

## Annexe aux instructions – Dirigeant en facility management et maintenance diplômé

N°	Compétence	Objectif indicatif / Compétence détaillée	Objectifs pédagogiques opérationnels	Taxo- nomie
<b>Contenu du Module A - Direction de collaborateurs (60 leçons)</b>				
A1	Élaboration et soutien des bases pour le recrutement et la sélection de collaborateurs	Détermination des informations clés à partir d'un profil d'exigences et d'une description de poste	Préparation des informations clés pour la mise au concours, l'évaluation et la sélection	K4
		Évaluation de dossiers de candidatures	Définition et évaluation des critères de sélection pour les dossiers de candidature	K4
			Regroupement des dossiers de candidature selon les critères de sélection	K4
			Choix des dossiers de candidature préférés	K4
		Sélection de nouveaux collaborateurs	Préparation des entretiens de sélection et clarification des rôles lors de l'entretien	K4
			Réalisation et évaluation des entretiens de sélection selon la préparation	K5
			Sélection en fonction des critères	K4
A2	Intégration, qualification et motivation des collaborateurs	Présentation et intégration de nouveaux employés	Planification et mise en œuvre en concertation avec les personnes concernées	K3
			Accompagnement des collaborateurs pendant la période d'essai et évaluation de l'adéquation	K5
			Conclusion et évaluation de la période d'essai et prise de décision concernant l'engagement	K4

		Conduite d'entretiens avec les collaborateurs	Préparation et conduite des entretiens avec les collaborateurs en fonction des situations (période d'essai/intervention/état psychique/encouragement/qualification/motivation)	K5
		Qualification et encouragement des collaborateurs	Identification des contenus et caractéristiques de la qualification	K4
			Explication et utilisation des instruments pour l'enregistrement de la qualification	K4
			Conduite des entretiens de qualification de manière participative	K5
			Sensibilisation des collaborateurs sur les impacts environnementaux de leurs activités et conduite de formations continues correspondantes	K5
		Détermination de mesures d'encouragement et fixation d'objectifs	Identification et proposition de mesures d'encouragement	K4
			Identification de l'effet des mesures d'encouragement sur les compétences	K4
			Détermination des mesures d'encouragement et des définitions des objectifs	K5
A3	Conduite et accompagnement des collaborateurs et soutien de la cohésion du groupe	Remise en question en tant que dirigeant	Évaluation personnelle à l'aide d'un « égogramme » personnel	K4
			Identification de sa propre attitude fondamentale vis-à-vis des autres et prise de conscience de ses effets sur la coopération	K6
		Compréhension et prise de conscience de son rôle	Identification de son propre rôle dans la vie, gestion des rôles et des conflits de rôles	K3
			Classification des valeurs et paramètres des rôles	K4
		Styles de direction différenciés selon profils de personnes	Conclusion des styles de direction selon les images de l'homme (p. ex. Mc Gregor)	K5

			Classification des propriétés des différents styles de direction (p. ex. Blake/Mouton, styles de leadership selon Hersey)	K5
			Identification et remise en question de sa philosophie personnelle de direction	K6
			Utilisation des instruments de direction (définition des objectifs, délégation)	K3
		Adaptation du processus de direction en fonction des situations	Indication des propriétés d'une direction directe ou indirecte	K3
			Détermination d'une force contraignante et clarté dans la direction	K4
			Création de conditions cadres pour que les collaborateurs travaillent de façon motivée (Sprenger, Maslow, Bühner, Herzberg)	K6
		Contribution et soutien à l'esprit d'équipe	Identification des phases de développement de la formation des groupes	K4
			Explication des facteurs de capacité de travail des groupes	K3
			Promouvoir le développement des équipes avec des mesures de soutien	K4
			Définition des exceptions et explication leurs effets dans une équipe	K3
A4	Accompagnement de départs de collaborateurs	Conception de processus de sortie pour salariés quittant l'entreprise	Gestion des procédures et des étapes dans le processus de sortie et de licenciement	K3
			Assurance de la conservation du savoir-faire en cas de sortie	K4
			Conduite de la communication en cas de sortie	K3
			Conduite des entretiens de sortie	K4
			Mise à disposition des bases de données pour les certificats de travail	K3
A5	Utilisation et revendication des compétences sociales	Remise en question et développement de compétences sociales dans le cadre des processus de direction	Prise en compte de la signification du rôle d'exemple des supérieurs	K4

			Mise en corrélation de la zone publique et de la zone cachée avec sa propre personnalité (fenêtre de Johari)	K5
			Gestion des conflits orientée vers les solutions (propres ou étrangers)	K5
			Identification et équilibre des effets de la diversité culturelle sur le travail de gestion	K5
<b>Contenu du Module B - Mise en œuvre d'une communication interne / externe (40 leçons)</b>				
B1	Conduite d'entretiens	Explication des différents niveaux de communication	Explication des bases et des niveaux de communication	K3
			Différenciation du contenu, de l'auto-révélation, de la corrélation et de l'appel d'une affirmation	K3
			Explication des bases et des niveaux de communication	K3
			Description du modèle émetteur-récepteur	K3
			Confrontation des problèmes et utilisation selon la situation de questions ouvertes, de questions fermées, de questions alternatives, de questions suggestives	K4
			Désignation des raisons générant des difficultés de compréhension et présentation de chemins pour les éviter	K3
		Identification des particularités de la communication non verbale	Description des communications verbales et non verbales et particularités propres	K3
			Explication et respect des zones de distance	K3
			Identification des conditions pour la sérénité lors d'entretiens émotionnels	K3
		Dénomination et application des règles du feedback	Création d'un environnement optimal pour les entretiens	K3
			Description de l'écoute active et de son importance	K3
			Structuration et utilisation du feedback concret en fonction de la situation	K3

		Traitement des critiques et des réclamations Utilisation de la technique de questionnement de manière opportune à la situation	Description de la construction d'entretiens critiques et utilisation efficace	K4
			Description de la construction d'entretiens de réclamation et conduite de tels entretiens	K4
		Utilisation de la technique de conversation et de négociation opportune à la situation	Préparation aux entretiens à l'aide de scénarios	K5
B2	Suivi de processus de changement (Change Management)	Identification des phases propres au processus du changement	Analyse et description du sens et des raisons de changements	K4
			Description de l'organisation apprenante et ses particularités	K3
			Présentation et identification des phases de changement	K4
		Compréhension des résistances et des sentiments propres au processus du changement	Compréhension et prise en compte du comportement de tiers lors des phases de changement	K4
		Utilisation des résistances propres au processus du changement de manière constructive	Description de l'effet des résistances et les utiliser de façon constructive	K4
B3	Information en fonction des différents échelons et destinataires	Communication et information aux employés adaptées aux échelons et utilisation des bons moyens de communication	Mesure de la pertinence des informations en fonction de la situation	K5
			Création d'analyses de groupes cibles	K4
			Élaboration du contenu des informations pour les collaborateurs	K4

			Évaluation et choix des moyens de communication visant la réalisation des objectifs	K5
		Préparation des arguments en fonction des échelons	Formulation des arguments principaux en fonction du destinataire et visant à la réalisation des objectifs	K5
B4	Planification, conduite et évaluation de réunions	Identification des phases du cycle de modération et leur signification	Description des techniques de modération (au moins le cycle de modération)	K3
			Différenciation des types de réunions et estimation de la nécessité par consensus économique	K4
			Résumé des objectifs de la réunion	K5
			Création du choix du sujet, de l'ordre du jour et détermination du temps nécessaire	K4
			Détermination de l'infrastructure et invitation à une réunion	K4
		Planification, préparation et conservation des résultats des réunions de manière ciblée	Détermination des variantes pour la rédaction du procès-verbal en fonction de la situation	K4
			Préparation de l'entretien	K4
			Conduite et conclusion des réunions de manière efficace et pertinente	K5
B5	Établissement et interprétation des rapports et documents	Identification des caractéristiques des rapports techniques	Structuration et synthétisation des rapports techniques	K5
		Préparation et rédaction de rapports techniques	Établissement de la structure et des contenus d'un rapport technique et définition de l'objectif d'une structure en chapitres	K3
		Identification des caractéristiques des documents commerciaux	Établissement de la structure et des contenus d'un document commercial et définition de l'objectif d'une structure en chapitres	K3

