



Gli operatori di edifici e infrastrutture lavorano nell'ambito della portineria e dei servizi generali presso istituzioni pubbliche o private di grandi dimensioni. Molti di loro hanno il compito di sorvegliare e mantenere in buono stato gli spazi interni e esterni di stabili quali palazzi abitativi, scuole, ospedali, case per anziani, musei, grandi magazzini o centri sportivi. Controllano gli impianti tecnici degli edifici garantendone il buon funzionamento e svolgono lavori di pulizia. Fanno parte dei loro compiti anche le piccole riparazioni nonché alcuni lavori di muratura, pittura e falegnameria. A dipendenza delle stagioni svolgono lavori di giardinaggio, spazzano le foglie, spalano la neve, puliscono canalizzazioni e pozzetti, ecc. Possono inoltre occuparsi della cura e della pulizia di strade e piazze, sentieri, rive di laghi e fiumi, fontane o acquedotti. La professione di operatore e operatrice di edifici e infrastrutture è molto variata e adatta a coloro che si interessano alle installazioni tecniche e che amano lavorare con le proprie mani, utilizzando diversi attrezzi e macchinari.



OPERATORE DI EDIFICI E INFRASTRUTTURE AFC
OPERATRICE DI EDIFICI E INFRASTRUTTURE

«Mentre lavoro sono sempre reperibile»

Claudia Hof, 27 anni

Operatrice di edifici e infrastrutture AFC

Ritratto

Da bambina Claudia Hof voleva diventare pilota d'elicottero. Poi però ha deciso di rimanere a terra e oggi, quale operatrice di edifici e infrastrutture, è responsabile dei lavori di manutenzione di dieci edifici di un grande ospedale universitario. L'interesse per la tecnica è rimasto vivo in lei fino ad oggi.

Claudia Hof lavora presso l'ospedale universitario in cui ha assolto la formazione di base. «Sono diventata abbastanza pratica della struttura, e molti collaboratori mi conoscono o sanno almeno come mi chiamo.» Questo presenta grossi vantaggi dal momento che Claudia non controlla giornalmente tutti gli edifici dei quali è responsabile. «La maggior parte dei lavori di riparazione da effettuare mi vengono segnalati dagli altri collaboratori e ho un buon rapporto con il personale addetto alle pulizie. Contatti preziosi, perché queste persone si spostano nei vari stabili e mi comunicano quando c'è qualcosa che non funziona», spiega.

Ma in genere come si svolge la sua giornata? «I miei orari di lavoro sono regolari, ma non so mai cosa mi aspetterà nell'arco della giornata.»

Quando la giovane operatrice di edifici e infrastrutture è in giro per gli edifici ha sempre con sé il telefonino, un blocco per gli appunti e il suo grande mazzo di chiavi. «La maggior parte degli incarichi mi vengono trasmessi per telefono. In questo caso annoto il problema, l'edificio, il piano e il numero del locale. Alcune segnalazioni mi vengono trasmesse anche via fax o e-mail.»

Compiti diversi

Claudia sbriga molte incombenze, eccetto lavori di pulizia e di giardinaggio. Sostituisce i dosatori di sapone rotti, le guarnizioni difettose che fanno gocciolare i rubinetti, ripara gli sciacquoni dei WC o riavvita le maniglie



di porte e finestre. Inoltre oliava le porte cigolanti e svolge piccoli lavori di falegnameria come aggiustare l'anta di un armadio. D'inverno spurga radiatori gorgoglianti. «I lavori che richiedono più di tre ore li trasmetto alle nostre officine oppure mi rivolgo a uno specialista perché se ne occupi», dice la giovane. Claudia è presente anche quando si trasloca un ufficio. Smonta l'arredamento e lo rimonta nel nuovo locale. Quando ci sono delle ristrutturazioni bisogna anche smaltire del materiale. «I lavori di questo tipo sono coordinati dal

mio superiore, il quale poi mi affida i diversi incarichi.»

