



**Agent, agente
d'exploitation**

CFC

**Employé, employée
d'exploitation**

AFP



La polyvalence, la disponibilité et un grand sens du service caractérisent la profession d'agent ou d'agente d'exploitation. Pour contrôler les installations techniques d'un bâtiment, pour assurer la propreté des lieux, entretenir les routes et les espaces verts, ou encore pour veiller à la qualité de l'eau d'une piscine, ces professionnels ont toutes et tous en commun le goût du travail bien fait et le souci de la sécurité des usagers.

Qualités requises

J'ai le sens du service

Au quotidien, les agents et agentes d'exploitation sont en contact avec différentes catégories de personnes: usagers, employés, locataires, spécialistes mandatés pour des travaux, etc. Il faut faire preuve de tact, de disponibilité et de flexibilité.

J'aime le travail manuel

Dégripper une serrure, donner un coup de peinture, réparer une tondeuse à gazon: les agent-e-s d'exploitation exécutent toutes sortes de travaux aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur. La polyvalence et la débrouillardise font partie de leurs qualités.

Je m'intéresse à la technique

Les installations techniques des bâtiments se complexifient: les mesures et contrôles des installations de domotique, de chauffage ou de ventilation se font au moyen d'outils électroniques. Il faut comprendre leur fonctionnement et aussi être à l'aise en informatique.

Je sais m'organiser et prendre des responsabilités

Les agent-e-s d'exploitation travaillent de manière autonome, parfois seuls, ou en équipe. Ils contrôlent les lieux, évaluent les travaux à entreprendre et planifient leurs journées en fonction des tâches à accomplir. Ils savent prendre des initiatives, par exemple en cas de réparation urgente ou d'imprévu.

J'ai une bonne condition physique

Déplacer un container plein, travailler les bras levés pour entretenir une installation électrique, débroussailler, etc.: bon nombre de tâches demandent une bonne résistance physique. Dans le domaine de la voirie, les professionnels travaillent à l'extérieur par tous les temps, selon des horaires qui peuvent varier: le déneigement des routes commence souvent au petit matin.

3 domaines spécifiques

- **Service de conciergerie:** entretien des bâtiments, des espaces verts et des installations techniques (chauffage, ventilation, sanitaire, électricité, serrurerie, peinture, menuiserie, etc.), gestion des déchets.
- **Service de voirie:** entretien des routes, des espaces verts, du réseau d'eau, gestion des déchets et déneigement en hiver.
- **Installations de sport:** entretien des terrains de sport, des installations techniques de piscines (hygiène, qualité de l'eau, chauffage, ventilation, sanitaire, surveillance des baigneurs), et de patinoires (préparation et entretien de la glace).

Environnement de travail

Les agents et agentes d'exploitation sont employés par différents types de structures: communes, travaux publics, hôpitaux, établissements médico-sociaux, écoles, hôtels, régies immobilières, centres sportifs, entreprises de nettoyage, etc.

Selon leur employeur, ils ou elles travaillent à l'intérieur ou à l'extérieur pour l'entretien de bâtiments, de routes, d'espaces verts ou d'installations techniques. Leurs horaires de travail sont réguliers. Il peut leur arriver de travailler le soir, la nuit et le week-end, par exemple pour la mise en place de manifestations ou le déneigement des routes en hiver.

Responsabilités multiples

Ces professionnels utilisent des machines et des produits qui peuvent être dangereux pour la santé et portent donc un équipement de protection (chaussures de sécurité, protections auditives, lunettes de protection, gants). Durant leur formation, les agents et agentes d'exploitation sont sensibilisés à l'écologie. Ils et elles apprennent à travailler conformément aux principes du développement durable, par exemple en ce qui concerne la gestion des stocks de produits.

Formation CFC



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée 3 ans



Domaines spécifiques

Service de conciergerie, service de voirie, installations de sport



Entreprise formatrice

Communes, travaux publics, grandes entreprises ou institutions (école, home, hôpital, gare, aéroport, etc.), installations sportives (piscines, patinoires). Les jeunes qui effectuent leur apprentissage dans une installation sportive pourvue d'une piscine préparent le brevet Plus Pool SSS.



