

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CODE ARES 137

Date dépôt

Date validation 05/06/2018

MASTER EN GESTION DES SERVICES GÉNÉRAUX

FINALITÉ	N.A.	NIVEAU (du Cadre des Certifications)	7
SECTEUR	1° Sciences humaines et sociales	DOMAINE D'ÉTUDES	9° Sciences économiques et de gestion
TYPE	LONG	CYCLE	DEUXIÈME
LANGUE (majoritaire)	FRANÇAIS	CRÉDITS	120

A. SPÉCIFICITÉ DE LA FORME D'ENSEIGNEMENT

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles dispensent un enseignement supérieur poursuivant une **finalité professionnalisante de haute qualification**, associant étroitement apprentissages pratiques et conceptualisation théorique. Les formations proposées s'effectuent au niveau du bachelier et du master (Décret « Paysage », Chap. II, Art. 4, § 1 et 3) ; elles visent le développement de compétences disciplinaires et transversales correspondant aux niveaux 6 (type court) et 7 (type long) du cadre francophone des certifications de l'enseignement supérieur. Dans la lignée du bachelier de transition, le master professionnalisant offre l'opportunité aux étudiants d'approfondir leur formation et de se spécialiser dans leur domaine.

Les **stages** en milieu professionnel constituent une dimension centrale de la formation dispensée par les Hautes Écoles. Ils permettent le développement progressif et intégrateur des compétences requises par l'exercice du métier, tout en autorisant une réflexion sur la pratique professionnelle. La réalisation du travail de fin d'études (TFE) ou du mémoire, qui trouvent dans les stages des terrains de choix, constitue l'aboutissement d'un parcours de formation valorisant pratique professionnelle et recherche s'y appliquant.

En phase avec la société et inspirées par ses enjeux actuels, les Hautes Écoles constituent des lieux privilégiés d'innovation et de création de savoirs. Elles remplissent cette mission de concert avec les communautés de référence, professionnelles et scientifiques, à partir d'un ancrage régional et dans une visée internationale. Les enseignants des Hautes Écoles, femmes et hommes de terrain aux profils variés, sont ainsi engagés dans des recherches-actions et des recherches appliquées qui constituent, avec l'accompagnement des apprentissages, le cœur de leur métier. Ces recherches nourrissent les formations dispensées et permettent l'émergence de nouveaux espaces de réflexion, de mutualisation de savoirs et d'action.

Sur le plan pédagogique, les Hautes Écoles forment des **praticiens réflexifs**, des professionnels capables d'agir dans des contextes en constante mutation et d'apporter à des problèmes complexes des réponses appropriées, créatives et innovantes. Pour assurer leurs formations, les Hautes Écoles déploient un **accompagnement de proximité** (groupes-classes, apprentissage par les pairs, tutorat, mentorat). Pour ce faire, elles recourent à une pédagogie centrée sur l'étudiant, qui prend pleinement la mesure des changements de paradigmes éducatifs, épistémologiques et socio-économiques de la société postmoderne, en privilégiant l'induction, le dialogue des savoirs de divers types (scientifiques, expérientiels, techniques), la discussion critique, la contextualisation des objets de savoir.

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mobilisées chacune autour de leur projet pédagogique, social et culturel qui caractérise leur identité propre, assurent enfin une mission éducative essentielle : former non seulement des professionnels innovants, créateurs, capables de faire face à la complexité et à la spécificité de leur environnement, mais aussi des **citoyens engagés et responsables**, soucieux de la collectivité et de son bien-être. C'est pourquoi les Hautes Écoles valorisent, outre le développement de compétences professionnelles, l'acquisition de **compétences transversales**, de nature organisationnelle, relationnelle, communicationnelle et réflexive.

B. SPÉCIFICITÉ DE LA FORMATION

La formation de master en Gestion des services généraux se réfère au niveau 7 du CEC. Elle a pour mission de préparer les étudiants à être des citoyens actifs dans une société démocratique, les préparer à leur future carrière, permettre leur épanouissement personnel, créer et maintenir une large base et un haut niveau de connaissances, stimuler la recherche et l'innovation.

Le gestionnaire des services généraux assurera une **gestion innovante et performante** des services centraux et immobiliers d'une entreprise (ou d'une organisation) consistant à regrouper sous une responsabilité unique la gestion des services aux utilisateurs et des services multi-techniques de l'entreprise (ou de l'organisation). Cette approche permet :

- De professionnaliser le service rendu ;
- D'optimiser et de flexibiliser les coûts ;
- D'améliorer l'environnement de travail et la qualité interne ;
- De prévenir et de gérer les risques sur le site (en terme de sécurité des bâtiments et des personnes, d'environnement et en termes économiques).

Il devra assurer une gestion adéquate entre les services aux utilisateurs, la maintenance technique, la sécurité, la prévention des risques, le support bureautique et la gestion de l'espace immobilier et mobilier.

Il devra aussi **initier et coordonner des projets de développement** liés à son champ d'intervention, **diriger et animer une équipe** de travail et proposer des solutions les plus adaptées aux besoins de l'entreprise (ou de l'organisation).

