

Examen professionnel fédéral de concierge 2025

Épreuve d'examen 1 Nettoyage

Position Écrit 1.1

Durée 60 minutes

Prénom / Nom:

N°:

Calcul: (nombre de points obtenus / points max. x 5) + 1 UNIQUEMENT POINTS ENTIERS OU DEMI-POINTS!	NOTE:
---	--------------

Nombre de points	Points max.	Points obtenus
Problème 1	6	
Problème 2	9	
Problème 3	4	
Problème 4	3	
Problème 5	16	
Problème 6	4	
Problème 7	8	
Problème 8	10	
Problème 9	3	
Problème 10	3	
Total	66	

Date:				
	Prénom / Nom	Signature	Visa	
Expert/e 1			Bureau	
Expert/e 2			CE	

INSTRUCTIONS**Documents d'examen**

Les documents d'examen comportent les parties suivantes:

Documents	Pages	Couleur du papier
Enveloppe	1	Vert
Instructions	1	Rose
Situation initiale	1	Bleu
Problèmes	3	Jaune
Fiches de solutions	7	Blanc

Durées

La durée de l'épreuve est de

60 minutes

Temps de réalisation

env. 57 minutes

Étude de la situation initiale

env. 3 minutes

Problème	Minutes
1	6
2	7
3	5
4	2
5	13

Problème	Minutes
6	4
7	6
8	8
9	3
10	3

Problèmes et solutions

Pour obtenir le maximum de points, vous devez résoudre tous les problèmes correctement. Attention: Si, dans votre solution, vous reprenez les exemples de réponses déjà mentionnés dans les instructions, cela ne vous apportera aucun point. Cette règle est valable pour l'ensemble de l'examen.

Dans la rubrique correspondante, écrivez votre numéro de candidat/e et votre nom sur vos fiches de problèmes et de solutions.

Au cas un problème exige un certain nombre de réponses (p. ex. «Citez 6 raisons»), le nombre exigé est impératif. Les réponses seront évaluées dans l'ordre indiqué. Les réponses données en supplément ne seront pas prises en compte.

Moyens auxiliaires

Les moyens auxiliaires suivants sont autorisés p l'épreuve:

Stylo, calculatrice, tous les supports de cours

Les moyens auxiliaires suivants sont formellement interdits:

Des moyens permettant ou qui pourraient vous permettre de communiquer avec des autres personnes (par ex. ordinateur portable, terminal mobile, PDA, téléphone portable, radiocommunication, wifi, etc.)

Comportement pendant l'épreuve

Pendant l'épreuve, il est interdit de regarder le travail des autres candidats/es ou de parler. Une seule personne à la fois a le droit de sortir de la salle d'examen, ceci seulement après accord de la personne surveillante.

Sanctions

Si vous ne respectez pas les règles relatives à l'utilisation des moyens auxiliaires et/ou au comportement à adopter pendant l'épreuve, la personne surveillante doit vous exclure des autres épreuves, conformément au règlement d'examen.

Situation initiale**1. Environnement professionnel**

Vous êtes concierge de la fondation «Château de Blantour». Le château comprend des bâtiments historiques classés, une chapelle, un vaste terrain ainsi qu'une forêt. L'intervalle de nettoyage est fixé comme suit: 6 x par semaine pour les toilettes, 2 x par semaine pour les corridors et 3 x par semaine pour la salle d'apparat. Les bâtiments abritent un musée, une boutique de souvenirs, un zoo de petits animaux et un bistrot. Le zoo comprend différents enclos et deux étables accueillant des ânes, des lamas, des chèvres et des lapins. La boutique et le bistrot sont exploités par des tenanciers externes: les horaires d'ouverture sont du mardi au dimanche, de 9 h à 18 h. L'entretien du musée et du zoo de petits animaux est assuré par la fondation pour laquelle vous travaillez. La gérante de la fondation est votre supérieure.

