

Operatore, operatrice di edifici e infrastrutture **AFC**

Addetto operatore, addetta operatrice di edifici e infrastrutture **CFP**



Polivalenza, disponibilità e manualità sono i tratti distintivi degli operatori e delle operatrici di edifici e infrastrutture. I loro compiti principali consistono nel controllare le installazioni tecniche di un edificio, mantenere puliti i locali, conservare in buono stato strade e spazi verdi o garantire la qualità dell'acqua di una piscina. I professionisti e le professioniste apprezzano un lavoro ben fatto e prestano particolare attenzione alla sicurezza degli utenti.



Attitudini

Sono cordiale

Ogni giorno, gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture sono a contatto con interlocutori di ogni tipo: inquilini, proprietari, utenti, impiegati, operai, ecc.

La professione esige una buona dose di tatto, disponibilità e flessibilità.

Mi piace il lavoro manuale

Gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture svolgono ogni tipo di lavoro sia all'interno che all'esterno: smontano serrature, verniciano, riparano tosaerba, ecc. La polivalenza e l'intraprendenza fanno parte delle loro attitudini.

Mi interessa la tecnica

Le installazioni tecniche negli edifici sono sempre più complesse: le misurazioni e i controlli su impianti domestici, di riscaldamento e di ventilazione si effettuano con l'ausilio di dispositivi elettronici. È quindi necessario comprendere il funzionamento e conoscere l'informatica.

Sono responsabile e lavoro in modo organizzato

Da soli o in squadra, questi professionisti e queste professioniste lavorano in modo autonomo. Eseguono i controlli necessari, valutano il lavoro da svolgere e pianificano le loro giornate in base agli incarichi. Sanno prendere l'iniziativa, ad esempio in caso di riparazioni urgenti o di imprevisti.

Ho una buona condizione fisica

Molte mansioni richiedono una buona condizione fisica: spostare container pesanti, mantenere a lungo le braccia sollevate per potare una siepe, usare un decespugliatore, ecc. Nel settore dei servizi generali, i professionisti e le professioniste lavorano all'aperto con qualsiasi condizione atmosferica e con orari di lavoro variabili: lo sgombero della neve inizia spesso nelle prime ore del mattino.

3 orientamenti

- Servizi di portineria:** manutenzione di edifici e installazioni tecniche (riscaldamento, ventilazione, impianti sanitari ed elettrici, serramenti, pittura, lavori di falegnameria, ecc.) come pure degli spazi verdi e smaltimento dei rifiuti.

- Servizi generali:** principalmente manutenzione delle strade e della rete idrica, degli spazi verdi, della gestione dei rifiuti e dello sgombero della neve in inverno.

- Impianti sportivi:** controllo e manutenzione delle installazioni tecniche ad esempio di piscine (igiene, qualità dell'acqua, riscaldamento, ventilazione, impianti sanitari, sorveglianza dei bagnanti), piste di pattinaggio (preparazione e manutenzione del ghiaccio) o campi da calcio.

Condizioni di lavoro

Gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture sono impiegati da un'ampia gamma di strutture, tra cui Comuni, ditte del settore dei lavori pubblici, ospedali, case di cura, scuole, alberghi, società di gestione immobiliare, centri sportivi, imprese di pulizia, ecc. A seconda del datore di lavoro, svolgono le loro mansioni all'interno o all'esterno, occupandosi della manutenzione di edifici, strade, spazi verdi o installazioni tecniche. L'orario di lavoro è regolare, ma possono essere previsti incarichi serali, notturni e nei fine settimana, ad esempio per l'allestimento di manifestazioni o per sgomberare la neve dalle strade in inverno.

Responsabilità multiple

Questi professionisti e queste professioniste utilizzano macchinari e prodotti che possono anche rivelarsi pericolosi: devono perciò indossare dispositivi di protezione personale quali calzature di sicurezza, cuffie, occhiali, guanti, ecc. Si occupano inoltre della gestione delle scorte di prodotti e sono attenti alle tematiche dell'ecologia e dello sviluppo sostenibile.

