



## BACHELOR Facility Manager - Responsable des Services (Pour les entreprises, les collectivités, les particuliers)

BAC+3

Niveau d'entrée	Admission	Diplôme	Durée
Bachelor Wesford (2ème année) BAC+2 (BTS / DUT / licence...) Titre RNCP certifié niveau 5 120 crédits ECTS	Dossier scolaire Entretien professionnel (Validation du métier choisi)	Bachelor Facility Manager + Titre Chargé de gestion et management <small>(Titre certifié de niveau 6, Code NSF310 et 310p, enregistré au RNCP le 26/06/2020, délivré par Formatives)</small>	1 an

**Le métier de Facility Manager :** Un nouveau métier très demandé et d'avenir. Les compétences pour ce métier sont recherchées par les entreprises spécialisées du domaine. Le métier consiste à gérer une structure qui apporte des services aux ménages, aux salariés, aux collectivités et aux entreprises. Ces services sont nombreux :

- pour les personnes et les ménages, les salariés : Gestion de l'habitat et de son environnement (bricolages, entretiens voitures, dépannages divers, jardins et piscines, gardiennage d'animaux et vétérinaires, gestion des dossiers administratifs, ...). Aide aux prestations pour les enfants (Cours particuliers, assistance scolaire, aides aux transports, sports, etc...). Fournitures à domicile des prestations (Courses, vêtements /Conciergerie, achats divers....).
- pour les salariés : Accompagnement et assistances des salariés pour leur bien-être et leur QVT. Conseils et accompagnements.
- pour les collectivités et entreprises : services de sous-traitance pour les entretiens et gardiennages des locaux, travaux divers, services pour le personnel (conciergerie, vacances, transports, ...), sécurités, gestion des dossiers administratifs, gestion de coworking, etc...

Ce métier permet d'apporter des services qui optimisent les dépenses et qui libèrent les personnes, ménages et entreprises des contraintes logistiques, administratives et réglementaires.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

En toute responsabilité et autonomie, le(la) Facility Manager exerce les fonctions de management fonctionnel d'une unité opérationnelle. Pour son service, il(elle) a une vision globale, collabore avec la direction sur les politiques de développement et met en oeuvre la ou les stratégies d'une unité opérationnelle. Il(elle) maîtrise les procédures appliquées dans son unité et assure les interactions de résultats avec les autres services pour améliorer la performance globale. Il décide des changements, pilote les projets, garantit les moyens nécessaires et manage les équipes. Son analyse de l'environnement de l'entreprise tant interne qu'externe lui permet de prendre les décisions au niveau de son unité pour assurer le développement de l'entreprise. Il assure la croissance de son unité par les innovations et met en oeuvre les moyens pour développer la responsabilité sociale de son unité

### QUALITES REQUISES

- Rigueur
- Empathie
- Innovations
- Relations personnelles
- Disponibilité

### METIERS

- Facility Manager
- Adjoint de Direction / Attaché de Direction
- Gérant / auto entrepreneur
- Chef d'agence
- Responsable d'unité opérationnelle / de service
- Chef de projet Facility Manager
- Consultant, Conseiller, indépendant
- Formateur

### STAGE

Les étudiants doivent effectuer un stage d'une durée de 8 semaines.  
Pour les alternants, le stage est intégré dans le temps entreprise.

### POURSUITE D'ETUDES

- Accès en MBA Management de Projets
- Accès en Master à l'Université

### RYTHME DE FORMATION

L	M	M	J	V
L	M	M	J	V

■ Jours en cours

■ Jours libres ou en entreprise suivant rythme (alternance/stage)

### EVALUATIONS

Evaluations des acquis (cours) : Partiels et contrôles continus, par UE et par semestre.

Evaluations des compétences professionnelles : l'étudiant(e) rédige un rapport des activités réalisées lors de son stage, en mettant en exergue les compétences développées. Ce rapport est soutenu également à l'oral.

