



Foyer St-Germain
Gruyères
Home pour personnes âgées



CAHIER DES CHARGES

« RESPONSABLE INTENDANT »*

* La dénomination des fonctions s'entend aussi bien au masculin qu'au féminin

1. Rappports de subordination

Désignation du poste :	Intendant, responsable de l'exploitation (nettoyages, lingerie, service technique)
Organe supérieur :	Directeur de l'EMS
Subordonnés :	Employés de la lingerie Employés des nettoyages Employés du service technique Stagiaires - apprentis
Suppléance :	En cas d'indisponibilité, l'intendant est remplacé par un responsable qu'il désigne à cet effet ou par le directeur.

2. Mission

- L'intendant est responsable de fournir des prestations qui garantissent le bien-être et le confort des résidents conformément à leurs souhaits et à leurs habitudes et en tenant compte des ressources disponibles. Il entretient avec les résidents et leur entourage une relation basée sur l'écoute active, le respect, l'empathie et la conformité.
- L'intendant est le garant du respect des règles éthiques et aux valeurs de l'établissement dans son service. Il contribue au rayonnement, à l'image et à la réputation de l'établissement et à la promotion de l'EMS comme lieu de vie.
- L'intendant possède des talents d'organisateur, de coordinateur et d'analyste. Il a une compréhension rapide de problématiques complexes, ce qui lui permet de jouer son rôle de coordinateur entre le directeur, le personnel de son service, les responsables des autres services et des interlocuteurs extérieurs.

Code : REF 04.02-24	Auteur / visa : AFIPA	1 sur 7	Date : 01.04.2025
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Responsable intendance	



3. Compétences requises

3.1 Compétences managériales

- *Sens des responsabilités*
Prédisposition à l'engagement face aux responsabilités confiées. Il se préoccupe de la qualité du travail.
- *Délégation et contrôle*
Faire confiance et déléguer des responsabilités à ses subordonnés selon leur degré d'autonomie, afin de les faire progresser et de rendre leur travail plus intéressant. Définir et cibler clairement les conditions de la délégation et en assurer le contrôle et le suivi.
- *Orientation vers le client et évaluation des prestations*
Capacité à analyser les besoins et les exigences du résident et capacité à les prendre en considération. Répondre aux souhaits du résident en offrant les prestations qui ont le meilleur rapport qualité/prix.

3.2 Compétences relationnelles

- *Ecoute et communication*
Aptitude à entrer en relation avec autrui, à créer un climat de confiance. À percevoir les besoins et les attentes de son interlocuteur, à faire passer des messages clairs, à déceler les conflits et à les régler.
- *Relation avec le résident, les familles et les intervenants externes*
Aptitude à écouter, parler avec et traiter les interlocuteurs avec tact, courtoisie et impartialité. Être positif, ouvert et disponible.
- *Travail en équipe*
Habilité à œuvrer au sein d'une équipe, à collaborer pour atteindre des objectifs communs. Disponibilité, volonté marquée d'allier ses efforts à ceux de ses collègues ou à d'autres personnes pour travailler à l'objectif commun.
- *Expression*
Capacité à faire passer des messages oraux clairs et pertinents. Capacité à rédiger des notes, des rapports et d'autres documents de manière claire, concise et concrète.

3.3 Compétences conceptuelles

- *Planification et organisation*
Habilité à établir des prévisions, à définir des priorités, à fixer des objectifs en identifiant les moyens qui sont nécessaires pour les atteindre. Aptitude à répartir les ressources disponibles et à les coordonner en fonction des objectifs visés.

Code : REF 04.02-24	Auteur / visa : AFIPA	2 sur 7	Date : 01.04.2025
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Responsable intendance	



3.4 Compétences personnelles

- *Auto-évaluation et développement personnel*
Aptitude à analyser objectivement son comportement, ses actions. Aptitude à identifier ses lacunes, à se remettre en question et à apprendre de ses erreurs.
- *Discrétion et loyauté envers l'institution*
Capacité de stricte retenue sur les aspects confidentiels afin de respecter les personnes et la mission de l'institution.
- *Organisation du travail, ponctualité*
Faculté d'organiser son activité de manière rationnelle, méthodique, fiable et efficace. Savoir planifier ses tâches, mettre les priorités, respecter les échéances, être ponctuel.
- *Contrôle des processus et de l'avancement*
Concevoir et exécuter des procédures visant à suivre et à contrôler la progression des processus.
- *Flexibilité et esprit d'ouverture*
Aptitude à s'adapter aux circonstances et à maintenir un rendement efficace dans des situations différentes ou ambiguës.
- *Autonomie, indépendance*
Capacité à travailler de manière indépendante et responsable, à réaliser ses tâches avec un minimum de supervision et de contrôle, à avoir conscience des limites de ses compétences. Capacité à agir en se basant sur ses propres convictions plutôt que de chercher à faire plaisir.
- *Maîtrise de soi et gestion du stress*
Aptitude à maintenir un intérêt et un effort constants pour produire les résultats attendus. Aptitude à faire face à des situations tendues.

