



schweizerischer verband für **facility management** und **maintenance** ■
association suisse du **facility management** et de la **maintenance** ■
associazione svizzera di **facility management** e di **maintenance** ■
swiss association of **facility management** and **maintenance** ■

Plan d'études cadre
pour filières de formation des écoles supérieures

Direction d'exploitation en facility management

avec le titre protégé de

Responsable d'exploitation en facility management diplômée ES
Responsable d'exploitation en facility management diplômé ES

Table des matieres

1	Introduction	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.1	Autorité responsable	Fehler! Textmarke nicht definiert.
1.2	Bases	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2	Titre de la profession, profil professionnel et compétences à acquérir	3
2.1	Titre de la profession	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.2	Profil professionnel	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.3	Processus de travail, compétences et niveau d'exigence	5
2.3.1	AP 1 Garantir la continuité des prestations de services	6
2.3.2	AP 2 Optimiser, développer et adapter les prestations de services	6
2.3.3	AP 3 Approvisionner en matériel et en services	7
2.3.4	AP 4 Assurer le travail administratif	8
2.3.5	AP 5 Déterminer le besoin en personnel et planifier son intervention	8
2.3.6	AP 6 Diriger des collaborateurs/trices	9
2.3.7	AP 7 Garantir la communication interne	10
2.3.8	AP 8 Structurer, documenter et faire évoluer le domaine de l'intendance	11
2.3.9	AP 9 Représenter le domaine dans des groupes de projet supérieurs et à l'extérieur	11
2.3.10	AP 10 évelopper une action réflexive sur sa fonction, ses tâches et son rôle .	12
2.3.11	Aperçu des compétences	13
3	Types d'offre et répartition des heures d'apprentissage	16
4	Coordination des elements de formation theorique et pratique	18
4.1	Concept de formation	18
4.2	Formation pratique	19
4.3	Normes internationales	19
5	Conditions d'admission et prise en compte des prestations de formation	20
6	Procédures de qualification	20
6.1	Conditions générales	20
6.2	Promotion et examen de diplôme	21
6.2.1	Promotion	21
6.2.2	Qualification finale	21
7	Dispositions finales	Fehler! Textmarke nicht definiert.

1 Introduction

1.1 Autorité responsable

L'autorité commissionnaire du présent plan d'études cadre est la fmpro, Schweizerischer Verband für Facility Management und Maintenance (Association suisse du facility management et de la maintenance), fmpro.

1.2 Bases

- Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr, RS 412.10) du 13 décembre 2002
- Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr, RS 412.101) du 19 novembre 2003
- Ordonnance du DEFR du 11 septembre 2017 concernant les conditions minimales de reconnaissance des filières de formation et des études postdiplômes des écoles supérieures (OCM ES, RS 412.101.61)
- Guide Elaboration et révisions des plans d'études cadres pour les filières de formation et les études postdiplômes des écoles supérieures, SEFRI, état septembre 2018

2 Titre de la profession, profil professionnel et compétences à acquérir

2.1 Titre de la profession

dipl. Betriebsleiterin in Facility Management HF

dipl. Betriebsleiter in Facility Management HF

responsable d'exploitation en facility management diplômée ES.

responsable d'exploitation en facility management diplômé ES.

responsabile di facility management diplomata SSS.

responsabile di facility management diplomato SSS.

Nom du titre anglais:

Facility Services Manager, Advanced Federal Diploma of Higher Education

2.2 Profil professionnel

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé,-e ES sont responsable de la direction et de la gestion du facility management. Dans le cadre de la direction du personnel, il/elle recrute les collaborateurs/trices, planifie leurs interventions et est responsable de l'instruction, la formation, le contrôle et la qualification de ces derniers/dernières. Parmi ses tâches au sein de la direction économique et professionnelle figurent la planification et l'organisation des Facility Services (avec comme thèmes centraux le nettoyage, entretien du linge et gastronomie), le contrôle et l'optimisation des prestations, l'achat de marchandises et de services, la budgétisation et le contrôle du budget ainsi que le management qualité et sécurité dans leur domaine. Parmi ses tâches figurent l'organisation et réalisation d'évènements, l'administration de lieux ainsi que la direction de groupes de projets interdisciplinaires et la collaboration dans de tels groupes. Le/la responsable d'exploitation en facility management diplômé,-e ES développe des idées et des concepts et les réalise en harmonie avec les stratégies d'entreprise tout en prenant en compte les conditions économiques et sociales en constante évolution.

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé,-e ES travaillent dans des institutions dans le domaine de la santé ou du social (par ex. hôpitaux, institutions pour personnes âgées, enfants ou personnes souffrant de handicaps, soins à domicile, asile psychiatrique, d'autres organisations qui offrent des services dans le domaine social), dans l'hôtellerie et la restauration collective, dans des entreprises de prestations de services (par ex. services de traiteur, les buanderies, les entreprises de nettoyage) et d'autres institutions qui proposent des Facility Services pour le secteur public et privé (par ex. SBB, la poste, les prisons, les offices fédéraux).

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé,-e ES collaborent en tant que cadre avec la direction de l'institution et avec les responsables des départements d'autres domaines comme les ressources humaines, la comptabilité, le soin et l'accompagnement ainsi qu'avec les client(e)s et les hôtes. Il/elle sait comprendre les besoins des différentes parties prenantes internes et externes, contribue aux connexions entre les différents domaines et développe des solutions et des stratégies.

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé,-e ES vérifient leur domaine et son propre travail de façon continue dans la perspective d'une rentabilité, d'une durabilité, d'une optimisation et de développement et d'une réponse adéquate à la demande des client(e)s.

Un défi particulier réside dans la composition habituellement très variée du personnel dans les domaines principaux: les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES doivent pouvoir prendre en considération les différences de cultures, de langues et de niveaux de formation de ses collaborateurs.