École professionnelle

Les cours théoriques ont lieu 1 jour par semaine dans les écoles professionnelles cantonales. Matières enseignées: préparation des travaux d'exploitation; nettoyage, entretien et maintenance des installations extérieures, des équipements et des bâtiments; entretien des espaces verts; finalisation des travaux d'exploitation; collaboration avec les clients et les collaborateurs. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture

générale et du sport. Il n'y a pas de cours de langues étrangères.



Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont des journées de formation spécifiques qui permettent d'approfondir et de mettre en pratique certains sujets étudiés en classe. Ils ont lieu principalement au Centre de formation de SFB Romandie à Mex VD. Il y a 25 jours pour les domaines voirie et conciergerie, et 29 jours pour le domaine installations sportives. Thèmes communs à 80% pour les 3 domaines. Thèmes spécifiques: sécurité (travaux en hauteur, premiers secours), exploitation des installations de sport, plateforme élévatrice, gestion des produits d'entretien, gestion des clients, permis cariste, etc.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité CFC d'agent ou d'agente d'exploitation



Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée en principe sans examen, selon la filière choisie.



◀ Les agents d'exploitation savent réparer et entretenir les outils et les machines.

Jiastin Stornetta
26 ans, agent d'exploitation
CFC en 2^e année de
formation, travaille dans
un centre sportif

Vingt-cinq mille pas par jour

Jiastin Stornetta s'est intéressé au métier d'agent d'exploitation après avoir découvert, en tant qu'entraîneur d'air game, l'imposant Centre sportif national de la jeunesse à Tenero TI. Il y a trouvé un lieu de travail passionnant, aux activités très variées.

Jiastin Stornetta se sent chez lui dans les vastes espaces du Centre sportif. Celui-ci propose des infrastructures pour de très nombreuses disciplines: athlétisme, golf, natation, gymnastique, basketball, tennis, etc. Le Centre a également pour vocation d'accueillir des camps d'entraînement et des sportifs d'élite. En se déplaçant d'un lieu à l'autre, l'apprenti salue tous ses collègues: il est parfaitement intégré dans l'équipe chargée du fonctionnement des installations. «Je suis aussi en contact avec les usagers du Centre: je dois parfois leur rappeler les règles d'utilisation des infrastructures», ajoute-t-il.

✓ Jiastin Stornetta contrôle quotidiennement la qualité de l'eau de la piscine.

