

Faculté de médecine
Département de nutrition

Université 
de Montréal

Guide de stages

Gestion

NUT 2073A



Mars 2018

Table des matières

1	STAGE DE GESTION DES SERVICES D'ALIMENTATION	5
1.1	Introduction.....	5
1.2	But.....	5
1.3	Objectifs	5
2	COMPÉTENCES À DÉVELOPPER	7
3	ACTIVITÉS DE STAGE	8
3.1	Vue sommaire des activités du stage de gestion	8
3.2	Planification et organisation des stages.....	9
3.2.1	Directives générales	9
4	DESCRIPTION DES ACTIVITÉS OBLIGATOIRES DE STAGE	10
4.1	Auto-formation sur le cadre de référence	10
4.1.1	Objectifs de l'activité	10
4.1.2	Consignes	10
4.2	Analyse de l'offre alimentaire d'une collectivité hospitalisée ou hébergée.....	10
4.2.1	Objectifs.....	10
4.2.2	Démarche d'analyse conseillée.....	10
4.2.3	Mises en situation.....	12
4.2.4	Démarche de planification conseillée	12
4.2.5	Rédaction du rapport argumentaire.....	13
4.3	Suivi de recette	14
4.3.1	Consignes	14
4.3.2	Approvisionnement	14
4.3.3	Pré-production.....	15
4.3.4	Production	15
4.3.5	Distribution	16
4.3.6	Indicateurs de satisfaction	16
4.3.7	Présentation des résultats	17
4.3.8	Planification d'une formation	17
4.4	Cartographie du processus.....	18
4.4.1	Objectifs.....	18
4.4.2	Description	18
4.5	Standardisation de recette.....	19
4.5.1	Objectifs.....	19
4.5.2	Description de l'activité.....	19
4.6	Offre d'une formation auprès du personnel	20
4.6.1	Objectifs.....	20
4.6.2	Description de l'activité	20
4.6.3	Exemples d'activités à réaliser.....	20
5	DESCRIPTION DES MINI-MANDATS	22
5.1	Planification des mini-mandats	22

5.2	Analyse des pratiques observées en matière d'hygiène et salubrité.....	22
5.2.1	Objectifs.....	22
5.2.2	Description de l'activité	22
5.2.3	Présentation des résultats	23
5.2.4	Planification d'une formation.....	23
5.3	Analyse d'une activité de la restauration commerciale	23
5.3.1	Objectifs.....	23
5.3.2	Exemples d'activités à réaliser	24
5.3.3	Outils d'analyse	24
5.3.4	Présentation des résultats	24
5.3.5	Planification d'une formation	24
5.4	Analyse d'une situation en santé et sécurité au travail (SST).....	24
5.4.1	Objectifs.....	24
5.4.2	Exemples d'activité à réaliser	25
5.4.3	Présentation des résultats	25
5.4.4	Planification d'une formation.....	25
5.5	Analyse d'une situation problématique au travail.....	25
5.5.1	Objectifs.....	25
5.5.2	Présentation des résultats	26
5.5.3	Planification d'une formation	26
6	OUTILS RÉFLEXIFS	27
6.1	Fiche réflexive	27
6.1.1	Consignes pour la rédaction :	27
6.2	Journal réflexif :	27
7	BIBLIOGRAPHIE	28
8	ANNEXES	29
8.1	Travail préparatoire à la rédaction du rapport argumentaire.....	30
8.2	Grille : Analyse des risques microbiologiques relatifs à l'innocuité de l'aliment	32
8.3	Grille : Analyse sommaire des éléments de base des programmes préalables.....	33
8.4	Grille d'observations d'une activité spécifique 5M.....	34
8.5	Plan de formation/Atelier de sensibilisation (10-15 minutes).....	35
8.6	Formulaire de description de mandat.....	37

1 Stage de gestion des services d'alimentation

1.1 Introduction

L'approche privilégiée pour le stage de niveau 2 repose sur la mise en application des connaissances et des habiletés acquises par l'étudiant au cours de la première et de la deuxième année académique. Elle vise à développer chez le stagiaire les habiletés nécessaires au gestionnaire de même qu'une plus grande autonomie quant à l'utilisation des outils de gestion. Le stagiaire sera appelé à utiliser l'approche systémique.

Le stage a pour objectif de rendre le stagiaire capable d'identifier et d'apprécier les ressources du service d'alimentation. Le stagiaire aura à collaborer avec les employés semi-spécialisés, les employés professionnels et/ou le personnel cadre de premier niveau.

Les travaux ou les présentations orales devront faire preuve d'une réflexion et d'une intégration des connaissances théoriques et pratiques.

Le volet gestion du stage de niveau 2 contribue à préparer le stagiaire aux cours de gestion de la troisième année académique et aux prochains stages.

1.2 But

Se familiariser avec le système que constitue un service d'alimentation aux collectivités.

- ✓ Transférer des apprentissages dans l'exercice d'une activité de stage pour continuer à apprendre et pour développer des compétences de gestionnaire
- ✓ Collaborer avec l'équipe de chacun des secteurs d'activités du service d'alimentation, du service de nutrition clinique et d'autres services du milieu d'appartenance
- ✓ Préparer le stagiaire aux exigences des stages de niveau 3 et 4

1.3 Objectifs

- ✓ Développer une vision d'ensemble du service d'alimentation et de nutrition.
- ✓ Établir le lien entre la mission de l'établissement, la philosophie et les objectifs du service d'alimentation et de nutrition clinique et leurs diverses applications
- ✓ Développer une approche systémique en regard de chacune des interventions dans le milieu
- ✓ Comprendre les interrelations entre les secteurs approvisionnement, production, distribution, service aux patients, restauration ou autre activité commerciale et nutrition clinique.
- ✓ Schématiser le processus de gestion des menus et de celui de la gestion des matières premières et des produits finis
- ✓ Se familiariser avec l'organisation du travail du service d'alimentation et de nutrition
- ✓ Définir les responsabilités et les fonctions du personnel dans ce secteur d'activités.
- ✓ Identifier les ressources physiques et matérielles nécessaires à la préparation, à la cuisson, à la distribution, au transport et au service des repas à une collectivité.
- ✓ Étudier la qualité des matières premières, ainsi que les qualités organoleptiques et nutritives des produits finis.
- ✓ Analyser le menu régulier, thérapeutique et à texture modifiée offert aux patients/résidents
- ✓ Analyser l'application et le respect des normes d'hygiène dans le milieu de travail.
- ✓ Analyser l'application et le respect des normes de santé et de sécurité dans le milieu de travail.
- ✓ Identifier et utiliser les ressources de l'organisation, internes ou externes, nécessaires à la réalisation des activités incontournables, de mini-mandats ou d'activités du quotidien d'un gestionnaire.
- ✓ Discerner la valeur et la spécificité de différents outils de gestion dans le cadre des activités de stage.