L'accent est mis sur la direction économique et du personnel des services nettoyage, entretien du linge et gastronomie. Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES dirigent plusieurs services ou se spécialisent dans un domaine de ces derniers. Selon l'entreprise, ils peuvent assumer la responsabilité pour d'autres Facility Services comme par exemple les services techniques, la gestion du parc immobilier, la jardinerie, les services logistiques internes et externes au l'accueil.

Dans le futur, l'agilité et la numérisation gagneront davantage d'importance dans le champ professionnel des responsables d'exploitation en facility management diplômé,-e ES. Un environnement en constante évolution exige que les exigences des client(e)s et du marché puissent être satisfaites rapidement et que les offres et les processus soient constamment améliorés et développés, en tenant compte des exigences d'économie et de qualité. La promotion de la collaboration entre les différentes parties prenantes devient de plus en plus importante.

2.3 Processus de travail, compétences et niveau d'exigence

Dix processus de travail (PT 1-10) découlant du domaine d'activité et du contexte ont pu être identifiés. Ils décrivent différents domaines de tâches à accomplir par les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e) ES.

Les compétences nécessaires sont présentées pour chaque processus de travail.

Les responsables d'exploitation en facility management diplômée ES sont principalement responsable de la direction économique et du personnel des services nettoyage, entretien du linge et gastronomie. Par conséquent, ce qui suit décrit ce qui appartient à ces domaines spécialisés.

Le domaine de compétences «nettoyage» comprend tous les types de nettoyage et d'entretien des locaux: le nettoyage d'entretien et le nettoyage spécial (nettoyage des sols, nettoyage de chantiers, nettoyage de façades, nettoyage en extérieur, travaux de désinfection, etc.), l'élimination, l'acquisition et l'entretien des appareils mobiles, des machines et du matériel de nettoyage ainsi que les tâches administratives et de planification relatives à ces activités.

Le domaine de compétences «lavage» implique les fonctions suivantes: préparation et soin des textiles, de même qu'approvisionnement et entretien des textiles, des machines et du matériel permettant de laver le linge ainsi que les tâches administratives et de planification inhérentes à ces fonctions.

Le domaine de compétences «gastronomie» implique l'intendance gastronomique des patient(e)s et employés des hôpitaux, des personnes résidant en foyers ou en maisons de retraite, des clients des cantines d'entreprises, des centres de formation ou de toutes autres institutions ainsi que les tâches administratives et de planification inhérentes à ces fonctions.

Outre ces points clés, d'autres tâches importantes consistent à identifier les besoins des différentes parties prenantes, à mettre en réseau les différentes parties prenantes et les interfaces et à gérer ou collaborer dans le cadre de projets interdisciplinaires (cf. 2.2). Pour cela, des connaissances de base dans le domaine du facility management et dans le domaine de la gestion des surfaces sont notamment nécessaires afin de comprendre et de formuler les intérêts.

Certaines aptitudes et connaissances sont ensuite respectivement répertoriées; elles constituent les conditions préalables requises pour avoir ces compétences. Les dénominations «compétences» et «ressources» sont différenciées dans le présent plan d'études cadre. Par «compétences», on entend le comportement grâce auquel les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES peuvent effectuer une tâche avec succès. Une action réussie nécessite des ressources mobilisables dans la situation concrète. Les ressources sont des aptitudes et des connaissances.

Le niveau d'exigence est indiqué dans la description des compétences: le niveau de complexité des tâches et l'imprévisibilité des situations ainsi que le niveau correspondant de responsabilité et d'autonomie donnent des informations à propos du niveau d'exigence.

2.3.1 PT 1 Garantir la continuité des prestations de services

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES sont responsables de l'accomplissement professionnel des Facility Services et doivent veiller à ce que ceux-ci correspondent aux attentes élevées en termes de qualité, de respect des délais, de rentabilité et qu'ils constituent une réponse adéquate à la demande du client.

La gestion des services exige des capacités accrues de coordination, de décision et de mise en oeuvre, le respect des demandes de la clientèle et une conscience de la qualité à fournir; ces processus doivent être réalisés de façon autonome en tenant compte des exigences de qualité et de la disponibilité des installations/surfaces et se caractérisent souvent par de grandes contraintes en matière de coûts et de temps.

Compétences

- 2.3.1.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES détermine et analyse les besoins en prestations de services.
- 2.3.1.2 Ils planifient des solutions individualisées en fonction de ceux-ci.
- 2.3.1.3 Ils instruisent et délèguent leur réalisation.
- 2.3.1.4 Ils contrôlent les processus et les adapte si nécessaire à la situation modifiée.

Ressources

- Compétences approfondies de la gestion des collaborateurs/trices et de la gestion d'entreprise.
- Maîtrise des méthodes permettant de concevoir, analyser et organiser des processus de travail complexes.
- Connaissances dans les formations des collaborateurs/trices.
- Connaissances approfondies en écologie, durabilité, sécurité du travail et management qualité et de projet.
- Compétences professionnelles approfondies dans les domaines du nettoyage, de l'entretien du linge et de la gastronomie
- Compétences de base dans la gestion technique du bâtiment et dans la gestion des surfaces.
- Capacité d'agir de façon professionnelle, autonome et responsable.
- Connaissances en estimation à long terme des solutions alternatives les plus optimales d'un point de vue économique.

2.3.2 PT 2 Optimiser, développer et adapter les prestations de services

Les responsables d'exploitation en facility management ES sont chargés de maintenir, d'optimiser et de continuer à développer les services à fournir en fonction des demandes de la clientèle, des évolutions technologiques ou économiques.

L'optimisation, le développement et l'adaptation des services demandent une réflexion et une reconnaissance précoce des changements, des possibilités et des conflits. Ils fournissent cela de façon autonome ou en collaboration avec les supérieurs et/ou les clients.