Disponibilité et polyvalence

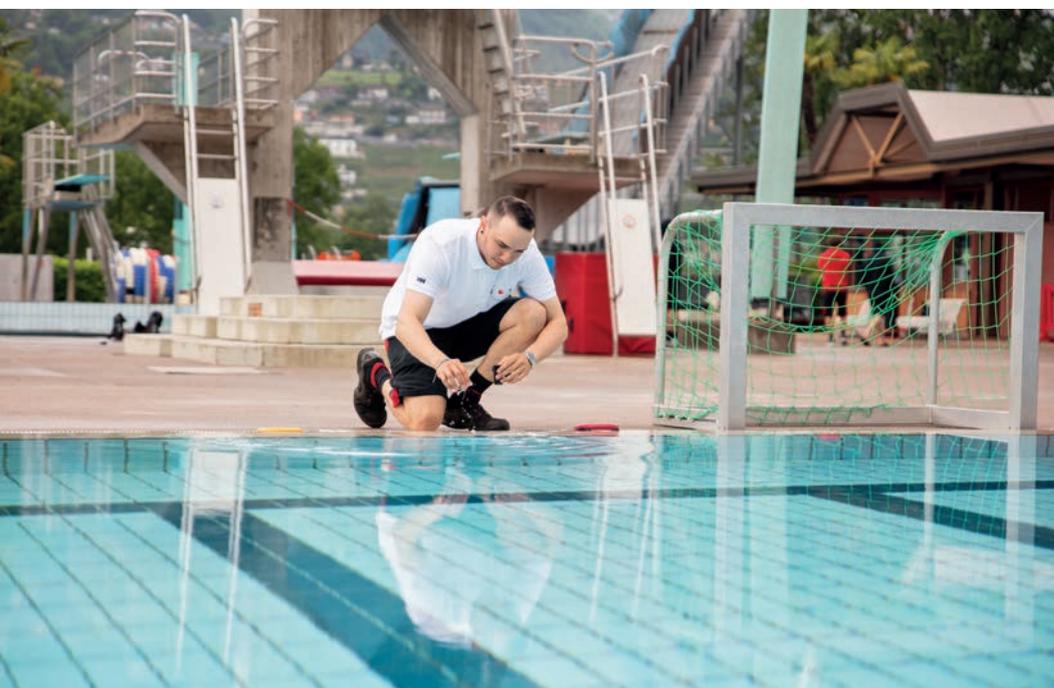
Les tâches de Jiastin Stornetta dépendent du secteur auquel il est assigné, en général pour une période de trois mois. Il est ainsi passé du jardinage et de l'entretien des espaces verts au secteur technique, puis à celui des nettoyages, où il s'active en ce moment. Ses matinées débutent par le nettoyage des salles de gymnastique. Il s'attaque notamment aux traces particulièrement tenaces laissées par les trottinettes. «En général, je suis à l'aise dans tous les secteurs. C'est grâce à mes collègues qui m'enseignent leur métier avec passion», souligne le jeune homme.



Le Centre sportif s'étend sur plusieurs hectares. Jiastin Stornetta, qui n'a pas encore passé son permis de conduire, s'y déplace surtout à pied et à vélo: «Je fais environ 25 000 pas par jour!», précise l'apprenti. «J'aime beaucoup m'occuper du golf», ajoute-t-il. «Il s'agit d'un travail délicat, qui demande une grande attention.»

Responsabilité et sécurité

«Je trouve très enrichissant d'apprendre avec des professionnels plus expérimentés», estime Jiastin Stornetta. L'apprenti doit maîtriser les normes à respecter et les aspects techniques de chaque installation sur laquelle il intervient: il sait par exemple mesurer le chlore des piscines, contrôler les tondeuses à gazon ou encore nettoyer les divers outils de travail. «Pour chaque intervention, je revêts l'équipement de protection adapté, par exemple pour le travail avec des matériaux coupants, ou lorsqu'il pleut!».



«J'aime le côté touche-à-tout du métier»

Morgane Lesquereux assure le service de conciergerie pour les trois succursales d'une banque dans la région de Payerne VD. Avec sa camionnette, elle se déplace d'un site à l'autre pour assurer la propreté des locaux et le fonctionnement des installations. Entre le nettoyage et les petites réparations, les activités sont variées et le travail ne manque pas.

Ce matin, l'agente d'exploitation s'est chargée de plusieurs lampes de bureau qui ne s'allumaient plus. Même en changeant les ampoules, deux d'entre elles ne fonctionnaient toujours pas. «Je n'ai pas le droit de toucher à l'électricité, j'ai donc fait appel à une entreprise spécialisée qui viendra les réparer», explique-t-elle.

Un programme bien établi...

Morgane Lesquereux peut organiser sa tournée en toute autonomie. Chaque matin, elle s'assure que tout est propre et bien rangé à la cafétéria, avant l'arrivée des employés. «Je suis une maniaque de la propreté», confie-t-elle en lavant le sol. La jeune femme contrôle le stock de boissons, commande ce qui manque puis enchaîne avec le nettoyage des sanitaires. Un coup d'aspirateur dans les couloirs et elle file dans l'une des autres succursales.

«Je décale souvent ma pause de midi pour passer dans les bureaux en l'absence des collaborateurs. Je reviens

en fin de journée pour l'évacuation des déchets. Les employés ne font pas toujours le tri correctement, je dois donc contrôler que les différentes matières sont déposées au bon endroit. J'assure aussi la mise en place des salles de conférence pour le lendemain et je contrôle au passage l'état des plantes en hydroculture.»

