

Le responsable des services généraux

Chef des opérations logistiques, mais aussi pilier dans la conduite des projets, le responsable des services généraux assure des missions aux compétences de plus en plus stratégiques.

Le métier de responsable des services généraux est en plein essor. À la maison d'enfants à caractère social (Mecs) Georges Lapiere, à La Boisse (Ain), il a remplacé l'économiste fin 2011 et assure même de nouvelles missions : la coordination des dossiers transversaux avec les chefs de service éducatifs, le management de l'équipe technique, la gestion des conditions de vie des jeunes, de l'entretien et de la rénovation des bâtiments. « Grâce à ce cadre intermédiaire, je ne suis plus seul à réfléchir aux problématiques, comme celles de l'entretien, des contrats de maintenance, des investissements ou encore de la gestion du patrimoine », raconte le directeur, Stéphane Montbobier. Nous formons un binôme fonctionnel et travaillons sur des indicateurs communs. »

Dans les petites structures, ces missions peuvent être remplies par le directeur ou le directeur général avec l'appui d'un comptable. Mais les plus grosses organisations comptent parfois sur un véritable « pool » piloté par deux cadres. Comme au centre d'éducation motrice Jean-Marie Arnion, dans le Rhône (lire l'encadré).

Un large périmètre

« Pour autant, le métier reste moins connu que celui de directeur des ressources humaines ou des affaires financières », regrette Bernard Lemaignan, directeur général de l'Arafdes (1), un institut de formation qui propose un cursus de niveau II spécialisé dans le secteur. « Or, c'est une mission d'encadrement et de responsabilité importante qui permet de réaliser des écono-

mies à long terme en optimisant la gestion logistique », poursuit-il.

En fonction des organisations, le périmètre d'intervention du responsable des services généraux est plus ou moins large. Chef de toutes les opérations logistiques, il gère les budgets, les achats, les stocks ou encore les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants. Mais aussi l'hébergement et la restauration, la gestion du patrimoine. Il veille à la sécurité des biens et des personnes, organise le travail de ses équipes et fait l'interface avec la direction. Il représente également un pilier dans la conduite de projets en prenant en compte les besoins des usagers, tout en maîtrisant les normes réglementaires (par exemple, en matière d'hygiène et de sécurité). Bref, des missions variées qui requièrent de nombreuses compétences.

Le besoin de professionnels

Les enjeux de la formation et de la professionnalisation sont importants, car la fonction, assurée par des professionnels encore formés sur le tas, est de plus en plus technique. Les directeurs doivent faire face au problème du recrutement, car les profils des candidats sont souvent très différents. En l'absence d'exigence conventionnelle de formation, les postulants ont en général une expérience en économe, en gestion des achats ou encore en alimentation. « Mais il y a une spécificité du responsable des services généraux dans le secteur, promeut Bernard Lemaignan. Il doit toujours intégrer



Stéphane Montbobier (directeur d'une Mecs) « forme un binôme » avec son responsable des services généraux.

un projet d'institution et créer un cadre de vie adapté qui tient compte des usagers. » Au rythme des regroupements, les besoins de professionnels dûment formés pourraient augmenter. Ce d'autant plus que les normes techniques sont de plus en plus nombreuses et lourdes, comme par exemple celles liées au développement durable (construction haute qualité environnementale, économies d'énergie, accessibilité du bâti), ou encore celles relatives aux conditions de travail et aux risques professionnels.

À quelle carrière peuvent s'attendre les candidats ? Dans la convention collective nationale de 1966, la rémunération correspond à celle d'un cadre de classe 3, niveau 2, pouvant débiter à environ 2 700 euros brut mensuels pour la finir à 3 400 euros.

Flore Mabilieu

(1) Responsable des services généraux dans le secteur sanitaire et social, proposé par l'Arafdes

! Point de vue



Anne-Christine Guiboud-Ribaud, responsable des services généraux hôteliers, CEM Jean-Marie Arnion, Dommartin (Rhône)

« Au centre d'éducation motrice (CEM), qui accueille 110 jeunes, les services généraux sont pilotés par deux cadres. Ma collègue s'occupe des services économiques et financiers (économe, facturation, entretien des bâtiments), et moi des services hôteliers. Je gère l'hébergement et la restauration, avec une vingtaine de salariés sous ma responsabilité. Mon travail nécessite une large palette de compétences : encadrement et animation d'équipe, gestion des achats, des stocks, évaluation des risques, connaissance des normes alimentaires, d'hygiène et sécurité. Je dois optimiser la gestion des services hôteliers en termes de qualité et de coûts, afin que chacun dans l'institution puisse exercer son métier dans les meilleures conditions. Il faut absolument se tenir au courant de l'actualité juridique. Et être rigoureux, organisé et curieux. »