



**EXAMEN PROFESSIONNEL FÉDÉRAL
DE CONCIERGE**

**RAPPORT FINAL DE L'EXAMEN
2025**

Table des matières

1	Organisation de l'examen	3
2	Présentation générale	4
3	Rapport du Président	5
4	Rapports par épreuves d'examen	
4.1	Nettoyage	7
4.2	Entretien des bâtiments	7
4.3	Technique du bâtiment	9
4.4	Installations sportives, installations extérieures et espaces verts	11
4.5	Administration et gestion du personnel	12
4.6	Mise en réseau et communication	14
5	Statistiques	16
6	Système de notation	22

1 ORGANISATION DE L'EXAMEN

- Président	Bruno Schnider, Buttisholz
- Vice-Président	Giorgio Nadig, Wabern
- Épreuve d'examen 5 Administration et gestion du personnel	
- Épreuve d'examen 1 Nettoyage	Regula Juninger, Fischbach-Göslikon
- Épreuve d'examen 2 Entretien des bâtiments	Christof Stalder, Magden
- Épreuve d'examen 3 Installations techniques des bâtiments	Josef Oberholzer, Hinwil
- Épreuve d'examen 4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts	Anita Mattenberger, Heimenhausen
- Épreuve d'examen 6 Mise en réseau et communication	Daniel Jud, Spreitenbach
- Direction des examens	Andreas Ernst
- Secrétariat d'examen	Simon Estermann

Examen professionnel fédéral de concierge
Case postale
6002 Lucerne
Tél. 041 368 58 21
Fax 041 368 58 59
info@pruefung-hauswart.ch
www.pruefung-hauswart.ch

2 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Participants/es

Inscrits/es:	315
Non admis/es:	0
Désistements:	5
Abandons:	1
Interrompu:	1
Absents/es:	0
Candidats/es ayant terminé l'examen:	309
Réussites:	237
Échecs:	72

Déroulement de l'examen

<u>Épreuves écrites</u>	Schulhaus Seehalde, Niederhasli Samedi 27 septembre 2025 Technique du bâtiment Entretien des bâtiments Nettoyage Administration et gestion du personnel Installations sportives, installations extérieures et espaces verts
<u>Épreuves orales et pratiques</u>	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
Service 1	Participants/es 1–54 Lundi 6 octobre 2025 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 2	Participants/es 55–108 Mardi 7 octobre 2025 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 3	Participants/es 109–162 Mercredi 8 octobre 2025 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 4	Participants/es 163–216 Jeudi 9 octobre 2025 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 5	Participants/es 217–273 Vendredi 10 octobre 2025 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 6	Participants/es 274–315 Samedi 11 octobre 2025 de 08 h 00 à 17 h 30

3 RAPPORT DU PRÉSIDENT

C'est avec une grande joie et une immense gratitude que j'ai le plaisir de déclarer officiellement terminée la 36^e édition de l'examen professionnel fédéral de concierge 2025, qui s'est déroulée avec succès dans les locaux de l'école Seehalde à Niederhasli.

« Qui ne s'améliore pas n'est pas assez bon. » – Telle était la devise de ma lettre de bienvenue accompagnant les informations relatives à l'examen de cette année 2025. Il s'agit là, à mon sens, du moteur indispensable, de la motivation première et de l'ambition nécessaire pour atteindre les objectifs tant espérés : réussir l'examen et obtenir son brevet fédéral de concierge. Ce brevet fédéral est le fruit d'une formation continue novatrice, approfondie et professionnelle, qui prépare les diplômé·e·s au secteur en pleine expansion, de plus en plus complexe et exigeant, de la gestion immobilière, des infrastructures et du Facility Management.

L'examen professionnel de cette année s'est tenu du 27 septembre au 11 octobre 2025.

Une fois de plus, j'ai pu constater avec fierté que les examens écrits, oraux et pratiques se sont déroulés dans le calme, de manière professionnelle et structurée, et sans aucune complication notable. Notre équipe bien rodée au secrétariat d'examen, nos responsables et expert·e·s aux examens parfaitement préparé·e·s, ainsi que la collaboration étroite entre toutes les parties prenantes ont largement contribué à ce résultat.

Cette année encore, nous avons pu compter sur la société Graf & Partner AG pour assurer la direction organisationnelle et stratégique pendant la semaine d'examen. Rétrospectivement, je peux affirmer que l'ensemble du processus d'examen a été parfaitement préparé, organisé et mené à bien. Nous avons à nouveau bénéficié d'une collaboration constructive, fiable, prévoyante et de haute qualité. Un grand merci !

Conformément à ma devise, l'assurance qualité, l'optimisation et l'amélioration continue figuraient une nouvelle fois à l'ordre du jour cette année. Une série d'ateliers, de cours spécialisés et de formations continues ont été organisés afin d'atteindre ces objectifs. Ceux-ci ont été conçus afin d'être à la fois adaptés aux différents contextes et axés sur la pratique, et ont été dispensés de manière professionnelle et approfondie.

Les réunions quotidiennes de la commission d'examen se sont tenues comme habituellement en présence des expert·e·s en chef des différentes épreuves et de la direction des examens. Ces réunions nous ont permis de faire le point sur le déroulement passé et actuel de l'examen, sur les principaux points organisationnels, sur le calendrier, sur les défis à venir et sur les modifications et mesures immédiates éventuellement nécessaires. Cette année, la commission a accueilli une nouvelle arrivante. Anita Mattenberger a en effet assumé pour la première fois la fonction d'experte en chef dans le cadre de l'épreuve d'examen 4, installations sportives, installations extérieures et espaces verts. Grâce à sa longue expérience en tant qu'experte aux examens de l'épreuve d'examen 4 et à son diplôme fédéral de maître jardinière (EPS) dans le domaine de l'horticulture et de l'aménagement paysager, celle-ci était parfaitement préparée à assumer ses nouvelles tâches et sa nouvelle fonction. Le changement d'expert·e en chef a été bien accueilli. Il s'est déroulé sans aucun problème et avec la plus grande efficacité, à tous les égards. Je tiens par ailleurs à remercier chaleureusement Oskar Koch, qui remplissait jusqu'alors cette mission avec passion et enthousiasme et qui, en tant que véritable pilier, a toujours su faire preuve de discernement, de professionnalisme et de savoir-faire. Je lui souhaite un avenir radieux, une excellente santé et un maximum de temps pour se consacrer à ses loisirs préférés.

Le taux de réussite à l'examen se présente comme suit :

237 personnes ont réussi l'examen de cette année.

Échecs	72
– Résultats insuffisants	71
– Absent·e·s	0
– Abandon sans excuse valable	1

J'adresse toutes mes félicitations aux lauréat·e·s. Je leur souhaite de trouver dans leur profession, que ce soit dans leur emploi actuel ou à un nouveau poste, beaucoup de plaisir, d'épanouissement et de satisfaction, mais aussi le succès escompté ainsi que de nouvelles perspectives tout au long de leur carrière.

Mercredi 8 octobre 2025, la commission d'examen a convié de nombreux·e·s à une matinée de visite : le SEFRI, les organes responsables, les établissements professionnels et de formation ayant participé à la formation de concierge EP avec brevet, ainsi que les autorités scolaires de la commune scolaire secondaire de Niederhasli Niederglatt. Les personnes présentes ont à nouveau eu la possibilité de découvrir en détail le déroulement de l'examen ainsi que les processus sous-jacents. La matinée a été marquée par de riches échanges et les éventuelles questions et ambiguïtés ont pu être clarifiées sur place. Nous sommes donc pleinement satisfait·e·s de cet événement et le considérons comme une occasion unique d'échanger de manière constructive au profit de la transparence.

