

## COMMENT POUVEZ VOUS AMELIORER LA CONVIVIALITE D'UTILISATION DE VOTRE GUIDE ?

(Ce document sera ajouté en tant qu'annexe à la procédure "critères des guides".)

### ➤ Objectif

Les guides ont pour objectif d'aider les utilisateurs (opérateurs actifs de la chaîne alimentaire et du secteur des aliments pour animaux) à répondre aux exigences en matière d'autocontrôle.

Afin d'atteindre cet objectif, il est important que le guide soit établi de façon simple, pratique, lisible, synoptique et non complexe.

Divers procédés peuvent être utilisés pour atteindre ce résultat. Certains de ces procédés sont commentés ci-dessous. Certains seront plus ou moins pertinents en fonction du secteur visé par le guide (ex. secteur de la production primaire versus transformation versus distribution).

#### (1) Le volume

CONSEILS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitez les trop nombreuses répétitions</li> <li>- Reprenez dans le guide uniquement ce qui est nécessaire</li> <li>- Evitez de détailler le contenu des différentes réunions de concertation</li> <li>- Evitez de fournir des CV de deux pages pour présenter les personnes qui ont participé à l'élaboration du guide</li> <li>- Adaptez le volume du guide à la complexité du secteur</li> <li>- ...</li> </ul>
Bon exemple	Guide pour le secteur de la distribution avec environ 125 pages
Mauvais exemple	Guide de 3 classeurs

#### (2) La structure

CONSEILS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablissez une bonne table des matières avec une répartition en chapitres et annexes</li> <li>- Faites des références claires et correctes aux annexes</li> <li>- Déplacez éventuellement certains points vers les annexes</li> </ul>
Bon exemple	S'inspirer de la structure de la check-liste générique (voir <a href="http://www.favv.be">www.favv.be</a> )  (d'autres solutions peuvent également être bonnes, pour autant qu'il y ait une certaine logique et que l'utilisateur du guide puisse facilement en extraire les informations nécessaires)
Mauvais exemple	Fournir d'abord des exemples en matière d'HACCP, après les GHP, mais avant la théorie sur l'HACCP, ...  (l'ordonnancement logique doit être respecté)

#### (3) Cadre du guide (pourquoi et comment l'utiliser)

CONSEILS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoyez une courte introduction qui interpelle l'utilisateur</li> <li>- Attirez l'attention de l'exploitant sur ses responsabilités</li> </ul>
----------	--

	- Ne vous limitez pas à citer quelques références de la législation sans situer l'objectif du guide
Bon exemple	<p>1. Conseils pour une bonne utilisation</p> <p>1.1. comment travailler avec le guide sectoriel ?</p> <p>a) Lisez ...</p> <p>b) Inventoriez ...</p> <p>c) ...</p> <p>1.2. Lors de la mise en œuvre en tant que XXX (activité)?</p> <p>Vous trouverez ici un certain nombre de directives et de points d'attention sur des sujets ou questions très différentes qui entrent en ligne de compte si vous désirez commencer. Si vous en tenez compte avant et durant la mise en œuvre, vous pouvez éviter beaucoup de problèmes par la suite. ...</p>

(4) Le contenu

## - Langage simple

CONSEILS	Rédigez le guide dans la langue de l'utilisateur visé
Bon exemple	<p>Le système d'autocontrôle est la clé pour produire en toute sécurité. ...</p> <p>On part de la question :</p> <p>“Qu'est ce qui est essentiel dans le secteur ..... pour maîtriser la sécurité alimentaire des produits ?”</p> <p>Les étapes ci-dessous seront donc suivies lors de l'établissement du système d'autocontrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifiez comment ...</li> <li>- observez par étape ...</li> <li>- dressez un aperçu de ...</li> </ul>
Mauvais exemple	<p>Chaque exploitant, à l'exception de la production primaire, doit créer, appliquer et maintenir un système d'autocontrôle qui englobe la sécurité de ses produits.</p> <p>En ce qui concerne les denrées alimentaires, le système d'autocontrôle doit être basé sur les principes du “Hazard Analysis and Critical Control Points-system” (HACCP).</p> <p>(ce sont de simples citations de la législation)</p>

## - Clarté

CONSEILS	Utilisez les termes exacts et évitez les notions vagues
Mauvais exemples	<p>Il est conseillé de ...</p> <p>L'idéal est de ...</p> <p>Suffisamment souvent , ...</p>