- ✓ Démontrer de l'autonomie, de l'initiative et le sens des responsabilités dans la réalisation des activités d'apprentissage proposées.
- ✓ Développer des habiletés à observer judicieusement et à communiquer à différents niveaux.
- ✓ Adopter et démontrer les compétences nécessaires à la gestion des services d'alimentation.

2 Compétences à développer

A la fin du stage de gestion N2, le stagiaire est capable de :

Voir formulaire d'évaluation sur STUDIUM

3 Activités de stage

3.1 Vue sommaire des activités du stage de gestion

	Jours alloués proposés	Jours alloués	Travail en équipe	Remise d'un rapport	Présentation des résultats
Questionnaire en ligne sur le Cadre de référence			Individuel	-	-
Analyse de la qualité de l'offre alimentaire du menu régulier, thérapeutique et à texture modifiée en fonction de la clientèle desservie incluant : - diagramme de processus de la recette suivie inter-relié avec celui de la gestion des menus de l'admission /réadmission/inscription du patient ou de l'admission du résident jusqu'au retour des plateaux à la laverie.	6		Individuel	X	-
Suivi de recette incluant : - observations des pratiques en matière d'hygiène et salubrité - observations des pratiques sécuritaires dans l'exécution des tâches	5		X	X	X
Standardisation	4 à 5		X	X	
Mini-mandats (1 à 2): <i>Exemples :</i> - Analyse d'une activité du secteur de la restauration commerciale - Analyse des risques 5 M - Analyse d'une activité en santé et sécurité au travail - Autres (analyse de poste, création d'outil de contrôle de qualité, activités en nutrition clinique, etc.)	6 à 7		X	Selon les besoins	Selon les besoins
Formation au personnel semi spécialisé ou spécialisé de 10 à 15 minutes	2 Intégrée à une activité.		X	Remise du plan de formation	X
Total (selon congés fériés)	23 à 25				

3.2 Planification et organisation des stages

3.2.1 Directives générales

Pour chacune des activités de stage, vous êtes responsable de :

- ✓ Consulter la description d'emploi du personnel selon l'institution et selon la convention collective.
- ✓ Collaborer au travail des employés, selon les directives de la coordonnatrice.
- ✓ Consulter les politiques et procédures du milieu et/ou les références théoriques
- ✓ Consulter les outils de travail des secteurs d'approvisionnement, de production, de distribution, de la laverie et de la cafétéria.

4 Description des activités obligatoires de stage

4.1 Auto-formation sur le cadre de référence

Cadre de référence à l'intention des établissements du réseau de la santé et des services sociaux

4.1.1 Objectifs de l'activité

- ✓ Comprendre les orientations du ministère du réseau de la santé et des services sociaux à l'égard des établissements du réseau de la santé et des services sociaux qui guident les décisions des gestionnaires
- ✓ Comprendre cet outil qui guide les décisions des gestionnaires du service d'alimentation et de nutrition clinique et publique à l'égard de l'offre alimentaire

4.1.2 Consignes

- ✓ Compléter le questionnaire en ligne disponible sur STUDIUM : *Auto-formation sur le cadre de référence*

4.2 Analyse de l'offre alimentaire d'une collectivité hospitalisée ou hébergée

4.2.1 Objectifs

- ✓ Analyser l'offre alimentaire de la collectivité du milieu de stage
- ✓ Démontrer comment l'offre alimentaire de ce milieu est de qualité et répond aux besoins nutritionnels des clientèles desservies hospitalisées ou hébergées ainsi qu'à la mission, aux valeurs et aux objectifs du service alimentaire¹
- ✓ Établir le lien entre les activités de planification, d'élaboration, de révision du menu et le service de nutrition clinique
- ✓ Analyser les forces et faiblesses de l'offre alimentaire en fonction des besoins d'une collectivité

4.2.2 Démarche d'analyse conseillée

4.2.2.1 Connaissances reliées au contexte du milieu²

- ✓ Mission
- ✓ Valeurs
- ✓ Objectifs du service d'alimentation
- ✓ Politique alimentaire de la collectivité concernée
 - Pour mieux comprendre l'origine de cette politique institutionnelle, compléter préalablement le **questionnaire en ligne** sur STUDIUM en lien avec le

CADRE DE RÉFÉRENCE À L'INTENTION DES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX POUR L'ÉLABORATION DE POLITIQUES ALIMENTAIRES ADAPTÉES

¹ Référentiel de formation – OPDQ : Situations emblématiques de travail, Secteur gestion des services d'alimentation, 2014

² En annexe, inscrire seulement le chemin électronique

4.2.2.2 Connaissances reliées aux menus existants

4.2.2.2.1 *Type de menus:*

- ✓ longueur du cycle et la durée moyenne de séjour,
- ✓ sélectif ou non (selon les jours, au besoin), style-restaurant selon les menus réguliers et thérapeutiques existants*,
- ✓ saisonnalité des menus
- ✓ fréquence de révision

NB : *Organiser l'information sous forme de tableaux et les annexer au rapport

4.2.2.2.2 *Portrait des clientèles*

- ✓ Profil démographique (âge, sexe, nationalités,...)
- ✓ Profil clinique des clientèles (si disponible)
- ✓ Profil en fonction de la répartition des régimes
 - Régimes réguliers
 - Régimes thérapeutiques
 - Régimes à textures modifiées

NB : Organiser l'information sous forme de tableaux et les annexer au rapport

4.2.2.2.3 *Menus existants*

- ✓ Patron du menu régulier
- ✓ Patron du menu thérapeutique et à texture modifiée découlant ou non du menu régulier
- ✓ Patron ou liste des spéciaux
- ✓ Patron des collations
- ✓ Patron ou liste des suppléments nutritifs maison ou commerciaux

NB : Organiser l'information (caractéristiques, similitudes/différences) sous forme de tableaux et les annexer au rapport

