec la manière d'appliquer les règles d'hygiène et de salubrité dans un contexte d'aide alimentaire. Même si le contenu de la formation a été adapté à ce contexte précis, les participants soulèvent régulièrement leurs préoccupations quant à l'application des notions d'hygiène et de salubrité dans le quotidien de leurs propres activités d'aide alimentaire.

Les gestionnaires Famille-Enfance-Jeunesse (FEJ) des CSSS ont aussi été associés à la mise en œuvre régionale à cause de leur responsabilité locale envers les populations vulnérables. D'ailleurs, au début de l'automne 2007, les gestionnaires FEJ des CSSS de la région ont accepté que quatre techniciennes en diététique déjà engagées localement dans des activités de sécurité alimentaire puissent obtenir leur statut de formatrice reconnu par l'ITA et donner la formation. La chargée de projet et ces techniciennes ont suivi la formation de l'ITA de novembre 2007 à février 2008. Cette formation requiert en moyenne 45 heures de formation en ligne et 55 heures de préparation d'audition pour un total de 100 heures. La formation simultanée a permis d'en diminuer les coûts et de réaliser l'audition à Québec au lieu de Saint-Hyacinthe. Ces personnes nouvellement formées ont obtenu l'attestation de l'ITA et sont officiellement mandatées pour réaliser les formations pour les gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire.

La chargée de projet a été remplacée en cours de projet par une personne qui a la même formation et les mêmes expertises en ce qui a trait à l'hygiène et la salubrité et au contexte du réseau d'aide alimentaire. Ce remplacement, de même que le départ d'une des techniciennes formée, a ralenti momentanément



le processus de mise en œuvre de la formation. Ces changements font ressortir l'importance de la stabilité des ressources humaines engagées.

Le lancement officiel du programme de formation en hygiène et salubrité a eu lieu au Colloque régional en sécurité alimentaire en mars 2008. Les premières formations ont été réalisées à partir de mai 2008.

5.1.2. Expertises et contribution précise des partenaires

Pour mener à bien le programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire, la DRSP-CN s'est associée au MAPAQ pour son expertise en hygiène et salubrité. Le MAPAQ s'est montré en accord avec les besoins en hygiène et salubrité vécus dans le réseau d'aide alimentaire et avec le principe de la mise sur pied d'une formation « sur mesure ». L'expertise en hygiène et salubrité du MAPAQ est un élément central pour l'ensemble de ce programme de formation. Un tel programme ne peut être imaginé sans la présence de cet acteur. En plus de fournir une ressource ayant une expertise en hygiène et salubrité, le MAPAQ produit aussi les outils pédagogiques et met à la disposition des participants les pochettes qui regroupent tout le contenu nécessaire aux formations. D'autres outils pédagogiques spécifiques à l'hygiène et la salubrité non adaptés au contexte d'aide alimentaire font aussi partie de sa contribution.

Quant à elle, la DRSP-CN est imputable au dossier de sécurité alimentaire auprès du MSSS. L'hygiène et la salubrité font partie des déterminants de la sécurité alimentaire. En plus d'avoir coordonné la mise en œuvre, la DRSP-CN offre aussi une expertise régionale des enjeux liés à ce dossier et des organismes engagés dans le réseau d'aide alimentaire. En collaboration avec le MAPAQ, elle a produit le matériel destiné à la formation destinée aux gestionnaires et manipulateurs d'aliments. Évidemment, tout le contenu qu'elle a développé pour les formations lui appartient. C'est aussi cette instance qui a coordonné les interfaces avec les CSSS (gestionnaires et techniciennes), le MAPAQ et les organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire. Des services de secrétariat font aussi partie de sa contribution.

Le MSSS soutient financièrement la DRSP-CN pour finaliser la mise en œuvre du projet pilote et pour proposer un scénario de déploiement provincial. Il est tenu régulièrement informé de l'avancement des travaux, des difficultés vécues et des solutions implantées.

Les CSSS ont fourni du temps de ressources humaines en acceptant que les techniciennes en diététique, qui apportent déjà un soutien professionnel aux organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire, puissent obtenir l'attestation de l'ITA et devenir formatrices pour les gestionnaires et les manipulateurs d'aliments. Ces techniciennes peuvent aussi, après la formation,



offrir le soutien aux organismes qui peuvent connaître certaines difficultés dans l'application des notions d'hygiène et de salubrité acquises à la formation. Les CSSS ont aussi fourni du soutien de secrétariat (temps de secrétaire, photocopies, etc.).

5.2. Étapes charnières de la mise en œuvre régionale

La mise en œuvre du programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire a connu diverses étapes charnières. Le texte qui suit présente les faits saillants de chacun de ces étapes.