Je tiens à remercier sincèrement les expert·e·s, les expert·e·s en chef, la direction des examens, le bureau des notes et l'équipe chargée de surveiller les épreuves écrites pour leur infatigable engagement, à la fois actif, professionnel et toujours adapté au contexte. Tout cela nous a permis de créer et d'assurer une ambiance d'examen agréable, un environnement positif et une atmosphère bienveillante.

Je remercie Daniel Beck, de l'autorité scolaire de Niederhasli Niederglatt, pour son soutien à notre entreprise. J'adresse également tous mes remerciements à toute l'équipe de concierges, en particulier à Martin Boos, concierge EPS, Roger Eckert, concierge EP/brevet, et Roman Meier, médias et TIC. Nous remercions aussi toutes les personnes ayant participé et les entreprises locales pour leurs prestations.

À partir de janvier 2026, tous les examens écrits, le rapport d'examen, les modalités d'inscription et le calendrier 2026 seront disponibles sur notre page d'accueil. Les convocations aux examens suivront en temps voulu.

L'examen professionnel fédéral de concierge 2026 aura probablement lieu le samedi 26 septembre ainsi que du 5 au 10 octobre 2026, à l'école Seehalde dans la commune scolaire secondaire e Niederhasli Niederglatt Hofstetten (ZH). Sous réserve de modifications dans la publication officielle.

Bruno Schnider, président de la commission d'examen

4 RAPPORTS SUR LES ÉPREUVES D'EXAMEN

4.1 Nettoyage

Épreuve écrite

À l'instar des années précédentes, l'épreuve écrite consacrée au domaine du nettoyage s'articulait autour d'une situation pratique qui servait de base à une série de tâches. Ces tâches couvraient l'ensemble des aspects pertinents de la technique de nettoyage et s'inspiraient des défis typiques rencontrés au quotidien par un·e concierge. La tâche de calcul consistait à comparer les coûts avec et sans l'utilisation d'une installation de dosage. Les autres tâches présentaient également un lien direct avec la pratique quotidienne de la profession. Il était attendu des candidat·e·s qu'ils·elles possèdent des connaissances approfondies en techniques de nettoyage, qu'ils·elles sachent les appliquer de manière adéquate et qu'ils·elles soient capables de transmettre ces connaissances à des apprenant·e·s.

Dans la continuité des années précédentes, les principaux défis résidaient dans la compréhension des énoncés ainsi que dans la collecte et l'utilisation ciblées et correctes des informations contenues dans les documents fournis. De solides connaissances techniques de base étaient indispensables pour réaliser les tâches intégralement et correctement.

Le temps n'a joué qu'un rôle secondaire lors de cette épreuve, la majorité des candidat·e·s ayant réussi à terminer l'ensemble des tâches dans le délai imparti. La qualité des réponses fournies a toutefois été très variable, ce qui montre l'importance d'une préparation rigoureuse et d'une structuration claire des connaissances techniques.

Épreuve pratique

Deux nouveaux postes sont venus compléter la partie pratique de l'épreuve cette année. Cela porte à sept le nombre de postes d'examen distincts et à deux le nombre de postes de formation. Ces ajustements ont permis d'éviter le déroulement parallèle de certains postes. L'ancien poste extérieur a été supprimé, évitant de ce fait aux candidat·e·s d'être exposés aux intempéries.

Les nouveaux postes d'examen complètent judicieusement l'offre existante et permettent d'évaluer de manière encore plus complète les compétences techniques et méthodologiques des candidat·e·s. Les candidat·e·s évoluent dans un environnement d'examen particulièrement bien conçu, qui leur permet de mettre en valeur leurs connaissances et leurs compétences pratiques.

Perspectives

Les épreuves pratiques continueront à être organisées dans le cadre actuel, qui a déjà fait ses preuves. Les différents postes seront alors régulièrement réévalués et, si nécessaire, adaptés afin de garantir une qualité d'examen élevée et constante.

Si une méthode indirecte ou directe est exigée lors de certaines tâches, celle-ci doit être appliquée de manière systématique à chaque fois.

La partie écrite continuera de se concentrer sur de vastes connaissances techniques axées sur la pratique. Des thèmes tels que la connaissance et l'entretien du matériel, les procédures théoriques de nettoyage ainsi que la description et la planification structurées de processus de travail resteront des points clés de cette partie.

La bonne compréhension des textes fournis et l'identification des corrélations entre la situation initiale et les tâches à réaliser constitueront toujours un élément central de l'examen.

Recommandations des expert·e·s

Il est attendu des futurs concierges titulaires d'un brevet fédéral qu'ils·elles disposent des compétences nécessaires pour former du personnel dans les domaines suivants :

propreté et hygiène, dosage des produits et utilisation des machines et appareils. L'élaboration de plans de travail fait également partie des tâches quotidiennes d'un·e concierge titulaire d'un brevet fédéral.

4.2 Entretien des bâtiments

Épreuve écrite

L'épreuve écrite en entretien des bâtiments portait sur des dommages au niveau de l'enveloppe d'un bâtiment (façade), sur les mesures à prendre en conséquence, ainsi que sur les connaissances générales en matière d'entretien des bâtiments. Les candidat·e·s devaient en outre établir un diagnostic des problèmes et formuler des solutions afin de résoudre les éléments de construction dysfonctionnels.

L'épreuve couvrait des thématiques et des situations telles qu'elles se présentent au quotidien et qui peuvent dès lors être résolues par des concierges titulaires d'un brevet fédéral. Les questions portaient sur les connaissances techniques en matière d'administration, de sécurité du travail et de sécurité opérationnelle, sur la détection des

dommages dans la construction, sur la mauvaise exécution de travaux par des artisan·e·s et sur la documentation des travaux d'entretien.

Conclusion

La correction a permis de constater qu'une très grande partie des candidat·e·s ont bien ou suffisamment bien accompli la tâche, bien que celle-ci ait été légèrement plus exigeante que l'année précédente.

La détection des dommages et des dégradations naissantes affectant la structure du bâtiment ainsi que la manière d'agir en conséquence font partie des compétences clés de la conciergerie. L'analyse de l'état des bâtiments est un élément essentiel du travail quotidien d'un·e concierge et continuera d'être intégrée dans l'épreuve écrite à l'avenir.

Cette épreuve était axée sur la pratique et contenait quelques questions sur les connaissances techniques fondamentales. Celle-ci suffisait à générer a minima une note suffisante. La plupart des notes obtenues se sont donc situées entre 4 et 4,5.

L'épreuve écrite 2025 était légèrement plus exigeante que celle de 2024.

L'épreuve écrite conservera des questions similaires à l'avenir. La compréhension à la lecture et la capacité d'analyse d'une situation rencontrée dans le cadre de la profession resteront des facteurs déterminants à apprêhender et à maîtriser.

Épreuve pratique

L'espace important disponible sur le site de l'examen nous a permis d'aménager des postes de travail idéaux en vue de l'épreuve pratique. Les candidat·e·s ont ainsi pu se consacrer aux tâches en toute tranquillité.

L'épreuve s'est donc déroulée dans le calme et sans incident notable.

La formation des expert·e·s en matière de sécurité du travail, de déroulement de l'épreuve, de gestion des candidat·e·s et de tâches d'épreuve a fait l'objet d'une attention toute particulière. Cette préparation s'est avérée bénéfique pour toutes les personnes impliquées dans l'épreuve.

Les travaux pratiques imposés comprenaient un condensé des tâches pratiques qu'un·e concierge est susceptible de rencontrer dans le cadre de son travail quotidien.

L'épreuve pratique était divisée en trois parties.