Non si finisce mai di imparare

Grazie ai corsi di perfezionamento organizzati da ditte produttrici, la professionista ha imparato come si monta l'ultima generazione di sciacquoni per WC o con che frequenza è necessario pulire un impianto di ventilazione. «Mi piacerebbe sapere più precisamente anche come funzionano e si azionano i sistemi di allarme antincendio o come installare dei chiudiporta speciali. Inoltre mi interessano particolarmente i grandi impianti tecnici.» Alla giovane brillano gli occhi: «Al terzo piano sotterraneo abbiamo un grande impianto di ventilazione e climatizzazione per uno degli edifici. Non è di mia competenza, ma quando si devono svolgere lavori di riparazione o manutenzione do sempre una mano volentieri.»

Nelle giornate lavorative di Claudia non mancano situazioni divertenti: «L'altro giorno mi hanno segnalato una luce dell'edificio che lampeggiava e ogni tanto si spegneva. Siccome non sono riuscita a trovare alcun difetto ho chiamato il servizio tecnico. Anche il tecnico non ha però trovato la causa del problema, finché abbiamo scoperto che una sedia del corridoio era posata proprio a contatto con un interruttore della luce. Quando un paziente si sedeva, premeva l'interruttore della luce con lo schienale», racconta l'operatrice di edifici e infrastrutture. Ed ecco che il suo telefonino riprende a squillare.



«Siamo dei tuttofare professionisti»

Camy Gianoli, 22 anni

**Operatore di edifici e infrastrutture
al terzo anno di formazione**

Ritratto

In un'équipe di dieci operai e tre apprendisti, Camy Gianoli contribuisce a mantenere in buono stato gli spazi interni ed esterni degli stabili gestiti dalla Cassa pensioni della Città di Lugano. Sempre a contatto con artigiani e inquilini, non ha certo occasione di annoiarsi!

Dopo uno stage di tre mesi presso la gestione immobiliare della Cassa pensioni di Lugano, svolto nell'ambito di un programma occupazionale, a Camy Gianoli è stato consigliato di intraprendere la formazione di operatore di edifici e infrastrutture e lui, già ben integrato nel team e interessato alle attività, l'ha subito trovata una buona idea. «Mi piaceva il fatto di lavorare spesso all'esterno e di svolgere una grande varietà di mansioni. Non fare sempre lo stesso lavoro tutto il giorno per me è importante, come pure il contatto con i diversi artigiani, dai quali imparo sempre cose nuove.»

Sia all'interno sia all'esterno

A seconda delle stagioni, Camy svolge diversi compiti: dal giardinaggio (taglio erba e siepi, soprattutto in primavera e in estate) alla manutenzione degli impianti (ad esempio localizzazione dei guasti, cambio dei sifoni difettosi e regolazione delle caldaie). In caso di necessità rivernicia le pareti degli spazi comuni, cambia le lampadine ed effettua piccole riparazioni negli appartamenti. Si occupa inoltre di pulire i vetri, gli ingressi dei palazzi, i piazzali e i giardini, in autunno spazza le foglie e in inverno spala la neve.

In occasione delle entrate e delle uscite degli inquilini, Camy aiuta l'amministratore responsabile a controllare lo stato degli appartamenti. Il giovane svolge anche lavori d'ufficio: gestisce la ricarica delle tessere della lavatrice e partecipa alla pianificazione degli interventi delle varie ditte. «Non si può far rifare il parquet in un appartamento e allo stesso



tempo far pitturare i muri, ci vuole una certa organizzazione», spiega.

«Ci rivolgiamo spesso a ditte specializzate, non solo quando si verifica un guasto: abbiamo anche dei contratti secondo i quali gli artigiani arrivano a date prestabilite per svolgere lavori di manutenzione che possono durare da poche ore a qualche settimana. Anche se non siamo noi ad eseguire personalmente tutti i lavori, dobbiamo possedere delle nozioni di base in molti ambiti per poter valutare ciò che deve essere fatto e seguire da vicino il lavoro degli altri professionisti. Essere polivalenti è indispensabile!»

