

**19**

**SANTÉ**

**TECHNICIENNE ET TECHNICIEN EN DIÉTÉTIQUE**

**RAPPORT D'ANALYSE  
DE LA SITUATION DE TRAVAIL**

**Novembre 2001**



## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à remercier les spécialistes de la profession qui ont participé à l'analyse de la situation de travail pour la qualité de leurs interventions et pour avoir si généreusement consenti à donner de leur temps. Leur contribution nous a permis de recueillir l'information nécessaire à la conception d'une formation conforme à la réalité du milieu de travail.

Nous remercions également les personnes qui ont assisté à l'atelier d'AST à titre d'observatrices ou d'observateurs pour leur intérêt soutenu tout au long des travaux.

On trouvera, dans les pages qui suivent, la liste des personnes qui ont participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail des techniciennes et techniciens en diététique tenu à Saint-Hyacinthe les 11, 12 et 13 juin 2001.

### **Équipe de production**

L'analyse de la situation de travail (AST) des techniciennes et techniciens en diététique s'est effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

#### **Coordination**

Jean-Pierre Fons  
Responsable de la formation sectorielle  
Direction générale des programmes  
et du développement  
Ministère de l'Éducation

#### **Spécialiste de l'enseignement**

Lise Lecours  
Enseignante  
Cégep de St-Hyacinthe

#### **Animation de l'atelier**

André Adan  
Conseiller en élaboration de programmes d'études

#### **Secrétariat de l'atelier**

Jocelyne Lavoie  
Conseillère en élaboration de programmes d'études

#### **Éditique**

Odile Béland  
Agente de secrétariat  
Ministère de l'Éducation

#### **Révision linguistique**

Sous la responsabilité du Service des publications du ministère de l'Éducation



## SPÉCIALISTES DE LA PROFESSION

Rachel Bardier  
Centre d'action bénévole du Bas-Richelieu  
Sorel-Tracy

Mariève Beauregard  
Centre hospitalier Charles-Lemoyne  
Longueuil

Brigitte Beauvilliers  
Essences et fragrances Bell  
Brossard

Johanne Duchesne  
Centre d'innovation en technologie  
agroalimentaire  
Saint-Hyacinthe

Geneviève Dumont  
Centre local de services communautaires  
La Source  
Charlesbourg

Gina Émond  
Les Cuisines Rochette  
Vanier

Guylaine Girard  
Le Carrefour de santé de Jonquière  
Jonquière

Sébastien Harvey  
Bariatric International  
Montréal

Gina Jolicoeur  
Hôpital régional de Campbellton  
Campbellton

Sylvana Labrie  
Hôpital régional de Campbellton  
Campbellton

Carole Lacroix  
Ministère de l'agriculture, des pêcheries et  
de l'alimentation (MAPAQ)  
Rock Forest

Carole Lagacé  
Centre hospitalier de Granby  
Granby

Céline Lamontagne  
Centre de la petite enfance Allo mon ami  
Ville Vanier

Mario L'heureux  
Centre hospitalier de l'Université de  
Montréal (CHUM), Pavillon Notre-Dame  
Montréal

Isabelle Magny  
Centre hospitalier régional de Trois-Rivières  
Trois-Rivières

Jennifer Miron  
Les mets Commensal  
Boisbriand

Mélanie Nichols  
Agence canadienne d'inspection des  
aliments (ACIA)  
Saint-Damase

Louise Simard  
Cégep de Chicoutimi  
Chicoutimi

Caroline Tremblay  
Congrégation des sœurs de Notre-Dame du  
Saint-Rosaire  
Rimouski

## **Observatrices et observateurs**

Hélène Asselin  
Cégep de Maisonneuve

Francine Bélair  
Cégep de Saint-Hyacinthe

Christiane Bénard  
Association des techniciennes et techniciens  
en diététique du Québec

Pierrette Bergeron  
Cégep de Limoilou

Rita Cloutier  
Cégep de Chicoutimi

Jean-Pierre Fons  
Direction générale de la formation  
professionnelle et technique

Diane Godbout  
Cégep Montmorency

Hélène Guimond  
Cégep de Chicoutimi

Francine Laplante  
Cégep de Saint-Hyacinthe

Guy Papillon  
Cégep de Saint-Hyacinthe

Lise Perron  
Comité sectoriel, Transformation des  
aliments

Johanne Roger  
Société des technologues en nutrition

Danielle Trudeau  
Cégep Montmorency

Lise Turcotte  
Cégep de Rimouski

Ghislaine Vézina  
Cégep de Trois-Rivières

André Vincent  
Direction générale de la formation  
professionnelle et technique  
Ministère de l'Éducation

## TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION GÉNÉRALE .....	1
1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION.....	3
1.1 Définition de la profession.....	3
1.2 Catégories d'employeurs .....	4
1.3 Appellation d'emploi .....	4
1.4 Structure d'emploi et conditions de travail.....	6
1.5 Rémunération.....	8
1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail.....	8
1.7 Cheminement de carrière .....	8
1.8 Associations professionnelles et syndicales .....	9
1.9 Évolution prévisible de la profession .....	10
1.10 Perspectives d'emploi.....	11
1.11 Qualités personnelles ou comportements .....	11
2 ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS .....	13
2.1 Définitions .....	13
2.2 Tâches et opérations .....	14
2.3 Importance relative, fréquence d'exécution et degré de complexité des tâches .....	37
3 HABILITÉS ET COMPORTEMENTS REQUIS POUR L'EXÉCUTION DES TÂCHES.....	41
3.1 Habiletés cognitives.....	41
3.2 Habiletés psychomotrices et perceptuelles .....	43
3.3 Habiletés et comportements socioaffectifs .....	44
4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION .....	45

TABLEAU 1 :

TABLEAU 2 :

TABLEAU 3 :

TABLEAU 4 :

TABLEAU 5 :





## **PRÉSENTATION GÉNÉRALE**

Dans le contexte de son processus d'élaboration de programmes, la Direction générale de la formation professionnelle et technique a décidé d'organiser un atelier d'analyse de la situation de travail consacré à la fonction de technicienne et technicien en diététique. Le présent document constitue le rapport de cet atelier.

Dans l'approche par compétences, l'une des étapes essentielles à l'élaboration d'un programme d'études est l'analyse de la situation de travail. Cette étape permet à un groupe de spécialistes d'une profession, réunis en atelier, d'en brosser un portrait relativement complet et actuel. Dans le présent cas, l'équipe de production a fait appel à 19 personnes exerçant la profession de technicienne ou technicien en diététique.

Pendant l'atelier d'analyse de la situation de travail qui s'est tenu à Saint-Hyacinthe les 11, 12 et 13 juin 2001, les personnes réunies ont décrit leur profession ainsi que son contexte général d'exercice. Elles ont également précisé les tâches et les opérations ainsi que les conditions, les exigences et les difficultés inhérentes à leur réalisation. En outre, elles ont déterminé les principaux comportements et habiletés qui sont nécessaires à l'exécution du travail. Enfin, elles ont formulé des suggestions relatives à la formation à offrir.

Ce rapport se veut le reflet le plus fidèle possible des données recueillies au cours de l'atelier d'AST. Il constitue un document de référence essentiel pour l'élaboration du programme d'études, notamment pour la définition des compétences et la détermination des objectifs et standards.



# 1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA PROFESSION

## 1.1 Définition de la profession

La technicienne ou le technicien en diététique exerce une fonction technique exigeant des connaissances en matière d'aliments et de nutrition. Selon son milieu de travail, la personne qui exerce cette fonction :

Orienté et soutient les personnes dans l'amélioration de leurs habitudes alimentaires

- applique le régime thérapeutique prescrit
- adapte le menu aux besoins et préférences des patientes ou patients
- fait la promotion de la saine nutrition
- assure une formation axée sur la saine alimentation
- anime des activités de santé communautaire

Collabore à la coordination des opérations de production et de distribution des aliments

- planifie les cycles de menus
- coordonne des activités de production et de distribution
- contrôle la qualité et la conformité des produits

Collabore aux activités de contrôle des produits alimentaires lors du développement ou du processus de transformation

- contrôle la qualité des matières premières, des produits en transformation et des produits finis
- effectue des essais et des contrôles dans le contexte du développement de nouveaux produits

Dans certains milieux, la technicienne ou le technicien en diététique peut exercer une fonction d'inspection ou de gestion. Elle ou il

- inspecte les lieux de production, de distribution ou de consommation, où l'on doit s'assurer de respecter les normes sanitaires
- coordonne l'application d'un programme sanitaire
- gère une unité de services alimentaires

## 1.2 Catégories d'employeurs

Les techniciennes et techniciens en diététique travaillent dans le secteur public ou le secteur privé, dans des établissements, des entreprises ou des organismes dont l'activité principale implique obligatoirement une saine pratique de l'alimentation et de la nutrition. On trouve ces spécialistes principalement dans :

- les centres hospitaliers de courte et de longue durée;
- les services de santé clinique et communautaire;
- les entreprises de transformation alimentaire;
- les entreprises de services alimentaires;
- les entreprises de distribution alimentaire;
- les services de santé publique.

## 1.3 Appellation d'emploi

La technicienne ou le technicien en diététique peut exécuter ses tâches sous les titres d'emploi suivants :

- technicienne ou technicien en diététique;
- technicienne ou technicien en diétothérapie;
- technologue en nutrition.

Les titres d'emploi suivants ont également été mentionnés par les personnes ayant participé à l'atelier d'AST :

- technicienne ou technicien en contrôle de qualité;
- technicienne ou technicien en laboratoire (par exemple, en développement de produits et en nutrition et marketing);
- coordonnatrice ou coordonnateur de programme (par exemple, celui des petits déjeuners en milieu scolaire);
- gérante ou gérant de services alimentaires;
- superviseuse ou superviseur de services alimentaires;
- inspectrice ou inspecteur d'aliments et inspectrice ou inspecteur de produits agricoles et d'aliments;
- chef de section en distribution alimentaire.

Le tableau suivant renferme une liste non limitative des types d'entreprises et d'organisations où les techniciennes et techniciens en diététique sont susceptibles d'exercer leurs compétences.

Exception faite du domaine de la nutrition clinique, où elles et ils exercent traditionnellement leur profession, les techniciennes et techniciens en diététique partagent depuis plusieurs années les emplois offerts sur le marché du travail avec d'autres techniciennes et techniciens, notamment les techniciennes et techniciens en transformation alimentaire et en gestion des services alimentaires.

