

	DOCUMENT INFORMATIF - FICHE DE POSTE Fiches de Poste Restauration	Diffusion par : Restauration
	Processus : Restauration	V du 31 juillet 2023

RESPONSABLE 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 : entre 100 et 950 plateaux (midi ou soir)

Self : entre 15 et 1100 passages le midi

Internat : 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 : 186 agents en restauration

IDENTIFICATION DU POSTE :

Métier : Coordinateur qualité / gestion des risques (code métier : 30C10)

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 ;
- *Liaisons fonctionnelles (internes et externes) :* L'ensemble de l'équipe d'encadrement et agents du service restauration; Responsable Qualité PILNH ; Services de contrôles officiels ; Prestataires extérieur (analyses microbiologiques et audits hygiène, produits lessiviels); Métrologie ; Direction de la qualité des risques et de l'évaluation ; Cadres de santé et personnels soignants ; membres du groupe développement durable, membres du CLAN ; Conseillères en Hôtellerie Hospitalières ; Service Diététique...

REDACTEUR(S)	VERIFICATEUR(S)	APPROBATEUR(S)	Date d'application
Rose-May MARCELINE	Damien JOUANNEAU	Martial COUPRY	31/07/23

- *Réseaux* : Auditeurs internes CHU, Prévention Risques Pro, Prévention TMS, Réseau qualité interne CHU et Grand Ouest ; GHT 44

ARCHITECTURE DU POSTE :

Qualifications requises	
Diplômes souhaités et/ou requis :	Détection d'un diplôme en filière d'études restauration/hôtellerie – Industrie Agroalimentaire BAC+2 à BAC+3
Expériences attendues :	Expérience professionnelle de 5 ans exigée dans le domaine de la qualité et dans la filière restauration collective hospitalière
Formations complémentaires requises :	<p>Connaissances approfondies HACCP</p> <p>Maîtrise et veille de la réglementation en restauration collective en matière de sécurité et hygiène alimentaire.</p> <p>Connaissances approfondies des normes ISO 9001 et 22000</p> <p>Connaissances approfondies de la production et des organisations en restauration hospitalière (prise de commande des repas, gestion de production...)</p> <p>Connaissances en diététique et nutrition</p> <p>Maîtrise de l'outil informatique et des logiciels métier (prise de commande des repas, gestion de production, événements indésirables, gestion documentaire, enquêtes...)</p> <p>Maîtrise du système d'information (Ennov, labguard, SRD, i grafx, Sphinx, plateforme achat Uni-Ha, Néeria, Agire, Pack office , réalisation documentaire, fascicule, présentation power point, synthèses de données, TCD ...)</p> <p>Qualification d'auditeur interne sur les référentiels ISO 9001 et 22000, SMQ, PMS</p>

MISSIONS DU POSTE :

Missions principales :

Le responsable qualité du service restauration est le garant de la qualité et de la sécurité des prestations fournies aux utilisateurs. Il garantit la conformité aux exigences et aux réglementations en vigueur.

Le responsable qualité définit, pilote et contrôle la mise en œuvre de la politique qualité du service restauration, dans ses différentes dimensions : hygiène et sécurité sanitaire des aliments, qualité organoleptique et de service, gestion des risques professionnels.

Il assure la coordination transversale des démarches qualité et l'accompagnement des équipes sur l'ensemble de secteurs de restauration : qualité de la prestation repas, développement durable, satisfaction des usagers, indicateurs...

Activités :

Développer et coordonner la mise en place d'un système de management de la qualité et de la sécurité alimentaire :

REDACTEUR(S)	VERIFICATEUR(S)	APPROBATEUR(S)	Date d'application
Rose-May MARCELINE	Damien JOUANNEAU	Martial COUPRY	31/07/23