4.2.2.3 Savoir-faire technique et méthodologique

4.2.2.3.1 *Usage des techniques d'identification des besoins de la clientèle*

- ✓ Étude de la mesure de la satisfaction des patients
- ✓ Étude qualitative de la satisfaction (visite à l'heure des repas)
- ✓ Étude des restes dans les plateaux
- ✓ Comités d'usagers, comités interservices
- ✓ Étude de la popularité des mets
- ✓ Étude des tendances du marché
- ✓ Traitement des plaintes

4.2.2.3.2 *Les éléments influents qui définissent l'offre alimentaire*

- ✓ Besoins nutritionnels
 - Standards nutritionnels (en absence de standards nutritionnels, utiliser les ANREF) au quotidien pour combler les besoins énergétiques, macronutriments, micronutriments des patients hospitalisés/résidents hébergés
 - Balises nutritionnelles des recettes

NB : Organiser l'information sous forme de tableaux et les annexer au rapport

- ✓ Mode de production et distribution
- ✓ Disponibilité/qualité des ressources physiques, matérielles, humaines et financières
- ✓ Contexte organisationnel (harmonisation des menus des services alimentaires de sites différents)
- ✓ Politique de développement durable

4.2.3 Mises en situation

La coordonnatrice de stage sélectionne pour les stagiaires **3 situations parmi les 5 proposées**. Les données et les justifications sont annexées au rapport « Analyse de l'offre alimentaire d'une collectivité hospitalisée ou hébergée ».

- 4.2.3.1 Évaluer la faisabilité de l'introduction d'un nouveau mets _____ en fonction des régimes les plus populaires, des textures modifiées. **Justifier.**
- 4.2.3.2 En fonction des menus existants, proposer un menu d'une journée³ composée de 3 repas et 2 collations si le patient admis est diabétique, restreint en fibres et résidus et nécessite une texture modifiée (à préciser par la coordonnatrice). **Justifier.**
- 4.2.3.3 En fonction des menus existants, proposer un menu d'une journée⁴ composée de 3 repas et 2 collations si le patient admis nécessite un régime riche en énergie (É) et en protéines (P) et pratique le végétarisme. **Justifier.**
- 4.2.3.4 Comparer l'apport en énergie et en protéines d'un repas⁵ offert aux patients/résidents nécessitant une texture purée avec le menu régulier. **Justifier.**
- 4.2.3.5 Lors de l'assemblage des plateaux, le personnel se rend compte qu'il ne sera pas possible de servir le mets: _____ en conformité avec le choix de 10 patients. En fonction de l'offre alimentaire de ce repas, quel pourrait être le mets substitués répondants aux critères. **Justifier.**

NB : Organiser l'information sous forme de tableaux et les annexer

4.2.4 Démarche de planification conseillée

- ✓ Réviser vos notes de cours
- ✓ Consulter les ressources du milieu (intranet, documents papiers, pro- logiciel de gestion des menus, etc.) et les employés du service
- ✓ Réfléchir et élaborer des questions pour les personnes -ressources concernées
- ✓ Prévoir des rencontres avec les différentes personnes-ressources concernées pour poser des questions
- ✓ Prendre en compte vos observations lors de vos différentes activités du stage de gestion

³ La coordonnatrice de stage **détermine le jour et le cycle du menu** à analyser pour chaque équipe (ex: Mardi, semaine 1)

⁴ Idem

⁵ Idem

4.2.5 Rédaction du rapport argumentaire

Le but de ce rapport administratif est de démontrer si l'offre alimentaire de ce milieu est de qualité et répond aux besoins nutritionnels des clientèles desservies ainsi qu'à la mission, aux valeurs et aux objectifs du service alimentaire.

4.2.5.1 Développer un argumentaire comment l'offre alimentaire de ce milieu est de qualité et variée et répond aux besoins nutritionnels des clientèles desservies ainsi qu'à la mission, aux valeurs et aux objectifs du service alimentaire

4.2.5.1.1 Planification de la rédaction

- ✓ Analyser les données colligées
- ✓ Faire un tri de l'information que vous jugez essentielle au développement de votre argumentaire
- ✓ Prendre position pour chacun des éléments de l'offre (qualité, variété, etc.)
- ✓ Compléter le tableau de l'argumentaire annexé au présent Guide
 - Lister vos arguments en faveur ou en défaveur de votre position et ce, pour chacun des éléments
 - Inscrire les idées secondaires qui appuient chacun de vos arguments

Ce travail préparatoire permettra d'organiser vos idées en facilitant l'enchaînement des idées de façon logique et de présenter les arguments de façon convaincante.

4.2.5.1.2 Éléments constitutifs du rapport argumentaire

Présenter les informations sous la forme la plus facile à interpréter pour le lecteur

- ✓ Page titre
- ✓ Introduction (entrée en matière ou sujet amené, but du rapport (de démontrer..) et présentation des parties)
- ✓ Développement (argument principal et idées secondaires pour chacun des éléments, appuyés par des faits vérifiables)
- ✓ Selon la situation, une partie d'un tableau peut être intégré au texte
- ✓ Conclusion (synthèse de votre position avec des faits saillants)
- ✓ Bibliographie dont les noms des auteurs par ordre alphabétique
- ✓ Personnes ressources;
- ✓ Annexes titrées et numérotées (incluant le diagramme de processus de la gestion des menus inter-reliée avec celui des étapes de l'approvisionnement, de la production, de la distribution, du transport, du service et du retour des plateaux de la recette suivie, voir section 4.4)

4.2.5.1.3 Présentation matérielle du rapport

- ✓ Le texte doit être écrit avec la police de caractères Tahoma 10 ou Calibri 12 ou Arial 10 ou Times New Roman 12 à interligne 1,5.
- ✓ Nombre de pages : 8 excluant la bibliographie et les annexes
- ✓ Les marges doivent être de 2,0-2,5 cm en haut et en bas et de 2,5 cm de gauche à droite.
- ✓ Citation à interligne simple et séparé du texte
- ✓ Référence en bas de page identifie la source d'une citation, d'un document utilisé
- ✓ Note en bas de page précise l'emploi d'un mot, ajoute un commentaire ou un renseignement pertinent

4.2.5.1.4 Qualité de la langue

- ✓ La qualité du style administratif, de la syntaxe, du vocabulaire, de la ponctuation et de l'orthographe sont des éléments recherchés.
- ✓ Maîtrise du vocabulaire relié à la discipline

4.3 Suivi de recette

4.3.1 Consignes

Pour ce travail, suivez le modèle de rapport pré-formaté prévu à cet effet, disponible sur STUDIUM. La veille ou l'avant-veille, vous assurer d'avoir la recette désignée par la coordonnatrice.