## - Interpeller l'utilisateur

CONSEILS	Evitez d'utiliser la troisième personne
Bon exemple	<p>... Si vous souhaitez malgré tout utiliser ..... (un produit dans certaines conditions), tenez alors particulièrement compte des points d'attention suivants : ...</p> <p>(l'utilisateur doit se sentir interpellé)</p>
Mauvais exemple	<p>En vertu de l'Arrêté royal relatif à l'autocontrôle, à la notification obligatoire et à la traçabilité dans la chaîne alimentaire, chaque exploitant doit immédiatement informer l'AFSCA s'il estime ou a des raisons de croire qu'un produit qu'il a importé, produit, cultivé, fait pousser, transformé, fabriqué ou distribué puisse être nuisible pour la santé de l'homme, des animaux ou des végétaux. Il informe l'Agence des mesures qu'il a prises en vue d'éviter un risque.</p>

	(= rédaction réservée par l'usage de la langue et l'emploi de la troisième personne)
--	--

- **Encourager l'utilisateur**




CONSEILS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insistez plus sur l'utilité des mesures à prendre que sur l'obligation légale de les prendre</li> <li>- Ne découragez pas les utilisateurs, mais encouragez-les</li> <li>- N'énoncez pas des problèmes, mais plutôt des solutions (à chaque problème il y a une solution)</li> </ul>
Bon exemple	<p>La société demande toujours plus de garanties de la qualité et de la sécurité de l'alimentation. Cela a été traduit par les autorités en une multitude de textes légaux traitant de l'hygiène, la qualité et le contrôle de la qualité. ...</p> <p>Ce "guide sectoriel ...." peut vous aider à répondre à la nécessité de garantir la sécurité alimentaire.</p>
Mauvais exemple	<p>Outre le respect des normes légales, chaque entreprise devra appliquer un système pour la maîtrise des processus afin de contrôler et de garantir la sécurité des produits et ce, parce que les autorités le demandent et afin de satisfaire aux exigences et aux souhaits des autorités.</p>
Mauvais exemple	<p>La mesure dans laquelle les entreprises avec pour activité .... relèvent ou non de l'AR autocontrôle et de ce guide n'est pas encore claire en ce moment .</p> <p>(un guide n'est pas un document ayant pour but de diffuser vos mécontentements ou des informations imprécises)</p>

- **Accompagner l'utilisateur**

CONSEILS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guidez et accompagnez !</li> <li>- Ayez une approche pratique de la théorie. Donnez des exemples concrets !</li> <li>- Ne mentionnez pas uniquement ce à quoi il faut satisfaire mais aussi pourquoi il faut y satisfaire</li> <li>- Evitez les termes "suffisant", "adéquat",...</li> <li>- Indiquez clairement les solutions pratiques pour maîtriser les dangers identifiés</li> </ul>
Bons exemples	<p>Registre IN</p> <p>Ce registre inventorie tous les ingrédients achetés. Vous pouvez utiliser comme registre IN un tableau d'enregistrement séparé, mais vous pouvez aussi utiliser le formulaire de contrôle des matières premières à l'entrée en y ajoutant un certain nombre d'informations supplémentaires.</p> <p>Le formulaire en annexe du présent guide peut être utilisé comme registre IN.</p>
Mauvais exemple	<p>Chaque exploitant doit appliquer les directives suivantes relatives à la traçabilité en fonction des différents processus qui sont d'application dans la situation de son entreprise : ...</p> <p>(cela signifie « débrouillez-vous », au lieu d'expliquer comment faire dans le guide)</p>
Mauvais exemple	<p>Fournir un cours HACCP général et théorique qui peut être appliqué à n'importe quel secteur</p>

(5) La présentation générale

CONSEILS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisez des illustrations, tableaux, graphiques et dessins</li> <li>- Accompagnez ces illustrations, tableaux, graphiques et dessins des commentaires nécessaires</li> </ul>
----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evitez le texte continu, divisez le en paragraphes</li> <li>- Utilisez des dessins, des logos, une mise en page,... accrocheurs             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Encadrez la conclusion</li> <li>ii. Utilisez des signes de reconnaissance pour les sujets récurrents</li> <li>iii. Travaillez avec des couleurs</li> <li>iv. Indiquez des "CONSEILS!"</li> <li>v. ...</li> </ol> </li> </ul>
Bon exemple	<p>A retenir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il est nécessaire de se laver régulièrement les mains.</li> <li>- ...</li> </ul>
Bon exemple	<p><i>Dessins, logos et mise en page accrocheurs :</i></p> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 20px;"> <span>😊 <b>Conseils:</b></span>  </div>
Bon exemple	<p><i>Une illustration explicite d'un texte explicatif :</i></p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;">  <span>&lt;7°C</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;">  <span>&gt;65°C</span> </div> </div>