5.2.1. Portrait des organismes communautaires et caritatifs

À la suite de la mise en place de la structure de fonctionnement, l'étape suivante a été de connaître le nombre d'organismes communautaires et caritatifs à couvrir dans la Capitale-Nationale. Ce nombre détermine la charge de travail pour une région et a un impact direct sur les ressources humaines et financières requises.

En fonction de la recommandation de l'étude sur les trajectoires des aliments en contexte d'aide alimentaire réalisée en 2005-2006, tous les organismes du réseau d'aide alimentaire devaient être formés. Toutefois, l'arrivée de la nouvelle réglementation du MAPAQ, qui est entrée en vigueur en novembre 2008, et les délais quant à la compréhension de son impact sur le réseau d'aide alimentaire ont suscité certains questionnements. En effet, le MAPAQ a déposé à la fin de juin 2009 un document précisant un peu mieux les obligations des organismes du réseau d'aide alimentaire par rapport au Règlement sur les aliments. Ainsi, le Règlement rend obligatoire la formation en hygiène et salubrité aux organismes qui détiennent un permis d'exploitant ou qui offrent des services d'aide alimentaire moyennant rémunération, si minime soit-elle (ex. : frais d'adhésion). Afin de répondre à ces exigences réglementaires, au moins une personne par organisme concerné par le Règlement sur les aliments doit avoir suivi la formation de gestionnaire d'établissement responsable du contrôle de l'hygiène et de la salubrité alimentaires et avoir reçu l'attestation de l'Institut de technologies agroalimentaires, campus de Saint-Hyacinthe.

Dans la région de la Capitale-Nationale, on compte environ 240 organismes communautaires et caritatifs qui font de l'aide alimentaire. En appliquant les critères du MAPAQ envers les organismes du réseau d'aide alimentaire, 106 organismes sont visés par le Règlement, soit 44 %. Devant la pertinence de protéger la santé des personnes qui fréquentent le réseau d'aide alimentaire par la connaissance et l'application des notions d'hygiène et de salubrité, il a été décidé d'offrir la formation à tous les organismes du réseau d'aide alimentaire. Le tableau 1 ventile les organismes de la région, en fonction des CSSS et des territoires des anciens CLSC.



Tableau 1 Organismes communautaires et caritatifs de la région de la Capitale-Nationale qui manipulent, préparent ou transforment des aliments dans le but d’offrir une aide alimentaire

QUÉBEC-NORD					VIEILLE-CAPITALE						PORTNEUF	CHARLEVOIX
Jacques-Cartier Val-Bélair	Orléans			Source Sud	Limoilou	Haute-Ville	Basse-Ville	Sainte-Foy–Sillery	Christ-Roi	L’Ancienne-Lorette		
	Côte-de-Beaupré	Beauport	Île d’Orléans									
14	4	16	1	24	39	20	36	32	7	9	20	18
59					143						20	18
240												

Ce dénombrement d’organismes a été réalisé à partir de différentes listes d’organismes communautaires et caritatifs : celle des organismes financés par l’Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, celle des organismes accrédités par Moisson Québec, celle des organismes inscrits au ministère de la Famille et des Aînés, organismes figurant dans le site Internet 211 [www.211quebecregions.ca], ceux inscrits au « Répertoire des ressources du réseau local de la santé et des services sociaux » [Centre d’information et de référence de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches, 2007], ceux figurant dans le site Internet de la Société de Saint-Vincent-de-Paul de Québec [www.ssvpq.org] et ceux fournis par la directrice régionale de la conférence). Un peu plus de la moitié des organismes à couvrir se retrouve sur le territoire de la Vieille-Capitale.





5.2.2. Mise en œuvre de la formation et difficultés vécues

La mise en œuvre régionale de la formation en hygiène et salubrité destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire a permis de dégager trois étapes charnières à considérer soit avant, pendant et après la formation. Ainsi, les étapes franchies lors de la mise en œuvre régionale ont été documentées de manière chronologique de même que les difficultés vécues et le temps requis par la formatrice à chacune de ces étapes.

Cette formation a une durée de deux jours. Toutefois, la mise en œuvre a permis de constater qu'une formatrice doit réaliser beaucoup de tâches logistiques avant et après ces 2 jours de formation. Par exemple, elle doit réserver une salle et l'équipement informatique nécessaire, transporter et garder cet équipement en lieu sûr, procéder à l'inscription des organismes, leur faire un rappel, préparer le matériel pédagogique pour les participants, commander, compléter et compiler les différents formulaires du MAPAQ, etc.

Voici les faits saillants des trois étapes charnières de la formation.