		Préparation et rédaction des documents commerciaux	Structuration et organisation des documents commerciaux de manière claire et pertinente	K5
B6	Préparation et conduite de présentations	Structuration des informations clés	Filtration des informations clés et rédaction d'un résumé	K4
		Pratique et application de la technique d'expression et de présentation	Application des critères pour une technique d'expression orale et de présentation réussie	K5
		Description du sens et de l'effet des visualisations	Choix de l'utilisation appropriée des techniques de visualisation	K4
			Utilisation de la visualisation en fonction du destinataire et de l'objectif	K5
			Tenue de discours et de présentations sûrs et adaptés en fonctions du destinataire	K6
B7	Identification de mesures marketing et initialisation de leur mise en œuvre	Description des objectifs des mesures marketing	Prise de conscience de l'importance des images externe et interne et mise en application active	K4
		Explication de l'importance de l'analyse des groupes cibles	Identification des différences entre le marketing de produits et de services	K4
			Explication de l'importance d'atteindre les groupes cibles du point de vue du succès et des coûts d'une mesure marketing	K2
		Énumération et évaluation des moyens de communication possibles	Énumération des moyens de communication contemporains et évaluation pour ses propres activités de marketing	K4
<b>Contenu du Module C - Application des bases normatives et règlements de sécurité (40 leçons)</b>				
C1	Compréhension des normes et directives spécifiques à la	Connaissance de la systématique d'application des normes, règlements et lois	Explication de la structure de l'ensemble des normes nationales Explication de la structure de l'ensemble des normes internationales	K2

	branche et déduction des influences pertinentes	(autres documents apparentés n'étant pas cités dans ce libellé)		
			Définition de la signification des normes pour son propre domaine d'activité	K2
			Contrôle dans des situations de la vie professionnelle de la conformité avec les normes et si besoin mise en place de mesures correctives	K6
		Évaluation d'une norme inconnue par rapport à son application pour son propre domaine d'activité	Analyse du contenu de normes inconnues et organisation des questions spécifiques à l'entreprise pour son propre domaine d'activité et déduction de conclusions	K4
		Consultation des normes du facility management (ci-après FM) et de la maintenance	Explication du contenu principal des normes	K2
			Détermination et évaluation de la nécessité de termes essentiels et de l'application d'une norme dans son propre domaine d'activité	K6
			Déduction des influences des normes sur son propre domaine d'activité	K6
		Consultation d'autres documents sur des modèles et des structures standardisées	Explication du contenu principal des modèles et des structures	K2
			Détermination et évaluation de la nécessité de termes essentiels et de l'application des documents dans son propre domaine d'activité	K6
			Déduction des influences des documents sur son propre domaine d'activité	K6
C2	Compréhension de l'ordre juridique et respect des exigences légales	Explication de la structure du système juridique suisse	Explication de la différence entre le droit privé et le droit public grâce à des exemples tirés de son propre domaine d'activité	K2
			Identification et mise en application des bases juridiques pertinentes, y compris leurs contenus, pour le travail quotidien	K3

			Détermination de ses propres limites de connaissances théoriques dans les affaires juridiques et savoir quand faire appel à un juriste	K5
		Application des dispositions du droit du travail	Formulation des dispositions du droit du travail en cas de contrats de travail individuels pour des éléments concrets (temps de travail et de repos, heures supplémentaires, congés, droit de résiliation, poursuite du versement du salaire, égalité, protection de la jeunesse, protection contre le harcèlement) en fonction de la fiche de poste et vérification avec le service des RH	K5
			Explication de l'objectif de conventions collectives de travail (CCT, y compris celles déclarées comme contraignantes) et présentation des conséquences pour son propre domaine d'activité	K3
		Application des dispositions relatives à la protection de l'environnement	Explication de l'objectif des dispositions légales relative à la protection de l'environnement et description des exigences du système de gestion de l'environnement selon la norme ISO 14001	K3
			Explication des termes «énergie verte» et «durabilité» et désignation des mesures pour leur optimisation	K3
			Identification des besoins en ressources et de leur utilisation dans l'entreprise et contrôle de la conformité selon la législation	K6
			Garantie que grâce à des mesures appropriées (exigences de l'entreprise, normes) les dispositions légales relatives à la protection de l'environnement sont appliquées dans son propre domaine	K3
		Conclusion de contrats conformément au Code des obligations (CO)	Détermination des conséquences légales (avantages, inconvénients, comparaison avec une situation sans contrat) pour la conclusion d'un contrat effectif	K4
			Formulation des points spécifiques essentiels pour son propre domaine d'activité pour le contenu d'un contrat de prestations ou d'une commande spécifique d'un mandat et explication de leurs différences	K5
			Fourniture d'un soutien actif dans l'élaboration de contrats lors de la collaboration avec une personne formée juridiquement	K5
		Gestion des contrats	Explication de l'utilisation concrète de la « gestion des contrats » pour un contrat particulier dans son propre domaine d'activité	K2
			Évaluation des contrats dans le cadre de la « gestion des contrats » en lien avec les mesures en vigueur (poursuite, résiliation, optimisation) et mise en place des étapes d'amélioration adaptées	K5

		Application du droit des marchés publics dans des cas concrets	Explication des contextes économiques et éthiques du droit des marchés publics	K2
			Explication des différences dans le droit des marchés publics et le droit des marchés privés	K2
			Identification, explication et formulation des aspects pertinents d'un contrat de fournisseur/approvisionnement	K5
		Sensibilisation aux conséquences de la responsabilité du fait des produits pour son propre domaine d'activité	Explication des cas possibles de responsabilité du fait des produits pour son propre domaine d'activité	K2
			Désignation de mesures concrètes pour éviter des cas de responsabilité civile du fait des produits pour son propre domaine d'activité	K3
C3	Assurance de la sécurité de l'entreprise et du bâtiment, y compris la protection contre les incendies	Identification des situations dangereuses dans sa propre entreprise et dans les bâtiments utilisés	Différenciation des termes «danger» et «risque» et détermination des risques dans son propre domaine d'activité et leurs conséquences possibles sur l'entreprise (sécurité, coûts, entreprise, image) et représentation de la matrice des risques	K4
			Conceptualisation et mise en place de mesures diminuant les risques dans son propre domaine d'activité et soutien d'audits de sécurité	K5
		Contribution visant à assurer la protection contre les incendies dans l'entreprise	Explication des mesures constructives et techniques pour la protection contre les incendies dans son propre domaine d'activité	K3
			Utilisation des dispositions légales relatives à la protection contre les incendies dans son propre domaine d'activité	K3
		Contribution visant à assurer la sécurité des bâtiments	Explication des mesures techniques et organisationnelles concernant la sécurité des bâtiments	K2
			Développement de concepts d'évacuation et d'urgence, ainsi que vérification régulière de ces concepts	K5
			Lecture et compréhension d'un plan de fermeture, y compris d'un concept de fermeture	K4

		Mise en œuvre des travaux électriques en toute sécurité	Explication des conditions cadres pour une autorisation d'installation limitée conformément à l'art. 12 ss. de l'ordonnance sur les installations électriques à basse tension (OIBT) et contrôle de son respect par les électriciens d'exploitation	K2
C4	Définition et mise en place de mesures concernant la protection de la santé (ergonomie, sécurité au travail et EPI)	Évaluation des dangers et des risques	Connaissance, utilisation, contrôle régulier et si nécessaire amélioration des concepts de sécurité de l'entreprise. Présentation des droits et devoirs de l'employeur et de l'employé en ce qui concerne la sécurité	K5
		Connaissance des bases de la prévention des accidents	Explication de la signification des mesures relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé (atteintes nuisibles ou incommodes)	K2
		Contribution visant à assurer l'ergonomie sur le poste de travail	Élaboration fonctionnelle des postes de travail pour un bien-être optimal et une fourniture de prestations maximale et élaboration de variantes	K5
		Contribution visant à assurer la sécurité au travail	Exploitation d'outils de la CFST et de la SUVA (p. ex. listes de contrôle) pour de propres situations dans l'entreprise et les utiliser de manière méthodique et correcte	K3
				K2
			Conduite de l'instruction pour utilisateur d'appareils et d'installations	K3
		Équipement de protection individuelle EPI	Détermination et utilisation des équipements de protection individuelle conformément aux dispositions légales pour les collaborateurs dans leur propre domaine d'activité	K5
C5	Planification et organisation de formations continues sur la sécurité	Explication de l'importance de la formation continue	Explication de la signification des mesures de formations continues sur la sécurité pour toute l'entreprise	K2
		Planification et réalisation des formations continues	Contrôle du niveau de formation de chaque collaborateur, évaluation des lacunes et création d'un concept de formation et de formation continue correspondant à ces lacunes	K5
			Organisation de formations internes et externes	K4
			Mise à jour des certificats de formation continue	K3