3.5 Compétences techniques

- *Connaissances professionnelles*
Disposer des connaissances et des compétences propres à l'exercice du métier d'intendant.
- *Bureautique et informatique*
Habilité à utiliser les moyens mis à disposition, savoir se remettre à niveau.
- *Qualité des prestations*
Souci de la bien-facture dans la réalisation des activités. Constance dans le bon niveau d'exécution des activités.
- *Respect des normes*
Aptitude à produire un travail qui soit conforme aux règlements établis et qui permette d'atteindre les résultats recherchés.
- *Ethique*
Aptitude à démontrer un haut niveau de préoccupation par rapport à la qualité du service fourni au client et du respect des normes éthiques ou des valeurs en vigueur.

Code : REF 04.02-24	Auteur / visa : AFIPA	3 sur 7	Date : 01.04.2025
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Responsable intendance	



4. Délégation de compétences

- *Pouvoir particulier*
Courrier relatif au service «intendance».
- *Engagement financier*
Droit de signature : individuel pour les dépenses relatives au budget alloué à l'intendance.
- *Représentation*
Représentation de l'établissement à l'extérieur dans les limites fixées par sa fonction.

5. Description de la fonction : responsabilités et tâches

5.1 Responsabilités principales

- Diriger le service intendance conformément à la mission, aux lignes directrices, aux lois et aux conventions en vigueur et veiller au respect des consignes de travail, à la bonne gestion des ressources humaines, matérielles et financières.
- Entretien avec les résidents une relation respectueuse qui soit basée sur l'empathie, assurer leur écoute et favoriser les relations avec les familles.
- Participer à la définition des objectifs annuels de l'établissement, établir les objectifs de son service sur la base des objectifs de l'établissement et veiller à leur réalisation.
- Coordonner les activités internes à son service pour atteindre les objectifs annuels. Coordonner les activités de son service avec celles des autres services.
- Evaluer la qualité des prestations de l'intendance sur la base d'indicateurs pertinents.
- Participer à l'élaboration des budgets et garantir le respect des budgets alloués.
- Gérer les ressources humaines de son service et veiller à la mise à jour de leurs compétences.
- Représenter l'établissement dans les rapports avec les fournisseurs de son service.

5.2 Responsabilités vis-à-vis de la direction

- Participer aux séances de la direction élargie (directeur et responsables de service).
- Informer régulièrement sur le fonctionnement du service et sur les objectifs atteints.
- Préparer et soumettre les budgets d'exploitation et d'investissement.
- Informer la direction sur les problèmes existants dans le service.
- Etablir et soumettre des projets d'amélioration.
- Etablir les objectifs «internes» à court, moyen et long terme pour le service sur la base de la stratégie de l'établissement.
- Participer aux revues de direction et à leur rédaction.

Code : REF 04.02-24	Auteur / visa : AFIPA	4 sur 7	Date : 01.04.2025
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Responsable intendance	



5.3 Organisation et planification

- Planifier et assurer le suivi des projets internes du service.
- Organiser le fonctionnement du service et développer des méthodes de travail adéquates et efficaces en impliquant les responsables de la lingerie, des nettoyages et du service technique.
- Organiser la communication dans le service et veiller à son adéquation.
- Superviser le travail, sa planification et son déroulement, veiller à la bonne marche des activités et promouvoir la pluridisciplinarité des employés.
- Collaborer avec les responsables des autres services pour la résolution des problèmes d'interfaces.
- Veiller à l'application et à l'adéquation du concept d'hygiène et de sécurité.