Votre équipe compte:

- 1 collaborateur/trice de conciergerie à plein temps assurant votre remplacement
- 2 collaborateurs/trices agents/es d'exploitation / service voirie à plein temps
- 1 collaborateur/trice à temps partiel en charge pour la protection du musée et du patrimoine
- 4–6 étudiants/es ou stagiaires pour l'exploitation du musée
- 4 collaborateurs/trices à temps partiel gardiens/iennes d'animaux
- 9 collaborateurs/trices à temps partiel en charge du nettoyage
- 2 apprentis/ies (1 x gardien/iemme d'animaux, 1 x agent/e d'exploitation)

Votre poste comprend les activités suivantes:

- Nettoyage de l'ensemble des pièces du château: salle d'apparat de 225 m², couloirs de 450 m², toilettes de 100 m², bistrot de 16 m² et bâtiment annexe de 250 m² ainsi que cour du château de 2520 m²
- Surveillance des bâtiments, du mobilier et des objets exposés
- Entretien et le bon fonctionnement des installations techniques et des appareils
- Location des locaux à fin d'organiser des événements et des expositions
- Collaboration dans le cadre de l'exploitation du musée
- Gestion de la trésorerie du château (entrées, petites dépenses, etc.) et organisation du service téléphonique
- Participation à la préparation et la commercialisation des propres produits de la fondation

2. Environnement privé

Vous vivez avec votre conjoint/e et votre fille de trois ans dans un bâtiment annexe du château. Vous vous intéressez beaucoup aux soins des pensionnaires du zoo de petits animaux et pratiquez avec passion la chasse tout comme la pêche. Vous aimez aussi profiter de votre temps libre pour cuisiner, notamment le gibier ou les poissons que votre fusil ou votre canne à pêche vous a permis de ramener chez vous.

Problème 1	Points max.
Un office du tourisme se trouve dans l'entrée du château. Les collaborateurs/trices se plaignent de la propreté. Malgré un nettoyage plus fréquent, il n'a pas été possible d'améliorer la propreté de l'entrée.	
a) Sur la fiche de solutions, citez quatre raisons susceptibles d'expliquer pourquoi, malgré un nettoyage plus fréquent, il n'a pas été possible d'améliorer la propreté.	2
b) Sur la fiche de solutions, citez quatre possibilités afin d'améliorer la propreté.	4

Problème 2	Points max.
Le château comprend un bistrot rattaché à votre domaine de compétence. Le bistrot peut accueillir env. 50 personnes. Il dispose d'une petite cuisine permettant de préparer des collations et de servir des boissons. Le sol de l'espace clients est revêtu de granite. La cuisine est dotée d'un sol carrelé antidérapant.	
a) Établissez un plan de nettoyage quotidien pour les deux zones. Indiquez-y le moment auquel chacune des opérations prévues doit être effectuée. Dans l'ordre approprié, précisez également les méthodes de nettoyage à mettre en œuvre.	4
b) Pour les revêtements de sol et toute la zone du bistrot, vous devez planifier des nettoyages en profondeur chaque semestre. Décrivez sur la fiche de réponses cinq opérations que vous prévoyez dans le cadre du nettoyage en profondeur.	5

Problème 3	Points max.
En tant que chef/fe concierge, de votre supérieure, vous avez reçu une liste contenant les divers revêtements de sol. Votre mandat: vous devez déterminer les propriétés dont vous devez tenir compte pour le nettoyage des différents revêtements de sol. Pour chaque revêtement de sol, déterminez le nettoyage d'entretien (méthode de NE) et le nettoyage intermédiaire (méthode de NI) appropriés. Remplissez le tableau sur la fiche de solutions.	4

Problème 4	Points max.
Sur l'arrière d'une cuvette de toilette, vous avez constaté la présence de dépôts calcaires. Répondez aux questions correspondantes sur la fiche de solutions.	3