Vérifier s'il y a pré-production pour la réalisation de cette recette.

Pour les différentes étapes :

- ✓ Suivre le travail des différents employés impliqués et participer lorsque c'est possible.
- ✓ Préciser pour chacune des denrées de la recette « qui », « quand » et « comment » se fait le contrôle de la qualité.
- ✓ Commenter les points de contrôle existants afin d'offrir un produit de qualité.
- ✓ Déguster le produit étudié au centre de production, de distribution et à l'unité de soins/vie. Organiser l'information sous forme de tableau et l'annexer au rapport.

4.3.2 Approvisionnement

4.3.2.1 Données de la recette

Compléter le tableau 1 du modèle de rapport pré-formaté.

4.3.2.2 Organisation du travail à l'approvisionnement

Faire l'analyse des points suivants :

4.3.2.2.1 Inventaire

- a) Consulter les feuilles d'inventaire pour:
 - Les viandes, volailles et poissons
 - Les fruits et des légumes
- b) Remarquer pour chacun des produits, les spécifications d'achat :
 - La variété
 - La catégorie
 - La forme de présentation (entière, découpée, cubes...)
 - Le mode de conservation (frais, conserve, congelé...)
- c) Identifier les différentes étapes de la prise d'inventaire en spécifiant les intervenants (qui, quand et comment)
- d) Discuter avec les personnes ressources afin de comprendre les raisons de ces choix.

4.3.2.2.2 Réception de la marchandise

- a) Observer la réception de la marchandise (particulièrement pour les ingrédients suivis, si possible)
- b) Comparer les caractéristiques des ingrédients suivis aux critères de qualité définis dans les références
- c) Identifier les différentes étapes de la réception en spécifiant pour chacune d'entre elles la nature de l'activité et les intervenants (qui, quand et comment).

4.3.2.2.3 Entreposage et rotation des stocks

- a) Observer l'entreposage (particulièrement pour les ingrédients suivis, si possible).
- b) Identifier les différentes étapes de l'entreposage et de la rotation des stocks (qui, quand et comment).
- c) Analyser et comparer avec les références.

4.3.2.2.4 *Qualité et variété des produits reçus*

Faire l'analyse des points suivants :

- a) Répartition des produits frais, frais parés ou traités, congelés
- b) Coût de la facture par type de produit (si possible)

4.3.3 Pré-production

4.3.3.1 Données de la pré-production

Observer les employés et participer au travail. Au besoin, poser les questions requises pour compléter le tableau 2.

4.3.3.2 Analyse de la pré-production

Commenter en fonction des données recueillies et de la conformité à la fiche recette.

4.3.4 Production

4.3.4.1 Données de la production de la recette, de la cuisson et du maintien à chaud

Observer les employés et participer au travail. Au besoin, poser les questions requises pour compléter le tableau 3.

4.3.4.2 Analyse de la production

4.3.4.2.1 *Respect de la fiche recette*

- a) Valider la conformité de la méthode suivie avec celle prévue à la fiche recette.
- b) Commenter.

4.3.4.2.2 *Température interne de cuisson*

- a) Observer les modalités de prise de température y compris s'il y a rethermalisation du produit.
- b) Comparer les températures observées et la durée de cuisson avec les valeurs de référence.

4.3.4.2.3 *Temps d'attente dans les réchauds*

- a) Observer les modalités du temps d'attente dans les réchauds.
- b) Observer le couple temps-température
- c) Comparer avec les références.

4.3.4.2.4 *Qualités organoleptiques*

- a) Observer les modalités de contrôle des qualités organoleptiques.
- b) Commenter.

4.3.4.3 Refroidissement du produit (s'il y a lieu)

4.3.4.3.1 *Données concernant le refroidissement du produit*

Observer le refroidissement du produit et compléter le tableau 4.

4.3.4.3.2 *Analyse du couple temps-température*

Valider la conformité du couple temps-température.

4.3.4.4 Rethermalisation du produit (s'il y a lieu)

4.3.4.4.1 *Données concernant la rethermalisation du produit*

4.3.4.4.2 *Analyse du couple temps-température*

Valider la conformité du couple temps-température.

4.3.4.5 Écarts de production

Recueillir l'information et présenter dans un tableau afin de :

- Comparer les quantités réellement produites aux *quantités à produire* prévues.
- Comparer les quantités réellement utilisées aux quantités produites
- Comparer le coût réel par portion servie au coût théorique par portion et en évaluer l'impact annuel.

4.3.4.6 Utilisation des surplus de production

- S'informer des modalités concernant l'utilisation des surplus de production.
- Valider et commenter l'application de ces modalités dans le cas de la recette suivie.

4.3.5 Distribution

4.3.5.1 Étude de la température des aliments servis aux usagers

4.3.5.1.1 *Température des aliments*

- Voir la personne responsable concernée pour vous faire préparer deux plateaux. Les plateaux doivent comprendre : le mets de la recette suivie, les accompagnements et un ou deux aliments froids (lait, dessert au lait...).

Le montage des deux plateaux doit être espacé dans le temps de façon à vous donner le temps de prendre les températures.

- Prendre la température des aliments chauds et des aliments froids de la production jusqu'au service pour compléter le tableau 7.

4.3.5.1.2 *Déroulement du service*

Décrire le service des plateaux à l'unité de soins choisie

- Durée des opérations.
- Personnel impliqué versus le nombre de plateaux servis à cette unité de soins.
- Responsabilités respectivement dévolues au personnel du service de diététique et au personnel infirmier.

4.3.5.1.3 *Analyse du couple temps température*

- Comparer les températures observées aux températures de références pour chacun des mets ou aliments.
- Commenter en tenant compte des conditions d'entreposage, des pratiques de maintien à chaud et à froid (température de la vaisselle, réchauds, chariots), du délai de service sur les unités de soins...

4.3.6 Indicateurs de satisfaction

4.3.6.1 Qualités organoleptiques

- Déguster les aliments du plateau témoin, organiser l'information sous forme de tableau
- Commenter les qualités organoleptiques
- Proposer des solutions s'il y a lieu.

4.3.6.2 Étude de la satisfaction de la clientèle

Compléter le tableau 8 pour:

- a) Identifier la satisfaction à l'égard de la qualité du produit servi.
- b) Identifier les raisons pour lesquelles la consommation est partielle ou totale.
- c) Commenter.

4.3.6.3 Étude de restes

Au préalable, observer le portionnement de la recette suivie en fonction de la portion standard

- a) Faire l'étude de restes pour la recette suivie, formulaire disponible sur STUDIUM
- b) Discuter les résultats.