Compétences

- 2.3.2.1 Les responsable d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES évaluent les Facility Services proposes.
- 2.3.2.2 Ils observent le marché et se renseignent sur les nouveaux produits et services.
- 2.3.2.3 Ils développent de meilleurs services.
- 2.3.2.4 Ils proposent de façon active des services nouveaux et améiores.
- 2.3.2.5 Ils planifient, organisent et réalisent des activités spécifiques et des évènements.

Ressources

- Compétences professionnelles approfondies dans les domaines spécialisés du nettoyage, de l'entretien du linge et de la gastronomie.
- Compétences de base dans la gestion technique du bâtiment et dans la gestion des surfaces.
- Capacité à analyser les tendances et les évolutions de l'environnement et à identifier les nouvelles offres de services qui en résultent.
- Connaissance du Change Management, de la planification, de l'établissement d'un budget, de la calculation, du calcul d'investissement, de l'écologie/de la durabilité, du management qualité et du management de projet.
- Connaissance des outils informatiques spécifiques à la branche.
- Capacité à utiliser des méthodes du marketing et des techniques de présentation.
- Capacité à mettre en valeur ses ressources et à organiser son environnement.
- Capacité à coopérer avec d'autres personnes et à s'exposer à la critique et aux conflits.

2.3.3 PT 3 Approvisionnement en matériel et en services

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES sont responsables de l'approvisionnement en matériel et en services. Ils assurent les processus logistiques (commande, stockage, distribution, recyclage et élimination) et établit le calcul des coûts et du rendement nécessaire à cet effet.

L'approvisionnement en matériel et en services doit être réalisé de manière autonome et exige des capacités d'organisation, de planification, de prévision des coûts et un esprit de coordination. La reconnaissance des tendances est une condition importante, stratégique pour l'avenir et la rentabilité.

Compétences

- 2.3.3.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES évaluent les besoins en matériel et en services.
- 2.3.3.2 Ils s'informent sur les nouveautés et les marchés.
- 2.3.3.3 Ils reçoivent les offres de matériel et de services et les évaluent de façon systématique.
- 2.3.3.4 Ils négocient avec les fournisseurs.
- 2.3.3.5 Ils établissent des bases décisionnelles et effectuent les demandes d'approvisionnement en se basant sur des critères techniques et de gestion, écologiques et de respect des ressources ou prennent des décisions de manière autonome.
- 2.3.3.6 Ils s'occupent de l'approvisionnement en matériel et en services.
- 2.3.3.7 Ils contrôlent les livraisons et les prestations dans le cadre du concept de qualité de l'entreprise.

Ressourcen

- Utilisation ciblée de méthodes actuelles adaptées à l'évaluation des fournisseurs, des calculs de coûts et de rendement, de contrôle du budget, du management qualité et de test des marchandises.
- Maîtrise des techniques de gestion d'entretien et de négociation.
- Capacité à adapter et à adopter un comportement professionnel adapté aux situations et aux tâches demandées.
- Compétences professionnelles approfondies dans les domaines centraux de la technique du nettoyage et du lavage ainsi que de la gastronomie.
- Compétences de base dans la gestion technique du bâtiment et dans la gestion des surfaces.

2.3.4 PT 4 Assurer le travail administratif

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES sont responsables de la réalisation appropriée et dans le respect des délais du travail administratif écrit, tel que l'établissement et le contrôle des budgets, l'inventaire, les devis, le contrôle de la facturation, la gestion et l'entretien du parc immobilier, de la gestion du temps de travail et de la correspondance de son domaine. Assurer le travail administratif est un processus interne de soutien qui exige un degré élevé de coordination, de précision et de fiabilité. Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES s'en chargent de façon autonome.

Compétences

- 2.3.4.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES s'occupent de la correspondance afférente à leur domaine d'activité avec, entre autres, les clients et les employeurs, les fournisseurs, les employés administratifs et ses collaborateurs.
- 2.3.4.2 Ils établissent les factures pour les prestations apportées ou ils préparent toutes les données nécessaires à la facturation.
- 2.3.4.3 Ils contrôlent les temps de présence, les factures et tous les autres documents nécessaires à l'administration des salaires ou à la comptabilité de l'entreprise.
- 2.3.4.4 Ils établissent et administrent les budgets par domaines d'activité.
- 2.3.4.5 Ils mettent en place et contrôlent la planification des entretiens.
- 2.3.4.6 Ils établissent des statistiques et des rapports.

Ressources

- Connaissances en informatique, comptabilité et droit.
- Connaissance des outils informatiques spécifiques à son domaine, des programmes de logistique et des systèmes de gestion du personnel.
- Compétences linguistiques approfondies de la langue officielle en question.
- Capacité à coopérer avec d'autres personnes et à s'exposer à la critique et aux conflits.
- Capacité à planifier, déléguer, adapter, contrôler et veiller à la qualité des tâches et des projets traités en conformité avec ce qui est demandé.

2.3.5 PT 5 Déterminer le besoin en personnel et planifier son intervention

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES déterminent le besoin en personnel optimal. Ils recrutent et choisissent les collaborateurs, les introduit dans leur fonction, planifie leurs interventions régulières et spontanées et en gèrent les ressources humaines.

Le processus de planification du besoin en personnel (recherche, choix, introduction, qualification et sortie) s'effectue de manière autonome en conformité avec les exigences spécifiques à l'entreprise. Le processus de planification des interventions du personnel exige un niveau élevé de coordination avec la clientèle, ainsi qu'une capacité de prendre des décisions et de s'imposer. Il doit être réalisé de façon autonome et se caractérise par les évolutions rapides des situations professionnelles.

Compétences

- 2.3.5.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES structurent leur domaine d'activité et définissent les tâches, les compétences et les domaines de responsabilités de ses collaborateurs.

