

	DOCUMENT INFORMATIF - FICHE DE POSTE <Ne pas modifier>	Diffusion par : <Ne pas modifier>	<Ne pas modifier>
	Processus : <Ne pas modifier>	Page 1 / 5	V. <Ne pas modifier>

INTITULE DU POSTE : CHARGE DE PROJETS ET MANAGEMENT DE LA QUALITE

Voie d'accès	Durée d'occupation minimale et maximale	Evolution possible
Technicien Supérieur Hospitalier	2 ans minimum	

IDENTIFICATION DE LA STRUCTURE :

Contour du Pôle et localisation (site, adresse) : PILNH– Hôpital Saint-Jacques, 85 rue Saint-Jacques 44000 Nantes

Services : Restauration

Unité(s) concernée(s) par le poste :

UCP : Hôpital Saint-Jacques

CCR – Self : Hôpital Saint-Jacques ; Hôpital Hôtel-Dieu ; l'Hôpital G. Laennec et l'Hôpital Bellier

Internat : Hôpital Saint-Jacques ; Hôpital Hôtel-Dieu et l'Hôpital G. Laennec

Type de public accueilli : Pas de public accueilli

Dimensionnement :

UCP : fabrication moyenne par jour 10 000 repas – 5/7 du lundi au vendredi et jours fériés en semaine

CCR : 4 CCR (Hôpital Saint-Jacques ; Hôpital Hôtel-Dieu ; l'Hôpital G. Laennec et l'Hôpital Bellier) entre 100 et 950 plateaux (midi ou soir)

Self : 6 Selfs (Hôpital Saint-Jacques ; Hôpital Hôtel-Dieu ; l'Hôpital G. Laennec et l'Hôpital Bellier ; La Seilleraye et Beauséjour) entre 15 et 1100 passages le midi

Internat : 3 internats (Hôpital Saint-Jacques ; Hôpital Hôtel-Dieu ; l'Hôpital G. Laennec) entre 70 et 300 couverts le midi et entre 12 et 50 couverts le soir ; entre 11 et 29 chambres de garde et d'internes

Nombre d'agents par postes horaires :

Restauration : 186 agents

IDENTIFICATION DU POSTE :

- **Métier :** Conseiller(ère) en organisation (code métier : 45L20) Chargé(e) d'études (code métier : 40L 70)

Horaire de travail : Prise de poste à 8H ; Travail en repos fixe ; Plage horaire d'ouverture du service de 8H à 17H

Position dans l'établissement :

- *Liaisons hiérarchiques ou rattachement hiérarchique :* Ingénieur restauration ; Ingénieur adjoint restauration

REDACTEUR(S)	VERIFICATEUR(S)	APPROBATEUR(S)	Date d'application
<Ne pas modifier>	<Ne pas modifier>	<Ne pas modifier>	<Ne pas modifier>

- *Liaisons fonctionnelles (internes et externes)* : L'ensemble de l'équipe d'encadrement et agents du service restauration; responsables et direction du PILNH ; Cadres de santé et personnels soignants ; Membres du groupe développement durable ; Membres du CLAN ; Services de santé au travail ; Conseillères Hôtelière Hospitalière ; Diététiciennes Restauration ; Cadres Diététique ; Responsable Qualité PILNH, les services de contrôle officiels ; la communication, les représentants des usagers...

ARCHITECTURE DU POSTE :

Qualifications requises	
Diplômes souhaités et/ou requis :	Détention d'un diplôme en filière d'études Organisation et méthodes/gestion de projet qualité préférentiellement en IAA BAC+3 minimum
Expériences attendues :	Expérience dans la filière restauration collective hospitalière
Formations complémentaires requises :	HACCP Connaissances approfondies de la production et des organisations en restauration collective hospitalière (prise de commande des repas, gestion de production...) Connaissances en diététique et nutrition humaine Organisation et gestion de projets Maîtrise de l'outil informatique et des logiciels métier (prise de commande des repas, gestion de production, événements indésirables, gestion documentaire, enquêtes...) Maîtrise expert pack office Word, Excel (TCD), PowerPoint, outil de planification type MS Project.

MISSIONS DU POSTE :

Mission principale :

- En lien direct avec l'ingénieur restauration et son adjoint, il coordonne les projets, missions d'organisation et actions transversales, internes au service restauration ou de dimension institutionnelle pour lesquels la fonction restauration est concernée
- En lien avec le responsable qualité, il assure la coordination du management de la qualité du service restauration, dans ses différentes dimensions : qualité de la prestation repas, développement durable, satisfaction des usagers, indicateurs...
- Il est l'interlocuteur privilégié des différents acteurs de la fonction hôtelière au sein du CHU

Gestion de projets :

- Aide à la décision en matière de projets déclinés sur le processus, organisation et animation projet
- Accompagnement de l'optimisation des process de travail.
- Assure la coordination des programmes, des projets et activités du service : mise en œuvre, suivi, pilotage, animation et communication
- Participe à la planification, à l'organisation et au suivi opérationnel des activités du service, en coordination avec les différents interlocuteurs internes et externes
- Coordonne la participation et la contribution du service aux projets institutionnels
- Assure un rôle décisionnel en lien avec le responsable processus et le responsable adjoint du service
- Formalisation d'études et de rapports de synthèse d'aide à la décision
- Suivi et pilotage d'études et de diagnostics organisationnels