### Contenu du Module D - Organisation du domaine de responsabilité (70 leçons)

D1	Déduction de sa propre stratégie de services	Sur la base de la stratégie d'entreprise, élaboration et définition d'une stratégie propre à son domaine d'activités	Description du sens et des objectifs d'une stratégie	K2
			Explication de la construction d'une stratégie pour les différents départements	K2
			Compréhension du contenu de la stratégie d'entreprise et en déduire la stratégie pour les différents départements	K4
			Développement d'un modèle avec des principes économiques, écologiques et sociaux pour le développement, prise en charge respective des principes du modèle de l'entreprise pour son propre département	K6
D2	Perception des synergies entre le FM et la maintenance	Identification et prise en compte des interfaces et des synergies entre le FM et la maintenance	Identification et analyse des interfaces entre le FM et la maintenance	
			Utilisation des synergies reconnues et présentation du potentiel d'optimisation	K4
D3	Mise en place d'une propre stratégie de services et détermination de processus de travail	Planification et mise en pratique de la stratégie au niveau d'objectifs opérationnels pour son domaine d'activités	Formulation des objectifs du département basés sur la stratégie du département	K4
			Définition des groupes de clients et perception de leurs besoins	K3
			Mise en place de mesures pour réaliser les objectifs du département	K4
		Élaboration des principes de base propres au déroulement de processus, définition des	Création et analyse de concepts de services	K4

		étapes judicieuses d'un processus		
			Définition des objectifs pour le processus et les grandeurs de mesure	K4
			Définition des étapes du processus	K4
			Intégration des savoirs internes et externes et prise en compte du développement du processus	K4
D4	Développement d'instruments pour l'organisation par processus	Présentation des processus	Présentation des processus au moyen de différentes variantes	K3
		Création d'outils pour la conception de processus	Formulation en détail des étapes du processus et définition des outils	K4
			Compréhension de la pertinence de la communication et de l'interaction dans les processus de l'entreprise	K3
			Contrôle des processus existants et optimisation si nécessaire	K4
			Utilisation des instruments de contrôle des processus en fonction de la situation	K4
			Mise en place de processus de travail et présentation sous une forme adaptée	K4
			Définition des tâches	K4
D5	Utilisation des instruments de l'organisation structurelle	Définition et conception des formes d'organisation	Désignation des formes de l'organisation structurelle et explication de leurs propriétés	K2
			Explication des avantages et inconvénients des formes d'organisation	K3
			Proposition de formes d'organisation en fonction de la situation	K4
			Désignation des rapports de subordination et création d'un organigramme	K4
			Contrôle de la forme d'organisation existante et optimisation si nécessaire	K4
		Définition des unités d'organisation	Explication des services et des lignes directrices	K2

			Représentation de la construction hiérarchique (département, groupe, équipe, collaborateur)	K3
			Définition des exigences en matière de description de postes et création de descriptions de postes	K4
			Explication des contenus et de l'objectif des diagrammes fonctionnels	K3
D6	Perception des futures tendances et évaluation de leurs effets	Identification des innovations, y compris de la numérisation, compréhension de leurs effets	Observation des tendances et identification dans un contexte d'entreprise	K4
			Observation des nouvelles technologies et des tendances dans le domaine de l'environnement et prise en compte lors de la planification de travaux	K4
D7	Organisation de la gestion de la chaîne d'approvisionnement	Organisation de l'approvisionnement et de la mise au rebut	Explication des termes de base de la logistique des biens	K2
			Compréhension des lois et ordonnances pertinentes dans le domaine de l'approvisionnement et de la mise au rebut	K2
			Description des exigences et des contenus des concepts d'approvisionnement et de mise au rebut	K4
			Identification des interfaces dans le processus logistique et si besoin les inclure dans la mise en œuvre	K4
			Prise en compte des critères écologiques et sociaux lors de l'approvisionnement	K4
			Organisation des concepts de services dans une optique de réduction des déchets (p. ex. récipients rechargeables pour les produits de nettoyage, etc.) Recyclage des déchets produits ou élimination en respectant l'environnement	K5
		Optimisation de la gestion des stocks	Contrôle du concept de stockage existant et élaboration de propositions d'optimisation	K4
D8	Assurance de durabilité et de l'économie des ressources utilisées	Intégration de la notion de durabilité dans son propre domaine d'activités	Description du terme «durabilité»	K2

			Description des valeurs ajoutées de la durabilité	K2
			Perception de l'importance de la durabilité dans un contexte d'entreprise et planification de la mise en place dans son propre domaine de responsabilité	K3
			Contrôle et adaptation de ses propres processus dans l'optique de la durabilité	K4
			Introduction d'un système de gestion de l'environnement avec le soutien de spécialistes	K5
		Implémentation de pratiques d'utilisation durables des ressources	Contrôle et optimisation de la durabilité dans sa propre utilisation des ressources	K4
D9	Contribution à la gestion des risques et application de mesures	Compréhension de la gestion des risques	Explication du processus de la gestion des risques	K2
		Travail permanent sur les risques dans son propre domaine d'activités	Identification et analyse des risques ainsi qu'évaluation de leurs effets sur l'entreprise	K4
			Déduction de mesures pour éviter les risques identifiés	K5
D10	Maintien des systèmes de management de la qualité, les concevoir comme une partie de la gestion et assurer le transfert du savoir-faire	Compréhension des principes du management de la qualité	Description des caractéristiques et de l'idée de base de différents modèles de management de la qualité (ISO, EFQM, TQM)	K2
			Utilisation du circuit de contrôle Qualité Management QM	K3
		Conception, contrôles et initialisations d'améliorations dans le domaine de la qualité	Définition des exigences sur la qualité et les critères de mesure pour l'évaluation d'une prestation de services	K3
			Mise en place d'une documentation concernant la qualité conformément aux normes	K3
			Planification et exécution du contrôle de la qualité en interne	K4

			Exploitation des conclusions issues des vérifications	K5
D11	Organisation, conduite et archivage de la documentation des objets	Explication des exigences relatives à la documentation de tous objets	Définition et description des exigences sur les documents de l'objet	K2
			Utilisation des bases légales de la documentation de l'objet	K3
			Description de la mise en place du contenu d'une documentation de l'objet	K2
		Contribution visant à assurer la mise en œuvre de sa propre documentation pour tous objets	Description des formes de la documentation de l'objet et ses caractéristiques (p. ex. physiques, électroniques)	K2
			Détermination des exigences sur sa propre documentation	K4
			Description des risques en lien avec l'exécution de la documentation	K3
			Détermination et mise en place des responsabilités en lien avec les documentations de l'objet	K4
<b>Contenu du Module E - Gestion financière du domaine de responsabilité (80 leçons)</b>				
E1	Déduction des bases de données pour la gestion financière	Compréhension de l'importance, de l'efficacité et des éléments de la comptabilité financière et opérationnelle	Explication de la différence entre les comptabilités financière et opérationnelle	K3
			Désignation des éléments de la comptabilité et leur valeur informative	K2
			Compréhension de la construction du bilan et interprétation des contenus	K4
			Compréhension du compte de résultats et interprétation des contenus	K4
			Déduction de l'influence d'opérations spécifiques de maintenance ou de FM sur le bilan et le compte de résultats	K5

		Répertoire des orientations stratégiques et de leurs influences sur la gestion financière du domaine de responsabilité	Identification des directives et exigences financières (mandat de prestations) pour son propre domaine de responsabilité	K3
			Déduction des influences financières pour de nouveaux développements et de nouvelles tendances pour la fourniture de prestations	K5
		Planification financière de son domaine de responsabilité en tenant compte des facteurs d'influence internes et externes	Connexion des niveaux de planification à court, moyen et long terme en lien avec la procédure budgétaire	K5
			Identification, évaluation des postes budgétaires nécessaires et en déterminer le budget	K4
E2	Interprétation de la comptabilité d'entreprise	Identification de la pertinence de la comptabilité d'entreprise	Désignation des éléments (types de coûts, centres de coûts, objets des coûts) de la comptabilité d'entreprise et description de leur valeur informative	K2
			Explication de la pertinence pratique et de la structure du décompte d'exploitation (DEX)	K3
			Identification des bases pour la répartition et l'affectation de ses propres coûts d'exploitation	K5
			Création d'un décompte d'exploitation simplifié (DEX)	K3
E3	Détermination des coûts du cycle de vie et planification d'investissements	Appropriation des coûts du cycle de vie comme base d'approvisionnement	Explication des bases de la considération du cycle de vie	K2
			Désignation des facteurs pour les coûts du cycle de vie (CCV)	K3
			Calcul, évaluation des coûts du cycle de vie (CCV) et proposition de variantes	K5
		Contrôle des processus d'investissements et planification des investissements	Regroupement des informations essentielles de planification des investissements	K2
			Explication du sens, de l'objectif et des types d'investissements	K3
			Création, évaluation du calcul d'investissement statistique (y compris les amortissements) et proposition de variantes	K5