Problème 5	Points max.
Votre supérieure souhaite que vous réduisiez les frais de nettoyant. Vous avez opté pour un système de dosage afin de réduire la consommation. Provisoirement, le système de dosage est uniquement utilisé avec le nettoyant universel pour sols. Il sert au nettoyage des pièces suivantes : - Toilettes - Couloirs - Salle d'apparat Calculez tous les frais pour la première année et les années suivantes afin de déterminer les économies réalisées chaque année. Détaillez clairement sur la fiche de solutions la méthode de calcul utilisée. Sans système de dosage, la consommation moyenne s'élève à 0,5 litre/100 m². Avec un système de dosage, la consommation s'élève à 0,35 litre/100 m². Le système de dosage est mis à votre disposition gratuitement par le fabricant. L'installation vous est facturée CHF 120.00. Un bidon de 10 litres de nettoyant coûte CHF 150.00.	16
Problème 6	Points max.
La magnifique fontaine de marbre, avec sa statue de bronze, est la grande attraction touristique et doit bien sûr faire l'objet d'un entretien régulier.	
a) Sur la fontaine, votre supérieure a constaté une présence importante de dépôts calcaires. Elle vous fournit un détartrant (pH de 1,5) pour les éliminer. Comment réagissez-vous ? Veuillez justifier votre réponse.	2
b) La statue et la fontaine présentent d'autres salissures. Citez deux autres types de salissures ou d'impuretés possibles et indiquez votre méthode pour les éliminer.	2

Problème 7	Points max.
Une partie ancienne du château abrite un débarras qui n'est plus utilisée depuis longtemps et doit être rénovée. Vous êtes chargé/e de le vider avec vos apprentis/es et de l'aménager afin de l'utiliser comme débarras principal pour une aile du château. Vous devez assurer que les vieux produits et appareils de nettoyage, les machines, les consommables et les étagères métalliques qui se trouvent actuellement dans la pièce soient éliminées d'une manière appropriée.	
a) Citez quatre voies d'élimination correctes par catégorie de produits.	2
b) Vous avez la possibilité d'exprimer vos désirs concernant la transformation du débarras afin de l'optimiser à vos futurs besoins. Faites six propositions que vous aimeriez voir mises en œuvre.	6
Problème 8	Points max.
Le bureau du service administratif du château est doté d'un sol de linoléum revêtu. Après l'avoir examiné brièvement, vous décidez de procéder à un nettoyage en profondeur, suivi d'un traitement de protection. Pour vos apprentis/es, en utilisant la fiche de solution, vous établissez une liste indiquant la procédure de travail correcte ainsi que les machines, appareils et produits de nettoyage, afin qu'ils/elles puissent se charger en autonomie des opérations à effectuer.	10
Problème 9	Points max.
Dans la partie du château abritant le musée, les murs présentent des taches de moisissure à divers endroits. Le personnel de nettoyage vous l'a signalé et vous décidez de déployer immédiatement les mesures appropriées. Citez sur la fiche de solutions trois mesures immédiates que vous effectuez.	3
Problème 10	Points max.
Dans le zoo de petits animaux, vous êtes tenu/e de faire des contrôles pour vérifier l'absence de nuisibles, et, au besoin, d'effectuer les mesures qui s'imposent. Vous trouvez des traces d'excréments et de rongement et vous constatez un comportement inhabituel de vos animaux. Suite à ces constats, quelles mesures considérez-vous d'entreprendre ? Citez trois réponses possibles sur la fiche de solutions.	3

Solution du problème 1

a)

b)

Solution du problème 2

a)

b)

Solution du problème 3

Revête- ments de sol	Propriétés	Méthode de NE	Méthode de NI
Chêne huilé			
Granite			
Grès			
Revête- ments textiles			

Solution du problème 4

À quoi sont dus les dépôts calcaires?

Comment pouvez-vous supprimer les dépôts calcaires?

A l'avenir, comment pouvez-vous éviter les dépôts calcaires?

Solution du problème 5

Solution du problème 6

a)

b)

Solution du problème 7

a)

b)

Solution du problème 8

Solution du problème 9**Solution du problème 10**