Formazione AFC

Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.

ture ed edifici, cura delle zone verdi. Alle materie professionali si aggiungono la cultura generale e lo sport. Non è previsto l'insegnamento di lingue straniere.

Durata

3 anni

Corsi interaziendali

I corsi interaziendali comprendono in totale 25 (servizi di portineria e servizi generali) o 29 (impianti sportivi) giornate, ripartite su tutto l'arco della formazione. Sono organizzati dall'Associazione svizzera degli operatori di edifici e infrastrutture (ASPI) e si svolgono per la maggior parte presso il CPT di Trevano. L'80% delle tematiche trattate è comune ai tre orientamenti. Temi specifici: pulizia e manutenzione di immobili, sicurezza, gestione di impianti sportivi, gestione dei prodotti per la pulizia, ecc.

Azienda formatrice

Amministrazioni comunali, istituzioni pubbliche o private (scuole, case di cura, ospedali, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.), impianti sportivi (piscine, piste di pattinaggio, ecc.). Chi completa il tirocinio in una struttura sportiva con piscina ottiene anche il brevetto Plus Pool SSS.

Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di operatore o operatrice di edifici e infrastrutture

Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole che formano operatori e operatrici di edifici e infrastrutture. Nella Svizzera italiana le lezioni si svolgono 1 giorno alla settimana presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPA) del Centro professionale tecnico (CPT) di Locarno. Temi di insegnamento: preparazione e conclusione dei lavori di gestione, collaborazione con collaboratori e clienti, pulizia, conservazione del valore e manutenzione di impianti esterni, infrastrut-

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, dopo la formazione professionale di base è possibile conseguire la maturità professionale. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.



Gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture sono in grado di riparare attrezzi e macchinari e si occupano anche della loro manutenzione.

Jiastin Stornetta
26 anni, operatore di edifici e infrastrutture
AFC al 2° anno di tirocinio presso un centro sportivo

Una professione da 25 000 passi al giorno

Grazie alla sua esperienza come coach sportivo di airgame, Jiastin Stornetta è rimasto affascinato dall'imponente Centro sportivo nazionale della gioventù di Tenero e si è avvicinato alla professione di operatore di edifici e infrastrutture. L'ambiente di lavoro e la grande varietà di compiti che può svolgere lo entusiasmano.

Mentre ci spiega con orgoglio e nel dettaglio le caratteristiche del suo luogo di lavoro, Jiastin dimostra un'ottima padronanza dei grandi spazi del Centro sportivo. Ogni volta che ci spostiamo, scambia un saluto con tutti i colleghi che incontra, a testimonianza di come sia perfettamente integrato nella grande squadra di professionisti all'opera. «A volte mi capita anche di dover ricordare le regole sull'uso degli spazi agli ospiti del centro.»

Disponibilità e flessibilità

I compiti che Jiastin svolge durante le sue giornate di lavoro sono legati al settore a cui è stato assegnato. Ogni tre mesi cambia settore, passando dal giardinaggio e la manutenzione degli spazi verdi all'ambito tecnico o

a quello della pulizia, in cui è attivo in questo momento. La prima cosa di cui si occupa al mattino è la pulizia delle palestre: «Le tracce lasciate dai monopattini sono particolarmente difficili da rimuovere. In generale, mi trovo bene in tutti settori, perché i diversi colleghi mi insegnano la loro professione con passione.»