4.3.6.4 Observation active des pratiques sécuritaires dans l'exécution des tâches

NB : Organiser l'information sous forme de tableaux et les annexer au rapport

4.3.6.5 Observations active des pratiques d'hygiène et salubrité lors du suivi de la recette pour en évaluer les risques d'introduction, de multiplication et de survie des micro-organismes pathogènes⁶.

NB : Organiser l'information sous forme de tableaux et les annexer au rapport

4.3.7 Présentation des résultats

Présenter les résultats aux gestionnaires concernés.

4.3.8 Planification d'une formation

Présenter une formation ou une séance d'information au personnel syndiqué, à la demande de la coordonnatrice de stage

4.3.8.1 Consignes

- ✓ Voir consignes au point 4.6 : Offrir une activité de développement de compétences auprès du personnel d'une durée de 10 à 15 minutes

⁶ Pathogènes : se dit d'un microorganisme qui est nuisible à la santé et qui peut causer des toxi-infections alimentaires.

4.4 Cartographie du processus

4.4.1 Objectifs

4.4.1.1 Comprendre les activités inter-reliées et interdépendantes et le personnel impliqué

- au sein du secteur de nutrition clinique
- au sein des secteurs du service d'alimentation
- entre le service de nutrition clinique et les différents secteurs du service alimentaire
 - permettant d'offrir une alimentation de qualité et répondant aux besoins nutritionnels des clientèles desservies hospitalisées ou hébergées

4.4.1.1.1 *Comprendre les activités et les personnes impliquées au service de nutrition clinique et des soins infirmiers qui permettent d'offrir des repas régulier, thérapeutique et à texture modifiée (utilisant la recette suivie) adaptés aux besoins spécifiques du patient/résident.*

- Établir le lien entre les activités de la gestion des menus personnalisés des patients/résidents à partir de l'admission⁷, de la réadmission et de l'inscription⁸ du patient ou l'admission du résident jusqu'à l'impression du coupon repas.

4.4.1.1.2 *Comprendre les activités et les personnes impliquées qui permettent de prévoir les mets et la quantité des mets à servir (utilisant la recette suivie), de s'approvisionner en matières premières, de produire les mets, d'assembler les plateaux, de les transporter et de servir les patients/résidents.*

4.4.1.1.3 *Établir le lien entre les activités du service de nutrition clinique et des différents secteurs du service d'alimentation par le biais de l'activité du suivi de la recette.*

4.4.2 Description

4.4.2.1 Schématiser les **étapes** du processus et les **contrôles de qualité** observées en indiquant les **titres d'emploi** du personnel clinique et du service alimentaire impliqué qui assurent au patient nouvellement admis, réadmis et inscrit de pouvoir recevoir un plateau de qualité (référer au cheminement de la recette suivie) et répondant à ses besoins spécifiques.

4.4.2.2 Annexer le diagramme de processus au rapport de l'analyse de l'offre alimentaire (section 4.2).

⁷ Un usager est admis dans un établissement lorsque son état nécessite une hospitalisation ou un hébergement.

⁸ Un usager est inscrit dans un établissement lorsqu'il reçoit des services qui ne nécessitent pas son hospitalisation ou son hébergement (exemple : urgence, Unité d'hospitalisation brève).

4.5 Standardisation de recette

4.5.1 Objectifs

- ✓ Standardiser la ou les recettes pour une collectivité à partir d'une recette familiale ou d'une recette de collectivité à réajuster, en tenant compte des critères nutritionnels en vigueur du milieu.
- ✓ Comparer la méthode utilisée avec les principes théoriques de standardisation.
- ✓ Collaborer avec l'équipe de chacun des secteurs d'activités

4.5.2 Description de l'activité

- ✓ Prévoir l'approvisionnement des matières premières de la recette
- ✓ Effectuer (exécuter) la standardisation de la ou des recettes sélectionnées
- ✓ Calculer le coût par portion
- ✓ Calculer la valeur nutritive par portion pour les éléments nutritifs pertinents
- ✓ Développer un questionnaire de type **panel**
- ✓ Identifier les allergènes, s'il y a lieu
- ✓ Identifier les allégations nutritionnelles, s'il y a lieu
- ✓ Organiser et animer une dégustation formelle
- ✓ Compiler et évaluer les résultats du questionnaire de type panel
- ✓ Rédiger la fiche recette
- ✓ Planifier l'intégration de la recette au menu
- ✓ Identifier les pistes de solution
- ✓ Planifier le moment où la recette peut être intégrée au menu en justifiant le choix (faisabilité vs équipements, plans de travail, plan de courroie...), s'il y a lieu
- ✓ Ajuster les outils de gestion comme la planification des achats, feuille d'inventaire/quota, plans de travail et plan de courroie..., s'il y a lieu

4.5.2.1 Si le produit est vendu:

- ✓ Proposer un prix de vente
- ✓ Organiser une activité de promotion/publicité du nouveau produit/recette à la cafétéria
 - Développer les arguments nutritionnels (choisir des nutriments ou un ingrédient à promouvoir) et promotionnels (en lien avec les allégations nutritionnelles)
 - Organiser une dégustation auprès de la clientèle

4.5.2.2 Rédiger le rapport administratif selon les consignes de la coordonnatrice de stage

4.6 Offre d'une formation auprès du personnel

Planifier et offrir une activité de développement de compétences auprès du personnel syndiqué non-spécialisé ou semi-spécialisé, d'une durée de 10 à 15 minutes.

4.6.1 Objectifs

- ✓ Vulgariser une notion théorique ou un comportement à corriger auprès du personnel **spécialisé** ou **semi spécialisé**

4.6.2 Description de l'activité

La coordonnatrice de stage **détermine le choix** du sujet de l'activité de formation/atelier de sensibilisation en collaboration avec les gestionnaires du milieu.