Avant la formation

Divers moyens ont été retenus afin de faire connaître la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire à l'ensemble des organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire (voir l'annexe 2). Malgré tous les efforts de promotion qui ont été déployés dans la région de la Capitale-Nationale, plusieurs organismes ne connaissent pas le programme de formation qui leur est spécifiquement destiné ou ne se sentent pas concernés par ce dernier. Ils semblent aussi avoir peu de connaissance de la nouvelle réglementation du MAPAQ. Par conséquent, peu se sont inscrits d'eux-mêmes à la formation. Une formatrice a même contacté des organismes afin de leur fournir les explications pertinentes et les inviter à s'inscrire. Les activités de promotion auprès du réseau d'aide alimentaire ont surtout été menées par la DRSP-CN et les partenaires de son réseau (CSSS, organismes communautaires et caritatifs, etc.).

Dans les premiers mois de fonctionnement, il a parfois été difficile pour la formatrice de savoir quel gestionnaire d'un organisme devait suivre la formation en fonction du rôle dans son organisme (gestionnaire de l'organisme, coordonnateur des activités de dépannage ou manipulateur d'aliments, etc.). Le rappel aux organismes inscrits à une formation a été instauré en cours de route, car au tout début, des organismes ne se présentaient pas aux formations sans aviser la formatrice (oubli, désistement, etc.); ce rappel a permis de diminuer le nombre d'absences aux formations. Des questionnements ont aussi été soulevés sur la pertinence de former des personnes œuvrant pour des organismes où il y a peu de manipulation d'aliments.



Pendant la formation

Globalement, les journées de formation se sont déroulées sans trop de difficultés. Plusieurs questions ont été soulevées par les participants. L'expertise en hygiène et salubrité du MAPAQ et de la chargée de projet ont permis de fournir des réponses adaptées au contexte d'aide alimentaire tout en respectant les notions d'hygiène et de salubrité. Les questions et les réponses qui ont été soulevées ont été regroupées dans un document. Ce dernier pourra servir de référence pour les gestionnaires d'organismes des régions qui se lanceront dans le déploiement de cette formation. Ce document pourrait aussi être disponible dans le site Internet www.vivresansfaim.com créé par la DRSP-CN.

Même si la formation destinée aux gestionnaires d'organismes faisant de l'aide alimentaire a été adaptée à leur réalité quotidienne, l'examen servant à évaluer les participants n'a pas suivi la même transformation. Cet examen écrit cause des maux de tête à certains participants : stress, incapacités à comprendre les questions et donc à y répondre, niveau de scolarité parfois trop faible pour ce type d'évaluation, analphabétisme, etc. Quelques-uns ont toutefois bien répondu lorsque les questions leur ont été posées oralement.

Après la formation

Un questionnement s'impose quant à la pertinence, dans le contexte de formation destinée à des gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire, de maintenir le processus d'évaluation formel actuellement en place. Il est souhaité que l'on trouve un moyen mieux adapté aux capacités des participants de cette formation. L'ITA détient la responsabilité de cette évaluation. Une révision éventuelle pourrait être réalisée.

Il existe également un certain roulement du personnel au sein des organismes communautaires et caritatifs qui ont reçu la formation; le travail de formation est donc à refaire. Il y aurait lieu d'instaurer un mécanisme opérationnel permettant de contrer cette lacune et de pérenniser ce projet de formation. Finalement, pour les organismes qui ne se sont pas présentés à la formation ou à l'examen, la formatrice doit les recontacter et les inviter à s'inscrire à une formation.

La formation peut entraîner des changements dans les méthodes de travail des organismes qui font de l'aide alimentaire. Par exemple, la formation exige parfois que les organismes communautaires et caritatifs se procurent de l'équipement, du matériel et des produits d'entretien. Moisson Québec a mis sur pied un groupe d'achat pour répondre aux besoins en matériel des organismes communautaires et caritatifs. Les achats requis par ces organismes sont faits deux fois par année à des dates fixées d'avance. Toutefois, les organismes peuvent avoir accès à certains types de matériel en tout temps (ex. : gants, résilles, sacs et papier à main).





5.2.3. Évaluation de la formation

La compilation des formulaires de satisfaction remplis par les participants permet d'affirmer que la très grande majorité de ces derniers sont satisfaits de la formation reçue, même si certains avaient démontré peu d'intérêt avant le début de cette formation. Les participants à la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire ont clairement signifié l'utilité de cette formation pour l'application des notions d'hygiène et de salubrité lors de la manipulation, de la transformation et de la préparation des aliments qui transitent dans le réseau d'aide alimentaire. Cette formation offre tous les outils théoriques et pratiques nécessaires pour qu'un organisme faisant de l'aide alimentaire intègre dans ses méthodes de travail les notions d'hygiène et de salubrité reconnues. Les participants ont mentionné que les notions d'hygiène et de salubrité devraient être intégrées à la campagne de promotion.

Globalement, les commentaires faisant suite aux formations soulignent l'assiduité, les compétences, le dynamisme et l'efficacité des formatrices. Des participants rapportent que les informations retrouvées dans le matériel pédagogique utilisé sont claires, pertinentes et adaptées au contexte spécifique de l'aide alimentaire.

