



Le Réseau de santé Horizon souscrit à l'équité en matière d'emploi.

**N° DE CONCOURS** : 2018-31239 — Externe

**RÉGION** : Saint John

**SERVICE** : Services de nutrition et d'alimentation

**ÉTABLISSEMENT** : Hôpital du comté de Charlotte

**TYPE DE POSTE** : Permanent, temps plein

**Titre du poste** : **Gestionnaire, Services alimentaires et environnementaux**

**LANGUE** : Anglais essentiel

**QUART DE TRAVAIL** : Poste de jour, sous réserve de modification en fonction des exigences opérationnelles

**RÉMUNÉRATION** : De 22,3867 \$ à 31,2800 \$ l'heure (échelle salariale 3)

**DESCRIPTION DU POSTE :**

Participer à titre de membre de l'équipe (Équipe de soins aux patients, Équipe des Services d'alimentation et de nutrition, et équipe des Services environnementaux). Responsable des activités quotidiennes liées aux fonctions administratives nécessaires à l'exploitation efficace et efficiente des Services d'alimentation et de nutrition et des Services environnementaux conformément à l'énoncé des objectifs et buts de ces services et du Réseau de santé Horizon.

**Attentes professionnelles :**

- Accomplir son travail conformément à la mission et aux valeurs du Réseau de santé Horizon, des Services d'alimentation et de nutrition et des Services environnementaux;
- Reconnaître que le SERVICE CLIENT est essentiel à la réalisation de notre mission et de nos valeurs.
- Participer et collaborer avec les autres employés à la prestation de services et de soins de qualité en tant que membre de l'équipe des Services d'alimentation et de nutrition et des Services environnementaux.
- Participer comme membre de l'équipe et comme modèle de rôle au Programme de gestion de la qualité.
- Respecter la CONFIDENTIALITÉ dans tous les aspects de la prestation des services à la clientèle et des activités du service.
- 

**QUALIFICATION PROFESSIONNELLE :**

**Éducation :**

- Baccalauréat en nutrition
- Titre professionnel de diététiste

OU

- Baccalauréat en alimentation ou en hôtellerie avec une orientation en gestion ou une spécialisation reconnue en gestion des services alimentaires.
- Une expérience ou une formation en services environnementaux, un atout.

### **Formation et expérience :**

- Deux à cinq ans d'expérience de travail dans un service de nutrition et d'alimentation ou dans un système de soins de santé.
- Connaître en profondeur les procédures de nettoyage, les divers produits de nettoyage et le fonctionnement de l'équipement d'entretien ménager. Compétences en gestion requises pour la coordination de projets spéciaux, l'attribution d'espaces de travail, l'inspection et l'évaluation du travail des employés, etc.
- Une expérience dans la gestion de divers types de systèmes de livraison de repas, un atout.
- Initiative, bon jugement et capacité d'établir les priorités.
- Bons antécédents de travail.
- Capacité reconnue à travailler au sein d'une équipe.
- Assiduité.
- Compétences en relations interpersonnelles, en leadership et en communication avec les professionnels de la santé, les collègues de travail et les patients (clients).
- Excellentes aptitudes pour la communication orale et écrite, et compétences analytiques manifestes.
- Grand respect à l'égard de la confidentialité.
- Apparence propre et soignée.
- Capacité de se présenter régulièrement au travail.
- Capacité de s'acquitter des fonctions du poste.
- La connaissance de l'anglais parlé et écrit est nécessaire.

**NOTA :** La liste des tâches et des responsabilités ci-dessus ne résume que les principales fonctions du poste, mais elle n'est aucunement exhaustive. Le ou la titulaire du poste pourrait devoir exécuter d'autres tâches connexes, au besoin.

### **PRINCIPALES RESPONSABILITÉS :**

Service axé sur le client :

1. Servir les clients de façon respectueuse et courtoise de manière à répondre à leurs attentes ou à les surpasser, tout en faisant preuve de sensibilité et de respect à l'égard de leurs besoins, leurs croyances et leurs valeurs.
2. Répondre rapidement aux demandes d'aide, d'information et de services de la part des clients.
3. Être à l'écoute des préoccupations des clients et partager des renseignements avec les membres de l'équipe (diététistes, superviseurs, collègues et gestionnaires).
4. Chercher à obtenir des informations afin de mieux comprendre les besoins et les demandes des clients.
5. Démontrer la capacité de voir les choses du point de vue du client.
6. Résoudre des plaintes des préoccupations de manière courtoise, efficace, coopérative, prompte et non conflictuelle.
7. Gagner la confiance et le respect du client.
8. Évaluer les situations problématiques et amorcer des interventions efficaces en matière de service en travaillant avec les membres de l'équipe (diététistes, superviseurs, collègues et gestionnaires).
9. Diriger la formation sur le service à la clientèle et y assister au besoin.
10. Promouvoir et améliorer la valeur et l'impact nutritionnels pour les consommateurs.