Grandi spazi, grandi spostamenti

Gli ettari del Centro sportivo di Tenero sono davvero tanti. «Con questo lavoro faccio circa 25 000 passi al giorno.» Jiastin non ha ancora la patente e quindi si sposta prevalentemente a piedi o in bicicletta. Passa gran parte della sua giornata all'aperto. «Mi piace molto prendermi cura del settore dedi-

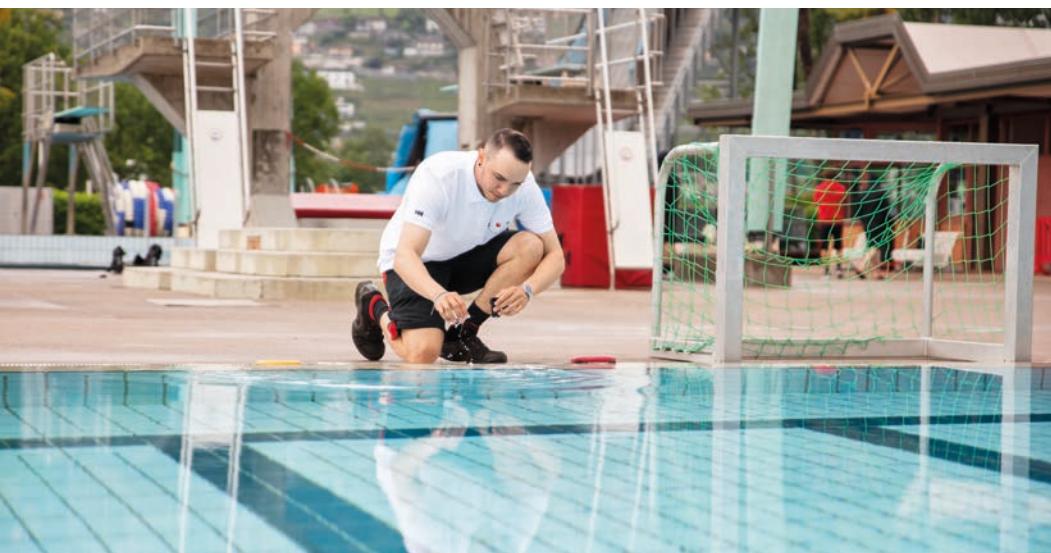


cato al golf: è un lavoro delicato a cui va prestata particolare attenzione.» In ogni settore in cui opera, l'apprendista deve conoscere regole e aspetti tecnici di manutenzione, che riguardano ad esempio la misurazione del cloro nelle piscine, il controllo della falciatrice o la pulizia dei diversi macchinari a disposizione.

Responsabilità e sicurezza

Jiastin stima molto i suoi formatori e ci racconta di quanto lavorare con professionisti con più esperienza di lui lo arricchisca. È contento di poter svolgere compiti molto variati grazie alla rotazione nei diversi settori. Anche la manutenzione dei macchinari, le condizioni degli spazi e le norme di sicurezza sono aspetti importanti e che presuppongono ogni volta un abbigliamento tecnico adeguato, che permetta di lavorare a contatto con l'acqua, con materiali taglienti o in luoghi che richiedono una particolare protezione.

✓ Ogni giorno Jiastin controlla la qualità dell'acqua della piscina.



«Mi piace la natura versatile della mia professione»

Morgane Lesquereux si occupa dei servizi di portineria per tre succursali di una banca situata nella regione di Payerne nel Canton Vaud. La giovane professionista si sposta da una sede all'altra a bordo del suo furgone per assicurarsi che i locali siano puliti e che gli impianti funzionino correttamente. Tra pulizie e piccole riparazioni, le attività sono molto variate e il lavoro non manca.

Questa mattina, l'operatrice di edifici e infrastrutture si è occupata di cambiare diverse lampade da tavolo che non funzionavano più. Due di esse, tuttavia, anche dopo essere state sostituite, ancora non si accendono. «Non mi è permesso metter mano all'elettricità, quindi ho chiamato una ditta specializzata per ripararle.»

Un programma ben definito...