- 2.3.5.2 Ils définissent le nombre de collaborateurs nécessaires pour accomplir les tâches demandées dans leur domaine d'activité (besoin en personnel quantitatif) et quelles qualifications sont requises de la part de ces collaborateurs (besoin en personnel qualitatif).
- 2.3.5.3 Ils cherchent des collaborateurs compétents, menez des entretiens d'embauche et introduisez de nouveaux collaborateurs.
- 2.3.5.4 Ils planifient les interventions du personnel pour les travaux réguliers ainsi que les situations exceptionnelles.
- 2.3.5.5 Ils introduisent les mesures nécessaires dans le cas du départ d'un membre du personnel.

Ressources

- Connaissances de base du management comme l'organisation structurelle et procédurale et du management des ressources humaines (administration du personnel, recrutement du personnel, instruction).
- Connaissance des bases de la législation du travail et de l'assurance sociale (y compris CCT).
- Connaissance de l'ergonomie, de la promotion de la santé et la sécurité du travail.
- Connaissance des bases psychologiques/sociologiques de la gestion du personnel.
- Utilisation des principes de la culture de l'entreprise, du management de la qualité et de la sécurité, de la direction et de la communication.
- Capacité à utiliser des méthodes appropriées en se basant sur la théorie et la pratique.
- Capacité à travailler en collaboration avec d'autres personnes spécialisées.
- Capacité à adopter un comportement professionnel adapté aux situations et aux tâches demandées.
- Connaissance de la systématique de formation, des profils professionnels et des compétences d'action de leur champ professionnel.

2.3.6 PT 6 Diriger des collaborateurs/trices

Les responsable d'exploitation en facility management ES dirigent ses collaborateurs/trices, les forment, les soutiennent et les accompagnent dans leur développement professionnel. Ils prennent des mesures de qualification et de développement du personnel. Les points forts sont la direction, la définition des objectifs, le contrôle, la qualification, la stimulation, l'instruction et la formation continue des collaborateurs/trices ainsi que la formation des apprenant(e)s. Ils tiennent ainsi compte de la diversité des collaborateurs/trices

Les mesures de qualification et de formation du personnel sont planifiées et réalisées par les responsable d'exploitation en facility management ES de façon autonome et dans le respect des concepts qualité et du développement du personnel de l'entreprise.

Compétences

- 2.3.6.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES font progresser les collaborateurs grâce à une initiation et à une formation continue approfondies.
- 2.3.6.2 Ils effectuent régulièrement des entretiens avec les collaborateurs/trices.
- 2.3.6.3 Ils guident les apprenants. De cette façon, ils travaillent en collaboration avec d'autres acteurs à la formation des apprenants (par exemple avec les collaborateurs expérimentés, les instituts de formation professionnelle, les employés administratifs, les représentants légaux des apprenants).
- 2.3.6.4 Ils vérifient au cours de contrôles les prestations et la qualité des services fournis ainsi que la gestion des ressources mises à disposition.

Ressources

- Compétences approfondies dans la gestion du personnel.
- Connaissance du management des ressources humaines (développement du personnel, droit du travail et droit du personnel dans le cadre de l'entreprise) et du management de la qualité.
- Connaissance des bases psychologiques/sociologiques de la gestion du personnel (inclus la diversité/le genre).
- Connaissance des différentes origines culturelles et sociales des collaborateurs.
- Utilisation des principes de la communication, de la direction et du Change Management.
- Capacité à utiliser des méthodes appropriées en se basant sur la théorie et la pratique.
- Capacité à adopter un comportement professionnel adapté aux situations et aux tâches demandées.

2.3.7 PT 7 Garantir la communication interne

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES sont responsables de la préparation et de la communication d'informations professionnelles en respectant les délais et en l'adaptant au destinataire.

Garantir la communication interne et savoir choisir les moyens de communication appropriés tout en considérant les destinataires variés sont des tâches de gestion complexes qui demandent un degré élevé de compétences linguistiques, de coordination et de conscience de la responsabilité de la part des responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES.

Compétences

- 2.3.7.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES appréhendent le besoin en information de ses collaborateurs et donnent l'information en adéquation avec le statut de l'interlocuteur et les délais prescrits.
- 2.3.7.2 Ils mettent en place des moyens de communication oraux et des moyens d'information écrits ou figuratifs en adéquation avec les destinataires en prenant en compte la diversité des collaborateurs (collaborateur parlant une langue étrangère, différences culturelles, faible niveau de qualification, etc.).
- 2.3.7.3 Ils convoquent des réunions, les préside et en établissent le procès-verbal.
- 2.3.7.4 Ils communiquent avec les clients internes.
- 2.3.7.5 Ils établissent et traitent les réactions des clients. Ils représentent leur domaine d'activité lors de réunions et séances internes et externes.
- 2.3.7.6 Ils donnent l'information dans son intégralité a leurs supérieurs conformément au concept de communication interne.
- 2.3.7.7 Ils contribuent de façon active aux réunions en échangeant sur leurs expériences.

Ressources

- Utilisation des principes de la communication et de la culture de l'entreprise.
- Choix cible des techniques de présentation et leur utilisation en fonction du destinataire.
- Compétences linguistiques approfondies de la langue officielle en question.
- Capacité à utiliser des méthodes appropriées en se basant sur la théorie et la pratique.
- Capacité à adopter un comportement professionnel adapte aux situations et aux tâches demandées.

2.3.8 PT 8 Structurer, documenter et faire évoluer le domaine

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES sont responsables de l'actualisation, de l'applicabilité et de la répartition adaptée des moyens de l'organisation structurelle et procédurale, du management qualité et sécurité.

La structuration de l'organisation du travail du domaine est réalisée de manière autonome dans le cadre des exigences de l'entreprise et sert de base pour le contrôle de la qualité et de la sécurité et pour l'évolution constante des services.