**Tableau 1 -Catégories d'employeurs des techniciennes et techniciens en diététique**

	DOMAINES	EMPLOYEURS POTENTIELS	
		<i>Secteur public</i>	<i>Secteur privé</i>
A	Services de nutrition clinique	Hôpitaux, centres de soins, centres d'accueil, CLSC, CHLD, CHSLD, CR	Centres de santé Cliniques privées Organismes communautaires
B	Industrie de la transformation alimentaire	Centres de recherche et développement	Entreprises manufacturières d'aliments, de boissons et d'ingrédients alimentaires
C	Gestion des services alimentaires	Services alimentaires et cafétérias en milieu communautaire et en collectivité (santé, écoles, garderies, armée, etc.)	Chaînes d'hôtels ou de restaurants Compagnies de transport Traiteurs ou Services alimentaires privés
D	Distribution alimentaire		Chaînes d'alimentation : comptoirs, marchés, restaurants
E	Inspection alimentaire	Agences et organismes gouvernementaux d'inspection alimentaire	Franchiseurs Entreprises privées spécialisées
F	Autres		Agences privées Bureaux-conseils

## 1.4 Structure d'emploi et conditions de travail

Les techniciennes et techniciens en diététique exercent leurs fonctions dans des structures d'emploi qui diffèrent selon les milieux mais que l'on peut décrire ainsi.

### NUTRITION CLINIQUE ET COMMUNAUTAIRE

*Dans les établissements de santé et les organismes communautaires*, la technicienne ou le technicien en diététique travaille

- sous la supervision d'une ou d'un chef de service, ou d'une ou d'un chef de programme (souvent une ou un diététiste);
- en coordination avec les différents professionnels de la santé ou de la nutrition clinique (infirmières ou infirmiers, diététistes, technologistes médicaux, psychologues, médecins, travailleuses ou travailleurs sociaux, etc);
- en coordination avec les personnes responsables des services alimentaires et avec le personnel de cuisine;
- et peut avoir à encadrer des aides aux menus, des aides en alimentation ou du personnel bénévole.

Selon le poste de travail ou le quart de travail, la technicienne ou le technicien en diététique a une activité qui consiste à visiter les usagers et à élaborer les menus, à superviser la préparation des plateaux (à la « courroie »), à inspecter le matériel et les appareils, à participer à des rencontres de suivi avec les autres membres du service ou avec des intervenants externes.

Dans le réseau de la santé et des services sociaux, les techniciennes et techniciens sont des travailleurs syndiqués.

### SERVICES ALIMENTAIRES

*Dans les services alimentaires*, la situation varie selon chaque entreprise. Les participantes et participants présents à l'atelier et occupant un emploi dans ce domaine, travaillent généralement

- sous la supervision d'une ou d'un chef de service, ou bien d'une directrice générale ou d'un directeur général;
- en coordination avec d'autres responsables de services ou d'autres assistants;
- encadrent généralement du personnel de distribution et parfois du personnel de production.

Dans les types d'entreprises du domaine des services alimentaires, l'activité des techniciennes et techniciens en diététique consiste à gérer un ensemble de ressources et d'activités de production et de distribution de mets et de repas.

Dans ces postes de gérance, les techniciennes et techniciens en diététique ont généralement un statut de cadre intermédiaire et peuvent être syndiqués ou non syndiqués.

## TRANSFORMATION ALIMENTAIRE

Dans les entreprises de transformation alimentaire, la situation varie selon chaque entreprise. Les participantes et participants présents à l'atelier et occupant un emploi dans ces secteurs, travaillent généralement

- sous la supervision d'une directrice ou d'un directeur (d'usine, de département, d'unité, etc.);
- en coordination avec d'autres techniciennes ou techniciens (transformation alimentaire, chimie, etc.) ou avec des professionnels (microbiologistes, etc.);
- en coordination avec le personnel de production (opérateurs, préposés, etc.).

Dans ces types d'entreprises, l'activité des techniciennes et techniciens en diététique consiste le plus souvent à intervenir sur les produits en élaboration (évaluations, tests, contrôles) et à participer à l'administration d'un « programme qualité » (collecte de données, formulaires, etc.).

Dans les entreprises de transformation alimentaire, les conditions de travail et la rémunération varient selon l'entreprise.

## SANTÉ PUBLIQUE

Dans le domaine de la santé publique, les techniciennes et techniciens en diététique travaillent aux services d'inspection alimentaire, de juridiction municipale, provinciale ou fédérale. Elles et ils travaillent sous la supervision d'un inspecteur principal ou d'un directeur régional, et peuvent selon le cas

- Inspecter les aliments sur une chaîne de transformation;
- Inspecter divers établissements sur un territoire donné.

Les inspecteurs alimentaires sont généralement des fonctionnaires.

## 1.5 Rémunération

La rémunération des techniciennes et techniciens en diététique varie aussi selon les domaines et les types d'employeurs. Le tableau 2 précise ces variantes.

**Tableau 2 Rémunération des techniciennes et techniciens en diététique**

	TAUX DE RÉMUNÉRATION (horaire ou annuel, selon le cas)	
	Cinq premières années	De cinq à 10 ans
<b>Nutrition clinique</b>	Au public de 16 à 17 \$/ h Au privé de 10 à 15,50 \$/ h	Au public de 18 à 22 \$/h Au privé 15,50 \$/h et plus (selon l'entreprise)
<b>Gestion des services alimentaires</b>	Au public Poste syndiqué (assistant-chef) De 18 à 20 \$/h	Au public Poste syndiqué (assistant-chef) De 20 à 24 \$ /h
	Au privé De 7 à 12 \$/ h ou 400 \$/semaine	Au privé De 12 à 15 \$ / h
<b>Transformation alimentaire</b>	9 à 10 \$ /h De 27 000 à 33 000 \$ / an	Environ 20 \$/h
<b>Inspection alimentaire</b>	Au fédéral de 30 000 à 35 000 \$ /an Au provincial de 29 000 à 33 000 \$ /an	Au fédéral et au provincial, de 34 000 à 38 500 \$ / an
<b>Milieu communautaire</b>	De 8 à 11 \$ / h	De 12 à 18 \$ /h

## 1.6 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Selon les participantes et participants à l'atelier d'analyse de situation de travail, l'obtention du DEC Techniques de Diététique permet d'accéder aux emplois visés.

Une formation additionnelle en gestion peut être nécessaire pour accéder à un emploi de gérance ou de supervision de service. Une formation propre à chaque administration gouvernementale est donnée aux futurs inspecteurs et futures inspectrices.

Une période de probation est généralement nécessaire avant confirmation dans l'emploi visé. Cette période est de 30 jours de travail ou 45 jours de calendrier pour un poste syndiqué en nutrition clinique et en gestion dans le réseau de la santé et des services sociaux, de 6 mois à 1 an pour un poste cadre en gestion des services alimentaires. Dans la fonction publique les conventions prévoient des périodes de probation de 30 à 45 jours. Dans le secteur privé en production alimentaire on estime que la période de probation peut durer 3 mois.

## 1.7 Cheminement de carrière

La proportion des femmes exerçant la fonction de technicienne ou technicien en diététique est estimée à 98 % par les personnes ayant participé à l'atelier. Elle serait même de 99,9 % dans le réseau de la santé et des services sociaux pour les techniciennes ou techniciens syndiqués.



Pour ce qui est du cheminement professionnel et des perspectives d'avancement,

- les techniciennes et techniciens en diététique qui s'orientent en nutrition clinique et communautaire débutent généralement leur carrière comme technicienne et technicien et peuvent, après un certain nombre d'années d'expérience, accéder à un poste de chef d'équipe;
- les techniciennes et techniciens en diététique qui s'orientent en gestion des services alimentaires débutent généralement par un emploi relié à la nutrition clinique puis accèdent à un poste de coordination de la distribution alimentaire en tant que chef de section (distribution) ou assistant-chef du service alimentaire; dans certains établissements, ils peuvent viser un poste de chef du service alimentaire;
- les techniciennes et techniciens en diététique qui s'orientent en inspection alimentaire débutent généralement leur carrière après un concours de recrutement et une formation comme inspectrice ou inspecteur; après un certain nombre d'années d'expérience, elles ou ils peuvent accéder à un poste de chef d'équipe puis d'inspecteur principal;
- les techniciennes et techniciens en diététique qui s'orientent en transformation alimentaire débutent généralement leur carrière comme technicienne et technicien en contrôle de qualité et peuvent, après un certain nombre d'années d'expérience, accéder à un poste de responsable du contrôle de qualité ou responsable de département, puis un poste de superviseur.

Par ailleurs la pratique entrepreneuriale est possible mais limitée. Les techniciennes et techniciens en diététique peuvent offrir des services de consultation, sous le statut de travailleur autonome. Mais il faut noter que cette possibilité doit se faire dans le respect des champs de pratique des professions de la santé. De plus, on note, surtout en régions, que beaucoup de personnes se présentant comme naturopathes-thérapeutes offrent des services de consultation qui entrent en concurrence avec les compétences des techniciennes et techniciens en diététique.

## **1.8 Associations professionnelles et syndicales**

Il n'existe pas d'ordre professionnel pour les techniciennes et techniciens en diététique. Toutefois les personnes de cette profession qui le souhaitent peuvent adhérer sur une base volontaire à la *Société des technologues en nutrition*, association regroupant sur une base volontaire les techniciennes et techniciens en diététique du Québec.

Les personnes qui exercent la profession dans le réseau de la santé et des services sociaux sont généralement représentées par l'*Association des techniciennes et techniciens en diététique du Québec* (affiliée à la Centrale des professionnelles et professionnels de la santé).

Les techniciennes et techniciens ayant accédé à un poste de supervision dans le réseau de la santé et des services sociaux peuvent adhérer sur une base volontaire à l'*Association des gestionnaires des établissements de santé et des services sociaux*.

## 1.9 ÉVOLUTION PRÉVISIBLE DE LA PROFESSION

Au chapitre de l'évolution prévisible de la profession, les participantes et participants à l'atelier d'analyse de situation de travail ont mentionné que les facteurs ou phénomènes suivants pourraient modifier la façon de réaliser les tâches des techniciennes et techniciens en diététique.

<b>Facteurs de changement</b>	<b>Effets observés ou tendances prévisibles</b>
Informatique	Informatisation des données Multiplication des outils de gestion Communication de l'information par ordinateur Suivi informatisé des menus
Équipement spécialisé	Utilisation de chariots rethermalisés et du système de liaison froide; Robotisation de la production Nouvelle génération d'équipement et d'appareils plus sophistiqués
Génie alimentaire	Utilisation de produits pré-lavés, pré-pelés, pré-portionnés, précuits Utilisation de suppléments alimentaires plus ou moins adaptés Utilisation d'agents épaississants, texturants, etc. Utilisation de l'emballage sous-vide et du prêt-à-emporter
Organisation du travail	Tendance aux cuisines centrales avec réseau d'unités satellites Utilisation des techniques de production différée Généralisation de la standardisation (HACCP et autres normes)

Ces changements auront notamment pour effet d'entraîner :

- une diminution des manipulations;
- un meilleur contrôle des qualités organoleptiques et nutritives des aliments;
- une diminution des risques de contamination;
- une plus grande responsabilisation des employés travaillant sur la chaîne de production (avec plus de supervision de la chaîne, plus de contrôle de qualité, plus de formation des employés);
- une exigence accrue de polyvalence pour travailler dans les établissements de santé de petite taille;
- une concentration de la production dans des cuisines centrales;
- une multiplication de nouveaux produits à connaître;
- une optimisation de la gestion.