- Piste d'essai A et piste d'essai B : différents postes de travail pour les travaux pratiques
- Piste d'essai C : formation au choix; prise de mesures, filetage ou réglage d'une porte d'armoire

La répartition des candidat·e·s entre les pistes d'essai A, B et C s'est faite de manière aléatoire.

De manière générale, force est de constater que l'habileté manuelle reste une compétence indispensable, malgré l'orientation de plus en plus technique de notre métier. Elle ne doit donc pas être négligée.

La capacité à résoudre des problèmes posés par des situations et des tâches inattendues fait également partie du quotidien d'un·e concierge. Il est légitime d'attendre d'un·e candidat·e·s qu'il·elle relève ce type de défi et qu'il·elle soit en mesure de trouver des solutions adaptées.

Au sujet des travaux pratiques :

Cette année, les tâches données ont été en grande partie accomplies de manière suffisante. Peu de candidat·e·s ont obtenu des résultats bons ou très bons. L'observation des travaux effectués a révélé que certain·e·s candidat·e·s étaient déstabilisé·e·s par les consignes. Cela les a empêché·e·s de fournir les solutions attendues et d'atteindre la qualité de travail requise. Beaucoup de candidat·e·s ont eu des difficultés à comprendre et à mettre en œuvre les consignes dans les délais impartis.

Les travaux relatifs aux portes, à la serrurerie et aux dispositifs de sécurité ont également posé des problèmes à bon nombre de candidat·e·s. Un constat surprenant, dans la mesure où il s'agit pourtant là d'un aspect central de la conciergerie. Un·e concierge devrait, ou plutôt doit, impérativement maîtriser le fonctionnement et les réglementations relatives aux serrures de porte.

Les travaux de réparation et de transformation ont été en partie bien réalisés. Là encore, il convient de s'entraîner à mettre en pratique les différents processus de travail. Ces postes sont consacrés aux petites réparations en tous genres, qu'il s'agisse d'un dysfonctionnement, d'un dommage de nature mécanique ou d'un changement d'utilisation. Le choix des bons outils revêt également une importance particulière.

Certain·e·s candidat·e·s ont rencontré de réelles difficultés pour réaliser un projet selon un plan donné, reporter les dimensions correctes sur la pièce à usiner et choisir le bon matériau.

Formation

La formation est une procédure standardisée qui est expliquée et exercée dans le cadre de la formation scolaire. Par conséquent, l'épreuve d'examen au cours de laquelle la formation est évaluée n'est pas déterminante. Celle-ci

est évaluée dans les épreuves d'examen 1, 2, 3 et 4. Les candidat·e·s avaient la possibilité de choisir parmi trois tâches différentes, ce qui leur permettait de sélectionner un sujet qui leur convenait. La partie consacrée à la formation doit impérativement être révisée en amont si les candidat·e·s veulent être en mesure de mener à bien une formation lors de l'examen.

Conclusion

Les résultats de l'épreuve pratique ont été tout juste suffisants en moyenne. La conciergerie amène à faire face presque quotidiennement à de nouvelles situations et à de nouveaux défis. L'épreuve tente de refléter cette réalité. Il est primordial pour les candidat·e·s d'accepter le défi qui leur est lancé et de se mettre rapidement au travail, le temps imparti pour accomplir la tâche étant limité.

Certain·e·s candidat·e·s n'ont même pas essayé de s'attaquer à une tâche qui leur était inédite. La capacité à comprendre les consignes et à accomplir une tâche à l'aide des outils mis à disposition est un volet majeur de l'épreuve pratique.

Les compétences manuelles resteront une composante significative du métier de concierge, y compris dans un avenir de plus en plus automatisé. Ces circonstances confirment donc que l'épreuve d'examen 2 relative à l'entretien des bâtiments a bien toute sa place dans l'examen professionnel de concierge. L'évaluation de l'épreuve pratique a montré que, très souvent, le travail n'était pas assez précis. Choisir correctement les outils, travailler proprement et rendre le poste de travail propre après avoir accompli sa tâche sont des étapes de travail fondamentales. Ces aspects ont été pris en compte dans l'évaluation du travail au même titre que la résolution de la tâche elle-même. Il ne faut donc pas les négliger.

Il est absolument indispensable d'évaluer ces compétences clés et de leur accorder l'importance qui leur est due. Le degré de difficulté des tâches futures ne baissera pas, il convient donc de se préparer à l'examen en acquérant les connaissances pratiques nécessaires.

4.3 Technique du bâtiment

Épreuve écrite (60 minutes)

L'épreuve écrite relative à la technique du bâtiment s'est déroulée conformément au règlement d'examen de 2016 et durait 60 minutes. Les candidat·e·s devaient effectuer 15 tâches formulées de manière pratique et axées sur la conciergerie. La méthode introduite l'année précédente, à savoir joindre des images aux tâches sur une feuille séparée, a de nouveau fait ses preuves.

Ces tâches couvraient les domaines spécialisés suivants : sanitaire, chauffage/ventilation/climatisation et électricité. L'épreuve portait entre autres sur :

- l'équilibrage hydraulique des installations de chauffage;
- le contrôle et le remplacement d'une prise électrique défectueuse, y compris de l'article OIBT;
- le calcul de la puissance et des coûts d'électricité sur la base de données électrotechniques;
- les problèmes d'hygiène liés à des conduites d'eau mises hors service et leur résolution;
- la détection de problèmes et la capacité à proposer des mesures correctives à partir de schémas de ventilation;
- le comportement face au fonctionnement manuel des systèmes de commande de chauffage;
- les directives en matière d'isolation pour les installations sanitaires;
- les composants et la production de chaleur dans les schémas de principe des installations de chauffage;
- le fonctionnement des limiteurs de température de sécurité des installations de chauffage au sol;
- l'évaluation des valeurs de CO₂;
- l'explication du système KNX;
- les possibilités d'utilisation des regards de curage des canalisations des eaux usées;
- la fonction et les domaines d'application d'un dispositif de protection pour les systèmes de chauffage et de refroidissement;
- la capacité à nommer correctement des composants électriques à partir d'images.

Les résultats de l'épreuve se sont révélés particulièrement hétérogènes. Les candidat·e·s présentaient des niveaux de formation variés. La complexité croissante de la technique du bâtiment ainsi que les exigences toujours plus élevées en matière d'entretien et de fonctionnement nécessitent une formation approfondie. Nous recommandons aux institutions de formation d'investir davantage de ressources dans le domaine de la technique du bâtiment.

Épreuve pratique (60 minutes)

L'épreuve pratique durait elle aussi 60 minutes et portait sur deux domaines spécialisés : les installations sanitaires et l'électricité ou les installations de chauffage et l'électricité, à raison de 30 minutes par domaine.

Chaudage :

- Reconnaître et expliquer les composants à l'aide de plans et de modules
- Régler et expliquer les vannes des radiateurs
- Chaudage au sol: Effectuer les réglages nécessaires, remédier aux pannes, purger et rincer les systèmes

Ventilation/climatisation :

- Analyser les modes de fonctionnement des installations de ventilation et de climatisation et expliquer leurs fonctions

Installations sanitaires :

- Entretenir les urinoirs et les réservoirs de chasse d'eau
- Reconnaître et réparer les robinets mitigeurs
- Lire et interpréter des plans et des schémas
- Savoir nommer les outils et les matériaux des conduites

Électricité :

- Contrôles de sécurité (interrupteurs différentiels, prises électriques, éclairage de secours)
- Systèmes d'éclairage et mesures d'économie d'énergie
- Techniques de communication (multimédia, fibre optique, CUC)
- Comprendre la documentation technique et l'utiliser

Des différences au niveau de la préparation ont également pu être observées dans le cadre de cette partie pratique. Les résultats reflètent la diversité des niveaux de formation.