Disponibilità in caso di urgenza

«Di regola lavoriamo dalle sette a mezzogiorno e dalla una e mezza alla quattro e mezza. Capita però di restare più a lungo se c'è bisogno. Un po' di tempo fa si è rotto un tubo e siamo rimasti fino alle dieci di sera ad aspettare che la ditta specializzata lo riparasse. Quando si presta un servizio in uno stabile abitativo, per risolvere certi problemi non si può lasciar passare tutta la notte!» Per ogni evenienza, comunque, dopo che Camy e i suoi colleghi sono tornati a casa e durante i fine settimana, c'è sempre un servizio di picchetto. «Una volta un collega è stato chiamato perché uno degli inquilini era andato in vacanza senza chiudere bene il rubinetto del lavandino e la stanza aveva finito per allagarsi», racconta l'apprendista.

Una volta terminata la formazione di base e dopo aver lavorato qualche anno, a Camy piacerebbe seguire i corsi serali che preparano all'esame per l'attestato professionale federale di custode.



Che sia per i comuni, per il Cantone o addirittura per la Confederazione, l'85% degli operatori di edifici e infrastrutture lavora nei servizi pubblici. Questi professionisti si occupano ad esempio della manutenzione di edifici abitativi, aziende industriali, piscine, centri sportivi, scuole, ospedali, case per anziani, caserme o anche impianti di approvvigionamento delle acque. I datori di lavoro privati in genere sono aziende con grandi infrastrutture quali i grandi magazzini oppure le aziende che gestiscono gli aeroporti.

La formazione di operatore e operatrice di edifici e infrastrutture è relativamente nuova: nella Svizzera tedesca esiste dal 2002, nella Svizzera romanda dal 2007. Per quanto riguarda il Ticino, i primi sette attestati federali di capacità (AFC) sono stati rilasciati nel 2010 e all'inizio dell'anno scolastico 2013-2014 le persone in formazione erano una quarantina.

Per gli adulti che hanno maturato un'esperienza pluriennale nel campo della sorveglianza, della pulizia e della manutenzione di immobili, vi è la possibilità di recuperare la qualifica professionale di operatore o operatrice di edifici e infrastrutture parallelamente all'attività lavorativa.



Numerose responsabilità

A dipendenza del posto di lavoro, gli operatori di edifici e infrastrutture lavorano in squadra o in modo autonomo. Spesso sono responsabili di uno o più edifici e si avvalgono della collaborazione di specialisti nella tecnica degli edifici e di artigiani vari. Gli orari di lavoro possono anche essere irregolari: ad esempio, il centro di raccolta rifiuti di un'azienda comunale è aperto il sabato mattina, oppure d'inverno bisogna alzarsi molto presto per spalare la neve. In questa professione è frequente anche il servizio di picchetto.

Se gli operatori di edifici e infrastrutture si occupano di apparecchiature o impianti complessi, vengono in genere formati specificamente dalle ditte produttrici. Questi professionisti hanno una grande responsabilità anche nell'ambito della sicurezza.

Possibilità di carriera

Gli operatori di edifici e infrastrutture qualificati e con un paio d'anni di esperienza lavorativa assumono spesso piccoli compiti direzionali, come ad esempio l'allestimento di piani d'intervento, o sono responsabili di diversi edifici o infrastrutture. Inoltre hanno accesso, ad esempio, agli esami per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di custode o di specialista in manutenzione, oppure all'esame professionale superiore (EPS) per diventare custode d'immobili.

Una volta ottenuto l'AFC, gli operatori di edifici e infrastrutture possono anche assolvere una seconda formazione di base abbreviata, ad esempio come giardiniere o giardiniera, operatore o operatrice per la pulizia ordinaria e manutentiva, impiegato o impiegata in logistica, pittore o pittrice, muratore o muratrice, falegname, costruttore o costruttrice stradale, installatore o installatrice di impianti sanitari.

Portineria o servizi generali

La formazione di operatore e operatrice di edifici e infrastrutture prevede due orientamenti: servizi di portineria e servizi generali. Coloro che lavorano nei servizi di portineria sono responsabili della pulizia e della manutenzione di uno o più edifici e delle aree circostanti. I professionisti attivi nei servizi generali possono lavorare ad esempio come operai comunali e sono incaricati di mantenere in buono stato infrastrutture pubbliche quali piazze, marciapiedi, sentieri, parchi, fontane o canalizzazioni e di gestire il centro di raccolta dei rifiuti. I professionisti con attestato di operatore o operatrice di edifici e infrastrutture nel settore della portineria possono essere attivi anche nei servizi generali e viceversa.

