

## TRAVAIL D'ÉQUIPE ET ORGANISATION EN CUISINE HOSPITALIÈRE

<b>Durée</b>	14 heures, soit 2 jours	<b>Tarif</b>	INTRA : à partir de 1800 €HT/j - nous contacter
<b>Public visé</b>	Toute personne amenée à organiser le travail en équipe au sein d'une cuisine hospitalière.	<b>Pré-requis</b>	Compréhension du français
<b>Lieu</b>	<input type="checkbox"/> ASFOREST <input type="checkbox"/> en entreprise	<b>Dates</b>	voir catalogue

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, vous serez apte à mieux appréhender l'impact du travail des agents de cuisine sur la qualité de la prise en charge des patients et résidents, et contribuer activement à la cohésion et à l'efficacité de votre équipe en renforçant la communication, la coordination et la qualité de service en cuisine hospitalière.

Vous serez capable d'organiser efficacement le travail en cuisine en tenant compte des spécificités du milieu hospitalier pour assurer une production fluide et de qualité, d'utiliser des outils simples pour piloter la production, et de participer de manière constructive aux projets collectifs de l'établissement.

### CONTENU DU PROGRAMME

**Test de positionnement** : évaluation des connaissances et compétences en amont de la formation.

#### 1- Restauration au service du soin (1h30 – 1 séquence)

- Comprendre le rôle de l'alimentation dans le parcours de soin et le bien-être des patients et résidents
- Identifier les attentes du personnel soignant et des patients vis-à-vis de la restauration hospitalière
- Mieux situer son action dans les projets de l'établissement et les logiques pluridisciplinaires
- Prendre conscience de l'impact de sa posture professionnelle sur la perception globale de la qualité de prise en charge

#### 2- Communication et dynamique d'équipe (3h30 – 2 séquences)

- Repérer les situations génératrices de tensions ou de malentendus en cuisine
- Adopter des outils de communication simples et partagés : briefing, passage de consignes, tableau de service
- Créer une dynamique collective autour d'un projet commun porteur de sens pour l'équipe
- Développer la confiance, la solidarité et la motivation au sein de l'équipe

**Evaluation continue** à la fin de chaque séquence pour validation des modules et/ou suivi et accompagnement individualisé pour l'acquisition des connaissances ou compétences non maîtrisées.

#### 3- Organisation de la production (3h30 – 2 séquences)

- Analyser les flux de production et de distribution des repas dans le contexte hospitalier
- Répartir les tâches et les responsabilités avec clarté selon les postes et les temps de service
- Gérer les imprévus sans rupture de chaîne (absences, urgences, changements de régime)
- Définir des repères stables : plan de production, protocoles de service, checklists de régimes

#### 4- Pilotage de l'activité (5h30 – 2 séquences)

- S'approprier des outils simples de pilotage de la production et de la distribution : tableaux de bord, indicateurs, relevés
- Repérer les anomalies ou dysfonctionnements récurrents et en identifier les causes
- Formaliser une action d'amélioration collective en lien avec un objectif concret (régime, satisfaction, fluidité du service)

TOURISME / HOTELS / RESTAURANTS / CAFES / TRAITEURS / RETAIL

- Valoriser le rôle de chaque agent dans la réussite du service : retours patients, traçabilité, contribution à la qualité globale