Technique du bâtiment – Formation (60 minutes)

Une partie des candidat·e·s a été évaluée dans la matière « Technique du bâtiment – formation ». Ces candidat·e·s devaient expliquer à un·e stagiaire un certain aspect du domaine de l'entretien. Ils·elles pouvaient choisir entre :

- Chaudage : boucle de régulation, régulateur de chauffage
- Installations sanitaires : robinetterie, réservoir de chasse d'eau, siphon d'évacuation
- Électricité : moyens d'éclairage, détecteurs de mouvement, interrupteurs différentiels

Perspectives de l'examen professionnel 2026

Des adaptations sont prévues pour l'examen professionnel 2026, en particulier afin de prendre en compte les nouvelles exigences en matière d'énergie. La structure de l'examen restera toutefois inchangée pour l'essentiel.

4.4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts

Comme chaque année, les postes de travail pour l'épreuve pratique ont été préparés le samedi précédent la semaine d'examen sur le terrain de l'école de Seehalde à Niederhasli. Les tentes des différents postes de travail avaient déjà été montées au préalable, les conduites d'alimentation posées et le sol ameublé en vue des plantations.

La correction des épreuves écrites était effectuée en parallèle.

Épreuve écrite

La situation initiale de l'épreuve écrite se situait cette année dans un parc urbain, principalement utilisé par des familles dans le cadre de leurs activités de temps libre.

Les questions portaient essentiellement sur l'entretien des haies taillées, des bassins et des plantes en bacs. Certaines portaient en outre sur les arbres d'ombrage, les revêtements et les surfaces de gazon.

Les questions étaient directement en lien avec la situation initiale. Un grand nombre de candidat·e·s ont sur le principe bien répondu aux questions, mais leurs réponses étaient généralement trop brèves.

La structure claire des feuilles de solution leur a facilité la tâche. Des images complémentaires proposées en annexes fournissaient par ailleurs un bon aperçu du parc.

Recommandations pour les épreuves futures

Les candidat·e·s devraient à l'avenir être plus attentifs aux points suivants :

- **Lisibilité:** écrivez de façon claire et lisible.
- **Présentation:** faites la différence entre une simple liste de mots clés et des descriptions et explications exhaustives.

- **Étendue des réponses:** fournissez bien le nombre de réponses demandé par question.
- **Calculs:** entraînez-vous à calculer les surfaces et les volumes de formes rectangulaires et cylindriques.
- **Pertinence des réponses:** répondez toujours précisément à la question posée.
- Veillez à toujours respecter le règlement d'examen ainsi que les directives en vigueur.

Chaque année, l'épreuve écrite repose sur une nouvelle situation initiale formulée conformément au règlement d'examen. L'orthographe n'est pas évaluée.

Épreuve pratique

Cette année, les travaux pratiques se déroulaient à nouveau sur le site de l'école Seehalde à Niederhasli.

Les travaux suivants ont été réalisés par un temps automnal sec et partiellement ensoleillé:

- travaux de plantation comprenant des arbustes isolés, des haies, des plantes saisonnières et des plantes vivaces;
- taille d'arbustes (élagage);
- démarrage et utilisation d'une tondeuse à gazon (avec changement de lame) et d'une débroussailleuse;
- régulation de la flore d'accompagnement dans le gazon avec un herbicide sélectif;
- fertilisation du gazon et de surfaces végétalisées;
- grand entretien de plantes d'intérieur en hydroculture et traitement phytosanitaire;
- ajustement des revêtements en pavés et des surfaces de gazon;
- établissement d'une liste de plantes selon les instructions;
- formation relative à l'un des travaux susmentionnés.

Les postes de travail étaient judicieusement répartis à travers le terrain, ce qui a contribué à créer une atmosphère d'examen calme et propice à la concentration.

Comme les années précédentes, les futur e s concierges ont formé des stagiaires à certaines activités selon la méthode FIIT.



Observations des expert e s

- Les candidat e s se sont présentés à l'heure, motivé e s et munis de l'équipement personnel nécessaire.
- Le temps de travail imparti de 60 minutes a été bien réparti dans la majorité des cas.
- En raison des activités de plus en plus techniques du quotidien professionnel, certain e s candidat e s manquaient de routine pratique, ce qui s'est traduit par du temps perdu et un travail peu structuré.
- La qualité des travaux réalisés allait de très bonne à insuffisante. Il était facile de distinguer ceux celles qui s'étaient entraîné e s en amont à effectuer ces travaux pratiques.
- Le grand entretien en hydroculture ainsi que la plantation de surface ont parfois mobilisé tout le temps de travail.
- Des connaissances insuffisantes sur les plantes ont entraîné des incertitudes et généré du stress.

Formation selon la méthode FIIT

- Respectez scrupuleusement les différentes phases de la formation.

- Définissez des points clés en lien direct avec le déroulement de la tâche. (*L'ergonomie et les EPI ne sont pas considérés comme des points clés.*)
- La phase d'entraînement était fréquemment omise ou insuffisante.
- Utilisez au mieux l'ensemble de la durée de l'épreuve.

Le site de l'école Seehalde offre des conditions idéales pour l'examen. Les tentes de travail permettent la réalisation des travaux même en cas de conditions météorologiques défavorables.

Dans l'ensemble, les épreuves 2025 se sont déroulées de manière ordonnée, axée sur la pratique et dans de très bonnes conditions.

4.5 Administration et gestion du personnel

Épreuve écrite

Situation initiale :

L'épreuve open-book dure 120 minutes, dont cinq minutes sont consacrées à l'étude de la situation initiale. Les différents domaines partiels ne sont pas notés séparément, mais évalués globalement. Un maximum de 120 points peut être obtenu.

1. Bases de la gestion du personnel et de la communication

De nouvelles questions avaient été ajoutées à l'épreuve écrite de la partie relative à la gestion du personnel. Ces questions ont été bien appréhendées par les candidat·e·s. Elles étaient formulées avec clarté et la forme des réponses attendues variait selon la question (texte libre, choix multiple, prise de position sur différents éléments de la question). Le niveau de détail des réponses laisse supposer que, dans la grande majorité des cas, les candidat·e·s disposaient de suffisamment de temps pour traiter les 10 questions. À l'instar de l'année précédente, la formation de concierge devrait mettre davantage l'accent sur les compétences linguistiques.

Remarques sur les tâches individuelles :

Tâche 1

Cette question initiale a généralement été bien traitée. Grâce à la précision apportée dans la question, les réponses ont été plus spécifiques que l'année dernière en ce qui concerne la formation d'agent·e·s d'exploitation CFC.

Tâche 2

Cette tâche a généralement été bien accomplie. La présentation par thématique a été utile aux candidat·e·s.

Tâche 3

Cette tâche a été bien résolue. La majorité des candidat·e·s a fourni une justification en plus de l'évaluation.

Tâche 4

Cette nouvelle question, axée sur la pratique, a permis aux candidat·e·s de proposer différentes manières de procéder.

Tâche 5

L'orientation pratique de cette nouvelle question a elle aussi permis aux candidat·e·s de fournir des réponses correctes et de les justifier.

Tâche 6

La plupart des candidat·e·s ont bien répondu à cette nouvelle question d'ordre juridique relative à la gestion du personnel, bien que la justification du choix de la réponse ait souvent fait défaut. La nécessité de justifier la réponse pourrait être indiquée plus clairement la prochaine fois.

Tâche 7

Cette question a été bien traitée dans l'ensemble.

Tâche 8

Malgré une demande claire de relier les réponses à la situation initiale, cette consigne a souvent été ignorée et la question traitée de manière trop générale.