Quant aux tendances sociales, il faut aussi noter :

- la croissance des besoins quantitatifs et qualitatifs associés au vieillissement de la population;
- l'augmentation des cas d'obésité, de diabète, d'allergies et autres maladies;
- le besoin de services pour les jeunes en garderie;
- une pratique de malnutrition (« malbouffe ») chez les jeunes;
- un courant favorable à une alimentation-santé;
- une génération de consommateurs de plus en plus informés et exigeants;
- un besoin de formation de la population en général à l'égard de la saine alimentation.

### **1.10 Perspectives d'emploi**

Selon les participantes et participants à l'atelier d'analyse de situation de travail, les perspectives d'emploi des techniciennes et techniciens en diététique sont en croissance dans tous les domaines.

En nutrition clinique et en gestion des services alimentaires, cette perspective de croissance découle du vieillissement de la population, de l'augmentation des maladies, du remplacement des personnes ayant pris ou en voie de prendre la retraite (fonction publique), à la décentralisation des soins (virage ambulatoire) et à la multiplication de petits établissements privés de soins prolongés.

En transformation industrielle, la perspective de croissance découle de la généralisation de programmes et de standards de qualité (HACCP, etc), de la sévérité des lois à l'égard de la qualité et de la protection des consommateurs.

Cependant la perspective de croissance dans le secteur privé est à partager avec les autres techniciennes et techniciens aspirant, elles et eux aussi, aux emplois visés par les techniciennes et techniciens en diététique. Ce sont notamment les personnes diplômées en :

- techniques de transformation alimentaire;
- techniques de gestion des services alimentaires et de la restauration.

### **1.11 Qualités personnelles**

Selon les participantes et les participants à l'atelier, les qualités personnelles les plus recherchées par les employeurs lors du recrutement des techniciennes et techniciens en diététique sont les suivantes :

- Bonne santé
- Endurance physique (chaud-froid; bruit, déplacements, station debout)
- Acuité visuelle

- Acuité olfactive et organoleptique
- Dextérité manuelle
- Bonne coordination œil-main
- Bonne mémoire
- Esprit d'analyse
- Capacité de résoudre des problèmes
- Rapidité de prise de décision
- Créativité
- Autonomie
- Capacité d'adaptation
- Ambition
- Capacité de gérer son stress
- Entregent
- Hâbiletés de communication verbale et d'écoute
- Empathie et relation d'aide
- Diplomatie
- Patience
- Tolérance
- Leadership
- Capacité de convaincre
- Intégrité
- Éthique
- Sens de l'organisation
- Sens pratique
- Débrouillardise
- Assiduité
- Honnêteté
- Flexibilité
- Ouverture d'esprit
- Respect de la confidentialité
- Polyvalence
- Souci du travail bien fait
- Jugement

## 2 ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

### 2.1 Définitions

Les précisions sur les tâches, les opérations et les renseignements complémentaires sont le fruit de la réflexion des spécialistes de la profession. Voici les définitions des divers aspects qui seront traités dans les pages qui suivent :

*Les tâches :*

- sont les principales activités qu'une personne doit mener dans l'exercice de sa profession;
- sont les différents types de travaux qui sont effectués de façon régulière ou ponctuelle;
- correspondent à un ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat précis, un service ou un produit particulier.

*Les opérations :*

- correspondent aux étapes à franchir pour remplir une tâche donnée;
- décrivent de quelle manière est effectuée une tâche.
- Les sous-opérations :
  - représentent les éléments de réalisation d'une opération, c'est-à-dire ce qu'il est important de faire au moment de l'exécution d'une opération;
  - permettent d'illustrer certaines particularités du travail;
  - renvoient à des méthodes, à des techniques, à des étapes de réalisation, etc.

*Les contextes de réalisation :*

- précisent le degré d'autonomie, les consignes et les normes à respecter;
- renseignent sur les lieux de travail et l'équipement utilisé pour exécuter une tâche;
- indiquent les références et le matériel nécessaires à l'exécution d'une tâche donnée.

*Les critères de performance :*

- indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les résultats attendus à la suite d'une tâche;
- indiquent les caractéristiques observables et mesurables pour évaluer les produits exécutés pendant le processus de réalisation d'une tâche;
- sont énoncés sous forme d'exigences, de normes de qualité et de règles qui permettent de voir que la tâche est bien faite.

## 2.2 Tâches et opérations

Les spécialistes de la profession ont relevé dix tâches effectuées par les techniciennes et techniciens en diététique. Sans présumer d'un ordre ou d'une séquence, ces tâches sont :

1. Effectuer des tests de contrôle de la qualité.
2. Assurer l'application des normes et des standards relatifs à l'hygiène, à la salubrité, à la qualité et à l'environnement.
3. Contrôler les coûts.
4. Commercialiser des aliments.
5. Faire des interventions dans les milieux.
6. Gérer le personnel d'un service.
7. Inspecter des établissements de différents secteurs alimentaires.
8. Appliquer des régimes thérapeutiques.
9. Assurer la production et la distribution des repas et des collations.
10. Assurer l'approvisionnement.

Les pages suivantes renferment l'énumération des tâches accompagnées de leurs opérations et sous-opérations, de leurs conditions de réalisation et des critères qui permettent de juger de la qualité de leur exécution. Ces descriptions sont transcrites d'après les précisions apportées par les participantes et les participants, en tenant compte des domaines où travaillent généralement les techniciennes et techniciens en diététique: Nutrition clinique et communautaire; Services alimentaires; Transformation alimentaire; Santé publique.

### *Seuil d'entrée dans la profession*

Selon les personnes ayant participé à l'atelier d'analyse de la situation de travail, il est improbable que les techniciennes et techniciens en diététique aient à exercer l'ensemble de ces 10 tâches dans un même emploi. Il est préférable que la technicienne ou le technicien en diététique envisage que :

- dans les milieux de la nutrition clinique et communautaire et dans le milieu des services alimentaires, elle ou il devra accomplir toutes ses tâches après une période d'expérience de six à douze mois;
- dans le milieu des services alimentaires du réseau de la santé et des services sociaux, plusieurs employeurs réclament deux ans d'expérience pour accéder au poste d'assistante-chef technicienne en diététique ou assistant-chef technicien en diététique;

- dans le milieu de l'inspection, elle ou il devra recevoir une formation spécifique à l'emploi, de 1 mois (provincial) ou de 6 mois (fédéral), avant d'accomplir toutes ses tâches;
- dans le milieu de la transformation alimentaire, elle ou il devra accomplir toutes ses tâches après une période d'expérience de trois à six mois.

## **TÂCHE 1**

### **EFFECTUER DES TESTS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ**

#### **1.1 Effectuer des prélèvements.**

1.1.1 Échantillonner des produits.

1.1.2 Prélever des corps étrangers.

1.1.3 Effectuer des prélèvements sur les équipements.

#### **1.2 Vérifier la qualité organo-sensorielle des aliments.**

#### **1.3 Faire des tests biochimiques préliminaires.**

#### **1.4 Calibrer et utiliser des appareils de mesure.**

#### **1.5 Analyser les corps étrangers.**

#### **1.6 Interpréter les résultats :**

- Lire l'analyse alimentaire;
- Lire l'analyse microbiologique;
- Lire l'analyse biochimique.

#### **1.7 Intervenir lors de non-conformité.**

#### **1.8 Produire les rapports.**

## TÂCHE 1 : Effectuer des tests de contrôle de la qualité

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : intérieur et extérieur, lieux divers de production et distribution</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec les employés, cadre, inspectrice ou inspecteur</li> <li>- <i>sous supervision</i>: non</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> </ul> </li> <li>- <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance de la cliente ou du client, de l'employeur, du gouvernement (MAPAQ, ACIA).</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des politiques internes, des lois et règlements et des contrats.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: fiches de spécifications, lois et règlements, manuel d'utilisation, résultats de test, dossier-client.</li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire preuve d'initiative, d'autorité et d'autonomie, de débrouillardise, de sens critique et d'esprit de déduction.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, il faut modifier, interrompre, rejeter, sanctionner.</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : oui, selon la gravité des problèmes.</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec des microbiologistes, techniciennes ou techniciens d'appareil, inspectrice ou inspecteur, fournisseur.</li> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: contraintes de production et bris d'équipement.</li> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: thermomètre, balance, équipement de laboratoire, matériel de cuisine et de bureau, etc.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: apparition de nouvelles technologies et de nouveaux produits.</li> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: stress occasionné par la gestion du temps et risques de chutes, d'intoxication et de contamination des produits.</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Application précise de la procédure établie</li> <li>Application consciencieuse des normes et standards de l'industrie</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire de l'outillage et de l'équipement</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire des matières premières et des denrées</li> <li>Respect de l'échéancier de travail</li> <li>Justesse de l'interprétation de la documentation technique</li> <li>Exactitude et fiabilité des données quantitatives relevées et produites</li> <li>Exactitude et fiabilité des données qualitatives recueillies et produites</li> <li>Vérification exhaustive de la conformité aux normes établies</li> <li>Respect des normes établies</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Clarté et précision de l'information consignée</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Clarté et précision des rapports à rédiger</li> <li>Attention claire de satisfaire la clientèle</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Choix judicieux et complet du matériel nécessaire à l'exécution des travaux</li> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Utilisation efficace des outils informatiques</li> <li>Coordination efficace avec les autres intervenants</li> <li>Respect des cycles</li> <li>Respect du rythme</li> <li>Vérification exhaustive du fonctionnement des appareils et des systèmes</li> <li>Respect des méthodes établies</li> <li>Respect des techniques établies</li> <li>Respect des processus de certification</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les clients</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Détermination exacte de la nature du problème</li> <li>Repérage précis de la cause du problème</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> </ul>



**TÂCHE 2**  
**ASSURER L'APPLICATION DES NORMES ET DES STANDARDS RELATIFS À**  
**L'HYGIÈNE, À LA SALUBRITÉ, À LA QUALITÉ ET À L'ENVIRONNEMENT**

**2.1 Élaborer des politiques et des procédures.**

- 2.1.1 Réviser les consignes de la politique alimentaire;
- 2.1.2 Réviser le protocole;
- 2.1.3 Préparer les échéanciers de suivi de la qualité.

**2.2 Produire des formulaires et des registres.**

**2.3 Vérifier la conformité aux standards de production.**

**2.4 Contrôler l'efficacité du programme sanitaire de l'établissement.**

- 2.4.1 Colliger et produire des données.
- 2.4.2 Produire des rapports et des documents.

**2.5 Faire des suivis.**

- 2.5.1 Faire la mise à jour de dossiers qualité;
- 2.5.2 Faire le suivi des besoins vestimentaires;
- 2.5.3 Donner suite aux rapports d'inspection.