			Formulation de demandes d'investissement	K5
E4	Évaluation des données de la comptabilité pour calculer des prestations	Calcul des coûts de la prestation de services	Différenciation des systèmes de comptabilité (comptabilité analytique à la méthode des coûts complets et comptabilité analytique à la méthode des coûts partiels) et désignation des critères de structuration	K4
			Déduction des facteurs influençant les coûts pour son propre domaine de responsabilité	K5
			Enregistrement et calcul des catégories des coûts (fixes et variables)	K5
			Explication de l'objectif du calcul des marges contributives et calcul des marges contributives à plusieurs niveaux	K5
			Calcul des prix pour ses propres produits et/ou prestations	K5
			Edition de recommandations pour les décisions tarifaires sur la base de la comptabilité analytique, méthode des coûts complets et partiels	K6
E5	Garantie de « controlling » opérationnel	Compréhension et application du « controlling » en tant que tâche de gestion et de pilotage	Détermination des objectifs et des tâches du « controlling » pour son propre domaine de responsabilité	K4
			Utilisation des éléments de « controlling » des processus, des projets, gestion de contrats, gestion des crises, benchmarking	K3
		Intégration, à partir des directives opérationnelles et des conditions cadres du domaine, des conséquences pour son propre domaine de responsabilité	Établissement de rapports simples pour l'évaluation de la situation dans son propre domaine de responsabilité	K4
			Utilisation de divers instruments de « controlling » (analyse ABC, analyse XYZ, analyse Break-Even, comparaison de l'état théorique/réel)	K5
			Analyse des écarts et des causes et si nécessaire déduction de mesures d'optimisation	K6
E6	Interprétation des chiffres clés, des benchmarks et des statistiques	Analyse des chiffres clés et des statistiques	Explication de la signification et des fonctions des chiffres clés et des systèmes statistiques	K2
			Prise en compte des défis lors de la détermination et l'utilisation des chiffres clés/statistiques	K3
			Détermination des chiffres clés pertinents pour son propre domaine de responsabilité	K4

			Interprétation et évaluation des chiffres clés pour l'évaluation de la rentabilité et la déduction des mesures d'optimisation qui en résultent	K6
		Soutien à l'analyse comparative et implémentation pour sa propre évaluation de la performance	Explication de la signification et de la fonction d'un benchmarking et représentation de ses phases du processus	K2
			Utilisation et interprétation si possible et de façon sensée des benchmarks pour l'évaluation de la performance et déduction des mesures d'optimisation qui en résultent	K6

<b>Contenu du Module F - Développement de compétences personnelles (50 leçons)</b>				
F1	Identification et détermination des besoins du projet	Perception d'idées de projets et évaluation de leurs valeurs	Identification et description d'un élément déclencheur pour les besoins d'un projet	K3
			Contrôle de l'utilité d'une idée de projet grâce aux caractéristiques du projet	K3
		Intégration d'une idée de projet potentiel dans le contexte organisationnel (vision, stratégie, modèle, situation financière, etc.)	Identification des facteurs d'influence internes et externes et évaluation de leur pertinence présumée sur le projet	K4
F2	Initialisation, planification, direction, gestion, évaluation et conclusion de projets	Mise en œuvre du processus d'initialisation d'un projet	Détermination des paramètres pertinents puis formulation de la proposition de projet	K4
			Préparation des arguments pour la validation du projet et représentation convaincante	K5
		Mise en œuvre du processus de planification d'un projet	Compréhension des tâches et des résultats des phases du projet	K3
			Compréhension des caractéristiques de différenciation pertinentes de la gestion de projets agile en comparaison à la gestion de projets classique	K2
			Évaluation des possibilités et des limites de la gestion de projets agile dans son propre contexte organisationnel	K4
			Identification des groupes d'influence internes et externes et analyse de leurs requêtes	K4
			Explication et utilisation des contenus des instruments de gestion de projets (organigramme, paquets de travail, plan de déroulement, échéancier, plan financier, concept de communication, concept de documentation, concept d'évaluation, etc.)	K3

		Direction et contrôle des projets ainsi que des équipes impliquées	Création du contenu des phases du projet et détermination des étapes importantes	K4
			Conception d'une organisation de projets adaptée et création de l'équipe du projet	K5
			Traitement des phases du projet grâce à des procédures systématiques et structurées	K5
			Description des points forts de l'intégration de l'équipe du projet dans le processus de recherche d'une solution	K4
			Détermination de l'état du projet et réalisation d'une analyse de l'état THÉORIQUE/RÉEL	K4
			Identification des écarts, mise en place et contrôle des mesures correspondantes	K5
		Évaluation et réalisation des projets	Création du contenu et du style du reporting de manière claire	K3
			Explication des différents contenus d'une évaluation finale, justification de leur utilisation et déduction des résultats	K4
			Compréhension et détermination des travaux de clôture d'un projet	K4
F3	Identification des charges personnelles et établissement d'un système de gestion du stress adapté	Identification et analyse d'une situation personnelle stressante	Justification de l'importance de l'équilibre « travail-vie privée »	K2
			Conduite d'une analyse de situation dans le cas d'une situation de stress	K4
		Prévention et réduction du stress	Description des particularités de l' « eustress » et du « distress »	K2
			Compréhension des formes de stress (corporel, spirituel, émotionnel, psychique)	K2
			Identification des facteurs de stress en fonction de la situation	K3

			Détermination des mesures personnelles pour la productivité à long terme	K4
F4	Réflexion et optimisation des techniques de travail personnel	Mise en œuvre d'outils pour un travail efficace	Explication et utilisation des outils de planification du travail (analyse ABC, matrice d'Eisenhower, méthode Alpen, principe de Pareto)	K3
			Identification de l'utilisation de sa propre planification du travail, planification et hiérarchisation efficace de son propre travail	K3
			Vérification et optimisation de la planification du travail à court, moyen et long terme	K4
		Analyse et résolution systématique des situations problématiques	Compréhension et utilisation des phases du cycle de résolution des problèmes	K5
			Utilisation des méthodes de résolution de problèmes alternatives et évaluation des solutions (p. ex. brainstorming, analyse coût-bénéfice)	K4
F5	Gestion personnelle des changements, réflexion sur le potentiel de développement	Analyse et description de son approche personnelle vis-à-vis du changement	Réflexion sur sa manière personnelle de gérer des changements	K5
			Compréhension des effets de son propre comportement vis-à-vis du changement sur l'environnement et adaptation en fonction de la situation	K5
		Identification des besoins personnels de développement à partir d'objectifs	Perception et formulation de ses objectifs et souhaits personnels	K4
			Déduction des étapes de développement qui en découle	K4
<b>Contenu du Module G - Fourniture et acquisition de prestations (80 leçons)</b>				
G1	Mise en application du droit des contrats et de la gestion des contrats	Classification des prestations par rapport aux bases juridiques et aux procédures d'attribution	Choix de la bonne procédure d'adjudication (différence entre les appels d'offres publics/non publics, points de contact, valeurs limites) pour les prestations nécessaires	K4
			Préparation de l'adjudication des contrats de prestations	K5