Tâche 9

Cette question portant sur le quotidien en équipe était claire pour les candidat·e·s, qui y ont bien répondu.

Tâche 10

Les réponses à cette question complémentaire étaient en partie trop peu précises, bien que des objectifs concrets aient été demandés.

2. Bases de la comptabilité

Les énoncés des tâches étaient similaires à ceux de l'année précédente. Les calculs impliquant la TVA ont été délibérément exclus cette année. Les professeurs ont en effet des avis divergents sur la manière de traiter la TVA dans les calculs. Ainsi, même si cela est clairement précisé dans la consigne, les méthodes enseignées tirées de la pratique diffèrent et ne sont pas toujours celles qui sont exigées. De même que les années précédentes, nous pouvons constater que les compétences linguistiques sont en baisse.

Tâche 11

La question initiale a en partie été traitée de manière très sommaire. Trois questions étaient posées et certain·e·s candidat·e·s n'ont répondu que par trois mots clés.

Tâche 12

Cette tâche a été très bien accomplie. Les événements comptables entraînant une augmentation, une diminution ou aucune variation du bénéfice ont été correctement déduits.

Tâche 13

Le calcul des achats n'a été que partiellement bien maîtrisé. Des prix excessifs ont parfois été présentés, qui auraient dû être remarqués en examinant la situation de plus près et en procédant à une estimation approximative.

Tâche 14

De nombreux·euses candidat·e·s n'ont ici pas remarqué qu'il s'agissait de deux produits nets distincts, A et B, qui devaient ensuite être additionnés pour établir le compte de résultat à plusieurs degrés. Certain·e·s candidat·e·s ont également ajouté les charges aux produits nets au lieu de les déduire.

Tâche 15

La plupart des candidat·e·s ont coché les bonnes cases. Seul·e·s quelques-un·e·s ont coché plusieurs cases, de la même manière que l'année dernière. Dans ce cas, la réponse était considérée comme fausse.

Tâche 16

Le calcul des différents postes budgétaires a été bien effectué dans la plupart des cas. Quelques erreurs d'inattention se sont malheureusement produites au moment de l'addition.

Tâche 17

La plupart des candidat·e·s ont répondu correctement aux différentes affirmations.

Tâche 18

Cette tâche sur les monnaies étrangères était l'une des plus simples de ces dernières années. Certain·e·s candidat·e·s n'ont cependant pas pris le temps de lire correctement la consigne et ont calculé plus que ce qui leur était demandé.

3. Bases du droit

Cette année, la grande majorité des tâches juridiques ont été accomplies de manière exhaustive et satisfaisante. Cela tient probablement d'une part à une gestion efficace du temps et d'autre part à la préparation rigoureuse des candidat·e·s. La moyenne des notes a légèrement baissé par rapport à l'année dernière.

Les questions ouvertes, qui consistaient à résoudre des situations juridiques, sont celles qui ont donné le plus de fil à retordre aux candidat·e·s, en particulier les questions 22, 23 et 24. La tâche 21, qui exigeait d'identifier avec le plus de précision possible les types de contrats mentionnés dans la situation décrite, ainsi que les tâches 19 et 20 (questions à choix unique et à choix multiples) ont été bien maîtrisées par la majorité des candidat·e·s. Il apparaît toutefois que de nombreux candidat·e·s ont rencontré des difficultés à trouver la disposition légale correspondante.

Dans l'ensemble, il ressort de ces éléments qu'une formulation claire des questions, une préparation sérieuse aux questions juridiques et une bonne gestion du temps sont des facteurs déterminants pour obtenir de bons résultats. Un entraînement plus poussé à la recherche et à l'application ciblées des dispositions légales applicables devrait permettre d'améliorer davantage les réponses aux questions juridiques ouvertes.

4. Remarque finale

Nous restons convaincus que le recours systématique des examens des années précédentes dans l'enseignement peut aider les candidat·e·s à maîtriser ces tâches. Cela permet en outre aux candidat·e·s de s'entraîner à gérer leur temps de manière efficace.

Examen oral

Situation initiale :

L'épreuve dure 45 minutes. Cinq minutes de ce temps sont consacrées, au début de l'entretien d'examen, à l'étude de la situation initiale. Là encore, les différents domaines partiels ne sont pas notés séparément. L'examen est évalué dans son ensemble.

Gestion du personnel et connaissances juridiques

L'épreuve orale portant sur la gestion du personnel et le droit, qui comprenait des tâches axées sur des problèmes issus du quotidien des concierges, a été bien maîtrisée par les candidat·e·s. Ils·Elles ont non seulement fait preuve de connaissances théoriques, mais aussi de capacités d'application pratique, notamment en matière de gestion des conflits, de communication et de problématiques juridiques.

Nous recommandons vivement aux écoles de continuer à utiliser des études de cas tirées ou inspirées de la réalité lors de la formation et de la préparation aux examens, afin de renforcer la compétence opérationnelle des étudiant·e·s.

4.6 Mise en réseau et communication

Une fois les documentations remises, c'est-à-dire les travaux écrits des candidat·e·s, celles-ci ont été confiées aux expert·e·s compétent·e·s après avoir subi un contrôle anti-plagiat.

L'examen des documentations remises nous a laissé une impression très positive. Nous n'avons trouvé aucune documentation copiée mot pour mot.

Un cas a été relevé où le pied de page d'une partie de la documentation faisait mention d'un autre auteur. Il était difficile de comprendre pourquoi le symbole de copyright figurait sur chaque page, alors que la déclaration d'autonomie mentionnait, dans le pied de page, un nom incorrect assorti d'un symbole de copyright et d'un nom tiers.

L'entretien d'examen a révélé, compte tenu de ses importantes lacunes, que le candidat n'avait pas rédigé lui-même une bonne partie de sa documentation.

L'atelier d'une journée à la HEP de Zurich a permis de discuter et d'échanger à propos des expériences et des enseignements tirés de l'examen de 2024, ainsi que des nouveautés et des modifications apportées au nouvel examen de l'automne 2025. Les documentations ont été soigneusement lues, évaluées et notées par les expert·e·s à la suite de l'atelier. Les préparatifs pour les entretiens spécialisés de la partie orale ont été établis et validés par l'équipe d'expert·e·s avant l'examen. Au total, 44 expert·e·s étaient réparti·e·s cette année en 23 binômes différents pour la matière « Mise en réseau et communication ».

Les documentations remises étaient de bonne qualité, à quelques exceptions près. Les consignes de la directive 2018 de l'examen professionnel fédéral de concierge ont été respectées par la majorité des candidat·e·s, si bien que les expert·e·s ont pu se faire une idée précise des installations et des postes des candidat·e·s. Nous avons constaté que les candidat·e·s utilisent de moins en moins d'images et de tableaux dans leur texte, ce qui nuit à la lisibilité de la documentation. Si cela est opportun et si cela aide à comprendre une situation, il est tout à fait légitime d'ajouter une image ou un schéma. Ils aident les expert·e·s ainsi que les candidat·e·s à représenter, expliquer et comprendre plus simplement certaines situations.

Deux documentations ont particulièrement attiré notre attention: l'une présentait une épaisseur de plus de 75 mm, et était remplie de plans qui se répétaient. Une autre de 5 mm d'épaisseur comportait des annexes tellement condensées qu'elles en devenaient illisibles. Ces deux documentations ont donné lieu à des notes insuffisantes du fait de la considération lacunaire des consignes de la directive. De manière générale, nous constatons malheureusement que de moins en moins de candidat·e·s respectent les consignes formulées dans la directive en ce qui concerne la rédaction de la documentation. Cela conduit à des documentations incomplètes et, par conséquent, à des notes insuffisantes. L'élaboration de la documentation est un travail qui ne demande que de l'assiduité, qui peut se faire sans subir la pression liée aux examens et qui offre une base d'évaluation solide.