## TÂCHE 2 : Assurer l'application des normes et des standards relatifs à l'hygiène, à la salubrité, à la qualité et à l'environnement

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : lieux divers de production et distribution (cuisine, bureau, unité de soins, laboratoire, entrepôt, abattoir, camion de transport des animaux et produits)</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec d'autres techniciennes ou techniciens, représentants, chimistes, équipe d'inspection et bénévoles, selon les secteurs d'activité.</li> <li>- <i>sous supervision</i>: oui, de la ou du chef de service (diététique, production ou distribution), de la ou du vétérinaire</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> <li>- <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li> </ul> </li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance de l'inspectrice ou de l'inspecteur, de la ou du chef de service de l'établissement ou du service diététique, du MAPAQ, de l'ACIA, de l'abattoir, de Santé Canada, la représentante ou le représentant des ventes, des employés et des clients.</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des politiques de l'établissement, des politiques gouvernementales, des lois et de la réglementation du MAPAQ, des consignes et contrats, dossiers de clients.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: recettes standardisées, manuels de diètes, dictionnaires, lexiques, grilles de vérification diverses, fiches de spécifications, résultats antérieurs de tests de température, livre des règlements à respecter dans les cuisines, lois et règlements sur les produits.</li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire preuve d'autorité pour faire respecter les règlements suite à un mauvais rapport d'inspection ou à l'application quotidienne des règlements (ex : arrêt de la courroie, changement de mets si non conformes, etc.). De plus, on doit vulgariser de l'information.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, il faut modifier un comportement relativement au respect d'un règlement, substituer un mets si non conforme, modifier des méthodes de travail, des horaires et les tâches des employés, faire des demandes d'action corrective.</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : oui, par la personne responsable de la supervision (chef de service de la distribution, de la production ou chef des services alimentaires), la ou le vétérinaire.</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec les inspectrices ou inspecteurs gouvernementaux, les diététistes, les cuisiniers, les aide-cuisiniers, les aide-alimentation, les techniciennes et techniciens en diététique, les vétérinaires et les autres collègues dans le domaine.</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Respect de l'échéancier de travail</li> <li>Respect des normes établies</li> <li>Respect des méthodes établies</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Clarté et précision de l'information consignée</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Clarté et précision des rapports à rédiger</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les clients</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Attention claire de satisfaire la clientèle</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Application précise de la procédure établie</li> <li>Application consciencieuse des normes et standards de l'industrie</li> <li>Exactitude et fiabilité des données quantitatives recueillies et produites</li> <li>Exactitude et fiabilité des données qualitatives recueillies et produites</li> <li>Coordination efficace avec les autres intervenants</li> <li>Justesse de l'interprétation de la documentation technique</li> <li>Vérification exhaustive de la conformité aux normes établies</li> <li>Respect des techniques établies</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Détermination exacte de la nature du problème</li> <li>Repérage précis de la cause du problème</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> </ul> <hr/> <p><b>CONDITIONS DE RÉALISATION (suite)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: contraintes de temps pour produire des rapports, tableaux et procédures; difficultés relatives au respect du port du filet et des politiques en général par les employés; résistance au changement. De plus, non respect des règlements par les exploitants (santé publique).</li> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: ordinateur et logiciels, papeterie, équipement et ustensiles de cuisine, bain-marie, thermomètre, pHmètre, réfractomètre, balance électronique, équipement de cuisson, pasteurisateur, homogénéisateur, machine à crème glacée, etc.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: informatisation des dossiers des patients, des menus et de l'admission.</li> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: stress occasionné par les délais et les relations avec les employés; risque de chutes et risques de contamination des produits.</li> </ul>

**TÂCHE 3**  
**CONTRÔLER LES COÛTS**

**3.1 Élaborer des budgets.**

**3.2 Contrôler la caisse.**

3.2.1 Calculer le contenu des caisses

3.2.2 Rédiger les rapports de caisse

3.2.3 Faire des dépôts.

**3.3 Contrôler le budget.**

3.3.1 Examiner les rapports de revenus et dépenses

3.3.2 Analyser les écarts

3.3.3 Justifier ou redresser les écarts budgétaires.

**3.4 Contrôler les paies.**

3.4.1 Compiler les feuilles de temps

3.4.2 Valider les montants à verser

### TÂCHE 3 : Contrôler les coûts

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : bureau, lieux de production (cuisine) et de distribution</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec les techniciennes et techniciens en diététique, les adjoints et la direction.</li> <li>- <i>sous supervision</i>: non</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> </ul> </li> <li>- <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance du service de diététique et de la direction générale.</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des politiques internes, des lois et règlements, de la liste de priorité, des prévisions budgétaires, des contrats, des horaires de travail du personnel, de la prise d'inventaire, des résultats financiers de l'année précédente.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: rapport bisannuel de budget, livre d'inventaire, livre de paie, registre de facturation, recettes standardisées, horaire, contrat avec fournisseur, rapport de caisse, grille budgétaire, liste de prix, dossier du personnel, rapport d'écart budgétaire,</li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire preuve de créativité, d'initiative, d'autorité, de bon sens et de flexibilité.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, il faut modifier les horaires et tâches, interrompre ou reporter un projet.</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : oui, par la supérieure ou le supérieur immédiat et la direction générale.</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec les personnes du département des finances.</li> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: relatives à la mauvaise gestion des stocks et du personnel, à des coupures budgétaires, à des bris de contrats et à des imprévus de tout genre.</li> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: papeterie, matériel informatique, poinçon, calculatrice, caisse enregistreuse.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: évolution des outils informatiques et des logiciels de gestion</li> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: stress occasionné par la gestion du budget.</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Choix judicieux et complet du matériel nécessaire à l'exécution des travaux</li> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Application précise de la procédure établie</li> <li>Respect des coûts établis</li> <li>Exactitude et fiabilité des données quantitatives relevées et produites</li> <li>Vérification exhaustive de l'information recueillie</li> <li>Respect des normes établies</li> <li>Respect des méthodes établies</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Clarté et précision des rapports à rédiger</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Détermination exacte de la nature du problème</li> <li>Repérage précis de la cause du problème</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Respect de l'échéancier de travail</li> <li>Justesse de l'interprétation de la documentation technique</li> <li>Utilisation efficace des outils informatiques</li> <li>Vérification exhaustive des composantes et spécificités des matériaux</li> </ul>

## TÂCHE 4

### COMMERCIALISER DES ALIMENTS

#### **4.1 Organiser et diriger l'évaluation sensorielle des produits sur le marché.**

- 4.1.1 Prépare les échantillons d'aliments à évaluer
- 4.1.2 Recruter les évaluateurs
- 4.1.3 Coordonner l'activité d'évaluation
- 4.1.4 Rassembler et transmettre les fiches d'évaluation

#### **4.2 Faire la promotion des produits.**

- 4.2.1 Élaborer du matériel de communication
- 4.2.2 Organiser des dégustations
- 4.2.3 Élaborer des menus thématiques
- 4.2.4 Créer et standardiser des recettes promotionnelles

#### **4.3 Élaborer des étiquettes.**

- 4.3.1 Rédiger la liste des ingrédients
- 4.3.2 Inscrire les informations complémentaires (fabricant, marque, caractéristiques, etc.)
- 4.3.3 Élaborer le tableau d'information nutritionnelle

#### **4.4 Fixer les prix.**

- 4.4.1 Calculer le coût de la recette
- 4.4.2 Appliquer la méthode en vigueur pour établir le prix

#### **4.5 Développer des produits finis alimentaires.**

- 4.5.1 Analyser la demande et les besoins de la cliente ou du client.
- 4.5.2 Concevoir des prototypes en laboratoire.
- 4.5.3 Soumettre le prototype aux clients.
- 4.5.4 Livrer la formule et le prototype à la cliente ou au client.

#### **4.6 Assurer la qualité du service à la clientèle.**

- 4.6.1 Répondre aux demandes d'information des clients.
- 4.6.2 Recevoir et accompagner des visiteurs.
- 4.6.3 Ouvrir et consulter des dossiers de client.
- 4.6.4 Gérer des plaintes

## TÂCHE 4 : Commercialiser des aliments

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : laboratoire, bureau et divers lieux de distribution</li>   <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec les chimistes, représentants, techniciennes et techniciens en diététique et les diététistes.</li> <li>- <i>sous supervision</i>: non</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale</li> </ul> </li>   <li>- <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li>   <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance de la cliente ou du client.</li>   <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des protocoles établis à l'interne, des consignes en provenance des clients, des spécifications des contrats.</li>   <li>◆ <i>Documentation technique</i>: livres de recettes, recettes standardisées, dossier-client, fiches de spécifications, résultats de tests, etc.</li>   <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire preuve de créativité, d'autonomie, de persévérance et avoir le sens des responsabilités.</li>   <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : les décisions sont prises en équipe.</li>   <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : par l'équipe.</li>   <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec les chimistes, représentantes et représentants, techniciennes et techniciens en diététique et les diététistes.</li>   <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: relatives à la duplication d'un produit déjà sur le marché, à la reproduction en série d'une recette, à une évaluation sensorielle mal planifiée, à un mauvais fonctionnement de l'équipement informatique.</li>   <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: matériel informatique avec logiciels de traitement de texte et base de données, matériel de cuisine et de laboratoire tels que thermomètre, balance, PHmètre, pasteurisateur, homogénéisateur, agitateur, batteur mélangeur, réfractomètre, bécher, cylindre gradué, erlenmeyer, pipettes, casseroles, réfrigérateur, congélateur, chariots, etc.</li>   <li>◆ <i>Changements prévus</i> : nouveaux logiciels, nouveaux emballages, nouvelles clientèles</li>   <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i> : stress causé par le respect des délais et les relations avec les clients, risques de brûlures et d'intoxication pouvant être occasionnés par la manipulation de produits chimiques .</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire de l'outillage et de l'équipement</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire des matières premières et des denrées</li> <li>Coordination efficace avec les autres intervenants</li> <li>Respect de l'échéancier de travail</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les clients</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Détermination exacte de la nature du problème</li> <li>Repérage précis de la cause du problème</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choix judicieux et complet du matériel nécessaire à l'exécution des travaux</li> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Application précise de la procédure établie</li> <li>Application consciencieuse des normes et standards de l'industrie</li> <li>Respect des cycles</li> <li>Respect du rythme</li> <li>Respect de la cadence</li> <li>Respect des coûts établis</li> <li>Justesse de l'interprétation de la documentation technique</li> <li>Vérification exhaustive de l'information recueillie</li> <li>Vérification exhaustive du fonctionnement des appareils et des systèmes</li> <li>Vérification exhaustive des composantes et spécificités des matériaux</li> <li>Respect des normes établies</li> <li>Respect des méthodes établies</li> <li>Respect des techniques établies</li> <li>Respect des limites et des champs d'intervention</li> <li>Clarté et précision de l'information consignée</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> </ul>