		Classification des prestations dans la gestion des contrats	Déduction de la structure des contrats de prestations	K2
			Préparation et garantie de conclusions de contrats	K3
			Désignation de la signification de la gestion de contrats et du « controlling » de contrats	K3
G2	Détermination des données de base et description des prestations	Définition des objectifs pour la prestation requise	Évaluation des besoins des clients et des exigences de l'entreprise	K3
			Détermination des objectifs spécifiques à l'entreprise (stratégie, structure et culture)	K3
			Classification des objectifs (niveaux, classes, niveau d'abstraction)	K6
		Collecte de données de base (étendue, procédures, types de prestations)	Détermination de l'étendue de la prestation (volumes budgétaires, surface, nombre)	K2
			Détermination des procédures (activités, planning, responsabilités)	K3
			Détermination des procédures d'adjudication (ouvertes, sélectives, fermées, à l'amiable)	K2
			Définition du type de description de la prestation (orientée vers l'activité, vers les résultats, solutions mixtes)	K2
		Description des prestations	Détermination des éléments de prestations requis sur la base des objectifs et des données de base	K5
			Élaboration d'une ébauche de concept pour les prestations nécessaires	K6
G3	Conception professionnelle du Service Level Agreement pour des contrats de service et de prestations	Identification des définitions de la terminologie	Explication des termes « Service Level (SL) », « Service Level Requirement (SLR) », « Service Level Agreement (SLA) » et « Operation Level Agreement (OLA) »	K2
		Définition des éléments et des exigences d'un « SLA » dans son domaine de responsabilité	Garantie de l'adaptation aux besoins des clients et à la planification de l'offre	K2

			Détermination du « SL » pour les prestations nécessaires et les indicateurs de mesure nécessaires	K4
			Détermination des points contractuels nécessaires dans une situation concrète	K5
G4	Contrôle et évaluation des offres	Définition des critères d'évaluation	Description et évaluation des critères de sélection (critères d'exclusion, de sélection, d'adéquation et d'attribution)	K3
			Intégration des critères écologiques et sociaux dans l'appel d'offres et le contrôle de l'offre	K4
			Identification et justification de la signification d'une appréciation indépendante pour une évaluation objective et durable	K3
		Évaluation systématique des offres	Mise en relation des offres avec des instruments d'analyse (analyse de la valeur, analyse de la valeur utile, analyse coûts-bénéfices)	K4
			Conduite d'une analyse de sensibilité et contrôle de l'évaluation	K4
G5	Préparation et prise des décisions « make or buy »	Identification des opportunités et des risques de prestations internes ou par des tiers	Explication des critères pour une stratégie « make or buy »	K2
			Explication du modèle de « contracting » et détermination de ses conséquences sur l'entreprise (personnelles ou financières)	K4
			Identification des avantages et des inconvénients de l'internalisation de prestations dans son propre domaine de responsabilité	K4
			Identification des avantages et des inconvénients de l'externalisation de prestations dans son propre domaine de responsabilité	K4
		Élaborer les décisions d'attribution et les étayer en se basant sur des faits	Regroupement des résultats d'évaluation et d'analyse et élaboration d'une proposition de décision	K5
			Représentation de la proposition de décision	K6
			Communication de la décision et initialisation de la mise en place	K4
G6	Planification et implémentation des prestations	Planification de l'exécution du contrat avec les prestataires / fournisseurs	Détermination des interdépendances et des exigences de l'entreprise pour l'implémentation / la fourniture	K4
			Planification de la mise en place et de l'introduction	K4

		Détermination des besoins en personnel	Désignation des conditions cadres légales	K1
			Détermination des besoins qualitatifs en personnel	K4
			Détermination des besoins quantitatifs en personnel et en postes	K4
		Planification de l'affectation du personnel	Création de postes sur la base du catalogue de prestations et de l'étendue des prestations	K6
			Création de plans de services, d'intervention et de travail	K6
		Recueil de ressources d'exploitation nécessaires	Détermination des ressources optimales (économiques, ergonomiques et sécuritaires) sur la base de l'étendue des prestations et de la planification de l'exploitation	K5
G7	Documentation, contrôle et gestion de la fourniture de prestations	Documentation durable des concepts de prestations et des outils	Définition des exigences concernant la documentation (forme et contenu) et de la structure d'archivage	K3
			Création et/ou mise à jour des documents de travail (plans, description de processus, listes de contrôle)	K4
			Identification des outils et des applications informatiques	K2
		Contrôle systématique de la qualité des prestations	Définition des exigences sur la qualité des prestations (processus, « output », « outcome ») et du « controlling »	K3
			Conduite et documentation des contrôles en conformité avec les exigences	K3
		Maîtrise et optimisation des processus de prestations	Évaluation des résultats des contrôles	K2
			Analyse du potentiel d'optimisation et mise en place des mesures d'amélioration (CIP)	K5
G8	Facturation des prestations (en interne et externe)	Application de la facturation de prestations fournies conformément au principe de causalité « pollueur-payeur »	Identification des types de coûts, des centres de coûts et des objets des coûts des prestations	K2

			Détermination des coûts de prestations (performance, personnel, matériel, amortissements, gestion ...)	K3
			Explication des formes de clés de répartition puis leur détermination en fonction de la prestation	K5
G9	Gestion des avis clients et des réclamations	Élaboration d'une communication ciblée avec ses clients	Identification de la signification de la relation client	K4
			Identification des formes des avis clients	K2
			Définition de la réception des avis clients et leur processus de traitement	K5
			Déduction de mesures depuis les avis clients et leur mise en place	K4
			Représentation des intérêts du FM (gestion des attentes) vis-à-vis du client et du « stakeholder »	K5
		Mise en place d'une gestion adaptée pour les réclamations de clients	Identification des possibilités et des conséquences des réclamations	K2
			Définition des réclamations et leur processus de traitement	K5
			Déduction de mesures depuis les réclamations et leur mise en place	K4
<b>Contenu du Module SA - Suivi et entretien des infrastructures et installations de production (60 leçons)</b>				
SA1	Détermination et représentation des exigences du point de vue des structures et des installations de production dans l'entreprise pour le domaine de la maintenance	Identification et définition des exigences des installations et des besoins en ressources	Création d'analyses d'installations et d'objets	K4
			Détermination des exigences des installations et des processus ainsi que de l'environnement pour le domaine de la maintenance	K4
		Élaboration des planifications	Création au mieux de l'interaction des planifications de production et de maintenance	K5

		Identification des processus et du temps d'utilisation	Évaluation des exigences au sein des limites du système, analyse et mise en place des dispositions légales	K4
		Création d'une évaluation des risques	Développement d'une évaluation des risques (best case/worst case) orientée sur les exigences	K5
		Identification de la mise en réseau et des interfaces de maintenance	Définition des exigences du processus de TPM pour la maintenance Identification de la mise en réseau de la maintenance avec d'autres secteurs et analyse des interfaces	K4
			Conception de la planification en prenant compte de toutes les exigences et parties prenantes	K5
			Identification du besoin en ressources au sein de la planification et détermination des étapes importantes dans un déroulement chronologique	K4
			Définition des critères pour la détermination de modèles en couches	K2
		Prise en compte des exigences et des dispositions légales	Application des corrélations du droit du travail dans les travaux par équipes	K3
SA2	Compréhension du fonctionnement de ses propres infrastructures et installations de production et identification de leurs influences sur l'exploitation	Organisation de la réception et de la remise d'installations	Organisation de la réception et de la remise d'installations, détermination des exigences techniques et en personnel du contrôle	K4
		Coordination des personnes et des postes faisant partie du processus	Coordination des personnes et des postes faisant partie de la réception et de la remise d'installations	K5
		Contrôle et accompagnement des mesures correctives	Application de la méthode de vérification et de ses outils en fonction de la situation	K3
			Contrôle de la correction des défauts et si besoin formulation de réclamations auprès des fournisseurs	K3
			Représentation du processus de maintenance et connexion avec l'environnement de processus	K5

			Enregistrement des résultats et du potentiel d'amélioration de l'exploitation et de la maintenance, mise en relation	K5
			Identifications de modifications et de modernisations ainsi que leurs conséquences	K4
			Développement de la formation et du perfectionnement du personnel spécialisé	K5
			Organisation de la formation et de la spécialisation du personnel	K3
SA3	Gestion et mise à jour de la documentation	Gestion et contrôle des données et de la documentation	Désignation des types de documentations, évaluation du système de documentation conformément aux directives de l'entreprise ainsi qu'aux stratégies informatiques en fonction de la situation	K6
			Gestion et surveillance des données et de la documentation conformément aux directives légales et de l'entreprise	K4
			Conception et exploitation d'une gestion des affaires en suspens	K5
		Description des exigences en matière de gestion et de conservation des données	Élaboration d'exigences concernant la gestion et l'enregistrement / la conservation de données (TIC)	K3
			Gestion et utilisation des systèmes d'identification des installations	K5
SA4	Planification et exploitation optimale de la consommation d'énergie des installations techniques	Développement et amélioration des procédures et des processus techniques	Énumération des mesures courantes d'économie d'énergie et analyse de leur mise en place dans sa propre entreprise	K4
		Identification des potentiels de réduction des coûts et d'amélioration de la performance	Détermination de chiffres clés (facteurs d'influence des prix énergétiques de la politique et l'environnement) et les mesures éventuelles qui en découlent	K4
			Énumération et explication des technologies courantes d'économie d'énergie, d'optimisation de la charge et de récupération	K2
		Suggestion d'optimisations dans le domaine des consommations d'énergies et des coûts liés au niveau des installations et des processus	Calcul simple de la rentabilité d'une mesure d'optimisation et déduction approximative de son temps d'amortissement	K5