Morgane può organizzare i propri turni in modo completamente autonomo. Ogni mattina, prima dell'arrivo degli impiegati, si assicura che tutto sia pulito e in ordine nella zona della caffetteria. «Sono una persona molto esigente in fatto di pulizia», confida mentre passa lo straccio sul pavimento. La giovane controlla lo stock di bevande, ordina ciò che manca e poi inizia a pulire i servizi igienici. Dopo aver passato l'aspirapolvere nei corridoi, si dirige senza esitazioni verso una delle altre filiali. «Spesso rimando la pausa pranzo per poter pulire gli uffici mentre il personale non è presente e torno a fine giornata

per rimuovere la spazzatura. I dipendenti non sempre fanno la raccolta differenziata e quindi devo controllare che i vari materiali siano stati depositati nel posto giusto. Inoltre, allestisco le sale conferenze per il giorno successivo e controllo le condizioni delle piante idroponiche.»

... e anche qualche imprevisto

Gli imprevisti capitano ogni giorno. «Mi vengono ad esempio segnalate delle piccole riparazioni da effettuare, ma spesso mi accorgo da sola di dettagli che gli impiegati della banca non hanno notato, come una sedia traballante che va riavvittata, un portaspone da sostituire, una serratura da sbloccare e così via. Bisogna tenere d'occhio tutto. È proprio l'aspetto da «tuttofare» che mi piace molto in questo lavoro. Gli impianti di riscaldamento, ventilazione

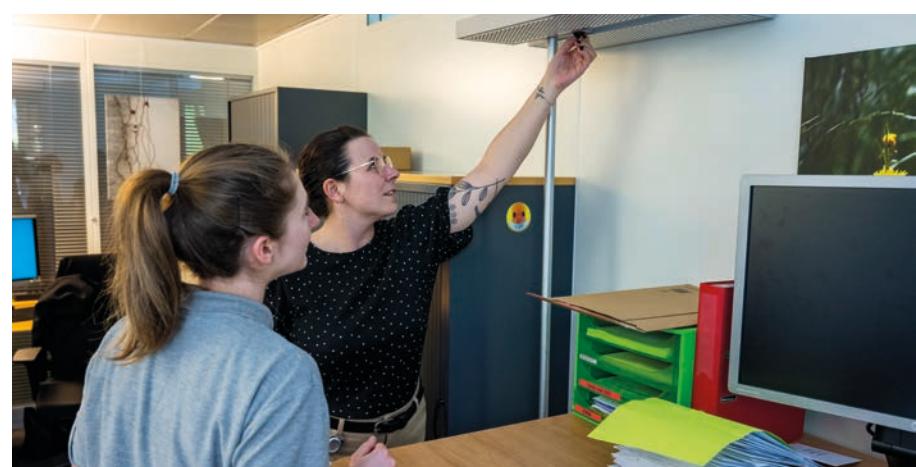


▲ L'operatrice di edifici e infrastrutture controlla regolarmente i dati tecnici degli impianti di riscaldamento e di ventilazione e li annota nel suo dossier.

e climatizzazione vanno controllati regolarmente e stanno diventando sempre più complessi. L'elettricità è generata da pannelli solari, ciò significa che devo essere sempre al passo con gli sviluppi tecnici e in grado di risolvere i problemi senza perdere tempo. Per le riparazioni più importanti, mi rivolgo a ditte specializzate e in quei casi colgo sempre l'occasione per osservare e fare domande; così ogni giorno imparo qualcosa di nuovo.»

Perita e istruttrice

Un anno dopo aver conseguito l'AFC, l'associazione professionale le ha offerto l'opportunità di insegnare nell'ambito dei corsi interaziendali. «Un giorno, quasi per gioco, avevo chiesto quali fossero i requisiti necessari per formare gli apprendisti. Mi hanno presa sul serio e ho accettato la funzione che



▲ Quando un apparecchio non funziona, Morgane si reca direttamente sul posto per ripararlo. Ciò le permette di curare i contatti con gli utenti.

mi è stata assegnata! Nonostante la timidezza che mi contraddistingue, apprezzo molto il fatto di poter trasmettere le mie conoscenze ai giovani in formazione. Sono anche perita d'esame e questo mi invoglia a proseguire la mia formazione.»



