

## **Être gestionnaire et vouloir plaire, cela va-t-il de pair?**

Dans un premier temps, je vous donnerai une description d'un bon gestionnaire. Par la suite, je vous parlerai du gestionnaire de services alimentaires, soit l'assistante-chef technicienne en diététique. Celle-ci travaille généralement dans les établissements de santé.

De nos jours, être un bon gestionnaire n'est pas toujours évident. Les nouvelles tendances veulent que l'employé soit responsabilisé et impliqué dans le processus de gestion. Une fois les objectifs établis et connus du personnel, le gestionnaire fera confiance à celui-ci pour l'application de ces objectifs. Mais il s'agit tout de même de vérifier si la confiance est méritée et si les objectifs sont atteints. Pour ce faire, il est indispensable d'établir une communication claire, ne laissant place à aucun doute. Une fois les politiques mises en application, il est alors de la responsabilité du gestionnaire de les faire respecter. Il arrive que la personne gestionnaire veuille se faire aimer et être gentille avec le personnel, mais manque d'autorité. Donc, plaire à tout prix n'est pas une bonne idée en gestion. Il faut gérer de façon ferme. Cela aide les gens à connaître les limites et ce qu'ils doivent respecter. Il est certain qu'il est plus facile à l'occasion de fermer les yeux si l'on veut éviter de sévir, mais cela n'aide en rien nos collègues de travail. Il faut savoir prendre des décisions lorsque la situation le requiert et en assumer les conséquences. Le gestionnaire n'est pas là pour acquiescer à toutes les revendications de ses employés. Il doit être capable d'écouter, d'évaluer et de décider ce qui est le mieux pour son service. Un gestionnaire qui connaît les tâches de ses employés est en mesure de gérer plus efficacement et plus rapidement.

Il y a des contraintes partout dans la vie et tant que les gens ont l'impression qu'ils peuvent faire la pluie et le beau temps, ils en profitent, la discipline étant déficiente. Soyez réaliste, créez-vous des objectifs, des échéanciers et respectez les et avec un brin d'humour au travail, cela dédramatise les situations tendues et nous facilite la vie. Il ne faut quand même pas se prendre trop au sérieux!

Maintenant je vous fais découvrir le profil d'une assistante-chef technicienne en diététique. Elle est une intervenante de première ligne dans la supervision, la coordination et le contrôle des activités du service alimentaire. Elle travaille dans différents secteurs : production, distribution ou à la cafétéria. Sa journée s'effectue entre 6 h 15 et 21 h 30 selon la capacité de lits de l'établissement pour lequel elle travaille. Elle contrôle le travail des personnes salariées du service. Elle valide leur présence, met les retards et effectue les remplacements nécessaires selon les absences encourues. Elle doit s'assurer que les employés soient conformes au code vestimentaire soit l'uniforme, le filet à cheveux ou à barbe et les souliers de sécurité. Elle fait les interventions appropriées auprès du personnel. Elle initie les nouveaux employés et les stagiaires.

L'objectif du service est d'offrir à la clientèle des aliments sains et nutritifs, bien présentés et préparés selon les normes d'hygiène et de salubrité. Elle s'occupe de l'organisation du travail sur le plan des ressources humaines et matérielles. Elle contrôle la qualité des aliments, fait des dégustations organoleptiques des mets avant chaque repas et fait les ajustements nécessaires avec la production alimentaire au besoin. Elle fait la prise d'inventaire, effectue les commandes et les achats selon le logiciel informatique utilisé. Elle coordonne la distribution et le service des repas ce qui implique qu'elle doit superviser le portionnement adéquat des aliments et le réapprovisionnement au besoin. Elle doit vérifier l'ordre de livraison des chariots. Elle supervise le débarras, le lavage et l'entreposage de la vaisselle et de l'équipement et l'entretien des aires de service. Elle assiste et remplace la personne chef de service lors de ses absences. Elle participe à la conception et aux modifications des descriptions de tâches. À l'occasion, elle peut travailler avec un manque d'effectifs dû aux nombreuses absences ou au nombre de remplaçants insuffisant. Alors, elle réorganise au besoin les assignations des salariés.

Sur le plan psychologique, elle doit être autonome, avoir un sens critique, une bonne maîtrise de soi, du tact et de la courtoisie. Elle doit prendre des décisions rapidement, car les situations peuvent être

complexes. Cela nécessite un niveau appréciable de concentration et d'attention sensorielle, car les interruptions involontaires sont fréquentes. Les tâches sont souvent exécutées en simultané. Elle travaille très souvent debout pour la supervision des courroies et des opérations du service alimentaire. Elle est constamment sollicitée par les demandes multiples de la part du personnel sous sa supervision. Elle a une très bonne capacité d'adaptation en fonction des cas urgents, des demandes des unités de soins ou encore des problèmes au sein de son service. Elle se doit d'être vigilante, d'user de stratégie, d'ingéniosité et de rapidité lors de pannes d'équipements, de pannes du système informatique ou de pannes électriques. Son travail lui impose constamment des délais qui doivent être respectés pour ne pas affecter l'organisation du travail de son service et des soins aux usagers.

L'assistante-chef technicienne en diététique assume toutes ces responsabilités avec brio. Ce travail est très stimulant et varié, ce qui fait que l'on ne s'ennuie pas.

Alors, au boulot!

Sylvie Gignac t.dt., t.n.  
Ass-chef technicienne en diététique

Sources :

Planification de la main-d'œuvre (PMO) dans le secteur de la nutrition, diététistes-nutritionnistes et techniciennes en diététique, santé et services sociaux, Québec, [www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)  
Description de l'emploi de technicienne en diététique, entente sur la relativité et l'équité salariales, par la CPS et l'ATDQ, octobre 2001, mise à jour septembre 2002.  
Guide pratique des études collégiales au Québec 2006, SRAM, [www.sram.qc.ca](http://www.sram.qc.ca)