SA5	Évaluation des méthodes courantes de maintenance et planification de la maintenance	Prise en compte de la stratégie globale de l'entreprise et intégration au niveau des stratégies de maintenance appropriées	Explication des termes et des définitions de la maintenance	K2
			Développement de stratégies dans son propre domaine de responsabilités en tenant compte de la stratégie de l'entreprise et des exigences concernant la disponibilité des installations	K5
			Évaluation et priorisation de différentes stratégies de maintenance grâce à une analyse de la valeur	K5
		Création et mise en œuvre de la planification de la maintenance	Création, mise en œuvre, contrôle et amélioration permanente du plan d'entretien et de maintenance	K4
			Synthétisation et surveillance des tâches pour la mise en place du plan de maintenance, détermination de mesures	K4
SA6	Création d'un « controlling » de maintenance et soumission de propositions d'amélioration	Définition des formes d'organisation appropriées à sa propre maintenance	Explication des différentes formes d'organisation et leurs points forts et faibles	K2
		Mise en œuvre d'un contrôle des disponibilités, des temps d'interventions et de la logistique	Développement des exigences concernant le « controlling » de maintenance et définition de la valeur exigée vérifiable (au minimum la disponibilité, le temps d'intervention et les données logistiques)	K5
			Détermination des sources de données pertinentes pour le « controlling »	K4
			Répartition et contrôle de l'exploitation des consommables conformément à une analyse ABC	K4
			Détermination du potentiel d'amélioration de la performance et de réduction de coûts	K4
			Conception, surveillance et optimisation de l'exploitation des stocks	K5

			Association si besoin des chiffres clés avec le « QMS »	K5
<b>Contenu du Module SB - Approvisionnement et entretien de l'infrastructure technique de bâtiments (60 leçons)</b>				
SB1	Détermination et représentation des exigences du point de vue du FM et de l'exploitation du projet de construction à sa réalisation	Explication des phases du cycle de vie d'un bien immobilier	Explication des cycles de vie d'un bien immobilier depuis l'idée et la planification jusqu'à la démolition en passant par l'exploitation	K3
			Description de la structure de MUKEN et de « Minergie »	K1
		Identification des besoins et des exigences des utilisateurs, vérification de leur mise en œuvre dans la planification et la conception des travaux	Coordination des désignations des besoins de l'entreprise et de l'utilisateur, de leur mise en place conséquente dans la planification des travaux et du projet	K5
		Compréhension des liens entre la planification des travaux, l'utilisation des bâtiments et la consommation d'énergie finale	Énumération des possibilités et des développements sur l'objet afin d'optimiser la consommation d'énergie du bien immobilier	K5
			Représentation des avantages et inconvénients des énergies renouvelables et leurs utilisations dans la technique du bâtiment	K2
			Accompagnement de la rénovation de bâtiments et présentation des conséquences liées pour l'entreprise	K4
			Conceptualisation d'alternatives pour la poursuite de l'activité d'entreprise et les possibilités d'évitement pendant les travaux	K5
SB2	Compréhension du fonctionnement des installations techniques du bâtiment et garantie de leur fonctionnement	Distinction des différents corps de métiers chauffage, ventilation, climatisation, sanitaire, électricité (ci-après CVCSE)	Explication des chaînes d'énergie depuis la production d'énergie jusqu'au consommateur en passant par la distribution	K2

		Description des différents systèmes de production de chaleur en FM	Explication des fonctions de base des corps de métier CVCSE et désignation de leurs composants principaux	K2
			Création d'une représentation schématique simplifiée de la répartition de la chaleur et de la ventilation	K3
		Explication des sources d'énergie renouvelables et non renouvelables, y-compris leur utilisation dans la technique de chauffage	Description et évaluation des exigences concernant les corps de métier CVCSE dans l'entreprise et après une modification (besoins des clients, normes, compatibilité environnementale et de l'efficacité)	K6
			Création de la planification du cycle de vie de chaque corps de métier pour la technique du bâtiment CVCSE	K3
			Évaluation de la nécessité de la procédure d'autorisation pour l'utilisation d'énergies renouvelables et leurs installations de production	K6
		Connaissance des domaines d'application et des possibilités d'automatisation des bâtiments	Détermination des exigences concernant l'automatisation des bâtiments dans les domaines CVCSE	K3
			Explication des potentiels de l'optimisation des installations CVCSE techniques du bâtiment pour l'entreprise	K2
		Vérification de la protection contre les incendies des biens immobiliers	Références aux exigences en matière de protection contre les incendies grâce à des dispositions en vigueur et évaluation dans la technique et les biens immobiliers	K6
			Évaluation et contrôle des mesures adaptées en matière de protection contre les incendies	K6
SB3	Gestion et mise à jour de la documentation	Gérer plans, données et contrats et les mettre à disposition pour les activités quotidiennes	Description des différents systèmes de stockage pour les contrats, les plans, les données et les documents et détermination de leurs avantages	K3
			Évaluation et contrôle des contrats SLA et leurs conséquences sur l'entreprise, explication de l'organisation de la maintenance	K6
		Présentation des domaines d'application d'un Computer Aided Facility Management	Présentation des possibilités d'une gestion des bâtiments avec des supports et outils numériques, détermination de leurs avantages et inconvénients (p. ex. Building Information Modeling, CAFM, etc.)	K4

		(ci-après CAFM) en matière de gestion de surfaces, de maintenance et des bâtiments.		
SB4	Planification et exploitation optimale de la consommation d'énergie et des heures d'exploitation des installations techniques en accordance avec les besoins des clients	Détermination et interprétation des valeurs de référence énergétiques	Évaluation des flux énergétiques à l'aide d'un concept de mesures, identification aux consommateurs et groupes de clients	K5
			Création de règlements d'utilisation et de concepts de comportement pour les consommateurs, sensibilisation adaptée des utilisateurs	K5
			Identification des sources de pertes d'énergie, développement et proposition de mesures d'optimisation concrètes (organisationnelles, de construction, des règles techniques, de remplacement)	K5
			Mise en place de mesures d'optimisation concrètes pour réduire la consommation d'énergie	K5
			Détermination d'exigences concernant l'approvisionnement en énergie	K4
		Contrôle des contrats d'énergie en fonction des besoins opérationnels et techniques	Explication des avantages et inconvénients des variantes de contrats d'énergie (contracting, contrats de fourniture de chauffage à distance)	K2
			Évaluation et adaptation des contrats de fourniture d'énergie	K5
			Détermination des postes d'une comptabilité analytique à la méthode des coûts complets, calcul simplifié d'un temps d'amortissement	K6
		Compréhension des facteurs physiques qui influent sur le bien-être, utilisation de la technologie du bâtiment pour les mettre en œuvre selon les besoins	Détermination des besoins des consommateurs pour le confort dans des biens immobiliers et détermination des facteurs physiques influents	K3

		Optimisation de l'automatisation des bâtiments et augmentation de l'efficacité énergétique	Formulation de mesures d'optimisation concernant des installations techniques du bâtiment	K2
SB5	Création, mise en œuvre, contrôle et adaptation d'un plan d'entretien et de maintenance	Maintenance des biens immobiliers selon des critères économiques et écologiques	Explication des termes et des définitions de la maintenance (p. ex. conformément à la norme SIA 469)	K2
			Entretien de biens immobiliers en tenant compte des dispositions des autorités tel que : monuments historiques, assurance immobilière, police du feu, lois sur l'énergie et lois cantonales	K3
		Maintenance de l'infrastructure technique du bâtiment CVCSE selon des critères économiques et écologiques	Détermination des besoins d'assainissement techniques du bâtiment, définition des mesures et garantie de leur mise en place	K4
		Évaluation des stratégies de maintenance pour les installations techniques du bâtiment	Développement des stratégies d'entretien pour les CVCSE ainsi que l'exploitation de patrimoine immobilier, mise en place d'un concept adapté	K5
		Développement de concepts de maintenance et de plans de maintenance	Développement d'un plan de maintenance répondant au concept d'entretien (p. ex. pour une installation de ventilation ou de chauffage)	K5
SB6	Évaluation de l'organisation de la maintenance et description de propositions d'amélioration et optimisation économique	Description des exigences relatives à l'exploitation et à l'organisation de la maintenance	Évaluation de l'adéquation d'une organisation de la maintenance vis-à-vis des besoins de l'entreprise	K6