Morgane Lesquereux
23 anni, operatrice di edifici e infrastrutture presso il servizio di portineria di una banca



Addetto operatore, addetta operatrice di edifici e infrastrutture CFP: la formazione professionale di base biennale

«Qui la noia non esiste»

Dzenan Muratovic

21 anni, addetto
operatore di edifici
e infrastrutture CFP
presso una casa
di cura

Perché hai scelto questa professione?

Perché è molto variata, si fanno diversi lavori: pulizie, giardinaggio, pittura, ferramenta, ecc. È dinamica e adatta a chi ama il movimento perché non si sta mai fermi, qui la noia non esiste!

Di cosa ti occupi in particolare?

Tutti i giorni smaltisco i sacchi dei rifiuti. Vado ad esempio a controllare il sacco del PET e se è pieno lo cambio. In settimana andiamo a buttare la carta, la latta e il vetro nei centri di raccolta. All'esterno mi occupo di tenere pulito e in ordine il piazzale, ad esempio curando le piante o spazzando via le foglie secche con il soffiatore e raccogliendole in un apposito sacco.

Quali sono le sfide più grandi in questa professione?

Bisogna essere fisicamente resistenti perché ci si muove molto, ogni tanto capita anche di trasportare oggetti pesanti. Ad esempio una volta ho aiutato nell'organizzazione di una grigliata nel cortile esterno e insieme ai miei colleghi ho dovuto preparare tutto: pulire e allestire il piazzale, installare le luci, posizionare tavoli e sedie. Ci muoviamo molto e a seconda del lavoro che dobbiamo svolgere siamo all'interno o all'esterno. Se ad esempio dobbiamo occuparci delle piante o svuotare i cestini esterni lavoriamo all'aperto.

Qual è l'attività che svolgi più volentieri?

Fin da subito ho scoperto che mi piacciono tanto le pulizie e usare macchinari come la lavasciuga, la monospazzola e l'iniezione-estrazione, che serve per pulire a fondo i rivestimenti tessili, come i tappeti. Mi sento soddisfatto quando mi rendo conto di aver pulito a fondo uno spazio: vedere il risultato ottenuto mi rende fiero.



▲ Anche i lavori all'aperto, come l'utilizzo del soffiatore per le foglie, fanno parte delle attività di questi professionisti.

Che cos'è la formazione CFP?

Se sei una persona che necessita di un po' più di tempo per imparare o se il tuo rendimento scolastico non è sufficiente per intraprendere una formazione AFC della durata di tre anni, esiste un'alternativa: la formazione professionale di base biennale di addetto operatore o addetta operatrice di edifici e infrastrutture. Le esigenze sono un po' meno elevate, in particolare in ambito scolastico. Al termine del tirocinio, grazie al certificato federale di formazione pratica (CFP), potrai iniziare subito a lavorare o, se ottieni buoni risultati scolastici, accedere al secondo anno della formazione AFC.

Addetto operatore,
addetta operatrice
di edifici e infrastrutture CFP

 **Durata** 2 anni

 **Azienda formatrice**

Il lavoro pratico corrisponde in gran parte a quello svolto dagli operatori e dalle operatrici di edifici e infrastrutture AFC.

 **Scuola professionale**

- 1 giorno alla settimana
- Temi: preparazione e conclusione dei lavori di gestione, pulizia dell'impianto e dell'infrastruttura gestita, conservazione del valore e riparazione degli impianti interni ed esterni e cura delle zone verdi
- Nessuna lingua straniera
- Sedi: Locarno (CPT) e altre scuole professionali in Svizzera

 **Corsi interaziendali**

- 17 giornate distribuite sui 2 anni di formazione
- Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su temi legati alla sicurezza.
- Luogo: Centro Professionale Tecnico di Trevano

Operatore, operatrice
di edifici e infrastrutture AFC

 **Durata** 3 anni

 **Azienda formatrice**

Mansioni svolte in modo autonomo e con maggiore responsabilità. Orientamenti: servizi di portineria, servizi generali, impianti sportivi