4.6.2.1 Développer un plan de formation

- ✓ Identifier la stratégie d'apprentissage la plus adaptée
- ✓ Exposé magistral
- ✓ Exercice individuel ou en groupe
- ✓ Mises en situation

4.6.2.2 Compléter le formulaire « Plan de formation/atelier de sensibilisation », disponible sur STUDIUM, et le remettre à la coordonnatrice pour évaluation formative

4.6.2.3 Organiser la séance de formation

- ✓ Évaluer la qualité de votre formation (verbalement ou par écrit)
 - Développer un outil ou une stratégie d'évaluation
- ✓ Mesurer la satisfaction des employés ayant participé à la formation
 - L'organisation et au contenu de l'activité
- ✓ Mesurer la rétention de l'information reçue du personnel ayant participé à la formation
 - Collaborer avec le supérieur immédiat
 - Collaborer avec le conseiller en formation, si possible
 - Collaborer avec le conseiller en santé sécurité si nécessaire

4.6.3 Exemples d'activités à réaliser

Les sujets peuvent être les suivants :

- ✓ Un aspect en hygiène et salubrité (5M)
 - Expliquer/sensibiliser le personnel à l'égard des bonnes pratiques ou des points critiques (PCC) à maîtriser. Le (s) sujets sélectionné(s) peuvent découler de situations potentiellement dangereuses que vous avez observées au cours des activités de votre stage, à titre d'exemples :
 - de la cuisson ou le réchauffage (réduit le nombre de bactéries jusqu'à la température de ...mais ne détruit pas les spores ou toxines)
 - du lavage essentiel des mains avant une tâche spécifique
 - Expliquer les correctifs suggérés aux non-conformités pour prévenir l'introduction et le développement des micro-organismes dans les denrées alimentaires et ainsi réduire les risques de contamination à chaque étape de la transformation des aliments

- ✓ Un aspect en santé et sécurité au travail OU SIMDUTT⁹
- ✓ En lien avec les mini mandats,
- ✓ En lien avec l'analyse d'un processus,
- ✓ En lien avec l'activité de standardisation
- ✓ En lien avec l'activité de restauration collective
- ✓ En lien avec le suivi de recettes
- ✓ En lien avec le secteur de la cafétéria
- ✓ En lien avec une notion de nutrition clinique ou plan de traitement ou l'importance de respecter la recette, à titre d'exemples, enrichissement, texture modifiée, consistances des liquides, etc.

⁹ Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail

5 Description des mini-mandats

5.1 Planification des mini-mandats

- ✓ La coordonnatrice complète le formulaire qui présente le mandat confié au stagiaire.
- ✓ En collaboration avec les gestionnaires du milieu, la coordonnatrice planifie un à 2 mandats parmi les choix suivants ou selon les besoins du milieu :

5.2 Analyse des pratiques observées en matière d'hygiène et salubrité

Analyse des risques pour la santé des patients/résidents/clients.

5.2.1 Objectifs

- ✓ Analyser les différentes pratiques d'hygiène et salubrité dans **un ou des** secteurs d'activités du service alimentaire pour en évaluer les risques d'introduction, de multiplication et de survie des micro-organismes pathogènes¹⁰ selon la méthode des 5 M, basée sur l'évaluation des risques pour la santé (MAPAQ).
- ✓ Repérer les points critiques relatifs à la réception, à l'entreposage, à la préparation, à la transformation et au service des aliments
- ✓ Reconnaître les risques¹¹ associés à la manipulation des aliments et à leur gestion
- ✓ Déceler les situations potentielles dangereuses en fonction des normes **règlementaires**¹² et **non règlementaires**¹³ relatives à l'hygiène et la salubrité dans les services alimentaires
- ✓ Évaluer le degré de dangerosité d'un ensemble de points critiques¹⁴ afin de contrôler un danger¹⁵ relatif à l'innocuité des aliments et à la santé des patients/résidents/clients
- ✓ Suggérer des correctifs aux éléments de non-conformités pour prévenir l'introduction et la multiplication des micro-organismes pathogènes dans les denrées alimentaire et ainsi réduire les risques de contamination à chaque étape de la transformation des aliments

5.2.2 Description de l'activité

5.2.2.1 Consulter la coordonnatrice pour déterminer le choix de l'activité :

5.2.2.1.1 *Intégrer vos observations et vos suggestions des correctifs de non-conformités lors de votre activité du suivi de votre recette OU*

5.2.2.1.2 *Compléter la Grille « Analyse des risques microbiologiques relatifs à l'innocuité de l'aliment » OU*

5.2.2.1.3 *Compléter la Grille « Analyse sommaire des éléments de base des programme préalables (7) au plan HACCP¹⁶ »*

¹⁰ Pathogènes : se dit d'un microorganisme qui est nuisible à la santé et qui peut causer des toxi-infections alimentaires.

¹¹ Risques : Probabilité qu'un dommage à la santé se produise et l'ampleur de ce dommage est attribuable au danger (i.e. agent biologique, chimique ou physique présent dans un aliment susceptible de compromettre la santé)

¹² Normes règlementaires réfèrent aux règlements sur les aliments (L.R.Q., chapitre P-29, R.1)

¹³ Normes non règlementaires réfèrent aux bonnes pratiques en matière d'hygiène et de salubrité

¹⁴ Points critiques : Points de vérification, étapes opérationnelles et procédures qui doivent être maîtrisées afin d'éliminer un danger.

¹⁵ Danger : Agent biologique (micro-organisme), chimique ou physique pouvant causer une contamination qui aura un effet nocif sur la santé.

¹⁶ HACCP: Hazard Analysis and critical control points ou ARMPC : analyse et maîtrise des risques et des points critiques.

5.2.2.1.4 *Les stagiaires en collaboration avec la coordonnatrice ou superviseur déterminent le **choix** de l'activité parmi les exemples suivants :*

5.2.2.1.4.1 Observer les pratiques d'hygiène et salubrité pour en évaluer les risques de contamination spécifiques à l'activité

- Consulter la grille d'observation proposée, préparatoire à la réalisation de cette activité
- Exemples d'activités à observer :
 - Production de la préparation des salades et des sandwichs, au secteur de production
 - Production des sandwichs ou salades ou autres à la cafétéria
 - Production des mets à textures modifiée/ Refroidissement /Réchauffement
 - Production et cuisson des mets préalablement marinés
 - Gestion du bar à salade ou à yogourt
 - Production des aliments commandés : Service traiteur
 - Production et Service des repas en plein air
 - Distribution des aliments ou mets destinés aux résidents participants aux activités du service des loisirs

5.2.3 Présentation des résultats

Présenter les résultats aux gestionnaires concernés

5.2.4 Planification d'une formation

Planifier une formation ou une séance d'information au personnel syndiqué, à la demande de la coordonnatrice de stage

5.2.4.1 Consignes

- ✓ Voir consignes au point 4.6 : Offrir une activité de développement de compétences auprès du personnel d'une durée de 10 à 15 minutes

5.3 Analyse d'une activité de la restauration commerciale

Analyse d'une activité commerciale soit la cafétéria, le bistro, le casse-croûte, les machines distributrices ou le service traiteur.