			Identification de potentiels d'amélioration dans l'organisation de la maintenance et évaluation de leurs effets économiques ainsi que sur le personnel	K6
			Détermination d'une équipe de spécialistes et définition des profils d'exigences de ces postes pour l'équipe de la maintenance	K4
			Évaluation de l'adjudication des tâches aux spécialistes internes et externes (décisions make-or-buy dans la maintenance)	
		Identification des travaux de maintenance et définition d'un SLA pour ces missions	Présentation d'un OLA/SLA sur un exemple concret	K4
			Développement d'un OLA/SLA pour une stratégie de maintenance choisie et présentation des potentiels d'optimisation	K5

<b>Contenu du Module SC - Mise à disposition et exploitation de surfaces et d'espaces immobiliers (60 leçons)</b>				
SC1	Présentation de différents types d'approvisionnement des surfaces utiles / immeubles nécessaires à l'entreprise (achat, location, optimisation, construction, renonciation)	Évaluation du type d'acquisition optimal pour les espaces et immeubles nécessaires à l'entreprise dans le domaine d'activité propre	Explication des types d'approvisionnement des surfaces utiles (achat, location, optimisation, nouvelle construction, renonciation)	K2
			Explication du déroulement d'un projet de construction ainsi que des caractéristiques de chaque phase	K2
			Présentation des avantages et inconvénients de l'achat, la location, l'optimisation, la nouvelle construction et la renonciation et application lors de l'élaboration des variantes	K5
		Application des principes juridiques à tous les aspects de l'immobilier	Explication du sens de « bien foncier »	K2
			Analyse des informations contenues dans le registre foncier pour les décisions d'achat	K3
			Évaluation des caractéristiques, des opportunités et des risques issus servitudes définies et des charges foncières sur l'immobilier	K6
			Explication de la signification d'un gage immobilier pour un bien immobilier	K2
			Application du droit de location pour les immeubles commerciaux et locatifs	K3
			Explication des caractéristiques, des opportunités et des risques de la propriété par étages	K6
			Explication des phases de l'acquisition d'un terrain	K2
		Présentation des caractéristiques des différents types d'acquisition d'espaces utilisables	Explication des caractéristiques, des opportunités et des risques de l'option « acquisition » dans le cadre d'un exemple concret	K3

			Explication des caractéristiques, des opportunités et des risques de l'option « location » dans le cadre d'un exemple concret	K3
			Explication des caractéristiques, des opportunités et des risques de l'option « optimisation » dans le cadre d'un exemple concret	K3
			Explication des caractéristiques, des opportunités et des risques de l'option « nouvelle construction » dans le cadre d'un exemple concret	K3
			Explication des caractéristiques, des opportunités et des risques de l'option « renonciation » dans le cadre d'un exemple concret	K3
SC2	Connaissance et mise en place d'éléments d'une stratégie d'objet ou de gestion	Formulation des exigences d'une stratégie de gestion	Connaissance et évaluation des différents besoins et exigences des acteurs concernés (du propriétaire, de l'investisseur, de l'utilisateur, du locataire ainsi que du développeur, du planificateur, de l'exploitant) dans le cycle de vie d'un bien immobilier	K5
			Déterminer à un stade précoce les exigences relatives à la planification et à la mise en œuvre de constructions conformes au FM	K3
			Explication de l'interaction des modèles de rôles et des représentants des personnes intéressées dans le cycle de vie d'un bien immobilier	K2
			Détermination des éléments essentiels d'une stratégie d'objet ou de gestion	K3
			Présentation des avantages et inconvénients de différentes stratégies de gestion	k3
		Évaluation de la stratégie de gestion optimale	Conception de stratégies d'objet ou de gestion en tenant compte des directives stratégiques	K5
			Application des exigences, des intérêts et des directives de chaque acteur dans le FM opérationnel	K4
			Détermination des exigences des installations, des processus ainsi que d'un point de vue environnement pour le département de la maintenance	K3
			Détermination des prestations relatives à la gestion et leurs conséquences	K5
			Prise en compte permanente du concept d'entreprise, de la préparation d'entreprise et de l'optimisation d'entreprise	K5
		Élaboration et instauration d'une stratégie de gestion optimisée	Création d'une stratégie de gestion en tenant compte de la stratégie de propriétaire	K5

			Conduite de projets de construction dans une entreprise performante	K5
			Exploitation optimale et à long terme de l'immeuble en ce qui concerne l'utilisation, les coûts d'exploitation et le revenu locatif	K5
SC3	Compréhension de l'élaboration des coûts (y compris les charges), création et exploitation d'un concept de chiffres clés et de mesures	Évaluation des facteurs de coûts dans la gestion de l'immobilier	Explication et analyse du contenu et de la structure d'un relevé de frais d'un immeuble	K4
			Détermination des coûts d'utilisation au niveau du bailleur, de la gestion de l'objet, de l'exploitation et de la réparation	K4
			Mise en relation du relevé de frais d'un immeuble avec les coûts du cycle de vie	K5
		Décompte des charges conformément aux dispositions légales	Explication des dispositions légales sur les charges	K2
			Explication du contenu et de la structure d'un relevé de frais de charges	K2
			Analyse des réclamations des locataires en ce qui concerne les charges et détermination de la suite du processus	K4
		Détermination, au moyen d'un concept de mesures, des données actuelles sur les opérations immobilières	Explication du concept de mesures pour un bien immobilier	K2
			Évaluation des résultats d'un concept de mesure et déduction des mesures pour optimiser la gestion de l'immobilier	K5
		Mise en place d'un système de chiffres clés pour la gestion de l'immobilier	Établissement, création d'un benchmarking et définition des chiffres clés pour les surfaces, les volumes et les coûts pour un bien immobilier	K3
			Désignation des sources de données pour des comparaisons de benchmarking et leur force contraignante	K5
			Détermination des chiffres clés concrets et application de la performance du bien immobilier	K3

			Détermination du rendement brut et net et identification des opportunités pour leur optimisation	K6
SC4	Exploitation de la gestion des surfaces et compréhension de leur structures	Application de la gestion des surfaces	Définition de la signification de la gestion des surfaces dans son propre domaine d'activité	K2
			Présentation des corrélations et des interfaces dans la gestion des surfaces	K3
			Classification des surfaces utiles conformément à la documentation SIA D0165 « Chiffres clés dans la gestion des surfaces »	K3
		Conception de la gestion des surfaces d'un point de vue de l'utilisateur	Détermination des objectifs pour une gestion optimisée des surfaces d'un point de vue de l'utilisateur (optimisation des surfaces et des passages)	K4
			Mise en œuvre du plan d'affectation en fonction des dispositions	K3
			Garantie de l'orientation de l'utilisateur dans le bâtiment	K4
		Conception de la gestion des surfaces d'un point de vue de l'ouvrage	Conduite de l'analyse de la construction de bâtiments (p. ex. possibilités de réaffectation) et de la technique du bâtiment (p. ex. conditions cadres requises) concernant les exigences de l'utilisateur	K4
			Déduction des exigences concernant la gestion technique du bâtiment	K5
		Conception de la gestion des surfaces d'un point de vue de la gestion immobilière	Création d'unités à louer	K3
			Conception du plan d'occupation prévisionnel et identification dès que possible du nombre de logements pouvant être vacants	K5
			Conception d'un système de facturation réaliste pour les prestations liées	K5
		Conception de la gestion des surfaces d'un point de vue des prestations proposées	Détermination et mise en place de services de prestations supplémentaires pour l'utilisateur (p. ex. traiteur, service de conférence)	K4
			Élaboration d'un concept pour la coordination de l'utilisation ainsi que des prestations de nettoyage et des services de sécurité	K4
			Facturation des coûts pour les prestations liées	K3