5.2.4. Bilan de la formation

Le tableau 2 fait état de la situation de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire pour la période de mai 2008 à septembre 2009.



Tableau 2 Bilan de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire des organismes communautaires et caritatifs, en fonction des CSSS de la région de la Capitale-Nationale, pour la période de mai 2008 à septembre 2009

	CSSS QUÉBEC NORD	CSSS VIEILLE-CAPITALE	CSSS PORTNEUF	CSSS CHARLEVOIX	TOTAL
Nombre d'organismes estimés	59	143	20	18	240
Nombre de formations données	6	9	4	2	21
Nombre d'organismes couverts	25 (42 %)	46 (32 %)	8 (40 %)	11 (61 %)	90 (38 %)
Nombre d'organismes à couvrir	34 (58 %)	97 (68 %)	12 (60 %)	7 (39 %)	150 (62 %)
Nombre de personnes formées	44	64	20	18	146

Le tableau 2 permet de constater que :

- 240 organismes communautaires et caritatifs ont été répertoriés pour recevoir la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire;
- 21 formations ont été données de mai 2008 à septembre 2009 au cours desquelles 146 personnes ont été formées et ces formations ont permis de couvrir un peu plus du tiers des organismes ciblés soit 90 organismes (38 %);
- 150 organismes devront être formés.

On note que les secteurs de Portneuf et de Charlevoix vivent des réalités différentes des autres CSSS. Le nombre d'organismes à former est moins élevé tout en faisant partie d'un territoire géographique plus vaste que les organismes de la grande région de Québec. Étant donné le nombre plus élevé d'organismes à couvrir pour le CSSS Vieille-Capitale, des ajustements ont été amenés afin que ces organismes communautaires et caritatifs puissent bénéficier de la formation dans un délai respectable.



5.3. Faits saillants de la mise en œuvre de la formation

À partir de la description des étapes réalisées par la formatrice et de l'estimation du temps requis, on considère que la réalisation complète d'une formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire requière en moyenne 33,25 heures de temps pour la formatrice, dont près de la moitié du temps (48 %) est consacré aux deux jours de formation. Le reste du temps se répartit également pour préparer et conclure la formation. Un certain nombre d'heures pourraient éventuellement être consacrées à du soutien technique (ex. : préparation du matériel avant la formation, la préparation de la papeterie, le rappel aux organismes, etc.).

Le projet pilote réalisé dans la région de la Capitale-Nationale permet aussi d'estimer les coûts de la mise en œuvre d'une formation en hygiène et salubrité destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire. Par conséquent, il est possible d'établir sommairement les ressources humaines et financières requises à partir du nombre d'organismes communautaires et caritatifs à former (voir le tableau 3).



Tableau 3 Frais encourus pour la mise en œuvre de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire pour la période de mai 2008 à septembre 2009

Frais encourus	Explications
19 800 \$	Formation des formatrices Pour pouvoir donner la formation en hygiène et salubrité destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire, les formatrices doivent préalablement obtenir l'attestation du programme en hygiène et salubrité offerte par l'ITA de Saint-Hyacinthe. Pour la Capitale-Nationale, l'ITA a offert un prix de groupe : le coût fut de 300 \$ par formatrice. Étant donné que six formatrices ont été formées (deux chargées de projet et quatre techniciennes en diététique), le coût s'est élevé à 1 800 \$ pour obtenir l'attestation de l'ITA. À ce montant, il faut ajouter le temps de travail requis pour obtenir l'attestation qui est estimé à un total de 100 heures. Si on considère que les formatrices reçoivent un taux horaire de 25 \$ par heure plus 20 % pour les avantages sociaux et que six formatrices ont suivi la formation, les coûts totaux pour obtenir l'attestation de six formatrices s'élèvent à 18 000 \$.
49 840 \$	Coûts associés à toutes les étapes nécessaires à la formation La réalisation d'une formation destinée aux gestionnaires requière une moyenne de 33,25 heures de formatrice. Si chaque formatrice est payée à un taux horaire de 25 \$ par heure plus 20% pour les avantages sociaux, la réalisation d'une formation destinée aux gestionnaires coûte environ 998 \$. En considérant qu'en moyenne six organismes communautaires et caritatifs sont présents à chaque formation, il en coûte environ 166 \$ pour former un organisme communautaire et caritatif. Pour former les 240 organismes communautaires et caritatifs de la Capitale-Nationale, il en coûtera 39 840 \$ (166 \$ par organisme pour 240 organismes). Les déplacements, les collations, les photocopies, etc. s'ajoutent aux frais encourus pour les formations et peuvent être estimés à environ 10 000 \$ supplémentaires pour une année de fonctionnement dans la Capitale-Nationale où on estime à environ 240 le nombre d'organismes à couvrir. Les coûts pourraient être légèrement réduits si du personnel était assigné à du soutien technique pour un total de 8,25 heures (réservation de salle, commande de matériel, photocopie, montage des pochettes, envoi de rappel, compléter le formulaire d'autorisation en ligne, compiler les évaluations de satisfaction et le bilan des activités, etc.). Le nombre de participants par formation pourrait aussi être augmenté jusqu'à un maximum de 15.
39 060 \$ ¹	Soutien régional offert par la chargée de projet La chargée de projet a coordonné l'ensemble des activités. Entre août 2007 et août 2008, elle a effectué un total de 672 heures (2 jours par semaine pendant 48 semaines). Entre août 2008 et mars 2009, elle a travaillé 630 heures (3 jours par semaine pendant 30 semaines). Au total, elle a fourni 1 302 heures de travail, ce qui représente 39 060 \$ (1 302 x 25 \$ par heure = 32 550 \$ plus 20 % d'avantages sociaux).
108 700 \$	Le coût global estimé pour former les gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire des 240 organismes communautaires et caritatifs de la région de la Capitale-Nationale est de 108 700 \$.