Compétences

- 2.3.8.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES établissent la documentation de travail et les instruments de garantie de la qualité du travail nécessaires de façon adaptée au système de sécurité et de qualité de l'entreprise. Ils tiennent ainsi compte du fait que des collaborateurs parlent une langue étrangère.
- 2.3.8.2 Ils veillent à ce que la documentation de travail et les instruments de garantie qualité spécifiques au domaine d'activité soient régulièrement mis à jour.
- 2.3.8.3 Ils veillent à respecter les recommandations faites sur la sécurité au travail et dans l'entreprise et au système de qualité de l'entreprise..
- 2.3.8.4 Ils initient les collaborateurs à l'utilisation de la documentation de travail et aux instruments de garantie de qualité.
- 2.3.8.5 Ils contrôlent systématiquement l'utilisation appropriée des documents et instruments fournis.
- 2.3.8.6 Ils recueillent les suggestions faites par les collaborateurs à ce sujet.
- 2.3.8.7 Ils effectuent des modifications si nécessaire.

Ressources

- Compétences professionnelles approfondies dans les domaines centraux du nettoyage, du lavage ainsi que de la gastronomie.
- Compétences de base dans la gestion technique du bâtiment et dans la gestion des surfaces.
- Connaissance des bases de la gestion d'entreprise comme l'organisation structurelle et procédurale et de sa documentation.
- Connaissances sur le management qualité, la sécurité du travail et la protection de la santé.
- Capacité à adopter un comportement professionnel adapté aux situations et aux tâches demandées.
- Capacité à planifier, déléguer, adapter, contrôler et veiller à la qualité des tâches et des projets traités en conformité avec ce qui est demandé.

2.3.9 PT 9 Représenter le domaine dans des groupes de projet interdisciplinaires et représenter l'entreprise a l'extérieur

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES représentent leur domaine dans des groupes de projet interdisciplinaires et leur domaine respectivement l'entreprise a l'extérieur, vis-à-vis des clients potentiels, dans des groupes d'intérêt, des associations ou des commissions, vis-à-vis des fournisseurs ou des partenaires commerciaux.

La représentation du domaine respectivement de l'entreprise à l'interne et à l'externe demande un esprit de coordination et une prise en compte rapide des changements, des possibilités ou des conflits. La représentation est planifiée et réalisée d'entente avec les autres cadres; elle nécessite une grande capacité à négocier, à affirmer des points de vue et à s'exprimer (compétences linguistiques, talents oratoires).

Compétences

- 2.3.9.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES collaborent en interne dans une entreprise ou en externe avec des groupes de travail, de projet ou d'intérêts, ou ils dirigent de tels groupes.
- 2.3.9.2 Ils donnent des impulsions, trouvent des sources d'information internes et externes, élaborent des bases décisionnelles et mettent en oeuvre les processus de réalisation d'une décision.
- 2.3.9.3 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES mènent ou soutiennent les projets jusqu'à leur réalisation et exploitent les résultats.
- 2.3.9.4 Ils représentent les intérêts de l'entreprise lors des réunions d'information, dans les associations ou les commissions.
- 2.3.9.5 En ayant des contacts vers l'extérieur, ils perçoivent au cas par cas ce qu'il est nécessaire de faire en termes de relations publiques et avec les sections marketing de l'entreprise.
- 2.3.9.6 Ils entretiennent des contacts professionnels avec les entreprises partenaires ou concurrentes.
- 2.3.9.7 Ils perçoivent les tâches à accomplir, entre autres, dans les associations professionnelles, les commissions spécialisées et les instituts de formation.

Ressources

- Compétences professionnelles et de direction approfondies.
- Connaissances des bases du management de projet et du Change Management.
- Maîtrise des techniques de gestion d'entretien et de négociation.
- Utilisation appropriée des techniques de présentation.
- Capacité à travailler en collaboration avec d'autres personnes spécialisées.
- Capacité à créer une interconnexion et à transférer les savoirs entre les différents domaines.
- Capacité à coopérer avec d'autres personnes et à s'exposer à la critique et aux conflits.

2.3.10 PT 10 Développer une action réflexive sur sa fonction, ses tâches et son rôle

Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES développent une action réflexive sur leur propre fonction, leur rôle et leur mission professionnels et planifient leur formation continue en considérant les aspects du métier et les tâches de direction. L'action réflexive aide les cadres à reconnaître et à utiliser au mieux leurs capacités liées à la fonction, aux tâches et aux rôles.

Compétences

- 2.3.10.1 Les responsables d'exploitation en facility management diplômé(e)s ES réfléchissent régulièrement de façon individuelle ou en groupe à leur rôle de cadre supérieur.
- 2.3.10.2 Ils constatent leurs besoins personnels en formation continue et s'informent des offres y afférant. Ils planifient les activités relatives à leur formation continue professionnelle de façon systématique et adaptée à leur rôle de cadre.
- 2.3.10.3 Ils discutent de leurs éventuels besoins en temps et du coût que cela engendre.
- 2.3.10.4 Ils assurent le transfert de leur travail quotidien.

Ressources

- Capacité à réfléchir sur sa propre personne et sa productivité.
- Capacité à créer activement les relations et rôles professionnels.
- Connaissances de base en psychologie et sociologie.
- Capacité à évaluer et à améliorer sa propre méthode de travail.
- Capacité à reconnaître, analyser et résoudre les problèmes professionnels.