## **TÂCHE 5**

### **FAIRE DES INTERVENTIONS DANS LES MILIEUX**

#### **5.1 Répondre aux demandes d'information du public.**

#### **5.2 Organiser des activités de sensibilisation.**

- 5.2.1 Planifier l'activité
- 5.2.2 Élaborer ou réunir le matériel de communication
- 5.2.3 Animer la rencontre
- 5.2.4 Faire le bilan de la rencontre

#### **5.3 Participer aux activités d'une équipe patients (clients) -intervenants.**

- 5.3.1 Animer des groupes
- 5.3.2 Faire de la prévention
- 5.3.3 Vulgariser et transmettre de l'information
- 5.3.4 Donner de l'enseignement

#### **5.4 Établir des liens entre les différents partenaires.**

- 5.4.1 Recruter des bénévoles
- 5.4.2 Solliciter des commandites

## TÂCHE 5 : Faire des interventions dans les milieux

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : salle de réunion, bureau, cuisine, divers lieux de rencontre</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec les intervenants associés (CLSC et communautaire), l'équipe d'animation et la direction générale (collège).</li> <li>- <i>sous supervision</i>: non</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> </ul> </li> <li>- <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance d'une ou d'un professionnel de la santé (diététiste, médecin, technologiste médical, infirmière ou infirmier, psychologue, travailleuse social ou travailleur social), étudiants, équipe d'animation (collège).</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte du guide alimentaire canadien, des directives relatives à la nutrition clinique, des associations et divers groupes d'information en santé.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: manuels de nutrition, livres de recettes, dossier médical, prescriptions, résultats de laboratoire, notes, dictionnaire médical, compendium pharmaceutique.</li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire preuve de beaucoup de disponibilité.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, il faut modifier, interrompre, clarifier et valider.</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : oui, à l'occasion, par la directrice ou le directeur des services aux étudiants (collège), la directrice ou le directeur du centre d'action bénévole et des intervenants associés (CLSC).</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec les intervenants associés, l'équipe d'animation et la direction générale.</li> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: difficultés relatives à l'animation des réunions et à amener les gens à adhérer à l'enseignement et aux règles à appliquer dans les milieux.</li> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: matériel audio-visuel et informatique (Internet, cédérom), manuel de la participante ou du participant (CLSC), pèse-personne, ruban à mesurer, modèles de portions d'aliments en plastique, livre de recettes, fiches-recettes, télécopieur, etc.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: utilisation accrue des technologies de l'information (présentation multimédia, courrier électronique).</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Coordination efficace avec les autres intervenants</li> <li>Exactitude et fiabilité des données quantitatives relevées et produites</li> <li>Vérification exhaustive de l'information recueillie</li> <li>Clarté et précision de l'information consignée</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Clarté et précision des rapports à rédiger</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les clients</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Attention claire de satisfaire la clientèle</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Repérage précis de la cause des problèmes</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul>
	<p><b>CONDITIONS DE RÉALISATION (suite)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: stress occasionné par la nécessité de mettre à jour ses connaissances afin de bien informer.</li> </ul>



## TÂCHE 6

### GÉRER LE PERSONNEL D'UN SERVICE

#### **6.1 Accueillir et intégrer des employés.**

- 6.1.1 Recruter et embaucher des employés.
- 6.1.2 Entraîner des employés.
- 6.1.3 Évaluer des employés.
- 6.1.4 Congédier des employés.
- 6.1.5 Appliquer des mesures disciplinaires.
- 6.1.6 Donner du soutien aux stagiaires.

#### **6.2 Faire des tâches administratives.**

- 6.2.1 Rédiger des plans de travail.
- 6.2.2 Faire des horaires.
- 6.2.3 Appliquer la convention collective et les normes de travail.
- 6.2.4 Participer aux rencontres de gestion (comité de travail et réunions de régie interne).
- 6.2.5 Tenir et mettre à jour le dossier des employés.
- 6.2.6 Réviser les descriptions de tâches
- 6.2.7 Collaborer au plan des mesures d'urgence de l'établissement.

#### **6.3 Superviser le personnel.**

- 6.3.1 Établir et maintenir de bonnes relations de travail.
- 6.3.2 Informer le personnel.
- 6.3.3 Motiver le personnel.

## TÂCHE 6 : Gérer le personnel d'un service

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : bureau, salle de réunion, déplacements sur les lieux de production ou de distribution</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec le chef de service, les ressources humaines et les collègues de travail.</li> <li>- <i>sous supervision</i>: non</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> </ul> </li> <li>◆ <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : pas nécessaire ou indispensable, selon le cas.</li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance de la ou du chef de services.</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des politiques de l'établissement, des lois et règlements, de la convention collective et du plan de mesures d'urgence.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: dossier du personnel, convention collective, manuel de gestion, planification budgétaire, documents de la direction, horaires de travail.</li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: autonomie de décision pour les opérations et le fonctionnement du service.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, on peut prendre des mesures disciplinaires, congédier le personnel (dans certains cas) et faire le redressement budgétaire.</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : oui, par la chef ou le chef de service et la direction des ressources humaines.</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, entre techniciennes ou techniciens en diététique, avec la chef ou le chef de service, les agents de personnel et administratifs, les diététistes, les infirmiers ou infirmières et les ingénieurs de l'hôpital.</li> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: relatives à la gestion des relations de travail.</li> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: ordinateur, papier, téléphone, rapports.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: évolution des outils informatiques et des logiciels de gestion</li> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: stress occasionné par la gestion du personnel (autorité; équité; respect, violence) et par les risques de contamination des aliments.</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Choix judicieux et complet du matériel nécessaire à l'exécution des travaux</li> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Coordination efficace avec les autres intervenants</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Clarté et précision de l'information consignée</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Clarté et précision des rapports à rédiger</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les clients</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Attention claire de satisfaire la clientèle</li> <li>Repérage précis de la cause des problèmes</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Application précise de la procédure établie</li> <li>Utilisation efficace des outils informatiques</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire de l'outillage et de l'équipement</li> <li>Respect des cycles</li> <li>Respect du rythme</li> <li>Respect de la cadence</li> <li>Respect de l'échéancier de travail</li> <li>Justesse de l'interprétation de la documentation technique</li> <li>Vérification exhaustive de l'information recueillie</li> <li>Vérification exhaustive de la conformité aux normes établies</li> <li>Respect des limites et des champs d'intervention (conventions collectives)</li> <li>Détermination exacte de la nature des problèmes</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> </ul>

## TÂCHE 7

### INSPECTER DES ÉTABLISSEMENTS DE DIFFÉRENTS SECTEURS ALIMENTAIRES

#### **7.1 Faire les visites d'inspection**

- 7.1.1 Planifier la tournée d'inspection
- 7.1.2 Effectuer l'inspection
- 7.1.3 Arrêter la production en cas de non-conformité
- 7.1.4 Rédiger le constat d'infraction, le cas échéant
- 7.1.5 Rédiger le rapport d'inspection

#### **7.2 Donner le suivi à l'inspection.**

- 7.2.1 Faire rapport à la supérieure ou au supérieur.
- 7.2.2 Assurer le suivi de non-conformité auprès de l'établissement fautif.

#### **7.3 Traiter des plaintes et des toxi-infections.**

#### **7.4 Contrôler la non-conformité des produits importés et ceux destinés à l'exportation.**

**7.5 Contrôler le transport et la manutention des animaux avant abattage** (spécifique à l'inspection des abattoirs)

#### **7.6 Donner la formation en hygiène et salubrité.**

## TÂCHE 7 : Inspecter des établissements de différents secteurs alimentaires

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : cuisine, abattoir, boucherie, laiterie, camion de transport, chambre froide et autres lieux de production ou distribution à inspecter; bureau; déplacements</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec la chef ou le chef d'équipe (MAPAQ), collègues (ACIA).</li> <li>- <i>sous supervision</i>: de l'ACIA et des vétérinaires</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> </ul> </li> <li>◆ <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance du MAPAQ, de l'ACIA et de l'abattoir.</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des lois et règlements et des normes microbiologiques.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: rapports d'analyse alimentaire, méthodes d'inspection «base risque» (MAPAQ), normes HACCP (abattoir), dossiers-clients, manuel des méthodes (abattoir).</li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire preuve de jugement et d'autorité mais la marge de manoeuvre est limitée car il y a des balises à suivre.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, on peut arrêter la production, prélever des aliments, saisir un produit, aviser avec délai, faire corriger immédiatement, ordonner une fermeture, rédiger des rapports d'infraction.</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : on doit faire valider par la supérieure ou le supérieur dans le cas de dossiers problématiques.</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec la ou le vétérinaire (ACIA), les analystes du laboratoire (MAPAQ), les infirmières ou infirmiers du département de santé publique, les responsables de secteur.</li> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: relatives aux objections et à la non collaboration des exploitants.</li> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: tenue vestimentaire réglementaire, ordinateur, matériel de prélèvement, caméras, films, formulaires, rapports.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: ressètements législatifs, révision de procédures</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Choix judicieux et complet du matériel nécessaire à l'exécution des travaux</li> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Application précise de la procédure établie</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire de l'outillage et de l'équipement</li> <li>Respect de l'échéancier de travail</li> <li>Exactitude et fiabilité des données quantitatives relevées et produites</li> <li>Vérification exhaustive de la conformité aux normes établies</li> <li>Respect des normes établies</li> <li>Respect des méthodes établies</li> <li>Respect des techniques établies</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Clarté et précision de l'information consignée</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Clarté et précision des rapports à rédiger</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Coordination efficace avec les autres intervenants</li> <li>Respect du rythme</li> <li>Justesse de l'interprétation de la documentation technique</li> <li>Vérification exhaustive de l'information recueillie</li> <li>Respect des processus de certification</li> <li>Respect des limites et des champs d'intervention</li> <li>Détermination exacte de la nature des problèmes</li> </ul>
	<p><b>CONDITIONS DE RÉALISATION (suite)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: stress occasionné par les relations difficiles avec les exploitants qui acceptent mal les inspections, exposition à des produits chimiques, risques d'intoxication par des bactéries et zoonoses (maladies animales transmissibles à l'humain).</li> </ul>

## TÂCHE 8

### APPLIQUER DES RÉGIMES THÉRAPEUTIQUES

#### **8.1 Collaborer à l'évaluation de l'état nutritionnel de la personne.**

8.1.1 Consulter le dossier de la cliente (patiente) ou du client (patient)

-Dossier médical

-Dossier diététique

8.1.2 Rencontrer la patiente ou le patient et sa famille

8.1.3 Faire de l'observation

8.1.4 Dépister les carences nutritionnelles

8.1.5 Faire rapport à la diététiste ou au médecin

#### **8.2 Faire le suivi diététique.**

8.2.1 Composer le menu de la patiente ou du patient

8.2.2 Corriger les menus de la patiente ou du patient

8.2.3 Participer à l'élaboration du protocole de soins nutritionnels

#### **8.3 Mettre à jour les dossiers de patient.**

8.3.1 Incrire les notes évolutives

Note 1: par souci de convention linguistique, le mot *diète*, originellement utilisé par les participantes et participants lors de l'atelier, a été remplacé par l'expression *régime thérapeutique*.