¹ Ce montant n'inclut pas le temps de la chargée de projet de l'automne 2009.



Personne ne pouvait s'attendre à ce que la réalisation complète d'une formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire soit aussi laborieuse, exigeante et allait nécessiter jusqu'à 33,25 heures de temps de formatrice. Même si une partie des tâches de la formatrice pourrait être réalisée par du personnel en soutien technique (environ 8,25 heures), le temps requis pour réaliser une seule formation a un impact direct sur les coûts engendrés par cette formation et le temps nécessaire pour former l'ensemble des organismes du réseau d'aide alimentaire. De plus, la formatrice réalise les formations en plus de ses autres tâches professionnelles.

Plusieurs étapes n'avaient pas été prévues au départ et elles ont alourdi grandement tout le processus de mise en œuvre. Les ressources humaines et financières requises ont aussi été plus élevées que prévu. Afin d'augmenter l'efficacité de leur travail, la chargée de projet, en collaboration avec les formatrices ont produit un cahier de procédure qui permet de décrire toutes les étapes à franchir et les méthodes de travail à suivre. Elles ont aussi les documents les plus utilisés sur une clé USB afin de pouvoir faire les photocopies nécessaires.

Les premiers mois d'expérimentation ont été plus coûteux en temps et en argent, mais, après un certain temps, toutes les étapes liées à la formation se sont déroulées plus aisément et plus rapidement. Des solutions ont été apportées à l'ensemble des principales difficultés vécues, que ce soit avant, pendant et après la formation. Par conséquent, le temps estimé (33,25 heures par formation) pourrait être diminué de quelques heures, en plus des heures (environ 8,25) qui pourraient être réalisées par du personnel en soutien technique. Tout au long de l'expérimentation, les liens avec l'expertise du MAPAQ en hygiène et salubrité ont été fluides et sont demeurés dans un climat de respect mutuel.

6- CONSTATS ET CONDITIONS DE SUCCÈS POUR LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE

Les étapes charnières et les difficultés vécues lors de la mise en œuvre du projet pilote permettent de dégager quatre types de constats :

- I. constats liés à l'origine du programme de formation;
- II. constats liés à la structure de fonctionnement et aux expertises essentielles;
- III. constats liés à la gestion de la mise en œuvre régionale;
- IV. constat lié à l'évaluation de la formation.

Le tableau suivant regroupe ces quatre constats et présente aussi les conditions de succès qui ont fait en sorte que cette première expérimentation québécoise puisse être considérée comme un exercice profitable pour les partenaires qui y ont collaborés et pour le réseau d'aide alimentaire de la région.



Tableau 4 Constats et conditions de succès pour la région de la Capitale-Nationale