2.3.11 Aperçu des compétences

Processus de travail	Compétences opérationnelles spécialisées							
	1	2	3	4	5	6	7	
1 Garantir la continuité des prestations de services/des Facility Services	Identifier et analyser les besoins en prestations de services	Planifier les prestations individuelles, qui s'accordent avec les besoins en prestations de services en FM	Déléguer l'exécution des Facility Services	Contrôler les processus et si nécessaire les adapter aux situations changées				
2 Optimiser, développer et adapter les prestations de services	Evaluer les Facility Services proposés	Observer le marché et s'informer sur les nouveautés	Développer des prestations de services améliorées	Proposer de manière active des nouvelles prestations de services améliorées	Planifier, organiser et réaliser des activités spécifiques et des événements			
3 Approvisionner en matériel et en services	Evaluer les besoins en matériel et en services	S'informer sur les nouveautés et les marchés	Recevoir des offres de matériel et de services et les évaluer de façon systématique	Négocier avec les fournisseurs/euses	Elaborer des principes de base décisionnels et effectuer les demandes d'approvisionnement sur la base des critères relatifs au domaine d'activité spécifique, à l'économie de l'entreprise, à l'écologie et à la préservation des ressources	Décider de manière autonome et approvisionner en matériaux et en services	Contrôler les livraisons et les prestations dans le cadre du concept de qualité de l'entreprise	
4 Assurer le travail administratif (par ex. établissement des budgets, l'inventaire, les devis, la gestion et l'entretien du parc immobilier et de la gestion du temps de présence et des salaires et de la correspondance de son domaine)	S'occuper de la correspondance avec, entre autres, les client(e)s, les fournisseurs/euses, les employé(e)s administratifs(ves) et ses collaborateurs/trices	Etablir les factures pour les prestations apportées ou préparer toutes les données nécessaires à la facturation	Contrôler les temps de présence, les factures et tous les autres documents nécessaires à l'administration des salaires ou à la comptabilité de l'entreprise	Etablir et administrer les budgets par domaines d'activité	Mettre en place et contrôler la planification des entretiens	Etablir des statistiques et des rapports		

Processus de travail	Compétences opérationnelles spécialisées						
	1	2	3	4	5	6	7
5 Déterminer le besoin en personnel et planifier son intervention	Structurer les domaines dans le facility management et définir les tâches, les compétences et les domaines de responsabilités de ses collaborateurs/trices	Calculer et définir le besoin en personnel quantitatif et qualitatif	Rechercher de nouveaux collaborateurs, mener des entretiens d'embauche et introduire de nouveaux collaborateurs	Planifier les interventions du personnel pour les travaux réguliers ainsi que les situations exceptionnelles	Introduire les mesures nécessaires dans le cas du départ d'un membre du personnel		
6 Diriger des collaborateurs/trices	Faire progresser les collaborateurs/trices grâce à une initiation et à une formation continue approfondies	Effectuer régulièrement des entretiens avec les collaborateurs/trices	Travailler en collaboration avec d'autres acteurs/actrices à la formation des apprenant(e)s	Vérifier les prestations et la qualité des services fournis dans le cadre du controlling	Vérifier la gestion des ressources disponibles dans le cadre du controlling		
7 Garantir la communication interne	Appréhender le besoin en information de ses collaborateurs/trices; en adéquation avec le statut de l'interlocuteur/trice et les délais prescrits	Mettre en place des moyens de communication oraux et des moyens d'information écrits ou figuratifs en adéquation avec les destinataires (en tenant compte de la diversité)	Convoquer, diriger et établir le procès-verbal de réunions	Communiquer avec des client(e)s internes	Anticiper les réactions des client(e)s. Représenter son domaine d'activité lors de réunions et événements internes et externes	Informerses supérieur(e)s hiérarchiques conformément au concept de communication interne	Contribuer de façon active aux réunions en échangeant sur ses expériences
8 Structurer, documenter et faire évoluer le domaine du facility management/Facility Services	Etablir la documentation de travail et les instruments de garantie de qualité de façon adaptée au concept de sécurité et de qualité de l'entreprise, en tenant compte du fait que des collaborateurs/trices parlent une langue étrangère	Vérifier régulièrement que la documentation de travail et les documents de garantie de qualité spécifiques au domaine sont mis à jour	Respecter les recommandations faites sur la sécurité au travail et dans l'entreprise et au système de qualité	Initier les collaborateurs/trices à l'utilisation de la documentation de travail et aux instruments de garantie de qualité	Contrôler systématiquement l'utilisation appropriée des documents et instruments fournis	Recueillir les suggestions faites par les collaborateurs/trices	Effectuer des modifications si nécessaire

Processus de travail	Compétences opérationnelles spécialisées							
	1	2	3	4	5	6	7	
9	Représenter le domaine dans des groupes de projet supérieurs et à l'extérieur	Collaborer dans ou diriger des groupes de travail, de projet et d'expérience interne à l'entreprise ou externe	Donner des impulsions, trouver des sources d'information internes et externes, élaborer des bases décisionnelles et accompagner les processus de réalisation d'une décision	Gérer ou accompagner des projets de la conception à l'évaluation des résultats	Représenter les intérêts de l'entreprise lors des réunions d'information, dans les associations ou les commissions	Assumer le cas échéant les tâches de relations publiques et avec les sections marketing de l'entreprise	Entretenir des contacts professionnels avec les entreprises partenaires ou concurrentes	Assumer les tâches en ce qui concerne, entre autres, les associations professionnelles, les commissions spécialisées et les instituts de formation
10	Développer une action réflexive sur sa fonction, ses tâches et son rôle	Réfléchir régulièrement de façon individuelle ou en groupe à son rôle de cadre supérieur	Etablir le besoin personnel de formation continue et planifier les activités de formation continue professionnelles de façon systématique et adaptée à son rôle de cadre	Clarifier le temps nécessaire et les frais	S'assurer du transfert de la formation continue au travail quotidien			

3 Types d'offre et répartition des heures d'apprentissage

Les écoles peuvent proposer des formations en cours d'emploi et en temps plein.

Les apprenant(e)s des filières de formation Responsable d'exploitation en facility management diplômé,-e ES recrutent d'une part des personnes avec un brevet fédéral professionnel reconnu (CFC) de gestionnaires en intendance et Spécialistes en hôtellerie, d'autre part des diplômé(e)s d'autres formations professionnelles.

Le nombre d'heures d'apprentissage est au moins de 5'400 heures d'apprentissage pour les apprenant(e)s sans CFC reconnu, dont 3'600 heures d'apprentissage au moins doivent avoir lieu en dehors d'éléments d'éducation pratiques.