5.3.1 Objectifs

Analyser une situation commerciale dans le but de proposer des recommandations pour :

- ✓ Augmenter des ventes (chiffre d'affaires)
- ✓ Augmenter la contribution marginale totale (profit)
- ✓ Améliorer la satisfaction des clients
- ✓ Rehausser le profil nutritionnel des produits
- ✓ Collaborer avec le gestionnaire responsable des activités commerciales
- ✓ Se conformer à la politique alimentaire de l'établissement

5.3.2 Exemples d'activités à réaliser

- ✓ Analyser les ventes/profitabilité/profil nutritionnel d'une zone de vente (ex : bar à sandwich, bar à salade, bar à soupe, boîte-à-lunch, mets prêts à emporter, breuvages-fontaine, breuvages embouteillés.... Calculer le mix de vente. NB : Le menu du jour (table chaude...plus compliquée si coût recette par portion non accessible)
- ✓ Analyser les indicateurs sur une période prédéterminée (ex : clients/jour, facture moyenne, ventes/jour, ventes hebdomadaires ou périodiques, ventes/heure d'ouverture, ventes/repas et collations)
- ✓ Analyser et réviser la structure de prix en fonction du coût aliment (ou de la contribution marginale) pour une catégorie de produits
- ✓ Analyser la stratégie de prix de vente unitaire en fonction de la concurrence interne ou externe
- ✓ Développer un prix de vente pour un duo ou un trio et analyser l'impact sur les ventes et la contribution marginale totale, dans le cadre d'une promotion
- ✓ Analyser les ventes/profits au pied linéaire (espace vide linéaire)
- ✓ Élaborer une activité de commercialisation touchant l'un ou plusieurs volets du concept de marketing en vue de stimuler sa vente

5.3.3 Outils d'analyse

- ✓ Consulter STUDIUM pour sélectionner les outils d'analyse associés à l'activité

5.3.4 Présentation des résultats

Présenter les résultats aux gestionnaires concernés.

5.3.5 Planification d'une formation

Selon les résultats obtenus de l'analyse, planifier une formation ou une séance d'information au personnel syndiqué, à la demande de la coordonnatrice de stage

5.3.5.1 Consignes

- ✓ Voir consignes au point 4,6 : Offrir une activité de développement de compétences auprès du personnel d'une durée de 10 à 15 minutes

5.4 Analyse d'une situation en santé et sécurité au travail (SST)

5.4.1 Objectifs

- ✓ Reconnaître les dangers ou les risques présents dans un ou des secteurs d'activités du service alimentaire
- ✓ Connaître les politiques de l'établissement en matière de SST (que fait-on en cas de brûlures ou de coupures, etc.)
- ✓ Analyser les différentes composantes d'une situation de travail selon le ou les secteurs d'activités du service, selon le modèle de l'ASSTSAS¹⁷.
- ✓ Identifier des correctifs sur les aspects non sécuritaires afin de réduire ou contrôler ou d'éliminer les dangers ou les risques de lésions professionnelles à la source
- ✓ Collaborer avec le conseiller en santé et sécurité au travail, si possible

¹⁷ Cette méthode met en relation les personnes, la tâche, le temps, l'environnement, les équipements et l'organisation du travail qui, ensemble, forment la situation de travail à analyser

5.4.2 Exemples d'activité à réaliser

- ✓ Observation active des pratiques des principes sécuritaires dans l'exécution des tâches
 - Relever les bons coups et moins bons coups
- ✓ Observation active et identification de problèmes en matière de santé et sécurité au travail
- ✓ Participation ou réalisation d'une enquête d'un événement accidentel
- ✓ Complétude d'une grille d'évaluation ASSTSAS, selon les consignes de la coordonnatrice. Les grilles sont disponibles sur STUDIUM.
- ✓ Analyse des risques d'accident d'un secteur d'activité ou zone de travail ou un entrepôt
- ✓ Évaluation ergonomique d'un poste de travail
- ✓ Participation ou réalisation d'une visite d'inspection des lieux
- ✓ Évaluation des pratiques sur l'utilisation des produits dangereux
 - Produits étiquetés
 - Utilisation des fiches signalétiques
 - Évaluer les connaissances des produits, des premiers soins
 - Utilisation des équipements de protection et conséquences si non utilisées
 - Fréquence des formations du personnel

5.4.3 Présentation des résultats

Présenter les résultats aux gestionnaires concernés.

5.4.4 Planification d'une formation

Planifier une formation ou d'une séance d'information ou présenter un document produit par l'ASTSASS au personnel syndiqué.

5.4.4.1 Consignes

- ✓ Voir consignes au point 4.6 : Offrir une activité de développement de compétences auprès du personnel d'une durée de 10 à 15 minutes

5.5 Analyse d'une situation problématique au travail

5.5.1 Objectifs

- ✓ Appliquer la démarche de l'amélioration continue selon l'approche LEAN
 - Analyser les irritants chez le personnel/patients/résidents/clients
 - Identifier les causes du problème
 - Étudier des solutions
 - Proposer des solutions pour apporter des correctifs nécessaires pour éviter que le problème ne se reproduise
 - Implanter les solutions approuvées, si possible
- ✓ Utiliser les outils et les méthodologies LEAN applicables selon la problématique
 - Pour réduire ou en éliminer les différentes sources de gaspillage, tel qu'il a été défini par l'approche LEAN à titre d'exemples, les délais, les erreurs, les arrêts, la surproduction, les stocks inutiles ou bris de stock, processus déficients, etc.
- ✓ Collaborer avec le supérieur immédiat et l'équipe de travail

5.5.2 Présentation des résultats

Présenter les résultats aux gestionnaires concernés.

5.5.3 Planification d'une formation

Planifier une formation ou d'une séance d'information ou présenter un document produit par l'ASTSASS au personnel syndiqué

5.5.3.1 Consignes

- ✓ Voir consignes au point 4.6 : Offrir une activité de développement de compétences auprès du personnel d'une durée de 10 à 15 minutes

6 Outils réflexifs

6.1 Fiche réflexive

La fiche réflexive est une réflexion écrite d'environ une page sur des compétences de la fiche d'évaluation des compétences professionnelles que vous voulez améliorer pendant le stage.

6.1.1 Consignes pour la rédaction :

Vous devez profiter de la première semaine en stage pour cibler la ou les compétences (maximum 3) que vous aimeriez améliorer à travers les travaux / mandats demandés.