... et des imprévus

Au quotidien, il y a toujours des imprévus. «On me signale les petites réparations à effectuer mais je repère souvent ce que les employés n'ont pas vu: une chaise à revisser, un porte-savon à remplacer, une serrure à dégripper, etc. Il faut avoir l'œil partout. C'est ce côté touche-à-tout qui me plaît dans ce métier», souligne Morgane Lesque-



^ L'agente d'exploitation contrôle régulièrement les mesures des installations de chauffage et de ventilation puis les consigne dans son dossier.

reux. «Les installations de chauffage, de ventilation et de climatisation, qu'il faut contrôler régulièrement, se complexifient. Des panneaux solaires fournissent l'électricité du bâtiment. Je dois me tenir au courant des évolutions techniques et être capable de résoudre les problèmes sans attendre. Pour les grosses réparations, je fais appel aux entreprises spécialisées. J'en profite pour observer et poser des questions; j'en apprends encore tous les jours.»

Experte et enseignante

Un an après l'obtention de son CFC, l'association professionnelle a proposé à Morgane Lesquereux d'enseigner dans le cadre des cours interentreprises. «Par plaisanterie, je leur avais demandé quel statut il fallait avoir pour



^ Lorsqu'un appareil ne fonctionne pas, Morgane Lesquereux vient le réparer. Cela lui permet de soigner les contacts avec les usagers.



Morgane Lesquereux
23 ans, agente d'exploitation
CFC, travaille au service
conciergerie d'une banque

former les apprentis. J'ai été prise au mot et j'ai accepté ce rôle qu'on me confiait! Malgré ma timidité, j'ai du plaisir à transmettre mes connaissances aux futurs agents d'exploitation. Je suis aussi experte aux examens. Cela me donne envie de continuer à me former.»



Employé, employée d'exploitation AFP:
la formation professionnelle initiale en 2 ans

«Ici, on ne risque pas de s'ennuyer!»

Dzenan Muratovic

21 ans, employé
d'exploitation AFP,
travaille dans un
EMS

Pourquoi avoir choisi ce métier?

Pour sa variété. Je fais de tout: nettoyages, jardinage, peinture, réparations, etc. C'est une profession dynamique, pour les personnes qui aiment le mouvement: on bouge sans arrêt et on ne risque pas de s'ennuyer!

Quelles sont vos tâches principales?

Je m'occupe tous les jours des déchets. Je vais par exemple contrôler les sacs de bouteilles en PET et je les évacue. En semaine, nous amenons le vieux papier, les boîtes de conserve et le verre à la déchetterie. À l'extérieur, je maintiens la propreté de la cour: je m'occupe des végétaux et j'évacue les feuilles mortes à l'aide de la souffleuse. Je les recueille ensuite dans un sac spécial.

Quelles sont les principales exigences de cette profession?

Il faut être résistant physiquement. Nous devons soulever régulièrement des objets lourds. Par exemple, j'ai participé à l'organisation d'un barbecue dans la cour extérieure. Avec mes collègues, nous avons tout préparé: nettoyer la cour, installer les lumières, placer les tables et les chaises. Selon ce qu'il y a à faire, nous sommes aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Que préférez-vous dans votre activité?

J'ai tout de suite vu que la partie nettoyage me plaisait beaucoup. J'aime aussi utiliser des machines comme l'autolaveuse, la monobrosse ou encore l'injecteur-extracteur, qui lave à fond les revêtements textiles comme les moquettes. Je suis fier de mon travail quand je vois le résultat obtenu!



^ Les travaux extérieurs comme l'utilisation de la souffleuse pour évacuer les feuilles mortes font aussi partie du métier.

L'AFP, c'est quoi?