Le nombre d'heures d'apprentissage est au moins de 3'600 heures d'apprentissage pour les apprenant(e)s avec CFC reconnu, dont 2'880 heures d'apprentissage au moins doivent avoir lieu en dehors d'éléments d'éducation pratiques.

Conformément à l'art. 42 de l'OFPr, les heures d'apprentissage comprennent les heures de présence, le temps moyen pour l'apprentissage en autonomie, les travaux de groupe ou personnels, d'autres événements dans le cadre de la formation, les contrôles de connaissance et les procédures de qualification, les exercices de mise en pratique de la théorie et les stages supervisés.

Chaque école définit son plan d'études, comment les heures d'apprentissage sont réparties. Le travail personnel comporte l'apprentissage individuel, accompagné ou coaché (y compris e-learning).

La formation pratique englobe une activité professionnelle qualifiée accompagnée dans une institution de formation. Une activité professionnelle sans accompagnement qualifié n'est pas reconnue.

Les écoles peuvent mettre des accents en termes de contenu, ou des approfondissements de 10% maximum du total des heures d'apprentissage. L'orientation généraliste de la filière de formation et la mobilité des apprenant(e)s entre les secteurs sur le marché du travail doivent être garanties.

Le tableau suivant montre la répartition des heures d'apprentissage.

	Heures d'apprentissage	En cours d'emploi	A plein temps	En cours d'emploi	A plein temps
		Sans CFC reconnu	Sans CFC reconnu	Avec CFC reconnu	Avec CFC reconnu
Eléments d'éducation scolaires	Heures d'enseignement	1550 - 1800	1550 - 1800	1150 - 1400	1150 - 1400
	Apprentissage individuel (accompagné / non accompagné)	1200 - 1450	1200 - 1450	880 - 1130	880 - 1130
	Travail de diplôme	600	600	600	600
Eléments d'éducation pratiques	Activité professionnelle accompagnée reconnue (au moins 50%)	Max. 1'800	---	Max. 720	---
	Stage	---	Max. 1'800	---	Max. 720
	Total	5'400	5'400	3'600	3'600

Les heures d'enseignement comprennent toutes les activités dans le cadre de l'emploi du temps qui sont accompagnées par des enseignant(e)s (blended learning compris).
Les études accompagnées / non accompagnées comprennent également le Distance Learning sur ordinateur.

Les écoles ont la possibilité de définir les heures d'apprentissage au sein des fourchettes définies ci-dessus. Les minima de 5'400 ou 3'600 heures ne doivent pas être dépassées.

4 Coordination des éléments de formation théorique et pratique

4.1 Concept de formation

Le concept de formation Responsable d'exploitation en facility management diplômé(e) ES se base sur le profil professionnel (chapitre 2) et les compétences et processus de travail qui y sont décrits.

La formation comprend des éléments théoriques et pratiques. La formation comprend des moments de cours et de pratique professionnelle formant un ensemble, ceci pour garantir l'acquisition et l'approfondissement des compétences professionnelles. La formation sur le lieu de pratique professionnelle se réalise sous forme de stages pour la formation à plein temps et sous forme d'une activité professionnelle pour la formation en cours d'emploi.

Les cours sont données dans la langue officielle (F / A / I) ou en anglais.

Une grande importance est attribuée au lien entre théorie et pratique. Ce lien se traduit par une alternance entre la formation théorique et la formation sur le lieu de pratique professionnelle.

Ce concept se matérialise par

- l'ancrage important de la formation dans la pratique;
- une concordance entre les objectifs de formation à l'école et les objectifs poursuivis sur le lieu de pratique professionnelle;
- un accompagnement coordonné entre le lieu de pratique professionnelle et l'école;
- l'évaluation des compétences significatives directement sur le lieu de pratique professionnelle;
- l'intégration de projets d'entreprise dans les cours;

Afin de réaliser ces principes de base, les écoles supérieures établissent les conditions cadres nécessaires.

Les écoles supérieures ont recours aux principes de la formation d'adultes. Elles créent des conditions d'apprentissage qui se manifestent par un travail actif des étudiants en lien avec leurs expériences et qui favorisent tout autant le travail personnel que le travail en équipe ou par projet. Les écoles supérieures conduisent les étudiants à être capable de mener une action professionnelle autonome et responsable. Pour cela, elles favorisent l'approche méthodique et l'aptitude à analyser et à évaluer des situations professionnelles complexes.

Les écoles supérieures approfondissent également les thèmes généraux et la culture professionnelle et scientifique nécessaire à la maîtrise de ces situations. Elles stimulent la pensée analytique et interdisciplinaire, la capacité à la réflexion et le développement personnel par un enseignement spécifique ou en intégrant ces notions à d'autres branches dans des modules transversaux.

Les concepts de formation respectivement les plans d'études des écoles s'adaptent de manière continue à l'évolution scientifique, économique, technique, sociale, méthodologique et didactique du champ professionnel.

4.2 Formation pratique

La formation pratique s'effectue sous la forme de stages ou sous la forme d'une embauche en alternance.

En partenariat avec les milieux professionnels concernés, les écoles définissent les exigences et les conditions de réalisation de la formation pratique. L'école informe les partenaires (les institutions de formation pratique) sur les concepts généraux de la formation et de la formation pratique en particulier, sur son organisation, sa planification, sur les critères de validation ainsi que sur les objectifs définis par l'école. D'autres objectifs peuvent être fixés par le lieu de formation pratique avec l'étudiant(e).

La formation pratique des étudiants ES est assurée par un praticien formateur possédant généralement les qualifications suivantes:

- une formation dans la filière concernée de niveau tertiaire ou un titre jugé équivalent et
- une qualification méthodologique et didactique de 100 heures minimum d'heures d'enseignement et
- 2 ans d'expérience pratique dans le domaine de la formation.