CONSTATS	CONDITIONS DE SUCCÈS POUR LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE
Constats liés à l'origine du programme de formation	
1-L'étude réalisée en 2005-2006 sur les trajectoires empruntées par les aliments donnés dans le réseau d'aide alimentaire a permis de cerner des besoins régionaux en hygiène et salubrité et les risques potentiels à la santé pour les personnes défavorisées qui reçoivent de l'aide alimentaire.	1- Développer et mettre en œuvre, en collaboration avec le MAPAQ, un programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire.
2-Le comité régional intersectoriel en sécurité alimentaire (CRISA) a inscrit dans son plan d'action régional l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire.	2- Maintenir ce programme de formation dans le plan d'action en sécurité alimentaire pour la région de la Capitale-Nationale.
Constats liés à la structure de fonctionnement et aux expertises essentielles	
3-La mise en œuvre régionale a nécessité une structure de fonctionnement réunissant les expertises pertinentes : hygiène et salubrité (MAPAQ), sécurité alimentaire et enjeux liés au réseau d'aide alimentaire (DRSP-CN).	3- Assurer une structure de fonctionnement afin que des liens puissent être établis entre les expertises nécessaires en hygiène et salubrité, en sécurité alimentaire et les enjeux liés au réseau d'aide alimentaire.
4-Les techniciennes en diététique travaillant dans les CSSS sont les ressources humaines les mieux placées pour mettre en œuvre le programme de formation en hygiène et salubrité et pour obtenir l'attestation de l'Institut de technologie agroalimentaire.	4- Avoir réussi à négocier avec les gestionnaires Famille-Enfance-Jeunesse des CSSS afin que les techniciennes en diététique, déjà actives auprès des organismes du réseau d'aide alimentaire, deviennent les formatrices désignées pour la région de la Capitale-Nationale.
Constats liés à la gestion de la mise en œuvre régionale	
5-Le portrait des organismes communautaires et caritatifs à couvrir est une des étapes clés de l'ensemble de la mise en œuvre de la formation.	5- Réaliser un portrait de l'ensemble des organismes communautaires et caritatifs qui font de l'aide alimentaire dans la région.
6-Malgré la grande connaissance des organismes communautaires et caritatifs, il a été difficile de déterminer clairement les organismes concernés par l'obligation de se conformer au Règlement du MAPAQ jusqu'au dépôt, par le MAPAQ, du « Guide d'application du Règlement sur les aliments », en juin 2009.	6- Faire connaître les exigences du Règlement sur les aliments du MAPAQ pour que les organismes communautaires et caritatifs qui détiennent un permis d'exploitant ou qui offrent des services d'aide alimentaire moyennant rémunération, si minime soit-elle (ex. : frais d'adhésion) suivent la formation en hygiène et salubrité.
7-Les ressources humaines et financières requises à la mise en œuvre globale de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaires ont été plus importantes que prévu.	7- Ajuster la structure de fonctionnement et la stabilité des formatrices engagées pour leur permettre d'acquiescer de l'assurance et de la rapidité dans leurs méthodes de travail.
8-Une formation peu connue par les organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire et des rôles imprécis des partenaires engagés dans la promotion de cette formation.	8- Faire la promotion de la formation auprès des organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire en leur rappelant leur obligation quant au nouveau Règlement sur les aliments et leurs responsabilités morales envers les personnes dans le besoin qu'ils desservent.
9-Il y a un roulement de personnel et des bénévoles des organismes communautaires et caritatifs qui ont reçu la formation en hygiène et salubrité.	9- Planifier une éventuelle pérennisation de l'offre de formation dans la région en raison notamment du roulement parfois élevé des ressources humaines dans les organismes communautaires et caritatifs qui auraient déjà été formées.





10-Des participants satisfaits de l'utilité de la formation destinée aux gestionnaires responsables de services d'aide alimentaire.	10-Permettre aux gestionnaires responsables de services d'aide alimentaire d'ajuster leurs méthodes de travail aux règles d'hygiène et de salubrité et ainsi protéger la santé des personnes recevant ces services.
11-Divers questionnements et difficultés ont été soulevés pendant la mise en œuvre régionale.	11-Atténuer plusieurs difficultés par la création de divers outils.
Constat lié à l'évaluation de la formation	
12-Un examen d'évaluation qui mène à une attestation officielle peu adapté au contexte d'aide alimentaire.	12-Soulever la pertinence de modifier l'examen d'évaluation préparé par l'ITA.

7- CONDITIONS DE SUCCÈS POUR LE DÉPLOIEMENT PROVINCIAL

L'ensemble de la démarche réalisée dans la région de la Capitale-Nationale fournit des éléments à prendre en compte afin de maximiser le succès du déploiement provincial du programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire. Ces conditions de succès ont pu être extraites à partir des constats et conditions de succès dégagés de l'expérimentation régionale.

La présence des expertises spécialisées dans l'hygiène et la salubrité, la sécurité alimentaire et les enjeux liés au réseau d'aide alimentaire sont un des éléments importants de la réussite de ce programme de formation. La réalisation du projet pilote dans la région de la Capitale-Nationale a aussi permis le développement d'une expertise « terrain » unique qu'il serait opportun de partager. Il en va de même de différents outils développés pour soutenir et faciliter les diverses tâches des formatrices. Finalement, comme la formation nécessite la collaboration directe du MAPAQ et du MSSS (MAPAQ, 2009), ces deux instances sont interpellées pour en faire la promotion auprès des organismes ciblés. Cette campagne de promotion pourrait avoir pour but de faire connaître la nouvelle réglementation du MAPAQ et de responsabiliser les organismes communautaires et caritatifs de la nécessité de former leur personnel aux notions d'hygiène et de salubrité pour protéger la santé des utilisateurs du réseau d'aide alimentaire. En résumé, étant donné que diverses expertises sont nécessaires au succès de ce programme de formation, la responsabilité de la campagne de promotion devrait être partagée entre ces acteurs.