- ✓ Expliquer, pour chacune des compétences ciblées, les moyens à déployer et les actions à entreprendre pour progresser.
- ✓ Faire un lien entre les compétences ciblées, les activités du stage et les mandats
- ✓ Déposer la fiche sur le portfolio à la fin de la semaine 1

6.2 Journal réflexif :

Le journal réflexif est une réflexion écrite sur une situation arrivée en stage en lien avec les catalyseurs possibles du processus réflexif.

Le fichier pour le journal est construit afin de vous permettre de décortiquer une situation à la fois seulement.

6.2.1.1 Consignes pour la rédaction

- ✓ Choisir une situation non abordée avec votre coordonnatrice
- ✓ Compléter le journal à la fin de la semaine 2, ou 3, ou 4
- ✓ Déposer le fichier sur le portfolio

7 Bibliographie

Les références sont disponibles sur STUDIUM

8 Annexes

8.1 Travail préparatoire à la rédaction du rapport argumentaire

Méthodologie suggérée

L'argumentation est l'ensemble des idées logiques développées dans un texte. Elle consiste essentiellement à convaincre, à prouver ou désapprouver ...

Les arguments qui justifient, expliquent **une prise de position** ou remet en question ou en cause

- ✓ Annexer à votre rapport argumentaire

Selon vous, est-ce que l'offre alimentaire de ce milieu est de qualité ?

	Arguments principaux	Au besoin, Appuyés par des idées secondaires (données, exemples, faits, recherches, mises en situation etc.)
1		
2		
3		

Selon vous, est-ce que l'offre alimentaire de ce milieu est variée ?

	Arguments principaux	Au besoin, Appuyés par des idées secondaires (données, exemples, recherches, mises en situation etc.)
1		
2		
3		

Selon vous, est-ce que l'offre alimentaire de ce milieu répond aux besoins nutritionnels des clientèles desservies ?

	Arguments principaux	Au besoin, Appuyés par des idées secondaires (données, exemples, recherches, mises en situation etc.)
1		
2		
3		
4		
5		

Selon vous, est-ce que l'offre alimentaire de ce milieu répond à la mission, aux valeurs et aux objectifs du service alimentaire ?

	Arguments principaux	Au besoin, Appuyés par des idées secondaires (données, exemples, faits, recherches, mises en situation etc.)
1		
2		
3		

En conclusion :

Selon vous, est-ce que l'offre alimentaire de ce milieu est de qualité ET répond aux besoins nutritionnels de clientèles desservies AINSI qu'à la mission, aux valeurs et aux objectifs du service alimentaire ?

	Résumé des arguments principaux	Appuyés par des faits saillants des idées secondaires
1		
2		
3		

8.2 Grille : Analyse des risques microbiologiques relatifs à l'innocuité de l'aliment

Les grilles sont déposées sur STUDIUM

8.3 Grille : Analyse sommaire des éléments de base des programmes préalables

La grille est déposée sur STUDIUM

8.4 Grille d'observations d'une activité spécifique 5M

Tableau préparatoire à l'activité

- ✓ Consignes
 - Pour se préparer aux observations à effectuer
 - Compléter les colonnes 1 et 2 du tableau
 - Inscrire les pratiques d'hygiène et salubrité à risques de contamination ou de développement des micro-organismes
 - Observer et noter vos observations sur les pratiques d'hygiène reliée à l'activité
 - Noter vos recommandations
 - Remettre et/ou présenter les observations aux gestionnaires concernés

Activité observée : exemple Les repas en plein air

Critères de qualité (1)	Identifier le M (2)	Observations	Mesures correctives recommandées

8.5 Plan de formation/Atelier de sensibilisation (10-15 minutes)

Nom des stagiaires _____

Titre de la formation				
Date (s) et horaire				
Objectifs de la formation poursuivis : <i>ex : se rappeler, reconnaître, comprendre, classifier, donner ou trouver un exemple, distinguer le vrai du faux, expliquer les causes ou les effets, appliquer,</i>		A la fin de la formation/atelier, les employés seront capables de		
Clientèle ciblée :		Message (ou idées) à transmettre:		
Déroulement	Temps	Indicateurs	Activités du/des stagiaires	Activités (Participation) des employés
Introduction <i>NB : Soigner l'amorce</i> <i>NB : Piquez la curiosité</i>	10%	-L'introduction capte l'attention à l'aide d'un élément <i>déclencheur</i> ¹⁸ -Le sujet est clairement énoncé -Les objectifs sont clairement énoncés - La durée est adéquate		Ex : Écoute active
Développement <i>NB : L'exposé dépasse souvent la capacité d'absorption</i>	80%	-Simplicité -Pratico-pratique -Interactif avec le personnel -La durée est adéquate	Ex : Nous expliquons.... Ex : Nous démontrons....	Ex : Écoute active Ex : Observation active Ex : Un des employés expérimente
Conclusion <i>NB : Soigner la finale</i>	10%	-Les points importants de l'exposé sont énoncés -Les stagiaires terminent avec un message significatif facile à retenir en lien avec les objectifs		Ex : Écoute active
Évaluation des apprentissages	Ex : quizz, mise en situation, expérimentation Permet d'évaluer le niveau de compréhension des connaissances (savoir) ou de l'application du savoir-faire ou du savoir être chez l'employé			

¹⁸ **Définition élément déclencheur:** quelque chose d'inusité, mais pertinent, approprié, de bon goût

Nature : une question, une anecdote, une caricature, un fait d'actualité, un titre dans un journal, un tableau, une figure, une référence, un témoignage, etc.

Auto –évaluation individuelle suite à la formation/atelier

Nom de la stagiaire : _____

Identifiez 2 éléments pour chacun des points suivants :

Qu'est-ce que vous avez appris en planifiant la formation/atelier

Qu'est-ce que vous avez appris en donnant la formation/atelier

Si vous aviez à donner la formation/atelier une seconde fois, qu'est- ce que vous amélioriez

Analyse des résultats ou analyse des commentaires ou de la satisfaction

Sur l'atteinte des objectifs de formation /atelier

Sur la rétention du message ou sur les apprentissages

8.6 Formulaire de description de mandat

Titre du mandat :

Personnes ressources /poste téléphonique :

Stagiaires :

Dates proposées:

Contexte du mandat

Directives pour les stagiaires (étapes proposées)

Outils à consulter ou à utiliser (s'il y a lieu)

Personne à consulter