Note 2 : selon les milieux, les mots **patiente** et **patient** sont changés pour **cliente** et **client**

## TÂCHE 8 : Appliquer des régimes thérapeutiques

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : bureau, chambre de la ou du bénéficiaire</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec les médecins, les diététistes et le personnel de cuisine et de soins</li> <li>- <i>sous supervision</i>: de la ou du diététiste et de la ou du médecin; sans supervision directe dans les CLSC</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> </ul> </li> <li>◆ <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance de l'équipe multidisciplinaire (médecin, diététiste, infirmières ou infirmiers autorisés et autres techniciennes ou techniciens)</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des politiques de l'établissement, des lois et règlements et du code d'éthique professionnel.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: dictionnaire des médicaments, recettes, livres de référence sur la nutrition, dossier de la bénéficiaire ou du bénéficiaire, cardex, liste des usagers avec diète.</li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire appliquer les diètes, visiter les bénéficiaires et faire preuve d'initiative pour gérer son temps et faire respecter la diète.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, on peut modifier un régime, rejeter les demandes venant des préposés aux soins, expliquer certaines décisions (ex : changement de régime).</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : oui, par la ou le diététiste ou le ou la médecin, s'il y a ajout de suppléments à la diète ou changement de régime.</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec l'ergothérapeute, la ou le physiothérapeute, les éducatrices ou éducateurs spécialisés, les pharmaciennes ou pharmaciens, l'aumônier et le personnel de la cuisine.</li> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: relatives au manque d'uniformité et de cohérence dans la compréhension de l'application des diètes entre les techniciennes et techniciens en diététique, ou avec les diététistes.</li> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: ordinateur, cardex, rapports sur les bénéficiaires, feuilles de suivi, plan de soins, dossiers des bénéficiaires, menus.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: introduction de chariots chauffants, utilisation accrue de l'informatique, vieillissement de la population et par conséquent augmentation de la demande d'aide technique en diététique.</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Coordination efficace avec les autres intervenants</li> <li>Respect des cycles de menus</li> <li>Respect du rythme</li> <li>Respect de la cadence</li> <li>Vérification exhaustive de l'information recueillie</li> <li>Respect des limites et des champs d'intervention</li> <li>Clarté et précision de l'information consignée</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les clients</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Attention claire de satisfaire la clientèle</li> <li>Détermination exacte de la nature des problèmes</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choix judicieux et complet du matériel nécessaire à l'exécution des travaux</li> <li>Application précise de la procédure établie</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire de l'outillage et de l'équipement</li> <li>Justesse de l'interprétation de la documentation technique</li> <li>Exactitude et fiabilité des données quantitatives relevées et produites</li> <li>Exactitude et fiabilité des données qualitatives recueillies et produites</li> <li>Vérification exhaustive du fonctionnement des appareils et des systèmes</li> <li>Vérification exhaustive de la conformité aux normes établies</li> <li>Respect des normes établies</li> <li>Respect des méthodes établies</li> <li>Respect des techniques établies</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Clarté et précision des rapports à rédiger</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Repérage précis de la cause des problèmes</li> </ul> <hr/> <p><b>CONDITIONS DE RÉALISATION (suite)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: stress occasionné par la gestion du temps et le manque d'information, risques de contracter des maladies par contact avec les bénéficiaires, problèmes musculaires pouvant être occasionnés par l'utilisation de l'ordinateur.</li> </ul>

## TÂCHE 9

### ASSURER LA PRODUCTION ET LA DISTRIBUTION DES REPAS ET DES COLLATIONS

#### **9.1 Élaborer des cycles de menus.**

- 9.1.1 Déterminer les caractéristiques de la clientèle (besoins et préférences)
- 9.1.2 Examiner les caractéristiques du service alimentaire et de son administration
- 9.1.3 Choisir les caractéristiques du menu propres au milieu (menu simple ou sélectif; nombre de jour au cycle des menus; etc.)
- 9.1.4 Élaborer le menu type
- 9.1.5 Élaborer le menu des repas et des collations
- 9.1.6 Ajuster au besoin le menu en cours d'application
- 9.1.7 Élaborer des menus promotionnels (CPE, résidences, institutions, cafétérias)

#### **9.2 Standardiser des recettes.**

- 9.2.1 Choisir les recettes à standardiser
- 9.2.2 Appliquer les recommandations alimentaires sur la nutrition
- 9.2.3 Uniformiser les ingrédients
- 9.2.4 Uniformiser l'équipement et les ustensiles nécessaires
- 9.2.5 Définir la grosseur des portions
- 9.2.6 Réviser théoriquement la recette
- 9.2.7 Expérimenter la recette
- 9.2.8 Calculer le prix de revient total de la recette et de la portion
- 9.2.9 Calculer la valeur nutritive de la recette
- 9.2.10 Rédiger la recette selon la formule retenue dans l'établissement

#### **9.3 Standardiser des recettes.**

- 9.3.1 Choisir les recettes à standardiser
- 9.3.2 Appliquer les recommandations alimentaires sur la nutrition
- 9.3.3 Uniformiser les ingrédients
- 9.3.4 Uniformiser l'équipement et les ustensiles nécessaires
- 9.3.5 Définir la grosseur des portions
- 9.3.6 Réviser théoriquement la recette
- 9.3.7 Expérimenter la recette
- 9.3.8 Calculer le prix de revient total de la recette et de la portion
- 9.3.9 Calculer la valeur nutritive de la recette
- 9.3.10 Rédiger la recette selon la formule retenue dans l'établissement

## TÂCHE 9 : Assurer la production et la distribution des repas et des collations (*suite*)

### 9.4 Calculer les coûts des aliments.

- 9.4.1 Calculer le coût des aliments composant le menu (excluant les recettes)
- 9.4.2 Calculer le coût du menu complet
- 9.4.3 Calculer le coût d'un repas jour (établissements du MSSS)

### 9.5 Compiler les quantités d'aliments à produire.

- 9.5.1 Recueillir les informations pour chaque unité (cuisine satellite; unité en centre) et pour chaque repas et collation
- 9.5.2 Compiler les quantités à produire par type de mets ou d'aliments

### 9.6 Planifier la production.

- 9.6.1 Planifier la production du jour et des jours à venir, à partir des compilations
- 9.6.2 Élaborer des plans de production pour chacun des secteurs du service (mets principaux, légumes, desserts, collations, etc.)
- 9.6.3 Afficher les plans de production

### 9.7 Produire des repas et des collations.

- 9.7.1 Rassembler les ingrédients nécessaires à la préparation des mets
- 9.7.2 Organiser son travail en fonction des mets à produire
- 9.7.3 Préparer les mets
- 9.7.4 Évaluer la qualité des mets
- 9.7.5 Acheminer les mets pour le service
- 9.7.6 Appliquer les normes d'hygiène et de salubrité

Cette opération est principalement associée aux fonctions de la technicienne ou du technicien dans les centres de petite enfance (CPE) et dans les cafétérias de petite taille.

### 9.8 Assurer la production des repas spéciaux et des gavages.

- 9.8.1 Interpréter les besoins de production
- 9.8.2 Transmettre les consignes à l'équipe de production
- 9.8.3 Vérifier la qualité et la quantité des produits
- 9.8.4 Veiller au bon acheminement des produits

### 9.9 Assurer la mise en place pour la distribution des mets

- 9.9.1 Élaborer les plans de mise en place (schéma de la table chaude et froide)
- 9.9.2 Répartir les tâches de personnel affecté au service des mets
- 9.9.3 Afficher les plans de mise en place
- 9.9.4 Assurer l'approvisionnement de la ligne de distribution
- 9.9.5 Évaluer la qualité des mets servis (température, présentation, etc.)
- 9.9.6 Superviser le personnel lors de la préparation des plateaux et lors du service
- 9.9.7 Appliquer les normes d'hygiène et de salubrité



**TÂCHE 9 : Assurer la production et la distribution des repas et des collations (suite)**

**9.10 Vérifier les plateaux**

- 9.10.1 Vérifier la conformité des plateaux en regard des régimes et des destinataires
- 9.10.2 Approuver le plateau
- 9.10.3 Intervenir au besoin pour modifier le contenu d'un plateau

**9.11 Contrôler les surplus et les manques.**

- 9.11.1 Compiler les surplus et les manques d'aliments à la fin de la période du service des repas
- 9.11.2 Établir la réutilisation des aliments selon les normes en vigueur
- 9.11.3 Intervenir pour ajuster la production

**9.12 Analyser les retours d'aliments dans les plateaux**

- 9.12.1 Observer le retour des plateaux
- 9.12.2 Noter les quantités d'aliments non consommés
- 9.12.3 Apporter les correctifs requis à la grosseur des portions, aux recettes et au menu
- 9.12.4 Assurer le suivi des correctifs apportés

**9.13 Assurer le bon fonctionnement de l'équipement**

- 9.13.1 Contrôler le rendement et le fonctionnement de l'équipement.
- 9.13.2 Assurer l'entretien préventif de l'équipement

## TÂCHE 9 : Assurer la production et la distribution des repas et des collations

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : bureau, lieux de production (cuisine) et de distribution (courroie, salle à manger, chambre de patient, etc.)</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec les techniciennes et techniciens en diététique, les cuisinières ou cuisiniers, les aide-cuisinières ou aide-cuisiniers et les employés.</li> <li>- <i>sous supervision</i>: non</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> </ul> </li> <li>◆ <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance de la clientèle-cible, de la supérieure ou du supérieur, des diététistes ou du gouvernement.</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des politiques alimentaires de l'établissement, des normes d'hygiène, des besoins de la clientèle et des contrats de service.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: <i>recettes standardisées; cycle de menus; budget et rapport financier; plan de production; régime ou dossier de l'usager; menu de l'usager; fiches techniques (équipements, locaux, etc.)</i></li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire preuve d'initiative, d'autorité, de créativité, de sens critique et agir rapidement.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, on doit gérer les surplus de production, modifier, substituer, rejeter et élaborer.</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : oui, par la supérieure ou le supérieur, relativement à la modification de menus cycliques.</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec la ou le chef de service, la ou le chef de production, la cuisinière ou le cuisinier, les aide-cuisiniers et les autres techniciennes ou techniciens (en diététique; en gestion.)</li> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: relatives au bris d'équipement, au manque de produits, aux changements de prix, au manque de personnel, aux ratés dans la production et aux exigences de la clientèle.</li> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i> : équipement de bureau et matériel informatique, thermomètre, balance, équipement et ustensiles de cuisine, instruments de mesure, fiches techniques et signalétiques diverses.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: centralisation des cuisines, nouveaux équipements de production et logiciels, nouvelles normes de salubrité.</li> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: <i>stress occasionné par la préparation des repas et des diètes spéciales et par la gestion du personnel; risques de brûlures et de contamination par les aliments lors de la production.</i></li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Choix judicieux et complet du matériel nécessaire à l'exécution des travaux</li> <li>Choix judicieux des opérations nécessaires</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire de l'outillage et de l'équipement</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire des matières premières et des denrées</li> <li>Respect des coûts établis</li> <li>Exactitude et fiabilité des données quantitatives relevées et produites</li> <li>Vérification exhaustive de la conformité aux normes établies</li> <li>Respect des normes établies</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les clients</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Attention claire de satisfaire la clientèle</li> <li>Détermination exacte de la nature du problème</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Application précise de la procédure établie</li> <li>Application consciencieuse des normes et standards de l'industrie</li> <li>Respect des cycles (cycles des menus, cycles budgétaires)</li> <li>Respect du rythme de production</li> <li>Respect de la cadence (servir à l'heure)</li> <li>Respect de l'échéancier de travail</li> <li>Exactitude et fiabilité des données qualitatives recueillies et produites</li> <li>Vérification exhaustive de l'information recueillie</li> <li>Vérification exhaustive du fonctionnement des appareils et des systèmes</li> <li>Respect des méthodes établies</li> <li>Respect des techniques établies</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Repérage précis de la cause des problèmes</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> </ul>