Les conditions de succès à préconiser pour le déploiement provincial se résument comme suit :

- s'assurer de la présence d'un comité de déploiement provincial où sont présents des représentants du MSSS, du MAPAQ et de la DRSP-CN;
- offrir un soutien aux régions afin de mettre à profit l'expertise développée à la DRSP-CN;
- diffuser dans toutes les régions les outils qui ont été développés par la DRSP-CN et le MAPAQ;
- promouvoir le programme de formation de façon conjointe entre le MAPAQ et le MSSS.



CONCLUSION

La décision des membres du CRISA de préparer et de mettre en œuvre un programme de formation en hygiène et salubrité adapté au contexte d'aide alimentaire est à l'origine de ce bilan d'implantation régional. Le projet pilote réalisé par la DRSP-CN en 2008-2009 permet de fournir au MSSS les faits saillants de cette expérimentation et les conditions de succès à considérer pour le déploiement provincial de ce programme de formation. Ce bilan d'implantation a guidé l'élaboration du plan de déploiement provincial qui a été produit et déposé à la Table de concertation nationale en prévention et promotion, en septembre 2009.

De fait, quatre leçons peuvent être tirées de cette première expérience québécoise. Premièrement, personne ne pouvait s'attendre à ce que l'expérimentation réalisée dans la Capitale-Nationale devienne si laborieuse. Un ensemble de facteurs est venu interférer la mise en œuvre de la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire. Que ce soit l'arrivée d'une nouvelle réglementation du MAPAQ sur la formation en hygiène et salubrité et son impact trop ambigu sur les organismes du réseau d'aide alimentaire; le nombre élevé d'organismes à former qui explique qu'après un an de fonctionnement, seulement le tiers de ces derniers ont pu être formés; la méconnaissance des organismes de la formation qui leur est destinée, de la réglementation du MAPAQ et de l'obligation de s'y conformer le cas échéant, etc.

Deuxièmement, étant donné cette lourdeur, il serait opportun de prioriser les organismes en fonction de l'obligation de la réglementation du MAPAQ : organismes qui détiennent un permis d'exploitant ou qui offrent des services d'aide alimentaire moyennant rémunération, si minime soit-elle (ex. : frais d'adhésion).

Troisièmement, la structure de fonctionnement et les expertises essentielles qui ont collaboré ont été des éléments importants dans l'atteinte des objectifs. Ce projet pilote a permis de développer une collaboration unique d'expertises : hygiène et salubrité, sécurité alimentaire et réseau d'aide alimentaire.

Quatrièmement, ce projet pilote réalisé dans la Capitale-Nationale fait clairement ressortir la responsabilité de la santé publique quant à l'hygiène et la salubrité des aliments qui transitent dans le réseau d'aide alimentaire. Il existe des risques potentiels pour la santé des personnes dans le besoin et il revient à la santé publique de les protéger. C'est au dossier de la sécurité alimentaire que sont rattachées ces notions d'hygiène et de salubrité des aliments donnés aux plus vulnérables de la société. Les liens étroits entre la santé publique et les organismes communautaires et caritatifs du réseau d'aide alimentaire font que la santé publique est l'acteur le mieux placé pour assurer le déploiement de ce programme de formation.

Finalement, il ne faut pas perdre de vue que tous les acteurs du réseau d'aide alimentaire ont la responsabilité morale de s'assurer de respecter les normes d'hygiène et de salubrité. Il en va de la qualité de vie des personnes à aider, dont la santé peut déjà être affaiblie par des conditions de vie difficiles.



BIBLIOGRAPHIE

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE (2004). *Plan d'action régional de santé publique 2004-2007*, région de la Capitale-Nationale, Direction régionale de santé publique, Québec, 143 p.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE (2008). *Plan d'action en sécurité alimentaire de la région de la Capitale-Nationale 2008 -2012*, Équipe Pauvreté, développement social et des communautés, Direction régionale de santé publique, Québec, 30 p.

CENTRE D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE DE LA CAPITALE-NATIONALE ET DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES (2007). *Répertoire des ressources communautaires desservant la Communauté métropolitaine de Québec, incluant la ville de Lévis et les MRC de Bellechasse, Lotbinière et de la Nouvelle-Beauce*, Québec, maison d'édition, 165 p.

DIRECTION RÉGIONALE DE SANTÉ PUBLIQUE (2009). Site Internet de la Direction régionale de santé publique. [www.dspq.qc.ca] (Consulté le 29 juin 2009).

LANDRY, F., C. LEPAGE et C. MORROW (2008). *Trajectoires des aliments dans le réseau d'aide alimentaire de la Capitale-Nationale : Constats et recommandations*, Québec, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Direction régionale de santé publique, 61 p.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION (2009). « Formation en hygiène et salubrité alimentaires pour les gestionnaires et manipulateurs d'aliments » (dépliant d'information). [www.mapaq.gouv.qc.ca/Fr/Restauration/md/Publications/depliantformationhygiene.htm] (Consulté en janvier 2009).