La formation professionnelle initiale en deux ans d'employé ou d'employée d'exploitation s'adresse à des personnes qui ont des difficultés d'apprentissage ou dont les connaissances scolaires ne leur permettent pas de commencer un CFC. Les exigences au niveau de la pratique sont à peu près les mêmes que pour le CFC, mais les cours professionnels sont plus simples. L'attestation fédérale de formation professionnelle AFP permet d'entrer dans le monde du travail ou de poursuivre sa formation pour obtenir le CFC d'agent ou d'agent(e) d'exploitation, moyennant en principe deux années de formation supplémentaires.

Employé-e d'exploitation AFP

 **Durée** 2 ans

 **Entreprise formatrice**

Les tâches pratiques correspondent en grande partie à celles des agents d'exploitations.

Domaines spécifiques: conciergerie et voirie

 **Ecole professionnelle**

- 1 jour par semaine
- Matières: préparation et finalisation des travaux d'exploitation, nettoyage des installations et infrastructures, entretien des réparations des installations extérieures et intérieures et des espaces verts
- Pas de langues étrangères
- Lieux: Martigny VS, Morges VD, Neuchâtel

 **Cours interentreprises**

- 17 jours sur 2 ans
- Thèmes: mise en pratique des matières vues à l'école avec accent sur la sécurité
- Lieu: Mex VD

Agent-e d'exploitation CFC

 **Durée** 3 ans

 **Entreprise formatrice**

Tâches réalisées de manière autonome et avec plus de responsabilités.

Domaines spécifiques: conciergerie, voirie et installations de sport

 **Ecole professionnelle**

- 1 jour par semaine
- Matières: préparation et finalisation des travaux d'exploitation, nettoyage des installations et infrastructures, entretien des réparations des installations extérieures et intérieures et des espaces verts, collaboration avec les clients
- Pas de langues étrangères
- Lieux: dans tous les cantons romands

 **Cours interentreprises**

- 25 à 29 jours selon le domaine
- Thèmes: mise en pratique des matières vues à l'école avec accent sur la sécurité et la gestion des clients
- Lieu: Mex VD



^ **Régler et contrôler les installations** Ces professionnels règlent les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation et en vérifient régulièrement le bon fonctionnement.



^ **Effectuer les petites réparations** Les agents d'exploitation exécutent de petits travaux de réparation, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur.



> **Maintenir la propreté** Les installations sportives sont régulièrement nettoyées et désinfectées, tout comme les sanitaires, les sols ou encore les vitres.



^ **Entretien des machines** Les agents et employés d'exploitation entretiennent les appareils et les machines avec lesquels ils travaillent. Ils effectuent eux-mêmes les petites réparations.



^ **S'occuper des espaces verts** Les espaces extérieurs demandent du soin. Il faut planter et arroser les fleurs, tailler les haies, tondre les pelouses et enlever les feuilles mortes.

^ **Récolter et gérer les déchets** Les agents exploitation s'occupent de récolter les déchets. Ils se chargent de leur tri et de leur évacuation dans le respect de l'environnement.



^ **Gérer le stock** Ces professionnels s'occupent aussi de commander les produits d'entretien ou le matériel manquant au bon fonctionnement des lieux.



^ **Veiller à l'état du matériel** Les agents d'exploitation vérifient que les installations soient en ordre et utilisées correctement par les usagers.



Marché du travail

Chaque année en Suisse, quelque 800 jeunes obtiennent un CFC d'agent ou d'agent(e) d'exploitation, et environ 200 l'AFP d'employé ou d'employée d'exploitation.

Les jeunes qui cherchent une place d'apprentissage ont de bonnes chances d'en trouver une. Les professionnels qualifiés n'ont pas de mal à décrocher un emploi et peuvent exercer dans un autre domaine spécifique que celui dans lequel ils ont effectué leur apprentissage.

Maintenir ses connaissances à jour

Avec l'automatisation des bâtiments (domotique, installations photovoltaïques, etc.) et le développement des normes écologiques (en particulier la gestion des déchets), l'évolution des machines et des produits utilisés, les agents d'exploitation doivent constamment maintenir leurs connaissances à jour. Différentes possibilités de formation continue leur sont offertes, comme le brevet fédéral de concierge ou celui de contremaître-esse d'entretien de routes.