DESCRIPTIF DE LA FORMATION

**UE 1 : GESTION D'ENTREPRISE**

- Comptabilité, Gestion financière
- Comptabilité analytique, Contrôle de gestion, Budgets
- Réglementations, Responsabilités et risques professionnels
- Droit des sociétés, droit des contrats

**UE 2 : CULTURE D'ENTREPRISE**

- Politique et diagnostic stratégique
- Économie internationale
- Management de l'information - Techniques de veille et de recherche (benchmark)
- Marketing stratégique
- Stratégie de communication, Communication de crise

**UE 3 : MANAGEMENT ET RESSOURCES HUMAINES**

- Fondamentaux de la GRH
- Management d'une équipe, Management interculturel, Gestion des conflits
- Gestion administrative du personnel et recrutement • Communication interpersonnelle/ Conduite de réunion

**UE 4 : OUTILS ET SUPPORTS**

- Gestion de projet
- Informatique de gestion : PGI CRM, gestion base de données
- Analyse de données
- RGPD, Processus Qualité et Responsabilité sociale de l'employeur

**UE 5 : TECHNIQUES COMMERCIALES**

- Pilotage d'actions commerciales
- Négociation

**UE 6 : SERVICES FACILITY MANAGEMENT**

- Stratégies et politiques de développements de la Facility Management
- Communication interpersonnelle dans l'équipe du service
- Ressources humaines spécifiques internes/externes : artisans, indépendants, bénévoles, administrations, médecins, ...
- Services aux salariés : QVT, missions externes, accompagnement, emplois,...

- Gestion et stratégie d'une structure de services : Accompagnements, propositions, culture et loisirs, dépannages, conciergerie, santé, sous-traitants, ...
- Psychologie du client, comportement du consommateur : Entreprises, Collectivités, Ménages
- Communication spécifique du service : Réseaux sociaux, dynamisme de communication, entraide voisinage, associations, mairies...
- Gestion des aléas : services, saisons, travaux programmés, calendriers, dépannages, climat, ...
- Dispositions réglementaires : environnements, écologie, normes juridiques, etc
- Budgets spécifiques du service Facility Management
- Stratégie de communication : sous- traitants, artisans, municipalités, site Web, entreprises, salariés, ménages ...
- Logistique des événements : approvisionnements, réactivités aux demandes, disponibilités, ...
- Gestion des structures : immobilier, propriété, voisinage, structures municipales, environnements, santé et bien-être, ...
- Optimisation fiscale du foyer/ménage
- Relations publiques : responsables publiques, autorisations, assurances, sécurité, normes,...
- Droit spécifique aux services Facility Management

**UE 7 : VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

- Projet
- Atelier insertion professionnelle
- Séminaires culture métier Facility Manager
- Rédaction du Rapport d'activités, du dossier Projet et du Livret d'employabilité
- Training grand oral

**Examen final et national = dossier professionnel sur 2 jours**

Les cours sont répartis sur 2 semestres d'études pour chaque année

LES ATOUTS DE WESFORD



Des diplômes et titres reconnus par l'Etat



Un réseau d'entreprises et des Conseillers pour proposer aux étudiants(es) des stages et des contrats d'alternance. Plus de 350 entreprises partenaires



Une équipe enseignante composée de professeurs et de professionnels d'entreprise



Une école au cœur de la ville, une équipe attentive et un BDE dynamique



Des formations professionnelles adaptées aux besoins des entreprises



Un enseignement participatif, basé sur des projets concrets et des mises en situation professionnelles



Des relations internationales pour les études et stages, préparation du TOEIC / TOEFL



Une association des Anciens Elèves (Alumni Wesford), un réseau professionnel privilégié



Des enseignements et programmes qui intègrent les nouvelles technologies et évolutions



**ESCO Wesford**  
Jaude - 20, rue Barrière de Jaude  
63000 Clermont-Ferrand

Enseignement supérieur privé  
Déclaration d'activité enregistrée sous  
le n°83.63.04.095.63 auprès du Préfet de la  
région Auvergne.

[www.escowesford.com](http://www.escowesford.com)  
[info@wesford-clermont.fr](mailto:info@wesford-clermont.fr)  
Tél : 04 63 30 11 30



REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : actions de formation, actions permettant de valider les acquis de l'expérience, actions de formation par apprentissage