Operatore/Operatrice di edifici e infrastrutture: una professione che fa per me?

Ecco alcuni spunti di riflessione.

Mi piace il lavoro manuale

Gli operatori di edifici e infrastrutture svolgono svariati lavori manuali come riparare staccionate, sostituire lampadine, revisionare piccoli apparecchi o effettuare potature.

Sono fisicamente forte

Nonostante molti lavori oggigiorno possano essere svolti usando appositi apparecchi, capita anche di dover spostare un pesante container per rifiuti o di dover montare un palco per una manifestazione.

Mi piace lavorare all'esterno

Gli operatori di edifici e infrastrutture lavorano all'aperto con qualsiasi tempo e assolvono i loro compiti al ritmo delle stagioni: sgombero della neve, potatura delle siepi, riparazione di difetti del manto stradale, taglio dell'erba.

Mi interessa la tecnica degli edifici

Il servizio di portineria si occupa della gestione e manutenzione di impianti di riscaldamento, ventilazione e impianti sanitari. I lavori di pulizia vengono svolti anche usando apparecchi aspira liquidi o idropulitrici.

Lavoro in modo indipendente e organizzato

Questi professionisti in genere sbrigano i loro compiti da soli. Svolgono lavori di riparazione urgenti, ma anche attività che ritornano a scadenze annuali. È importante saper pianificare bene le varie incombenze e far fronte agli imprevisti.

Sono presente e disponibile

Sia presso un'azienda sia in un edificio scolastico, gli operatori di edifici e infrastrutture lavorano sotto gli occhi di tutti. Spesso sono interrotti da persone che, vedendoli, si rivolgono a loro per qualche problema.



IMPRESSUM

1ª edizione 2013

© CSFO 2013, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale |
orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch

Direzione del progetto: Alessandra Truaisch, Peter Kraft, CSFO

Ricerca e testi: Regula Luginbühl, Alessandra Truaisch, CSFO Traduzione: Michela Salvi, Ascona Revisione specialistica: Mario Mangiaracina, ATCI; Beatrice Tognola-Giudicetti, UOSP Bellinzona Foto: Heinz Dolderer, Zurigo; Vito Guidicelli, Ponto Valentino; Thierry Porchet, Démoret Grafica: Viviane Wälchli, Zurigo
Realizzazione: Roland Müller, CSFO Stampa: Haller & Jenzer AG, Burgdorf

Distribuzione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, Fax +41 (0)31 320 29 38, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Numero articolo: FE3-3064 (esemplare singolo), FB3-3064 (plico da 50)

Il pieghevole è disponibile anche in tedesco e in francese.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Realizzato con il sostegno della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).





Formazione professionale di base

Requisiti: assolvimento della scolarità obbligatoria.

Durata: 3 anni.

Formazione pratica: presso istituzioni pubbliche o private quali scuole, ospedali, case per anziani, centri sportivi, caserme, ecc., oppure presso amministrazioni comunali, grandi aziende industriali e commerciali, uffici tecnici e altro ancora.

Formazione teorica: circa un giorno a settimana alla Scuola professionale artigianale industriale (SPAI).

Materie professionali: pulizia, lavori di manutenzione e controllo, manutenzione edilizia e riparazioni, cura delle zone verdi, gestione dei rifiuti, sicurezza sul lavoro e organizzazione aziendale.

Corsi interaziendali: sono organizzati dall'associazione professionale di categoria e completano la formazione scolastica e in azienda con conoscenze specifiche al ramo di attività.

Titolo: Attestato federale di capacità (AFC) di operatore o operatrice di edifici e infrastrutture con menzione della specializzazione «servizi di portineria» o «servizi generali».

Maturità professionale

In caso di buone prestazioni scolastiche è possibile ottenere la maturità professionale. Questo titolo consente di accedere a una scuola universitaria professionale (SUP) secondo la procedura d'ammissione che può variare a dipendenza dell'indirizzo scelto e della scuola.