## **TÂCHE 10**

### **ASSURER L'APPROVISIONNEMENT**

#### **10.1 Faire l'inventaire des produits alimentaires et autres.**

#### **10.2 Évaluer les besoins.**

#### **10.3 Choisir les produits.**

10.3.1 Choisir les ustensiles adaptés.

10.3.2 Tester les produits avant achat.

10.3.3 Choisir les uniformes et les accessoires de travail.

10.3.4 Sélectionner les denrées alimentaires.

#### **10.4 Choisir les fournisseurs.**

10.4.1 Rencontrer les fournisseurs.

10.4.2 Vérifier les installations et les modes de production.

10.4.3 Faire le suivi selon les ententes et les normes de qualité.

10.4.4 Faire des transactions commerciales avec les fournisseurs.

#### **10.5 Faire le contrôle à la réception.**

10.5.1 Vérifier les marchandises livrées.

10.5.2 Retourner les livraisons non conformes.

10.5.3 Vérifier la facturation.

#### **10.6 Faire le suivi des pertes et des retours de produits.**

## TÂCHE 10 : Assurer l'approvisionnement

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Environnement de travail</i> : entrepôt, réfrigérateur, congélateur, aires de travail, bureau</li> <li>◆ <i>Tâche effectuée</i>: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>individuellement</i> : oui</li> <li>- <i>en équipe</i>: oui, avec les fournisseurs, employés et cadres</li> <li>- <i>sous supervision</i>: non</li> <li>- <i>en communication avec d'autres personnes</i> : oui</li> <li>- <i>type de communication</i> : verbale et écrite</li> </ul> </li> <li>◆ <i>Connaissance d'une deuxième langue</i> : souhaitable</li> <li>◆ <i>Demande</i>: en provenance de la direction, des unités de soins (centre hospitalier ou communauté).</li> <li>◆ <i>Aspects importants ou consignes particulières</i>: on doit tenir compte des ententes avec les fournisseurs, des lois et règlements, des besoins de la clientèle et des employés ainsi que du budget.</li> <li>◆ <i>Documentation technique</i>: recettes standardisées, cycles de menus, prescriptions diététiques, dossier-usager, listes de prix, catalogues, contrats d'achat, factures et bons de livraison.</li> <li>◆ <i>Marge de manoeuvre</i>: on doit faire preuve de créativité, d'initiative, d'autorité et d'autonomie.</li> <li>◆ <i>Décisions importantes</i> : oui, on peut substituer un produit ou le rejeter, acheter des produits, demander des rectifications de facturation ou de commande, choisir ou rejeter un fournisseur.</li> <li>◆ <i>Validation des décisions</i> : oui, par la supérieure ou le supérieur, la ou le diététiste, la direction générale ou la direction des soins de santé.</li> <li>◆ <i>Échanges d'idées</i>: oui, avec les employés, les fournisseurs, les cadres, les professionnels de l'établissement.</li> <li>◆ <i>Difficultés rencontrées</i>: relatives aux ruptures d'approvisionnement, aux erreurs de commande et à tout genre d'imprévus.</li> </ul>	<p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés essentiels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification correcte du travail à effectuer</li> <li>Choix judicieux et complet du matériel nécessaire à l'exécution des travaux</li> <li>Utilisation efficace et sécuritaire des matières premières et des denrées</li> <li>Coordination efficace avec les autres intervenants</li> <li>Respect de l'échéancier de travail</li> <li>Respect des normes établies</li> <li>Respect des méthodes établies</li> <li>Respect des techniques établies</li> <li>Respect des limites et des champs d'intervention</li> <li>Respect des politiques de l'entreprise</li> <li>Attention claire de satisfaire la clientèle</li> </ul> <p><b>Pour bien accomplir cette tâche les critères suivants sont jugés importants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recueil efficace et complet de l'information</li> <li>Choix judicieux et complet de la documentation</li> <li>Exactitude et fiabilité des données quantitatives relevées et produites</li> <li>Exactitude et fiabilité des données qualitatives recueillies et produites</li> <li>Vérification exhaustive de l'information recueillie</li> <li>Vérification exhaustive des pièces, composantes et systèmes</li> <li>Vérification exhaustive des composantes et spécificités des matériaux</li> <li>Vérification exhaustive de la conformité aux normes établies</li> <li>Clarté et précision de l'information consignée</li> <li>Expression verbale claire et précise des informations</li> <li>Clarté et précision des consignes à donner</li> <li>Clarté et précision des rapports à rédiger</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les clients</li> <li>Communication efficace et respectueuse avec les intervenants</li> <li>Adaptation appropriée aux situations particulières</li> <li>Détermination exacte de la nature du problème</li> <li>Repérage précis de la cause du problème</li> <li>Proposition de solutions techniques appropriées</li> <li>Prise de décision judicieuse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Matériel et équipement</i>: ordinateur, logiciels, téléphone, bottin de commandes, listes de prix et formulaires.</li> <li>◆ <i>Changements prévus</i>: informatisation accrue (internet, courrier électronique pour facturation et transactions), numériseur pour prise d'inventaire, produits multifonctionnels, nouveaux produits.</li> </ul>	<p><b>CONDITIONS DE RÉALISATION (suite)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Risques pour la santé et la sécurité</i>: stress occasionné par la planification de l'approvisionnement, risques de chutes et de blessures dans le transport des charges.</li> </ul>

## 2.3 Importance relative, fréquence d'exécution et degré de complexité des tâches

On trouve aux tableaux 3, 4 et 5 qui suivent les informations relatives :

- à la fréquence d'exécution de chacune des tâches (exprimée en pourcentage annuel);
- au degré d'importance relative des tâches (10 = essentiel; 5 = priorité moyenne; 0 = inutile);
- au degré de complexité des tâches (1 = très complexe; 2 = complexe; 3 = moyennement complexe; 4 = peu complexe; 5 = pas complexe).

Ces informations sont fournies en tenant compte des quatre domaines d'activité dans lesquels les techniciennes et techniciens en diététique exercent leur profession.

**TABLEAU 3**

### Degré de fréquence d'exécution des tâches par domaines d'activité

Tâche	Nutrition clinique	Gestion Services alimentaires	Santé publique	Industrie Transformation alimentaire
1. Effectuer des tests de contrôle de la qualité.	5,42	3,8	22,5	29
2. Assurer l'application des normes et des standards relatifs à l'hygiène, à la salubrité, à la qualité et à l'environnement.	4,57	5,6	15	25,4
3. Contrôler les coûts.	2,42	10,6	0	2
4. Commercialiser des aliments.	1	2,4	0	10
5. Faire des interventions dans les milieux.	17,28	6,6	10	1,6
6. Gérer le personnel d'un service.	12,85	29,4	2,5	8,6
7. Inspecter des établissements des différents secteurs alimentaires.	4,28	5	47,5	12
8. Appliquer des régimes thérapeutiques.	32,85	2	0	0
9. Assurer la production et la distribution des repas et des collations.	15,28	21	0	5,8
10. Assurer l'approvisionnement.	4,14	13,6	2,5	5,6

NOTE : Les valeurs et pourcentages indiquées aux tableaux 3, 4 et 5 ont été établis en faisant la moyenne des données fournies par les participantes et participants à l'atelier de l'analyse de la situation de travail. Ils donnent une information relative à titre indicatif et, par conséquent, ne devraient pas servir de référence formelle.

**TABLEAU 4****Degré d'importance relative des tâches par secteur d'activité**

<b>Tâche</b>	<b>Nutrition clinique</b>	<b>Gestion Services alimentaires</b>	<b>Santé publique</b>	<b>Industrie Transformation alimentaire</b>
<b>1. Effectuer des tests de contrôle de la qualité.</b>	<b>6,71</b>	<b>6,2</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>2. Assurer l'application des normes et des standards relatifs à l'hygiène, la salubrité, à la qualité et à l'environnement.</b>	<b>7</b>	<b>8,6</b>	<b>7,5</b>	<b>9</b>
<b>3. Contrôler les coûts.</b>	<b>3,5</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>4. Commercialiser des aliments.</b>	<b>2,14</b>	<b>4,8</b>	<b>0</b>	<b>5,4</b>
<b>5. Faire des interventions dans les milieux.</b>	<b>7</b>	<b>8,4</b>	<b>7,5</b>	<b>2,6</b>
<b>6. Gérer le personnel d'un service.</b>	<b>8,57</b>	<b>9</b>	<b>1,5</b>	<b>7,4</b>
<b>7. Inspecter des établissements des différents secteurs alimentaires.</b>	<b>3,42</b>	<b>7,4</b>	<b>10</b>	<b>6</b>
<b>8. Appliquer des régimes thérapeutiques.</b>	<b>9,71</b>	<b>2,4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>9. Assurer la production et la distribution des repas et des collations.</b>	<b>8,28</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>4,4</b>
<b>10. Assurer l'approvisionnement.</b>	<b>7</b>	<b>9,8</b>	<b>1,5</b>	<b>6,6</b>

**TABLEAU 5****Degré de complexité des tâches par secteur d'activité**

<b>Tâche</b>	<b>Nutrition clinique</b>	<b>Gestion Services alimentaires</b>	<b>Santé publique</b>	<b>Industrie Transformation alimentaire</b>
<b>1. Effectuer des tests de contrôle de la qualité.</b>	3	3,4	1,5	2,4
<b>2. Assurer l'application des normes et des standards relatifs à l'hygiène, à la salubrité, à la qualité et à l'environnement.</b>	2,85	3	2	2,8
<b>3. Contrôler les coûts.</b>	3,8	3,2	--	4
<b>4. Commercialiser des aliments.</b>	2,66	2,75	--	2
<b>5. Faire des interventions dans les milieux.</b>	2,57	3,2	2,5	5
<b>6. Gérer le personnel d'un service.</b>	1,83	2,4	2	2,8
<b>7. Inspecter des établissements des différents secteurs alimentaires.</b>	3	3,4	1	3
<b>8. Appliquer des régimes thérapeutiques.</b>	1,16	3,66	--	5
<b>9. Assurer la production et la distribution des repas et des collations.</b>	2,16	3	--	3,33
<b>10. Assurer l'approvisionnement.</b>	3,57	3,4	4	4