- Assurer la veille normative et réglementaire
- Assure une assistance, conseil et formation des équipes et des utilisateurs,
- Planifier et coordonner la mise en œuvre de la démarche assurance qualité (PMS)
- Définir et mettre en place le plan de contrôle de l'environnement et de la conformité des produits
- Animer la démarche d'audits internes en s'inspirant des référentiels ISO 22 000
- Animer des réunions qualité
- Définir et mettre en place des outils de sensibilisation aux bonnes pratiques
- Prévenir et gérer les situations de crise
- Analyser et gérer l'ensemble des non conformités (non conformités produits, évènements indésirables, audits...)
- Assurer l'évolution et la mise à jour des différentes démarches et du dossier d'agrément et du plan de maîtrise sanitaire
- Dans le cadre des inspections des Services Vétérinaires et des audits réalisés, il participe à la définition des axes d'amélioration et à la mise en œuvre et suivi des plans d'actions
- Assure le suivi des prestataires sous-traitant (produits lessiviels, laboratoire, EPI...) et prend les dispositions d'évolution dans le domaine
- Participation au suivi de la maintenance et de la conformité des équipements, à la gestion du logiciel de suivi des températures et à la formation des agents sur ce domaine, en lien avec le groupe Métrologie du CHU de Nantes
- Accompagnement des agents lors de la mise en place d'un nouveau matériel ou d'une nouvelle organisation, dans le service.
- Améliorer continuellement la qualité de la prestation repas, en conciliant les préoccupations des usagers avec les contraintes techniques et sanitaires.
- Organisation du système de management de la qualité et des actions du programme d'assurance qualité
- Met en place et suit les démarches et indicateurs permettant d'évaluer la qualité de la prestation ainsi que la satisfaction des utilisateurs
- Réalise la revue qualité du service
- Conçoit des modules de formation en Hygiène Alimentaire pour le personnel des unités de soins
- Assure le suivi et coordination de la prévention des risques en lien avec la médecine du travail, le service qualité et la cellule de conseil en prévention des risques professionnels et qualité de vie au travail.
- Assure la mise à jour du document unique sécurité au travail.

Planifier et coordonner la formation du personnel sur les aspects relevant de son domaine de compétences:

- Evaluer les besoins en formation du personnel
- Mettre en place les formations externes en lien avec le Pôle Ressources Humaines, participer à leur évaluation
- Elaborer les modules de formations internes et les animer, réaliser leur évaluation

Coordonner la gestion du système documentaire du service :

- Assure l'administration du logiciel de gestion documentaire
- Evaluer les besoins en documents internes : procédures, modes opératoires, fiches d'enregistrement...
- Coordonner la rédaction et la mise à jour de ces documents
- Coordonner la gestion des enregistrements
- Assurer la coordination relative au logiciel de gestion documentaire en relation avec la Direction de la Qualité, des risques et de l'Evaluation

REDACTEUR(S)	VERIFICATEUR(S)	APPROBATEUR(S)	Date d'application
Rose-May MARCELINE	Damien JOUANNEAU	Martial COUPRY	31/07/23

- Assurer une fonction support aux contributeurs concernant la gestion documentaire et l'utilisation du logiciel métier dédié

Définir, mettre en œuvre et suivre l'axe sécurité :

- Veille à la sécurité des organisations de travail vis-à-vis des produits mais aussi vis-à-vis des agents : ergonomie, risques professionnels...
- Participe à la démarche de prévention des risques de TMS au travail en étant l'interlocuteur privilégié des acteurs de la prévention et en sensibilisant les professionnels
- Assure la mise à jour du document unique - évaluation des risques professionnels

Missions particulières ou occasionnelles :

- Fait partie du réseau d'auditeurs qualité internes du CHU
- Participation annuelle au Réseau Qualité Interne CHU ouest

COMPETENCES REQUISES :

Compétences générales et spécifiques :

Connaissances :

- Audit interne
- Hygiène - Microbiologie
- Référentiels qualité
- Gestion administrative
- Réglementation en hygiène, sécurité et conditions de travail
- Outils informatiques
- Communication / relations interpersonnelles
- Conduite de projet
- Animation de groupe
- Organisation des processus
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement
- Gestion administrative
- Réglementation et référentiels liés au domaine d'activité

Le savoir-faire :

- Pratique confirmée des outils de bureautique et des logiciels liés au suivi de la traçabilité informatique
- Concevoir, formaliser et adapter des procédures, modes opératoires...
- Entreprendre toutes les actions adaptées en « situation de crise »
- Évaluer la conformité de la mise en œuvre du PMS
- Fixer des objectifs, mesurer les résultats et évaluer les performances collectives et/ou individuelles
- Identifier, analyser, évaluer et prévenir les risques et définir les actions correctives/préventives
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser des informations
-

Le savoir être :

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Sens de l'organisation

REDACTEUR(S)	VERIFICATEUR(S)	APPROBATEUR(S)	Date d'application
Rose-May MARCELINE	Damien JOUANNEAU	Martial COUPRY	31/07/23

- Sens de la pédagogie et aisance dans les techniques d'animation collective et participative
- Rigueur, autonomie et disponibilité
- Aptitude à la communication et à l'animation des équipes
- Forte 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

REDACTEUR(S)	VERIFICATEUR(S)	APPROBATEUR(S)	Date d'application
Rose-May MARCELINE	Damien JOUANNEAU	Martial COUPRY	31/07/23