		Planification et maintien de la documentation concernant la gestion des surfaces	Détermination d'exigences sur la documentation	K4
			Rédaction de la documentation de la gestion des surfaces	K4
			Vérification régulière de la mise à jour de la documentation	K3
SC5	Compréhension des contrats de location, d'entreprise et de service et définition des interfaces (en ce qui concerne des prestations optimales)	Application de différentes formes de contrats dans la gestion de l'immobilier	Représentation des relations contractuelles disponibles et futures dans l'environnement immobilier dans son propre domaine d'activité	K2
			Identification, évaluation et réduction si nécessaire des interfaces critiques pour des prestations optimales dans l'entreprise	K5
		Élaboration et conclusion de contrats de location	Explication de la structure d'un contrat de location conforme à la loi	K2
			Création autonome de formulations spécifiques lors de l'élaboration du contrat de location	K5
		Conclusion de contrats d'entreprise	Explication de la structure et du contenu d'un contrat d'entreprise pour les mesures constructives	K2
			Soutien de l'élaboration de contrats d'entreprise pour les mesures constructives	K3
		Conclusion de contrats de services	Explication de la structure et du contenu d'un contrat de service dans le domaine de l'immobilier	K2
			Détermination des activités principales pour une gestion externe des biens immobiliers et possibilités d'être consulté dans des cas concrets	K5
			Structuration détaillée des contrats de gestion	K6
SC6	Création de postes de travail du point de vue de l'utilisateur et planification et conduite des déménagements	Conception de l'aménagement de postes de travail en fonction des aspects ergonomiques et économiques	Explication des différents concepts de l'aménagement de postes de travail et leurs avantages et inconvénients pour l'utilisation	K2

			Détermination des besoins de la personne concernant son environnement de travail	K3
			Identification de raisons pour une possible insatisfaction sur le lieu de travail et déduction des mesures pour promouvoir la satisfaction	K5
			Définition des processus de l'approvisionnement en mobilier et soutien opératif d'un appel d'offres public avec les données et chiffres nécessaires	K3
		Réalisation de déménagements	Identification des domaines concernés d'un déménagement du lieu de travail et visualisation du processus d'un déménagement	K4
			Planification, conduite des déménagements et utilisation des outils courants de gestion de projet	K4

### Contenu du Module SD - Fourniture de services d'Hospitality Management (60 leçons)

SD1	Organisation des services d'Hospitality qui s'accordent avec les besoins des clients	Conseils aux clients sur la définition des prestations de service tels que l'accueil, l'accès aux bâtiments, la gestion des parkings, la maintenance environnementale ainsi que l'établissement de catalogues de prestations	Identification et classification des services d'Hospitality dans le contexte de l'entreprise (processus central ou processus de support)	K3
			Détermination des groupes cibles et stakeholder	K3
			Identification des besoins des clients et déduction des services nécessaires	K3
			Détermination de tous les facteurs de coûts d'un service	K4
			Planification de la mise en place des prestations de services	K4
SD2	Identification du potentiel d'optimisation dans l'Hospitality Management	Analyse des processus d'hôtellerie en termes de satisfaction client, de qualité, de rentabilité, d'écologie et de sécurité au travail	Présentation de la procédure systématique pour une amélioration (p. ex. selon le cycle PDCA)	K2
			Détermination de l'influence réciproque des paramètres (satisfaction des clients, qualité, rentabilité, écologie et sécurité au travail)	K3
			Orientation de l'entretien de surfaces extérieures comme des façades et des toitures végétalisées selon des critères écologiques (utilisation d'engrais et de pesticides, surfaces naturelles) et empêchement de la propagation d'espèces exotiques envahissantes	K3
			Explication des mesures d'optimisation possibles (développement du personnel, nouvelles technologies, conception de processus)	K3
			Identification des exigences constructives pour la fourniture optimale des prestations	K2

SD3	Planification, surveillance et optimisation des services de nettoyage	Élaboration des concepts et des bases du domaine du nettoyage	Utilisation correcte des termes techniques et compréhension des bases du nettoyage (types de nettoyage, facteurs de nettoyage, méthode, procédés)	K2
			Détermination des propriétés des matériaux les plus importants (textiles et revêtements de sol non textiles, matières plastiques et verre)	K2
			Création de plans d'entretien pour le nettoyage des surfaces	K3
		Organisation des prestations de nettoyage en tenant compte des besoins des clients, des exigences opérationnelles et légales	Détermination des conditions cadres légales par rapport aux prestations de nettoyage	K2
			Énumération des éléments d'un concept de nettoyage	K1
			Définition des normes d'hygiène qui s'accordent avec les besoins des clients	K3
			Création des groupes par pièce et du cahier des charges (orienté vers l'activité et les résultats)	K4
			Détermination des besoins quantitatifs en postes en tenant compte du temps de travail maximal, des temps de repos, réglementation des pauses, etc.	K4
			Explication de l'utilisation de la planification des interventions du personnel (système de zones, système de colonne, système de mélange, horaires fixes, plan opérationnel et plan de travail)	K2
			Détermination des ressources (agents chimiques de nettoyage, appareils de nettoyage et machines de nettoyage) en se basant sur les services de nettoyage convenus et qui s'accordent avec les interventions du personnel	K3

			Évaluation de différents produits de nettoyage concernant la toxicité et l'impact environnemental. Mise en place de mesures pour utiliser des procédures économes en ressources et des produits de nettoyage écologiques	K3
			Détermination des frais de nettoyage	K3
			Présentation des procédures et des méthodes pour l'assurance qualité des services de nettoyage	K2
			Détermination des chiffres clés pour les services de nettoyage et mise à disposition pour des décisions make or buy	K3
SD4	Planification, surveillance et optimisation de l'approvisionnement en textiles	Élaboration des concepts et des bases de l'approvisionnement en textiles	Utilisation correcte des termes techniques et compréhension des bases de l'approvisionnement en textiles (facteurs de lavage, circuit du linge pour sa propre blanchisserie ou une autre, les techniques de lavage, critères de tri, produits chimiques de lavage, techniques de traitement)	K2
			Caractéristiques des textiles les plus importants (coton, synthétique, fibres mélangées et équipements)	K2
			Désignation des tâches de l'approvisionnement en textiles, les tendances et faits du marché suisse de la blanchisserie	K1
		Organisation de l'approvisionnement en textiles en fonction des besoins des clients, des exigences opérationnelles et légales	Identification des directives d'hygiène et des recommandations de travail pour les blanchisseries	K2
			Évaluation des bases de planification pour l'approvisionnement en textiles (fréquence de lavage, calculs de la capacité, critères make or buy)	K4
			Identification des dommages causés au linge et déduction des contremesures possibles	K3
			Désignation des différents systèmes de production et proposition qui s'accordent avec la situation de l'entreprise	K4
		Évaluation et approvisionnement en linge d'entreprise et professionnel	Définition des critères d'exigences pour le linge d'entreprise et professionnel	K3

			Enregistrement et consignation du déroulement de l'approvisionnement là où les utilisateurs sont impliqués de manière significative	K3
SD5	Planification, surveillance et optimisation des services de restauration	Élaboration des concepts et des bases de la restauration	Utilisation correcte des termes techniques et compréhension des bases de la restauration hors domicile (restauration collective, signification de l'alimentation, bases juridiques, systèmes de restauration, qualité de la restauration)	K2
			Désignation des faits du marché de la restauration collective suisse	K1
			Détermination et évaluation des possibilités et des formes de restauration fondamentales (en interne / externe) pour différents groupes de clients	K4
		Organisation de prestations de restauration en fonction des besoins des clients, des exigences opérationnelles et légales	Connaissance et application des directives d'hygiène et des recommandations de travail pour les prestations de restauration	K2
			Définition des critères d'exigences pour les prestations de restauration	K2
			Enregistrement des processus de restauration et identification de tous les facteurs d'influence	K3
			Détermination des bases de planification pour les prestations de restauration et planification concrète d'une offre de restauration	K4
			Description et évaluation des systèmes de production et de dépenses	K5
			Planification de l'offre, calcul du prix	K5
			Détermination et présentation des mesures pour optimiser l'offre de restauration en ce qui concerne l'utilisation des ressources, l'impact environnemental et la satisfaction des clients	K6
SD6	Organisation de manifestations et d'évènements particuliers	Conseils aux clients dans la planification d'évènements, de manifestations et organisation de leur mise en œuvre	Détermination complète des bases de planification (type d'évènements, heure, quantité, services souhaités, budget, souhaits particuliers)	K2
			Enregistrement des besoins des clients	K2
			Évaluation et planification d'offres concrètes	K3

			Organisation et surveillance du déroulement des événements et des manifestations	K4
			Planification des transports de personnes et de matériels nécessaires	K3