Malheureusement, la tendance constatée au cours des dernières années se perpétue. Les candidat·e·s utilisent toujours moins de termes techniques. Nous rencontrons nettement plus de périphrases pour décrire des situations. Pour les expert·e·s, c'est idéal, car les candidat·e·s fournissent ainsi de nombreux sujets pour l'entretien. Toutefois, l'objectif de la documentation est aussi d'évaluer si les candidat·e·s peuvent s'exprimer, en tant que futurs professionnels, à l'aide des termes techniques adéquats. Ce principe s'applique à la documentation, mais aussi à l'entretien.

Partie orale – présentation et entretien spécialisé (épreuve d'examen 6.2):

Présentations: les présentations ont été bien préparées par les candidat·e·s. L'allemand reste la langue par défaut pour les présentations, ce qui n'était apparemment pas clair pour tous les candidat·e·s. Le matériel mis à disposition (vidéoprojecteur, grands écrans, visualiseur) fonctionnait parfaitement.

Cette année encore, plusieurs candidat·e·s ont eu des difficultés à faire fonctionner les équipements mis à leur disposition. Plusieurs d'entre eux·elles ont rencontré des problèmes avec leurs ordinateurs portables qui voulaient mettre à jour le système au lieu de projeter la présentation. Nous recommandons vivement de désactiver ces fonctions avant l'examen. Nous avons été stupéfaits de constater que lors de l'examen de cette année, deux candidats avaient oublié leur ordinateur portable à la maison.

Thèmes de l'entretien: L'entretien porte sur la documentation soumise ainsi que sur la présentation des candidat·e·s, mais aussi sur toutes les autres facettes de la conciergerie. La matière «Mise en réseau et communication» repose sur la directive, en particulier sur les deux annexes «Charte des activités professionnelles concierge» et «Profil de qualification concierge».

De nombreux·euses candidat·e·s étaient surpris·e·s que les expert·e·s abordent des questions sans rapport avec la documentation. Nous soulignons ici une fois encore que tout ce qui manque dans la documentation offre aux expert·e·s un sujet à aborder pendant l'entretien.

Conclusion:

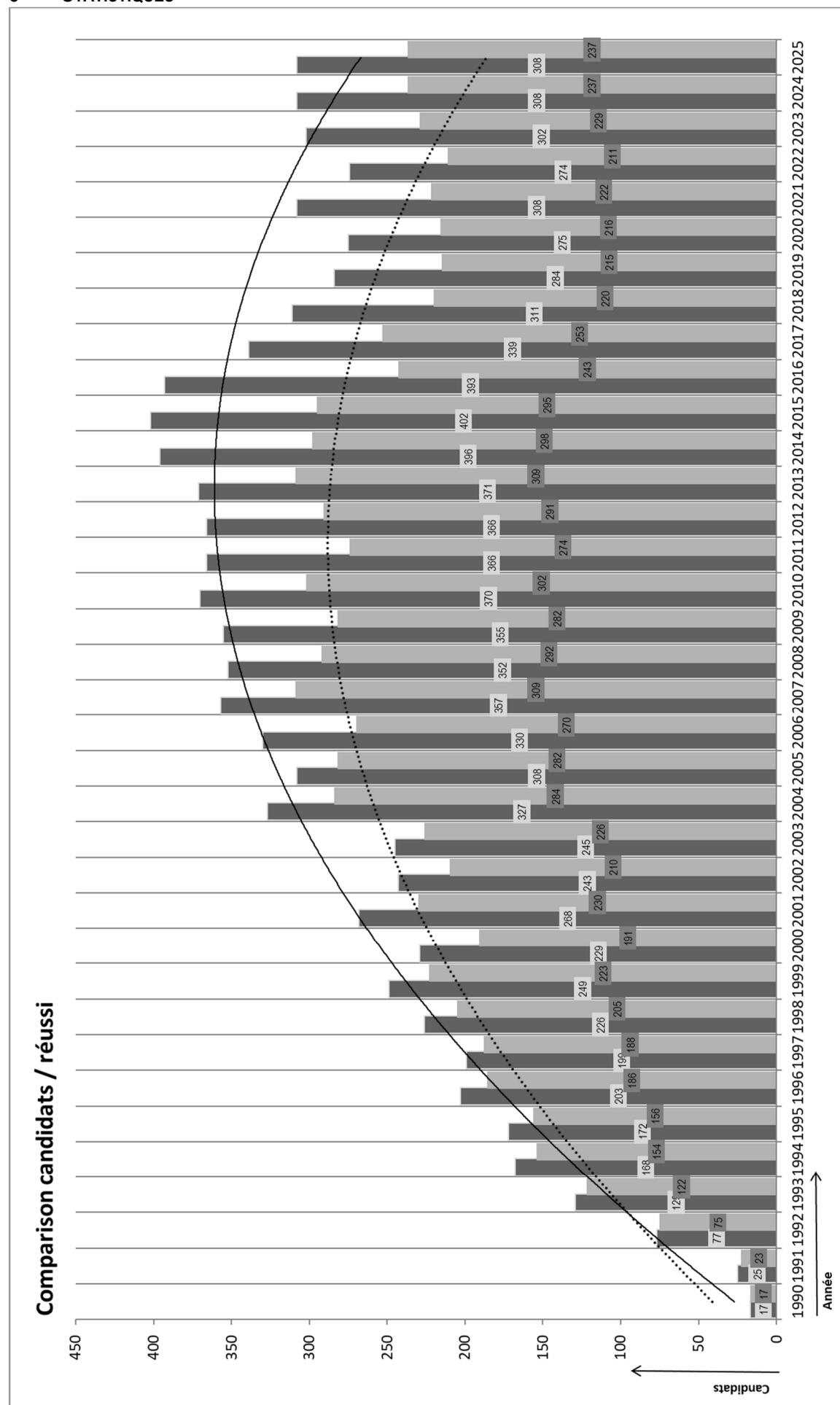
Dans l'ensemble, les épreuves portant sur la matière «Mise en réseau et communication» se sont déroulées dans le calme et avec une grande concentration. Nous n'avons constaté aucun plagiat et de nombreuses documentations étaient conformes aux consignes. Des lacunes se sont toutefois fait sentir au niveau de l'utilisation de termes techniques, de la conception des documentations ainsi que de la préparation technique pour les présentations.