 **Scuola professionale**

- 1 giorno alla settimana
- Temi: preparazione e conclusione dei lavori di gestione, collaborazione con collaboratori e clienti, pulizia, conservazione del valore, manutenzione di impianti esterni, infrastrutture ed edifici, cura delle zone verdi
- Nessuna lingua straniera
- Sedi: Locarno (CPT) e altre scuole professionali in Svizzera

 **Corsi interaziendali**

- Da 25 a 29 giornate a seconda dell'orientamento
- Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su temi legati alla sicurezza e alla gestione dei clienti.
- Luogo: Centro Professionale Tecnico di Trevano



Regolazione e controllo degli impianti

Questi professionisti e queste professioniste regolano gli impianti di riscaldamento, ventilazione e climatizzazione e ne verificano puntualmente il corretto funzionamento.

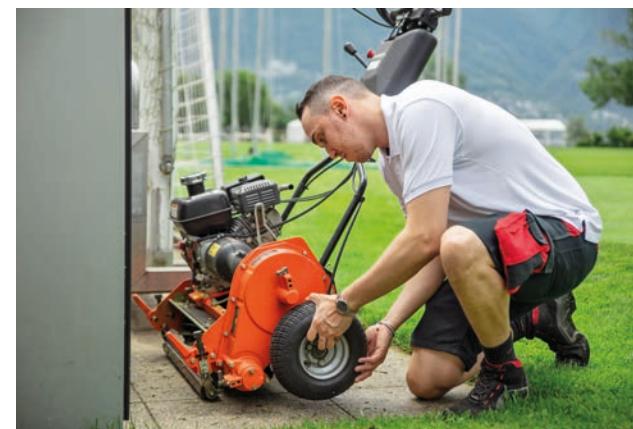


Piccole riparazioni

Gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture eseguono piccole riparazioni sia all'interno che all'esterno.



Lavori di pulizia Gli impianti sportivi vengono regolarmente puliti e disinfezati, così come i servizi igienici, i pavimenti e le finestre.



Manutenzione di macchinari Questi professionisti e queste professioniste si occupano della manutenzione delle apparecchiature e dei macchinari con cui lavorano.



Cura degli spazi verdi Gli spazi esterni richiedono molta cura. Occorre piantare e innaffiare i fiori, potare le siepi, tosare l'erba e rimuovere le foglie secche.



Raccolta e smaltimento dei rifiuti Gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture raccolgono i rifiuti e li smaltiscono nel rispetto dell'ambiente.



Gestione degli stock Questi professionisti e queste professioniste si occupano anche delle ordinazioni dei prodotti per la pulizia e la manutenzione e del materiale necessario per il buon funzionamento degli spazi di cui sono responsabili.



Controllo delle condizioni del materiale Gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture verificano che le installazioni siano in buono stato e che vengano utilizzate correttamente dagli utenti.



Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 800 giovani conseguono un AFC di operatore o operatrice di edifici e infrastrutture e circa 200 un CFP di addetto operatore o addetta operatrice di edifici e infrastrutture. I giovani in cerca di un posto di tirocino hanno buone possibilità di ottenerlo. I professionisti qualificati non hanno difficoltà a trovare un impiego e possono esercitare la loro professione in un settore specifico, anche diverso da quello in cui hanno svolto il tirocino.

Aggiornare le proprie conoscenze

Con l'avvento dei sistemi di automazione degli edifici (domotica, impianti fotovoltaici, ecc.) e lo sviluppo di standard ecologici (in particolare nell'ambito della gestione dei rifiuti), nonché con l'evoluzione dei macchinari e dei prodotti utilizzati, gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture sono chiamati ad aggiornare costantemente le loro conoscenze. Esistono diverse possibilità di formazione continua, ad esempio l'attestato professionale federale di custode o quello di capo operatore o capo operatrice manutenzione stradale. Con l'esperienza, gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture possono assumere maggiori responsabilità e quindi gestire un team, occuparsi della pianificazione degli orari di lavoro, effettuare la supervisione della manutenzione di diversi edifici, ecc. Inoltre, possono aprire un'attività in proprio.