**Evaluation finale** : évaluation de l'acquisition de l'ensemble des connaissances et compétences du parcours.

## SEQUENÇAGE

- **Séquence 1 (1h30) Le rôle de la restauration dans la prise en charge globale** [présentiel] : Cette séquence débute sur une immersion dans le programme avec le formateur qui revient sur le test de positionnement et expose les enjeux notamment le lien direct entre la qualité des repas servis et le bien-être des patients et résidents. Les stagiaires identifient les étapes où leur travail influence la prise en charge globale. Le formateur anime un échange à partir de retours patients ou témoignages d'équipes soignantes, et fait émerger les attentes de l'établissement vis-à-vis du service de restauration. Une cartographie collective des « points d'impact » de la cuisine sur la qualité de soin est construite. Le formateur synthétise l'ensemble et rappelle les objectifs : mieux comprendre l'impact du travail des agents sur la prise en charge des patients, et situer leur rôle dans les projets de l'établissement. Il évalue l'acquisition des compétences grâce à un questionnaire direct.
- **Séquence 2 (2h) Communication simple, efficace et bienveillante** [présentiel] : Dans cette séquence, le formateur propose des exercices, réalisés individuellement ou en sous-groupes, à partir de situations concrètes de malentendus ou de tensions en cuisine. À l'aide de supports illustrés, de mises en situation ou de jeux de rôles simples, les stagiaires analysent les points de blocage et identifient les leviers d'une communication plus fluide. Le formateur présente ensuite des outils accessibles et immédiatement utilisables ; grille de briefing visuelle, tableau de consignes, formulation de demandes positives... Chaque outil est testé en simulation courte. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions des stagiaires.
- **Séquence 3 (1h30) Créer une dynamique d'équipe autour d'un objectif partagé** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Les stagiaires participent à un atelier collaboratif où ils doivent définir ensemble les ingrédients d'une « brigade qui fonctionne ». À partir de supports visuels (cartes valeurs, pictogrammes), ils construisent un schéma collectif des bonnes pratiques d'équipe. Le formateur anime ensuite une mise en situation où un petit projet collectif est simulé (ex. : nouveau plat à intégrer, objectif zéro erreur de régime, table thématique). Chaque groupe planifie son action en identifiant les rôles, contraintes et moyens. Les corrigés permettent aux stagiaires d'évaluer leurs productions et au formateur d'évaluer l'acquisition des compétences.
- **Séquence 4 (2h) Organiser le travail : clarté et efficacité** [présentiel] : Cette séquence est consacrée à la structuration du travail. Le formateur fait émerger les difficultés rencontrées via un photolangage de situations en cuisine (poste flou, tension horaire, erreur de distribution...). À partir d'exemples illustrés, les stagiaires testent l'utilisation d'outils simples : fiche de poste, planification visuelle, planning des régimes. Une simulation de répartition des tâches à partir d'un scénario du jour permet d'appliquer les notions vues. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions des stagiaires.
- **Séquence 5 (1h30) Gérer les imprévus et garder la cohésion** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses. Le formateur présente plusieurs « cartes imprévus » tirées au hasard (absence, panne, erreur de livraison, alerte allergène...) et propose aux stagiaires de travailler individuellement ou en sous-groupes pour élaborer une réponse collective à la situation. Chaque groupe identifie les priorités, répartit les tâches et ajuste l'organisation sans compromettre la qualité du service. Un outil de hiérarchisation visuel (grille magnétique ou pictogrammes) est présenté pour faciliter les arbitrages. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions des stagiaires.
- **Séquence 6 (2h) Suivre et ajuster les pratiques** [présentiel] : Cette séquence s'organise autour de cas pratiques réalisés individuellement ou en sous-groupes, permettant de mettre en exergue les éléments de suivi et d'ajustement de la production. Les stagiaires analysent différents outils visuels simples : tableau de relevé des erreurs, fiche d'auto-évaluation, indicateurs de satisfaction patient. Ils sont invités à classer ces outils selon leur utilité et leur faisabilité dans leur établissement, puis à adapter une grille type à leur propre contexte de travail. Le formateur anime un échange sur la manière de mobiliser ces outils sans complexité, en favorisant la remontée d'information utile à toute l'équipe. Le formateur évalue l'acquisition des compétences grâce aux productions des stagiaires.
- **Séquence 7 (3h30) Formaliser une action d'amélioration et valoriser le collectif** [présentiel] : Cette séquence s'ouvre sur la reprise des éléments des séquences précédentes, éléments retenus, questions/réponses.

