

# Identification de module

Version du 01.07.2016

**agent de maintenance / agente de maintenance avec brevet fédéral**

**Organe responsable**

**fmpro - l'association suisse du facility management et de la maintenance**

**Domaine de compétence pratique E : Communication \***

\* Extrait de « Aperçu des compétences pratiques professionnelles / profil de qualification »

**Durée indicative** : nous recommandons aux prestataires une durée de formation de 16-18 heures pour l'assimilation des contenus d'apprentissage en termes de méthode et de didactique.

## **1. Le module „Communication “ couvre les compétences pratiques professionnelles suivantes**

- Conduire des entretiens
- Instruire et former des collaborateurs internes et externes
- Maîtriser les formes de communication écrite : rapport, exposé d'opinion, correspondance
- Soutenir et conseiller des partenaires internes et externes
- Traiter des plaintes
- Collecter et échanger des informations
- Diriger une petite équipe

## **2. Les concrétisations/contenus suivants se dégagent des compétences opérationnelles:**

- Appliquer les principes de conduite d'entretiens (adaptés à la situation, concrets, respectueux)
- Transmettre les connaissances nécessaires de manière structurée grâce aux documents, connaissances fondamentales et thématiques
- Établir des rapports de travail et des rapports simples tels que des rapports de panne
- Transmettre des consignes, expliquer les emplacements et aspects de sécurité dans son champ d'intervention
- Rédiger des informations adaptées à leur destinataire et les transmettre
- Prendre en charge et analyser les réclamations
- En se fondant sur les réclamations, dégager des mesures adaptées et les mettre en œuvre
- Obtenir les documents nécessaires
- Informer le personnel et les services concernés en autonomie
- Formuler des ordres clairs et s'assurer de leur exécution
- Apporter un soutien constructif aux collaborateurs dans leurs problèmes

**Les objectifs de compétence et leur niveau K et les compétences cibles opérationnelles relatives à ces concrétisations/contenus sont consultables dans l'«Annexe à la directive» détaillée. Celle-ci est disponible auprès de l'association professionnelle fmpro.**

### **3. Examen de module / outils autorisés**

Type d'examen : examen de module écrit, questions théoriques et pratiques, différents types de questions

Durée de l'examen : 60 minutes

Outils autorisés: Résumé 1 page A4,  
un calculateur de réseau indépendant, aucun appareil de communication

### **4. Validité des certificats des modules**

La durée de validité des certificats des modules est 5 ans.