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION (2009). *Guide d'application du règlement sur les aliments, formation obligatoire en hygiène et salubrité alimentaires*, Québec, gouvernement du Québec, 20 p.

ANNEXES

Annexe 1 Description des outils pédagogiques soutenant les formations en hygiène et salubrité en fonction de leur titre et des thèmes abordés

TITRE DE L'OUTIL PÉDAGOGIQUE	THÈMES ABORDÉS
Affiche « La distribution des aliments en toute sécurité »	Les températures de conservation des aliments, l'utilisation de contenants et de sacs récupérés.
Affiche « Le nettoyage et l'assainissement »	Procédure manuelle de nettoyage et d'assainissement des surfaces de travail, du matériel et de l'équipement.
Affiche « De bonnes pratiques pour cuisiner ensemble »	La tenue vestimentaire (bonnet ou résille propre, couvre-barbe propre si nécessaire, tablier, sarrau ou uniforme) le lavage des mains efficaces, le nettoyage et l'assainissement des surfaces de travail, du matériel et de l'équipement, la vérification des températures (du réfrigérateur et du congélateur), la préparation des aliments (contamination croisée, dégustation des aliments, portionnement, refroidissement, réchauffage) et le transport des aliments.
Affiche « La conservation des aliments, c'est simple! »	Les notions de conservation et les mesures à prendre pour les aliments chauds, les aliments réfrigérés et les aliments congelés.
Affiche « Trier les aliments, essentiel pour la santé de tous »	Le tri des aliments potentiellement dangereux (APD) et des aliments non potentiellement dangereux (ANPD). Les consignes pour les fruits et les légumes, les produits laitiers, les produits de boulangerie, les œufs, les arachides, les boîtes de conserve, les contenants et les emballages de produits secs et les contenants et les emballages ouverts ou souillés de produits périssables.
Guide « La manipulation sécuritaire des aliments, ça me concerne! »	Les principales informations transmises lors des formations (gestionnaires et manipulateurs d'aliments) de même que celles qui sont traitées dans les affiches décrites précédemment : provenance, transport et réception des aliments, lavage des mains et installations nécessaires, hygiène du personnel, évaluation des dates des aliments, tri des aliments, température de conservation, entreposage des aliments, équipement et matériel, nettoyage et assainissement des surfaces de travail, du matériel et de l'équipement, méthode de préparation des aliments, portionnement, distribution des aliments, état des lieux de préparation et d'entreposage des aliments, organisation du travail et rangement des lieux.



Annexe 2 Moyens et outils utilisés pour promouvoir la formation destinée aux gestionnaires responsables des services d'aide alimentaire des organismes communautaires et caritatifs

MOYEN	OUTILS PROMOTIONNELS
Colloque régional en sécurité alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement officiel du programme de formation en hygiène et salubrité; 117 personnes dont 84 d'organismes communautaires et caritatifs sont présents.
Moisson Québec	<ul style="list-style-type: none"> • Annonce de la formation lors du renouvellement annuel de la carte de membre (2007). • Promotion de la formation dans le Guide de fonctionnement aux organismes (2008). • Promotion lors des interventions des organisatrices communautaires avec les organismes accrédités.
Collaboration DRSP-CN et MAPAQ	<ul style="list-style-type: none"> • Production, en collaboration entre la DRSP et le MAPAQ, d'un dépliant ayant pour titre « Programme de formation en hygiène et salubrité en contexte d'aide alimentaire ». • Lettre conjointe DRSP et MAPAQ annonçant le programme de formation et destinée aux organismes communautaires et caritatifs accrédités à l'Agence (printemps 2008).
DRSP-CN	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre à toutes les sociétés de Saint-Vincent-de-Paul faisant de l'aide alimentaire. • Lettre à tous les organismes communautaires et caritatifs soutenus par l'Agence. • Annonce dans le journal du ROC-03. • Kiosque lors des journées annuelles de santé publique tenues (17 au 20 novembre 2008). • Production d'un signet aimanté promotionnel. • Promotion de la formation dans le site Internet en sécurité alimentaire à l'adresse www.vivresansfaim.com.
CSSS	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion lors des rencontres d'équipe d'intervenants • Publicité dans le journal interne du CSSS • Promotion auprès de tables de concertation • Publication dans l'hebdo local, etc.
Formatrice (une)	<ul style="list-style-type: none"> • Contacts téléphoniques auprès des organismes communautaires et caritatifs qui font de l'aide alimentaire dans leur secteur et explication du programme de formation.
MAPAQ	<ul style="list-style-type: none"> • Production d'un dépliant sur le Règlement portant sur la formation en hygiène et salubrité. • Promotion de la formation dans le site du MAPAQ à l'adresse www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/accueil.