Chaque stagiaire choisit un objectif simple à mettre en œuvre dans son équipe (ex. : améliorer le briefing, tester une fiche de poste visuelle, créer un panneau de consignes...). À partir d'un modèle, il rédige un mini plan d'action avec objectif, outil, indicateur. Un atelier collectif permet de mutualiser les idées, valoriser les bonnes pratiques, et envisager leur intégration dans des démarches plus larges (ex. : lien avec soins, hygiène, qualité). L'accent est ensuite porté sur la reconnaissance du rôle des agents dans la réussite collective du service et leur contribution à la qualité perçue par les patients et résidents. Des outils pratiques sont transmis (modèle de fiche action, grille de valorisation d'initiative, support de communication interne). Une évaluation finale permet d'évaluer les éléments de la séquence et l'acquisition des compétences du parcours.

En fonction de la durée des séquences et parfois de leur enchaînement, des temps de pauses réguliers sont bien évidemment inclus : entre chaque séquence si enchaînement, et au sein d'une même séquence toutes les heures ou heures et demie suivant les activités pédagogiques.

## METHODES MOBILISEES

- **Utilisation de méthodes pédagogiques expositives, interrogatives et actives variées qui permettent d'enrichir l'expérience d'apprentissage, rendant la formation efficace et agréable pour les participants** (engagement, adaptation aux différents styles d'apprentissage, stimulation de la créativité, réduction de la fatigue cognitive, acquisition, développement et actualisation des connaissances et compétences...) : apports théoriques, travaux de groupe, études de cas, jeux de rôle, ateliers pratiques, discussions dirigées, apprentissage par projet, démonstrations, brainstorming, feedback, évaluations...
- **Supports et ressources pédagogiques qui permettent de créer des environnements d'apprentissage riches et variés répondant aux besoins et aux préférences des participants** : présentation, tableau blanc, affiches, graphiques, fiches de travail, brochures, articles, études de cas, jeux éducatifs, sondages, quiz, vidéo tutoriel, écran de projection, applications web, plateforme en ligne...
- **Accompagnement et assistance pédagogiques permettant de structurer l'apprentissage et de le rendre interactif et soutenant, grâce à l'animation de l'ensemble des séquences par un formateur référent** : accueil en formation, introduction, suivi individualisé, adaptation aux besoins, encadrement du groupe, encouragement, gestion du stress, utilisation de ressources pédagogiques, activités pratiques, évaluations, feedback, suivi post-formation...

## MODALITES TECHNIQUES ET D'ACCES

- **Accès à la formation** : Les participants peuvent s'inscrire auprès de nos équipes dans la limite des places disponibles jusqu'à la veille de la formation ; l'employeur doit néanmoins tenir compte des délais imposés par un tiers payeur le cas échéant. L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, règlement intérieur, accueil physique...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution (attestation, facturation, réclamations...). Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 48h ouvrées.
- **Lieu, équipements et matériel** : Les espaces de formation ASFOREST, entièrement équipés (écrans, tableaux blancs, parc informatique, accès internet...), sont aménagés pour favoriser l'interaction et le confort des participants, dans des locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. En matière d'accessibilité plus précisément, nous invitons tous les participants à nous faire part de toute demande d'adaptation afin que nous puissions y répondre en amont de l'entrée en formation. Si la formation se déroule en dehors du centre de formation (dans l'entreprise par exemple), l'employeur s'engage à mettre à disposition de ses salariés tous les moyens nécessaires pour suivre sa formation dans les bonnes conditions.

## MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI DE L'ACTION

*Les coûts des évaluations sont inclus dans le coût global du parcours.*

- **Positionnement** : Evaluation des connaissances et compétences en amont de la formation permettant le cas échéant d'ajuster le parcours de formation et de proposer un accompagnement individualisé.
- **Continue** : Evaluation entre les séquences suivant progression pédagogique.
- **Finale** : Evaluation des connaissances et compétences à l'issue de la formation permettant de définir le cas échéant un accompagnement individualisé.

A l'issue de la formation, le stagiaire reçoit une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation. Un relevé de présence et une attestation de suivi et d'encadrement où figureront la durée des séquences et les dates d'évaluation pourront également être établis à l'issue de la formation. Un questionnaire d'appréciation à chaud et à froid (3 mois après la fin de la formation) sera envoyé au stagiaire.

*mise à jour : 02/06/2025*