L'école coordonne la formation pratique aussi bien dans la formation à plein temps (stage) que dans la formation en cours d'emploi (activité professionnelle). L'école veille à ce que des conditions minimales d'apprentissage soient garanties dans le lieu de formation pratique. Le cas échéant, des visites sur place peuvent être organisées.

Les conditions du déroulement de la formation pratique peuvent faire l'objet d'une convention écrite liant l'école, l'institution et l'étudiant.

Si les conditions minimales d'apprentissage ne sont pas remplies sur le lieu de formation pratique, l'école peut retirer sa collaboration et, de fait, interrompre la formation pratique de l'étudiant dans l'institution en question.

4.3 Normes internationales

Des normes internationales sont prises en compte pour la formation à l'école et dans la pratique. Dans le facility management, celles-ci sont définies par les associations professionnelles correspondantes. Pour la Suisse, ce sont

- fmpro Suisse
- IFMA Suisse.

Les écoles sont obligées d'intégrer les normes internationales à leurs concepts de formation.

5 Conditions d'admission et prise en compte des prestations de formation

Un brevet fédéral professionnel (CFC) ou un autre diplôme de secondaire II sera demandé pour l'admission à la filière de formation ES. Les candidat(e)s doivent passer un test d'aptitude. Les écoles doivent justifier les contenus de ces tests d'aptitude.

Les gestionnaires en intendance ou Spécialistes en hôtellerie sont reconnus. Les personnes avec un CFC reconnu seront reçues dans la filière de formation avec 3600 heures d'apprentissage après la réussite du test d'aptitude.

Les personnes de 25 ans révolus ne disposant pas du titre préalable requis du secondaire II peuvent faire reconnaître et valider leurs compétences et qualifications (examen du dossier) et demander ainsi l'admission au test d'aptitude ou aux études ES.

Une personne disposant d'un diplôme intermédiaire d'une formation reconnue ou similaire du niveau tertiaire peut intégrer le cursus de formation déjà entamé. Sont reconnues au maximum 50% des heures nécessaires pour l'obtention du diplôme (cf. chapitre 3) sous réserve de réglementations futures de la validation des acquis du niveau.

Chaque ES peut donner une équivalence pour une procédure d'admission réussie effectuée dans une autre ES.

6 Procédures de qualification

6.1 Conditions générales

Les écoles supérieures établissent un règlement de promotion et d'examen de diplôme qui règle les procédures de qualification (cf. chapitre 6.2). Sont évalués tous les domaines de compétences professionnelles selon le chapitre 2.3.

Les performances et les progrès des étudiants à l'école et dans la pratique sont périodiquement vérifiés. Au cours de la formation, certains domaines de formation peuvent être clos par des examens intermédiaires. Les résultats sont à prendre en compte dans la qualification finale.

L'évaluation des contenus de cours se fait généralement par des notes sur une échelle allant de 6 à 1. Des notes au demi sont acceptées. Les notes 4 à 6 signifient que les performances sont suffisantes. L'évaluation des résultats se base sur des critères de réussite qui sont déterminés auparavant et communiqués aux étudiants.

Des outils de qualifications adaptés sont mis en place pour l'évaluation de la performance dans la pratique professionnelle.

Chaque prestataire de formation peut tenir compte de compétences acquises antérieurement. Les démarches et critères de réussite font partie du concept de formation.

6.2 Promotion et examen de diplôme

6.2.1 Règlement de promotion

L'école règle dans le règlement de promotion au moins les points suivants:

- déroulement des procédures et contenu de qualification orales et écrites.
- conditions d'une éventuelle promotion intermédiaire en cours de formation.
- conditions d'admission à la qualification finale.
- prise en compte des performances des qualifications intermédiaires lors de la promotion ou lors de la qualification finale.
- possibilités de répétition des examens en cas de prestations insuffisantes.

6.2.2 Qualification finale

La qualification finale comprend au moins

- un travail de projet ou de diplôme axé sur la pratique,
- un examen écrit ou oral et
- une évaluation de la pratique professionnelle.

Les trois parties concernent les compétences définies au chapitre 2.3.

L'école définit

- les contenues et critères de la qualification finale.
- les conséquences en cas de prestations insuffisantes lors de la qualification finale.
- les possibilités de répétition des examens.
- les bases légales et droits de recours.

7 Dispositions finales

7.1 Vérification du plan d'études cadre

Le plan d'études cadre est vérifié et adapté aux besoins du domaine d'activité de façon périodique. L'OrTra fmpro s'en charge.

7.2 Suppression du plan d'études cadre actuel

Le plan d'études cadre pour les filières de formation Responsable d'exploitation en Facility management des écoles supérieures du 18.03.2008 est supprimé.

7.3 Dispositions provisoires

Les filières de formation Responsable d'exploitation en Facility management des écoles supérieures reconnues par le plan d'études cadre du 18.03.2008 le restent jusqu'en 2024. Cela signifie qu'il n'est pas possible de se lancer dans une filière basée sur le concept actuel que jusqu'en 2024.

Pour la reconnaissance, le prestataire de formation doit créer un dossier au moyen d'une auto-déclaration pour les modifications vis-à-vis de la dernière reconnaissance du nouveau PEC. Les éléments suivants doivent au moins être justifiés:

- Les critères d'admission
- Les types d'offre avec les heures d'apprentissage
- Les contenus des filières de formation
- La procédure de qualification.

Les prestataires de formation doivent avoir demandé l'examen de la reconnaissance au plus tard le 31.07.2023

8 Décret

Wallisellen, le 7 septembre 2021

fmpro - schweizerischer verband für facility management und maintenance

Karin Schaad
Présidente fmpro

Ce plan d'études cadre est approuvé.

Berne,

**Secrétaire d'État à la formation,
la recherche et l'innovation SEFRI**

Rémy Hübschi
Vice-directeur
Chef de la division Formation professionnelle supérieure