Sur le plan humain, il sera une personne de communication ayant au moins la maîtrise suffisante d'une langue étrangère et capable d'assurer le rôle de relais entre le(s) responsable(s) de l'entreprise (ou de l'organisation), les partenaires sociaux et le personnel d'exécution, ainsi qu'entre son entreprise (ou son organisation) et le monde extérieur.

Il sera en permanence à la **recherche des méthodes de pointe** dans les différents domaines qui sont sous sa responsabilité. **Il élaborera de nouvelles stratégies managériales** globales et particulières permettant d'optimiser les performances de son entreprise ou organisation.

C. COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION

Sensible au bien-être, à la sécurité, à l'hygiène du travail, à l'environnement et aux aspects économiques, dans le respect des normes en vigueur, le titulaire d'un Master en **gestion des services généraux** est capable de réaliser de nombreuses tâches liées à la gestion en général et à des domaines particuliers de celle-ci, de manière critique, appropriée, innovante et intégrée.

1/ Mobiliser les savoir-faire propres à la gestion de l'entreprise

- Utiliser les savoirs acquis, si nécessaire dans une approche pluridisciplinaire
- Choisir, justifier, appliquer et adapter les méthodes adéquates pour résoudre des problématiques ayant trait à des questions économiques, financières et humaines de manière efficace
- Déterminer l'outil de gestion le plus approprié (« Facility Management Information System » ou FMIS), participer à son implémentation et au développement de nouvelles fonctionnalités intégrant les besoins particuliers de l'entreprise ou de l'organisation
- Appliquer la politique de maintenance des différentes infrastructures dans une approche stratégique globale.

2/ Organiser et gérer

- Créer et gérer son système d'informations personnelles et archiver des données pertinentes et actualisées
- Etablir des priorités d'organisation personnelle
- Définir ses propres critères d'efficience et d'efficacité
- Structurer le travail de son équipe, définir les priorités et mettre en place les moyens de contrôle
- Mettre œuvre des méthodes contemporaines du TCO (Total Cost of Ownership) en tenant compte des implications fiscales
- Appliquer des techniques opérationnelles dans la gestion des domaines concernés par le catering, le nettoyage, l'écologie, les déchets etc.
- Gérer des problèmes de manutention et de levage dans le strict respect des normes et règlements en vigueur.

3/ Se documenter et analyser de manière critique

- Mesurer la complexité, synthétiser et exploiter les savoirs collectés avec la rigueur scientifique requise
- Recueillir, analyser, confronter et interpréter des données pertinentes pour résoudre des problématiques liées à des situations nouvelles ou inconnues dans des contextes élargis ou pluridisciplinaires
- Emettre un jugement critique, en tenant compte des normes sociales, éthiques et déontologiques
- Déterminer les opportunités inhérentes quant à la gestion, la reprographie et la destruction des documents
- Participer à la rédaction et mettre en œuvre différents types de contrats habituellement rencontrés dans la gestion des services généraux
- Dresser, dans une perspective évolutive et rationnelle, un inventaire des différents réseaux câblés électriques, informatiques et des différentes sources d'énergie.

4/ Communiquer

- Structurer sa pensée, s'exprimer clairement par écrit et oralement en utilisant un vocabulaire précis et adapté et être capable d'argumenter son propos
- Communiquer et argumenter oralement et par écrit dans plusieurs langues
- Ecouter, interagir, expliquer et négocier dans des environnements diversifiés et/ou multiculturels
- Définir une stratégie et mettre en œuvre des outils d'une communication motivante
- Exploiter des techniques de communication et d'animation pour atteindre des objectifs assignés, notamment dans la création d'une dynamique de gestion d'équipe
- Informer sur les techniques opérationnelles dans les domaines de ses missions.

5/ S'intégrer au milieu professionnel et s'adapter à son évolution

- Comprendre son environnement pour être conscient du rôle à tenir et agir de manière efficace et efficiente
- Témoigner d'une ouverture d'esprit et s'adapter de manière réfléchie à un environnement changeant
- Utiliser les outils et stratégies d'apprentissage adéquats pour se développer et se perfectionner de façon autonome
- Partager et transmettre ses connaissances
- Développer et construire un projet de formation tout au long de la vie
- S'adapter aux évolutions permanentes et imprévisibles de la profession.

6/ Améliorer, optimiser et innover

- Développer une approche stratégique nouvelle en fonction du contexte dans lequel il travaille de façon à optimiser l'utilisation des ressources matérielles, financières et humaines dont il a la responsabilité
- Prendre les décisions nécessaires à l'amélioration des performances des infrastructures et des conditions de travail
- Développer des projets innovants quant à la gestion de l'infrastructure immobilière, de son implémentation et l'optimisation de l'espace de travail
- Améliorer les performances au niveau de la protection contre les intrusions et la protection incendie
- Recourir à l'outil informatique pour produire différents documents spécifiques à la gestion des services généraux en veillant à choisir le type de traitement le plus approprié.