### 3 HABILITÉS ET COMPORTEMENTS REQUIS DANS L'EXERCICE DES TÂCHES

#### 3.1 Habiletés cognitives

En ce qui a trait aux habiletés cognitives nécessaires pour exercer la profession de technicienne ou technicien en diététique, les participantes et participants ont mentionné les savoirs et savoir-faire liés aux aspects listés ci-dessous :

➤ *Mathématiques*

Systèmes de mesure métrique et impérial; lectures, conversions, équivalences  
Lectures des étiquettes  
Compréhension de coefficients (proportions; rendements; ratios)  
Calculs de quantités, de proportion, de coût, de prix de revient  
Statistiques descriptives (lecture et compréhension)

➤ *Chimie*

Notions de base en chimie alimentaire, en chimie organique, en microbiologie  
Connaissance des catégories d'aliments  
Compréhension de la composition des aliments et de leurs réactions chimiques  
Compréhension des interactions entre aliments et médicaments  
Prise de mesures  
Lecture et interprétation de résultats de tests  
Calcul de taux (pH, potassium, etc)  
Compréhension des phénomènes et des techniques de conservation (pasteurisation, stérilisation, réfrigération)

➤ *Biologie*

Connaissance de l'anatomie-physiologie humaine (métabolisme, hormones, etc)  
Compréhension des phénomènes de contamination (microbiologie alimentaire) (microorganismes, microbes, bactéries)  
Utilisation d'un microscope  
Prélèvements  
Échantillonnage d'un produit  
Dans le cas d'une pratique dans le domaine de l'inspection sanitaire, il est de plus requis de détenir une connaissance de l'anatomie animale et des maladies pouvant affecter les animaux

➤ *Cuisine*

Connaissances des principes de base  
Techniques culinaires de base (production)  
Connaissance des aliments  
Terminologie  
Utilisation et entretien de l'équipement, des appareils et de l'outillage de cuisine  
Application des normes d'hygiène et salubrité

➤ *Nutrition*

Connaissance approfondie des principes de base en nutrition clinique et communautaire.  
Régimes associés à divers états cliniques : allaitement, situations post-opératoires, etc.

➤ *Médecine*

Terminologie médicale  
Lecture de prescriptions (médecin ou diététiste)  
Connaissance de base des maladies et des types de complications

➤ *Principes technologiques et instrumentation*

Instruments divers pour prise de mesure, pesée, etc  
Lecture de schémas  
Lectures de plans (cuisines et autres lieux de production)  
Connaissance des matériaux (contrôle de la contamination et des allergies)  
Aménagement de lieux et de locaux  
Participation à des analyses de besoins

➤ *Informatique*

Utilisation d'une « suite » de logiciels de base (traitement de texte; chiffrier; base de données simple)  
Utilisation d'Internet pour recherche et actualisation de l'information  
Utilisation d'applications intranet  
Utilisation de logiciels spécialisés

- en nutrition clinique : bases de données pour élaborer les menus et faire le suivi des patients (ex. : Nutritek; Microgesta; Bon appétit, Vision, Promenu, etc.);
- en services alimentaires : logiciels de gestion des horaires et de la paie; logiciels d'évaluation sensorielle (ex. Compusense); logiciels d'évaluation nutritionnelle (ex. Fuel); bases de données locales ou en réseaux (ex. pour les achats).

➤ *Psychologie*

Compréhension et maîtrise des interrelations (patient; équipe; partenaires interservices, etc.)  
Compréhension et maîtrise des habiletés de communication (écoute active, soutien, négociation, etc. )

➤ *Sociologie*

Compréhension des tendances sociales  
Compréhension des besoins de clientèles-cibles  
Compréhension des organisations (famille, travail, services-ressources, etc.)  
Respect des caractéristiques multi-âge et multi-ethniques  
Analyse de besoins et détermination d'actions ciblées

- *Communication*
  - Établir et maintenir les contacts
  - Techniques d'animation
  - Techniques de formation
  - Techniques de recrutement et d'entraînement du personnel
- *Langues*
  - Maîtrise du français
  - Une deuxième langue est souhaitable
  - Une troisième langue est un atout
- *Marketing*
  - Notions de base
  - Repères quant aux services alimentaires et à la commercialisation
  - Tendances dans le domaine des services alimentaires
  - Notions de présentation visuelle des produits
  - Calcul et établissement des prix
  - Organisation d'événements promotionnels
- *Administration-Gestion*
  - Principes de la gestion associée à la nutrition
  - Supervision des ressources humaines (personnel de production et distribution en services alimentaires)
  - Calcul et contrôle de coûts
  - Utilisation de l'information budgétaire et financière de base
  - Gestion du temps et des priorités
- *Méthodologie de travail*
  - Techniques de recherche documentaire (dans la littérature et sur Internet);
- *Règles de santé et de sécurité*
  - Application des lois et de la réglementation
  - SIMDUT, etc.

### **3.2 Habiletés psychomotrices et perceptuelles**

Les spécialistes de la profession ont mentionné qu'il est nécessaire pour les techniciennes et techniciens en diététique de pouvoir :

- Manipuler les plateaux et les charriots à la courroie de distribution
- Faire des prélèvements d'échantillons dans les conditions attendues de précision et de stérilité
- Procéder à des séquences d'opérations de nettoyage, stérilisation, assainissement

- Manipuler et mettre au point des instruments (lecture de cadrans; calibrage de thermomètres, etc)
- Utiliser la mémoire olfactive et gustative
- Détecter les sons et les odeurs
- Utiliser le sens de l'observation et l'acuité visuelle

### **3.3 Habiletés et comportements socioaffectifs**

Sur le plan personnel, les habiletés et les attitudes requises mentionnées par les spécialistes sont celles qui ont été retenues dans la première partie de ce rapport comme qualités personnelles les plus recherchées par les employeurs.

En ce qui a trait aux habiletés intellectuelles, on souligne aussi que l'exercice de la profession de technicienne ou technicien en diététique requiert des habiletés de planification et de prise de décision.

Les attitudes requises à l'égard de l'éthique professionnelle sont, principalement, le respect de la confidentialité, celui de la dignité des personnes et celui des politiques de l'entreprise.

## 4 SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION

Dans cette section, nous présentons les principaux avis et suggestions ayant été exprimés par les participantes et participants à l'atelier d'analyse de situation de travail relativement à la formation, notamment en ce qui a trait aux préalables, aux orientations, aux activités pédagogiques et à l'organisation matérielle.

Les participantes et participants ont fait des suggestions en fonction des domaines de pratique et d'autres suggestions d'ensemble.

### *Selon les personnes travaillant dans le domaine de la nutrition clinique*

- Un nouveau programme devrait faire une place plus importante à la nutrition clinique pour mieux préparer les techniciennes et techniciens aux conditions et aux exigences de travail.
- On signale l'importance d'actualiser les contenus de formation, notamment en ce qui a trait aux maladies, à la terminologie médicale, aux conditions post-opératoires, à l'allaitement, etc.
- Il faut veiller à rapprocher les étudiantes et les étudiants des conditions vécues sur le terrain.
- Il faut permettre des particularités régionales dans l'offre de formation mais il est essentiel d'assurer une uniformité des standards et un bagage fondamental commun.

### *Selon les personnes travaillant en gestion des services alimentaires*

- La formation en nutrition est essentielle pour les personnes qui veulent travailler en gestion des services alimentaires en milieu hospitalier et dans le réseau de la santé.
- Il faut garder l'intérêt du programme qui est de combiner nutrition et gestion.
- Il est essentiel d'actualiser les contenus en regard de l'évolution des pratiques.

### *Selon les personnes travaillant en milieu industriel* (production, recherche et développement)

- Il est essentiel que le programme initie les futures techniciennes et futurs techniciens à la généralisation des normes et des standards dans l'industrie (HACCP, etc).
- Il est important de développer la polyvalence qui permettra une adaptation à tous les milieux.
- Il est important de préparer les futures techniciennes et futurs techniciens à travailler dans un environnement informatisé.

On suggère une augmentation des stages et d'en améliorer l'organisation, notamment :

- Favoriser des formules du type « alternance travail-études », ou de type « jumelage étudiant-professionnel ».

- Favoriser en 1e année l'organisation de stages d'exploration (1 jour) dans chacun des domaines où s'exerce la profession, puis permettre en 2e et 3e années des stages plus long d'application dans le domaine visé par l'étudiante ou l'étudiant.

On souligne l'importance d'initier les futures et futurs diplômés à la généralisation des normes et des standards (système HACCP et autres). On souligne qu'il est primordial de préparer les futures et futurs diplômés à travailler dans un environnement informatisé.

On souhaite que la formation initiale soit une préparation à la mobilité ainsi qu'à l'obligation de formation continue et de perfectionnement qu'exigent la profession et l'évolution des milieux où elle s'exerce.

On suggère enfin que les établissements fassent l'effort de choisir ou de produire des manuels de référence au lieu de favoriser l'utilisation de documents photocopiés.

**PROFIL DES SPÉCIALISTES DE LA PROFESSION  
DE TECHNICIENNE ET TECHNICIEN EN DIÉTÉTIQUE  
AYANT PARTICIPÉ À L'ATELIER D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL  
TENU LES 11, 12 ET 13 JUIN 2001**

(n= 19 personnes)

Représentation des genres	Femmes : 17      Hommes : 2
Domaine d'activité  (1 personne intervient dans 2 domaines; le total est donc supérieur à n=19.)	Nutrition clinique : 6 dont 2 avec responsabilité de gestion Nutrition communautaire : 2 Services alimentaires-production : 0 Services alimentaires-distribution : 1 Services alimentaires-production et distribution : 4 dont 4 avec responsabilité de gestion Transformation alimentaire- production : 3 Transformation alimentaire-R&D : 2 Inspection sanitaire : 2
Secteur d'activité	Public et parapublic : 10 Organisation sans but lucratif : 4 Entreprise privée à but lucratif : 5
Régions administratives	Montréal : 2 Québec : 3 Autres régions : 11 Plusieurs régions : 1 Hors Québec : 2
Formation dans le domaine	DEC Techniques de diététique : 19
Autre formation	DEP en hôtellerie : 1 DEC en sciences humaines : 3 Certificat de 1 <sup>er</sup> cycle-communication : 1 Certificat de 1 <sup>er</sup> cycle-gestion : 5 Baccalauréat en administration : 1