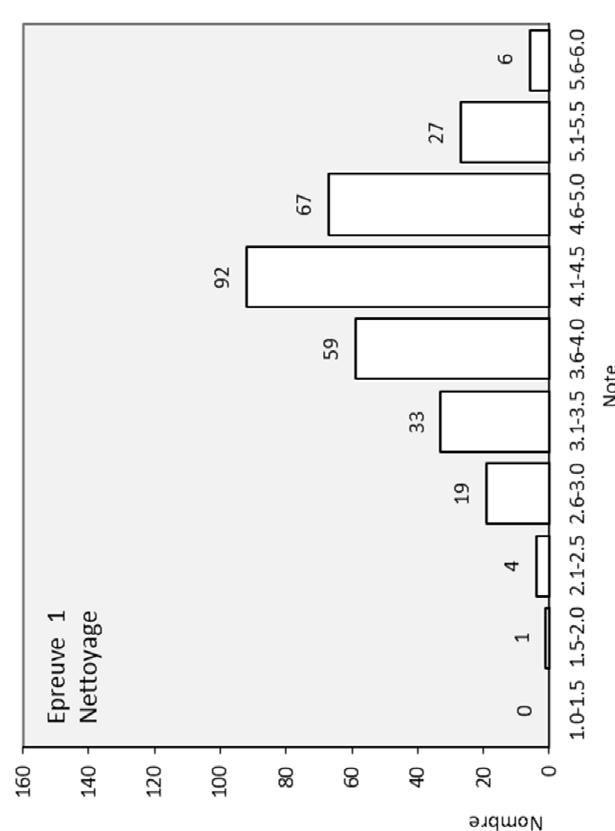
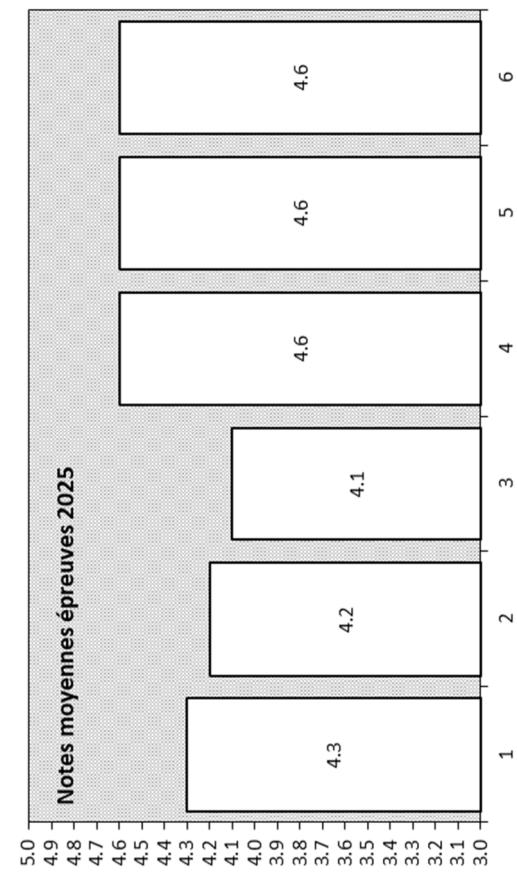
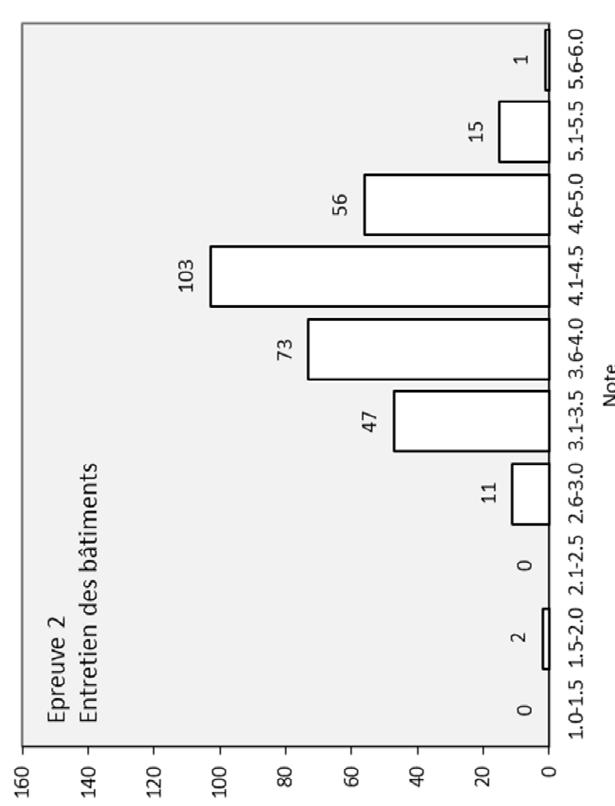
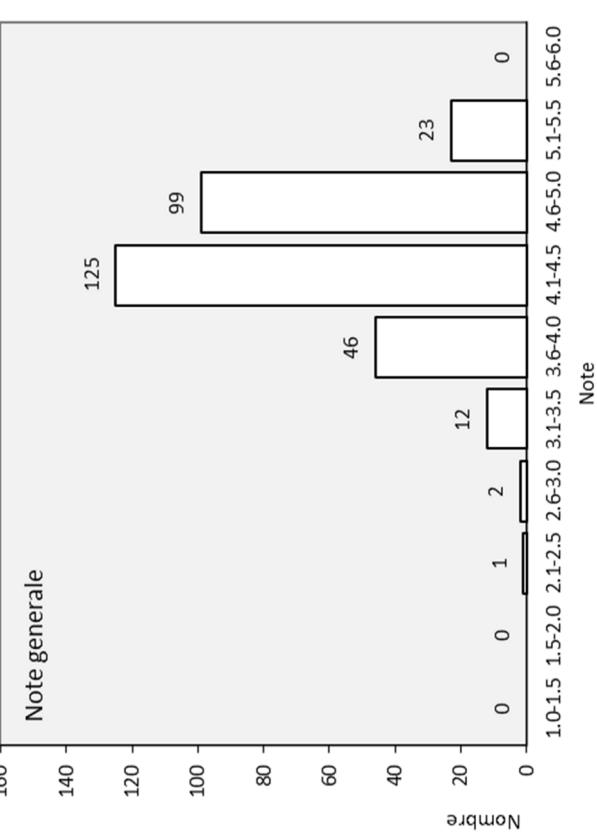
Le non-respect des consignes données et l'absence de supports visuels ont parfois considérablement compliqué l'évaluation des documentations. La tendance à fuir la terminologie technique se poursuit, ce qui favorise certes des entretiens intéressants, mais ne correspond pas à l'objectif de l'examen.

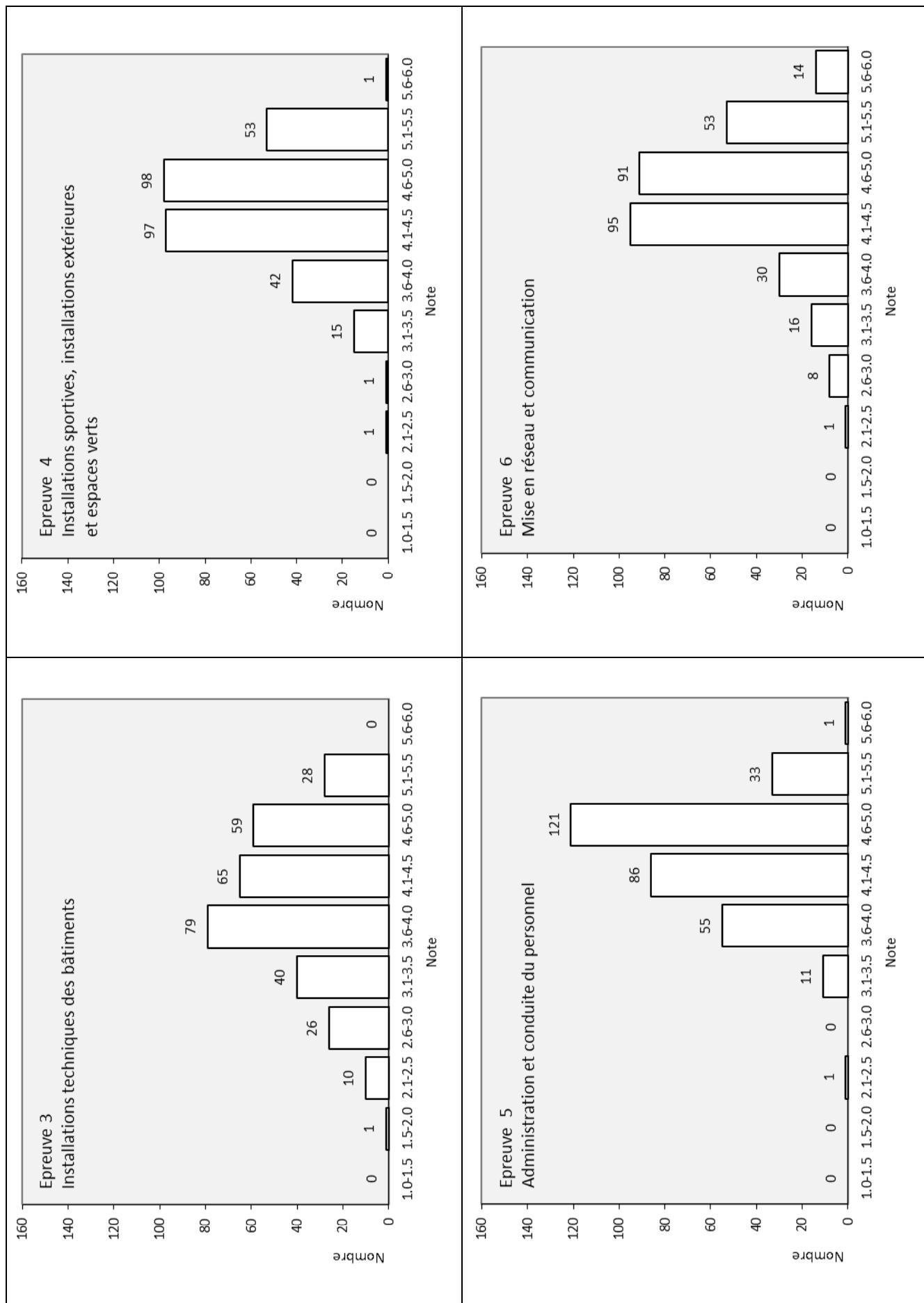
Pour conclure, nous pouvons affirmer que, malgré des tendances positives dans la préparation et la réalisation des tâches, il subsiste encore un besoin d'optimisation significatif chez les candidat·e·s, notamment dans le domaine du soin apporté à l'élaboration de la documentation, du respect des consignes données et de l'utilisation professionnelle du langage technique et spécialisé.