- Restitution, diffusion et promotion des résultats d'études
- Anticipe, structure et accompagne les processus de changement sur les aspects organisationnels, management et ressources
- Assure la coordination des programmes, des projets, des activités du service et conseille les décideurs
- Coordonne la participation et la contribution du service aux projets institutionnels

Management de la qualité :

- Intervient en support de l'équipe d'encadrement pour la définition et la mise en place d'actions, d'outils ou méthodes spécifiques à son domaine d'activité
- Collecte et traitement d'informations : établissement de bases de données
- Met en place et suit les démarches et indicateurs permettant d'évaluer la qualité de la prestation ainsi que la satisfaction des utilisateurs
- Organisation du système de management de la qualité et des actions du programme d'assurance qualité
- Améliorer continuellement la qualité de la prestation repas, en conciliant les préoccupations des usagers avec les contraintes techniques et sanitaires.
- Réalise la revue qualité du service
- Dans le cadre des inspections de la Direction Départementale de la Protection des Populations et des audits réalisés sur les sites : Définit les axes d'amélioration et suit les plans d'actions
- Conçoit des modules de formation en Hygiène Alimentaire pour le personnel de la Restauration et celui des unités de soins

Missions particulières ou occasionnelles :

- Assure la suppléance du Responsable qualité

COMPETENCES REQUISES :

Compétences générales et spécifiques :

Connaissances :

- Communication / relations interpersonnelles
- Conduite de projet
- Animation de groupe
- Organisation des processus
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement
- Evaluation de la charge de travail
- Gestion administrative
- Réglementation et référentiels liés au domaine d'activité
- Outils informatiques (Expert Pack Office dont Mindjet MindManager, Tableaux croisés dynamique sur Excel, Power Point), Logiciel de Gestion de Production et de prise de commande repas SRD, de requêtes BI4, de gestion de température Labguard, de gestion documentaire Ennov Doc, d'enquêtes de satisfaction SphynxL...)

Le savoir-faire :

- Pilotage et aide à la décision en matière de stratégie organisationnelle ou projet.
 - Assister les décideurs dans l'élaboration d'un projet d'organisation
 - Mise en œuvre de projets institutionnels et déclinaison en objectifs stratégiques et opérationnels
- Réalisation d'études et de diagnostics organisationnels
 - Analyser et formaliser les besoins du service au regard d'une situation, d'une problématique, d'un contexte, en lien avec les objectifs définis
 - Analyser et étudier le fonctionnement de service ou de domaines d'activités
- Accompagnement de la mise en œuvre du changement sur les aspects organisationnels, management et ressources
 - Accompagner l'ensemble des acteurs sur le plan méthodologique
 - Former ou aider à se former à une démarche projet
 - Intervenir en assistance à la maîtrise d'ouvrage

- Accompagnement de l'optimisation des process de travail
 - Accompagner la formalisation des procédures
 - Définir les indicateurs d'efficacité, d'efficience et de satisfaction sur le processus
 - Piloter le suivi et l'évaluation de la refonte des process de travail
- Croisement des données (quantitatives et qualitatives) et des observations sectorielles pour produire des analyses
- Réalisation et suivi de pilotage d'études et de projets
 - Animer des comités de pilotage et des groupes de réflexion
 - Intégrer et synthétiser des apports de différentes disciplines
 - Conduire des analyses qualitatives
 - Rédiger les supports de communication

Les savoirs

- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques / particulières
- Analyser et optimiser un processus
- Analyser, traduire et formuler un besoin utilisateur en études de faisabilité, en solutions, en programmes
- Concevoir et mettre en œuvre des changements organisationnels
- Concevoir, formaliser et adapter des procédures / protocoles / modes opératoires / consignes
- Concevoir, piloter et évaluer un projet / un processus
- Conseiller et orienter les choix d'une personne ou d'un groupe
- Elaborer et argumenter des scenarii/solutions acceptables à des problèmes
- Arbitrer et/ou décider entre différentes propositions, dans un environnement donné
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser des informations
- Organiser une unité, un service en fonction de différents critères (missions, stratégie, moyens...)
- Rechercher, sélectionner, exploiter et capitaliser les informations liées à la veille
- Traduire la stratégie en orientations, en projets, en plans d'actions et en moyens de réalisation

Le savoir être :

- Sens de l'organisation
- Sens de l'analyse et de la synthèse
- Esprit critique et d'indépendance
- Sens de la relation client / fournisseur
- Aptitude à la communication et à l'animation d'équipe
- Sens de la pédagogie et aisance dans l'animation collective et participative
- Rigueur, autonomie et disponibilité
- Réactivité

CONTEXTE D'EXERCICE DU POSTE :

Champ d'autonomie, responsabilités spécifiques :	Autonomie importante sur le poste
Particularités du poste :	Travail sur écran Déplacement multi-sites
Nouvelle Bonification Indiciaire (NBI) :	Non