Formazione continua, perfezionamento

- Corsi organizzati dall'associazione professionale o dagli istituti di formazione.
- Una seconda **formazione professionale di base abbreviata** in un'altra professione artigianale.
- Esami per conseguire l'**attestato professionale federale (APF)** di custode, di specialista in pulizia di edifici o di specialista in manutenzione.
- **Esami professionali superiori (EPS)** per conseguire il diploma federale di custode di immobili o di pulitrice/pulitrice di edifici.
- **Scuole universitarie professionali (SUP)**, ad esempio per ottenere il bachelor in facility management.



Per saperne di più

www.orientamento.ch, il portale svizzero dell'orientamento scolastico e professionale. Descrizione delle professioni e delle formazioni, offerte di perfezionamento, borsa dei posti di tirocinio

www.betriebsunterhalt.ch, Associazione svizzera degli operatori di edifici e infrastrutture

www.atci.ch, Associazione ticinese custodi di immobili



Manutenzione e riparazioni

Gli operatori di edifici e infrastrutture sbrigano piccoli lavori di riparazione negli edifici, ma anche all'esterno su strade e sentieri.



Tecnica degli edifici

I professionisti dei servizi di portineria regolano e mantengono in buono stato gli impianti di riscaldamento, ventilazione e climatizzazione.



Sicurezza sul lavoro

Questi professionisti usano motosega, tagliasiepi e smerigliatrice in modo conforme e adottando le necessarie misure di sicurezza.

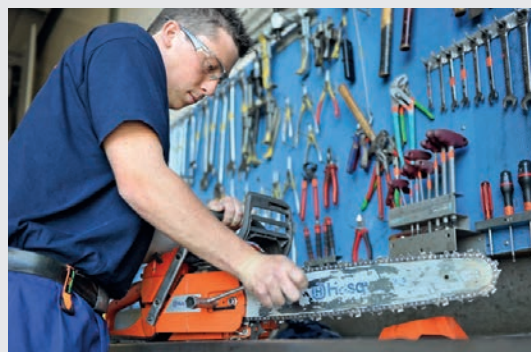


Lavori di pulizia

Le strade, i piazzali e i serbatoi dell'acqua vengono puliti regolarmente, così come gli impianti sanitari, le finestre e i pavimenti degli edifici.

Manutenzione degli attrezzi

Gli operatori di edifici e infrastrutture si occupano personalmente delle piccole riparazioni e della manutenzione dei loro attrezzi da lavoro.



Cura delle aree verdi

Sia nella portineria sia nei servizi generali si tagliano siepi, alberi e cespugli, si piantano fiori e ci si occupa di innaffiare le piante.



Cartelli segnaletici

Gli operatori di edifici e infrastrutture installano cartelli segnaletici su strade o piazzali in caso di deviazioni o manifestazioni nei dintorni.



Curare i rapporti interpersonali

Gli operatori e le operatrici mantengono buoni rapporti con gli occupanti degli edifici e creano un clima di fiducia.





Stefan Augsburger, 24 anni,
vicedirettore di un'azienda tecnica

«**Lavoro in un'azienda** privata che fornisce servizi di smaltimento e manutenzione per vari comuni. Quale vicedirettore non sto seduto tutto il giorno in ufficio, ma sono spesso in giro con la squadra. Seguo i lavori esterni come, ad esempio, la pulizia dei marciapiedi, la potatura delle siepi, la piantagione dei fiori, la riparazione di strutture nei parchi giochi o il transennamento di piazzali per mercati o manifestazioni. In parte devo