Avec de l'expérience, les agents d'exploitation peuvent prendre plus de responsabilités comme gérer une équipe, établir les horaires de travail, superviser l'entretien de plusieurs bâtiments, etc. Ils peuvent aussi se mettre à leur compte.



Certification professionnelle pour adultes

De nombreuses personnes travaillent depuis longtemps dans le domaine de la voirie ou de la conciergerie sans pour autant avoir acquis le titre officiel correspondant. Il est possible d'obtenir le CFC par la voie de l'article 32 de l'Ordonnance fédérale sur la formation professionnelle en suivant, si nécessaire, les cours professionnels ou en se présentant directement aux examens de fin d'apprentissage.

Informations et conditions:

www.orientation.ch/cfcpouradultes



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.sfbromandie.ch, Association suisse des agents d'exploitation (SFB), section Suisse romande

www.igba.ch, Communauté d'intérêts pour la formation professionnelle des spécialistes d'établissements de bains et des patinoires (IGBA)

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les entreprises de distribution de produits et de machines de nettoyage, ou par des organismes professionnels portant sur les nouveaux produits, les méthodes d'entretien pour les revêtements spéciaux, la protection de l'environnement, le recyclage des déchets, etc.

Certificats de branche: permis de désinfection des eaux de baignade, brevet igba Pro, employé-e de glace

Brevet fédéral BF: concierge, contremaître-esse d'entretien de routes, agent-e de maintenance, spécialiste établissements de bains, spécialiste en installations sportives (en préparation)

Diplôme fédéral DF: gardien-ne d'immeuble, dirigeant-e en facility management et maintenance, responsable d'installations sportives et de loisir (en préparation)

École supérieure ES: technicien-ne en conduite des travaux

Haut école spécialisée HES: bachelor en Facility Management, en génie civil; CAS en installations sportives



Conciergerie BF

Avec 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine, les agents d'exploitation peuvent envisager d'obtenir le brevet fédéral de concierge. Ces spécialistes sont responsables des travaux de nettoyage, de maintenance et d'entretien dans des bâtiments publics ou privés. Ils et elles planifient, coordonnent et surveillent les activités confiées aux agents d'exploitation et au personnel de nettoyage, en tenant compte des principes économiques et écologiques. En contact direct avec les locataires et les utilisateurs des sites, ils sont aussi les interlocuteurs des propriétaires et des gérants d'immeubles.

La formation est modulaire et dure 2 ans. En Suisse romande, elle se déroule à Martigny VS ou à Moutier BE (cours possibles à distance).



Contremaître, contremaîtresse d'entretien de routes BF

Les contremaîtres d'entretien de routes prennent en charge les tâches de gestion et de conduite pour le nettoyage de routes, d'espaces verts et de drainages ou lors de la mise en place de signalisations. En tant que responsables, ils ou elles planifient le travail des équipes, veillent au bon déroulement des opérations dans le respect des délais. La mise en œuvre des mesures de prévention des accidents et de protection de l'environnement dans l'utilisation et l'entretien des machines et des matériaux relève de leur responsabilité.

Impressum

1^{re} édition 2024

© 2024 CSFO, Berne. Tous droits réservés.
ISBN 978-3-03753-197-6

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une agence spécialisée des cantons (CDIP) et est soutenu par la Confédération (SEFRI).

Enquête et rédaction: Corinne Vuitel, Roger Bieri, Sara Artaria, CSFO; Laura Braga, UOSP **Traduction:** Nadine Cuennet Perbellini, Sion **Relecture:** Dominique Both, SFB Romandie; Véronique Antille, Sion **Photos:** Thierry Porchet, Chavornay; Viola

Barberis, Claro; Dieter Seeger, Zurich **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse **Mise en page et impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3064 (1 exemplaire), FB2-3064 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.