5.4 Ressources humaines

- Calculer la dotation et planifier les ressources conformément aux exigences de l'institution.
- Appliquer la politique des ressources humaines pour son service, veiller à la motivation du personnel et au développement de la culture d'entreprise.
- Evaluer les besoins en ressources humaines et respecter la dotation et les effectifs, conformément aux budgets établis.
- Proposer l'engagement et le licenciement du personnel du service au directeur.
- Participer à la mise à jour des cahiers des charges de son personnel.
- Saisir les données relatives aux salaires de son personnel et les transmettre au directeur.
- Superviser la planification du travail et des vacances des collaborateurs et veiller au respect des horaires et des congés.
- Accueillir les stagiaires, les apprentis et les nouveaux collaborateurs de son service et assurer leur bonne intégration professionnelle.
- Identifier les besoins en formation de son personnel sur la base des évaluations annuelles et participer à l'élaboration du programme pour la formation continue.
- Evaluer les responsables de la lingerie, des nettoyages et du service technique, organiser la planification des évaluations annuelles et accompagner les responsables de la lingerie, des nettoyages et du service technique pour cette tâche.
- Gérer et régler les conflits qui peuvent surgir dans le service de l'intendance.

Code : REF 04.02-24	Auteur / visa : AFIPA	5 sur 7	Date : 01.04.2025
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Responsable intendance	



5.5 Administration et finances

- Effectuer les commandes conformément aux exigences du processus achat, aux besoins saisis et au budget alloué.
- Gérer les budgets conformément aux directives établies. Informer le directeur en cas de dépassements.
- Etablir l'inventaire des produits consommables.

5.6 Locaux, infrastructure et matériel

- Etablir l'inventaire pour le service et veiller à sa mise à jour.
- Etablir la planification annuelle de la maintenance des équipements et veiller à la réalisation des travaux. Veiller à l'adéquation des équipements, des moyens auxiliaires et des outils (classiques, informatiques, etc.) de travail.
- Veiller à la disponibilité du matériel et des équipements de son service.

5.7 Relations avec les résidents et les familles

- Veiller au respect et au bien-être des résidents.
- Etablir une écoute régulière des résidents.
- Superviser le processus d'accueil et régler les activités qui en découlent pour son service.
- Examiner les plaintes des résidents et y apporter les réponses adéquates.
- Soutenir et conseiller les résidents et leurs proches sur leur séjour.
- Planifier et organiser les rencontres régulières avec les résidents pour assurer leur écoute et pour évaluer leur degré de satisfaction.

5.8 Collaboration avec les intervenants externes

- Planifier les visites avec les fournisseurs ou leurs représentants.
- Planifier et organiser des séances de formation continue avec les intervenants externes.
- Evaluer les fournisseurs de son service et transmettre les résultats au directeur.

6. Critères de performance

Les critères suivants sont utilisés pour l'évaluation des prestations de l'intendant :

- *Métier*
Formation continue et utilisation de méthodes de travail efficaces.
- *Organiser*
Moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs fixés, coordination efficace des activités, suivi des activités, respect des délais, gérer les imprévus.

Code : REF 04.02-24	Auteur / visa : AFIPA	6 sur 7	Date : 01.04.2025
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Responsable intendance	



- **Diriger**
Anticiper et prévoir, réfléchir au futur, fixer les objectifs, développer la stratégie pour l'intendance, fixer les priorités.
- **Ecouter et communiquer**
Moyens mis en œuvre pour développer une écoute du personnel et pour favoriser l'échange entre les secteurs d'activités et pour renforcer l'ouverture et la transparence du service.
- **Animer et motiver son équipe**
Impliquer les collaborateurs, gérer les conflits, travailler en équipe, favoriser une gestion participative.

7. Perfectionnement

- Maintenir et développer ses connaissances et ses compétences professionnelles par le biais de la formation permanente.
- Participer aux programmes de formation continue offert par l'établissement et dédiés à son service.
- Veiller au transfert du savoir au sein du service.
- Mettre en place un système de veille (technique, méthodes, pratiques) pour le service de l'intendance.

8. Secret professionnel et comportement

- Respecter le secret professionnel pendant et après les rapports de service et se conformer au règlement interne, aux directives émises par les organes statutaires. En donner l'exemple à ses subordonnés.
- Créer et maintenir un climat de travail serein qui favorise le dialogue et la concertation.
- Adopter une attitude discrète envers autrui.
- Ne pas accepter de cadeaux ni d'avantages financiers de la part des fournisseurs à part les cadeaux traditionnels de fin d'année.

9. Signature

Le présent cahier des charges pourra être complété, élargi ou modifié en tout temps par une entente entre les parties.

La fiche « remise des documents à l'engagement » est signée à réception du présent cahier des charges imprimé.

Code : REF 04.02-24	Auteur / visa : AFIPA	7 sur 7	Date : 01.04.2025
Révision : C	Libéré / visa : BV	Cahier des charges Responsable intendance	