### **Leadership :**

1. Promouvoir et renforcer la politique sur le milieu de travail respectueux.
2. Pouvoir s'adapter au changement et appuyer les membres de l'équipe.
3. Assurer l'atteinte des niveaux de dotation appropriés en remplaçant le personnel, conformément aux politiques, aux procédures et à la convention collective du service.
4. Guider et encadrer le nouveau personnel au moyen des séances d'orientation et de formation. Documenter le progrès de l'employé quant au développement des aptitudes en remplissant les formulaires de gestion des compétences et du rendement.
5. Guider et encadrer le personnel afin qu'il puisse développer les compétences nécessaires à l'atteinte des objectifs de rendement.
6. Offrir aux employés de la rétroaction et des conseils au sujet de leur rendement et consigner ces renseignements.
7. Remplir les formulaires d'évaluation du rendement.
8. Mener des entrevues et des examens du rendement avec les employés.
9. Participer aux entrevues et à la sélection du personnel, au besoin.
10. Reconnaître les contributions des équipes et des individus en leur témoignant de l'appréciation.
11. Préparer et réviser la liste de tâches, au besoin.

#### **Ressources humaines :**

1. Gérer de bonne foi en favorisant des relations de travail saines avec les agents de négociation.
2. Faire preuve de responsabilité financière en utilisant les ressources humaines à bon escient.
3. Administrer la convention collective de manière cohérente et juste conformément aux politiques et procédures du Réseau de santé Horizon.

#### **Communication :**

1. Faire preuve d'efficacité et de tact en communiquant avec les clients et le personnel.
2. Maintenir une communication ouverte avec tous les membres de l'équipe.

#### **Gestion des Services d'alimentation et de nutrition :**

- Gérer, diriger et superviser les Services d'alimentation et de nutrition conformément à la philosophie, aux objectifs et aux politiques et aux procédures du Réseau de santé Horizon et des Services d'alimentation et de nutrition.
- Préparer, mettre en œuvre et surveiller le budget du service.
- Réagir aux fluctuations budgétaires et ajuster la prestation de services en conséquence.
- Maintenir et surveiller la manutention sécuritaire et hygiénique des aliments et de l'équipement conformément aux normes sanitaires du service.
- Étudier les résultats d'inspection de la Santé publique et s'assurer que les mesures correctives sont prises.
- Participer activement à la surveillance de la qualité du service.
- Préparer des rapports sur les activités du service, au besoin.
- Assurer la surveillance de l'achat des produits alimentaires et des fournitures.
- Diriger l'élaboration de menus en utilisant une approche collaborative; et y participer.
- Gérer et surveiller les systèmes informatiques du service.

#### **Gestion des Services environnementaux :**

- Gérer, diriger et superviser les Services environnementaux conformément à la philosophie, aux objectifs et aux politiques et aux procédures du Réseau de santé Horizon et des Services environnementaux.
- Préparer, mettre en œuvre et surveiller le budget du service.
- Réagir aux fluctuations budgétaires et ajuster la prestation de services en conséquence.
- Préparer des rapports sur les activités du service, au besoin.
- Aider à l'étude et à la mise à l'essai des nouveaux matériaux et des nouvelles pièces d'équipement, procédures et techniques visant à améliorer le fonctionnement, et faire des recommandations concernant l'achat et la mise en œuvre de ceux-ci, le cas échéant.

- Coordonner et diriger des projets de nettoyage particuliers en fonction des besoins.
- S'entretenir avec les autres services au sujet de la qualité des services et de l'efficacité et de la conduite des employés. Traiter les plaintes portant sur le service.
- Veiller au maintien des quotas du linge hospitalier et à sa distribution au sein de l'établissement.
- Les demandes relatives à ce poste doivent être soumises par voie électronique au plus tard le 4 avril 2018.

Les demandes pour ce poste peuvent être faites sur le site Web suivant: [www.HorizonNB.ca](http://www.HorizonNB.ca) ou

par courriel [Careers@HorizonNB.ca](mailto:Careers@HorizonNB.ca)

**Veillez préciser le numéro de concours 2018-31239 – Externe. Le Réseau de santé Horizon remercie les candidates et candidats de leur intérêt, mais il communiquera seulement avec les personnes convoquées à une entrevue. Service des ressources humaines, Réseau de santé Horizon.**