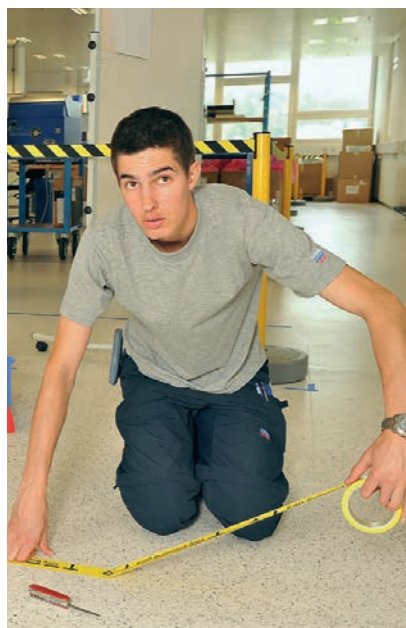
Responsabile di una squadra

pianificare gli interventi con molto anticipo e ordinare per tempo il materiale necessario allo svolgimento dei lavori, nonché suddividere i compiti tra i collaboratori. Grazie alla mia esperienza so già quante persone saranno necessarie per un determinato intervento. Per le ordinazioni che vanno effettuate annualmente, come ad esempio per i fiori estivi, ho un budget forfetario. Se però, come avvenuto recentemente, bisogna riparare una fontana di paese, è compito mio valutare il danno con uno specialista, raccogliere varie offerte e infine gestire il tutto. Ci occupiamo del servizio di sgombero neve per due comuni e un grande centro commerciale. Puliamo strade, marciapiedi e piazzali con spazzaneve di varie dimensioni. Se si prevedono nevicate, in poco tempo devo organizzare tutta la squadra. In questo caso possiamo rincarare nel pomeriggio, perché siamo di servizio da mezzanotte fino a mattina inoltrata.»

«**Ho svolto la formazione** di base e la mia prima esperienza professionale presso una fabbrica tessile. Inizialmente il mio compito era quello di controllare l'impianto elettrico dell'azienda, poi ho cominciato a collaborare alle varie ristrutturazioni e più avanti mi sono occupato di organizzare il reparto facility management. Per farlo, parallelamente all'attività professionale ho svolto la formazione per l'esame di custode. Dopo l'ottenimento dell'attestato professionale federale ho gestito il reparto per un anno. Poi ho cambiato posto di lavoro. In qualità di custode, ora sono responsabile degli edifici di una ditta produttrice di apparecchi per la diagnostica medica. Nel mio giro quotidiano

In una ditta high tech

controllo tutti gli impianti tecnici quali riscaldamento, ventilazione, l'impianto di estinzione incendi e il dispositivo di raffreddamento dei mezzi informatici. Amministro il deposito dei materiali di consumo per le stampanti e preparo le sale conferenze spostando le pareti divisorie e installando i proiettori. In occasione di eventi particolari metto dei segnali nelle vicinanze per indicare l'accesso. Per i piccoli incarichi sono disponibile su chiamata. Il lavoro si fa più impegnativo quando si tratta di lavori di servizio, riparazione o addirittura ristrutturazione. Tutte le attività devono essere precisamente documentate e devo richiedere un diritto di accesso ai locali per ogni artigiano. Per motivi di sicurezza, nei locali adibiti a laboratorio si può entrare solo con l'abbigliamento di protezione.»



Mathias Bärtsch, 23 anni, custode
con attestato professionale federale



Selina Steinmann, 21 anni,
professionista indipendente

«**Quando ero** ancora in formazione come operatrice di edifici e infrastrutture, diverse persone mi chiedevano se fossi disponibile per dei lavori di pulizia. A quel punto ho deciso che dopo il tirocinio avrei fondato la mia propria attività. Ho acquistato alcuni apparecchi di pulizia di seconda mano su «eBay» e «ricardo», altri li ho dovuti acquistare nuovi. Un grande investimento, ma sono riuscita a pagare tutto da sola. Mia madre mi ha aiutata ad allestire l'ufficio e a stipulare le necessarie assicurazioni. Da un'azienda specializzata in prodotti per la pulizia ho acquistato un programma con modelli di offerte e contratti di manutenzione. Con l'aiuto di un'amica infine ho creato un logo per la ditta e stampato i biglietti da visita. Ormai sono indipendente

Un'impresa familiare

da sei mesi. Svolgo lavori di pulizia per clienti privati, in uffici, ma anche per la consegna di appartamenti. Naturalmente la mia vita è cambiata: i miei pensieri ruotano sempre attorno alla ditta, nella quale investo tutti i miei guadagni. Da poche settimane ad esempio sono proprietaria di un'automobile aziendale. A me stessa continuo a pagare lo stesso salario che avevo da apprendista. Per adesso non mi serve di più perché vivo ancora con i miei genitori. Siccome ho moltissimo lavoro e spesso mi vengono fatte anche richieste per interventi di giardinaggio e ristrutturazione, mio padre ha deciso di diventare mio collaboratore. Ora possiamo offrire una vasta gamma di servizi e con mia madre, che ha il controllo delle finanze, formiamo una squadra ideale.»