Qualifica professionale per adulti

Ci sono molte persone che lavorano da anni nel settore ma che non sono in possesso di una qualifica professionale riconosciuta. Per loro esiste la possibilità di ottenere un attestato federale di capacità (AFC) come operatore o operatrice di edifici e infrastrutture anche senza dover effettuare un tirocino. A patto di disporre già dell'esperienza professionale necessaria, gli adulti possono infatti sostenere direttamente l'esame finale. È possibile frequentare appositi corsi di preparazione parallelamente all'attività lavorativa.

Per maggiori informazioni:

www.orientamento.ch/qualifica-adulti



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocino, le professioni e le formazioni

www.betriebsunterhalt.ch, Associazione Svizzera dei Professionisti d'impresa (ASPI)

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari



Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

Corsi: formazioni di durata variabile organizzate dalle scuole e dalle associazioni professionali o dalle aziende produttrici di macchinari e prodotti professionali, ecc.

Attestati: brevetto base igba PRO per il settore della balneazione, attestato per operatori delle superfici ghiacciate o per le piste di ghiaccio

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): custode, capo operatore/trice manutenzione stradale, specialista in manutenzione, specialista stabilimenti balneari

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: conduttore/trice di lavori nell'edilizia principale, custode di immobili, dirigente in facility management e manutenzione

Scuole specializzate superiori (SSS): responsabile di facility management

Scuole universitarie professionali (SUP): bachelor in Facility Management o in ingegneria civile



Custode APF

Con almeno due anni di esperienza professionale nel settore, gli operatori e le operatrici di edifici e infrastrutture hanno la possibilità di conseguire l'attestato professionale federale di custode. Questi professionisti sono responsabili dei lavori di pulizia, manutenzione e cura di edifici pubblici o privati. Pianificano, coordinano e supervisionano i compiti svolti da operatori e operatrici di edifici e infrastrutture e dal personale di pulizia tenendo conto dei principi economici ed ecologici. Lavorano a stretto contatto con gli inquilini e gli utenti delle strutture e fungono anche da persone di contatto per i proprietari e i gestori degli edifici. La formazione è suddivisa in diversi moduli e dura due anni.

Capo operatore, capo operatrice manutenzione stradale APF

Questi professionisti e queste professioniste si fanno carico di mansioni professionali e di gestione nell'ambito della pulizia di strade e spazi verdi nonché dello scarico di canalizzazioni oppure dell'installazione della segnaletica. In qualità di responsabili, pianificano il lavoro delle squadre e si assicurano che le operazioni si svolgano senza intoppi e nel rispetto delle scadenze. Inoltre adottano misure di protezione ambientale per quanto riguarda l'utilizzo e la manutenzione di macchinari e materiale e svolgono un ruolo centrale nella prevenzione degli incidenti.

Impressum

1ª edizione 2024

© 2024 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

ISBN 978-3-03753-179-2

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO

CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch

Il CSFO è un'istituzione specializzata dei Cantoni (CDPE) ed è sostenuto dalla Confederazione (SEFRI).

Ricerca e redazione: Sara Artaria, Roger Bieri, Corinne Vuillet, CSFO; Laura Braga, UOSP **Traduzione:** Lorenza Leonardi Sacino, Testi&Stili, Evilar **Revisione:**

testi: Tamara Cadra Fornera, CPT Locarno; Giuseppe Fuoti, ASPI SFB Sezione Ticino; Alessandra Truasich, UOSP **Foto:** Viola Barberis, Claro; Thierry Porchet, Chavornay, Dieter Seeger, Zurigo **Concetto grafico:**

Eclipse Studios, Sciaffusa
Haller + Jenzer, Burgdorf

Impaginazione e stampa:

Diffusione, servizi clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1
3052 Zollikofen

Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch,
www.shop.csfo.ch

N° articolo: FE3-3064 (esemplare singolo), FB3-3064 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.