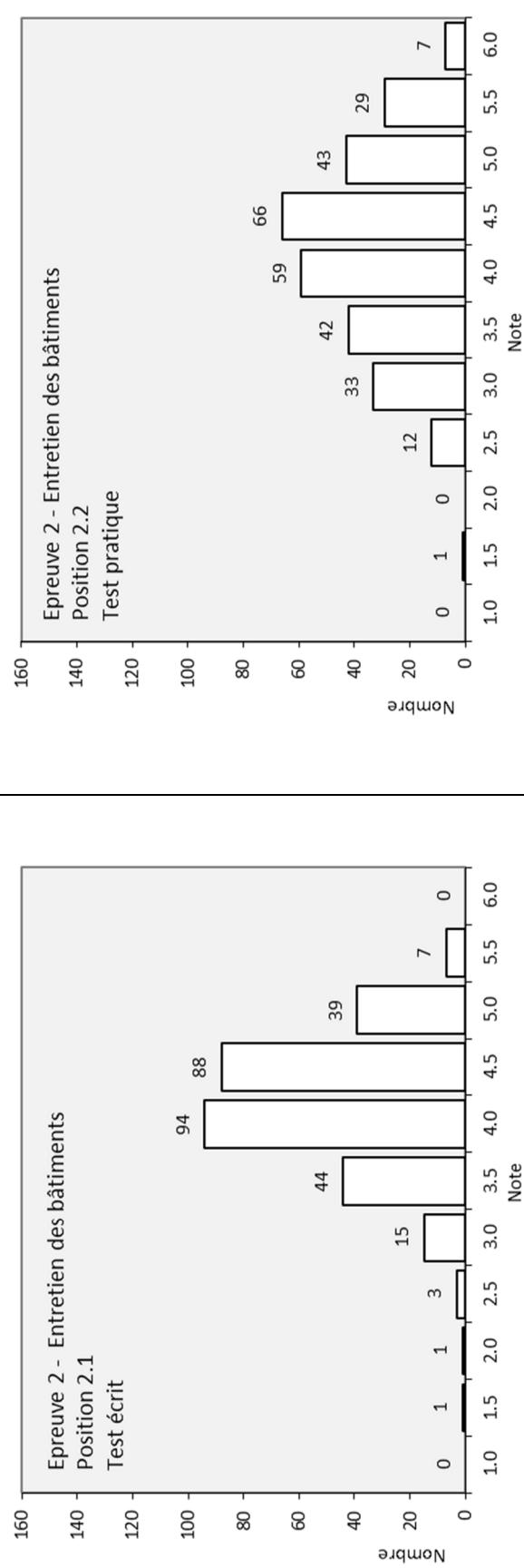
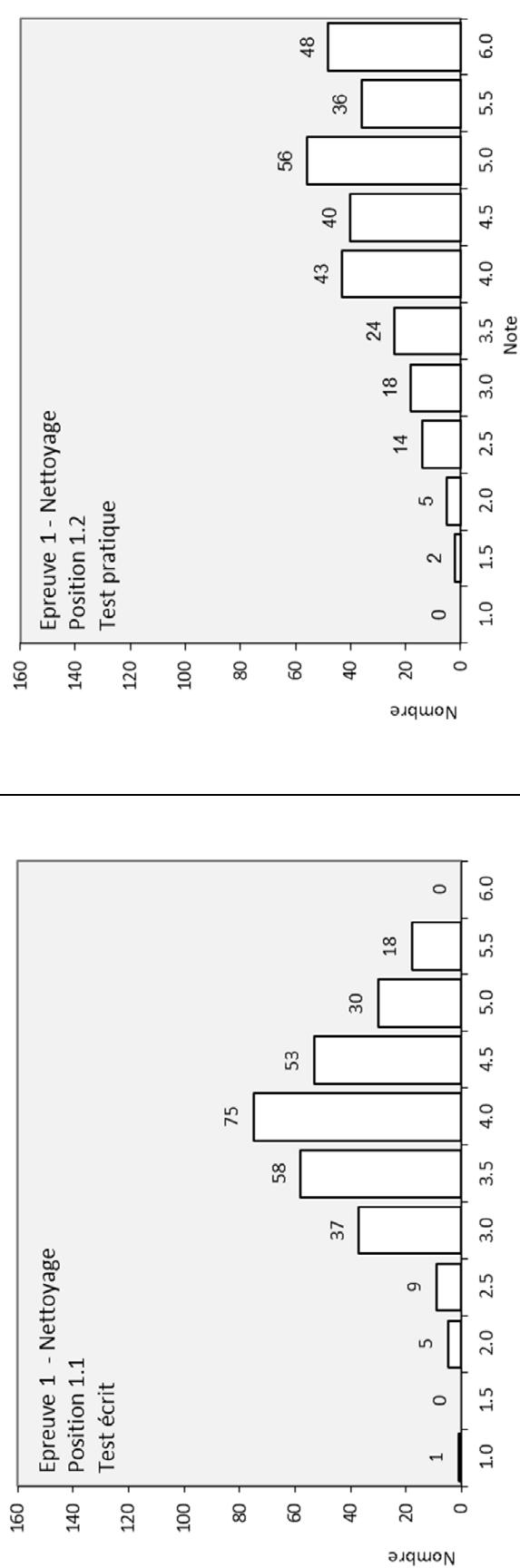
Les graphiques des épreuves d'examen 6.1 Partie écrite (documentation de l'installation), 6.2 Partie orale (présentation et entretien spécialisé) ainsi que le graphique des notes globales de l'épreuve 6 Mise en réseau et communication se trouvent en annexe du rapport d'examen.

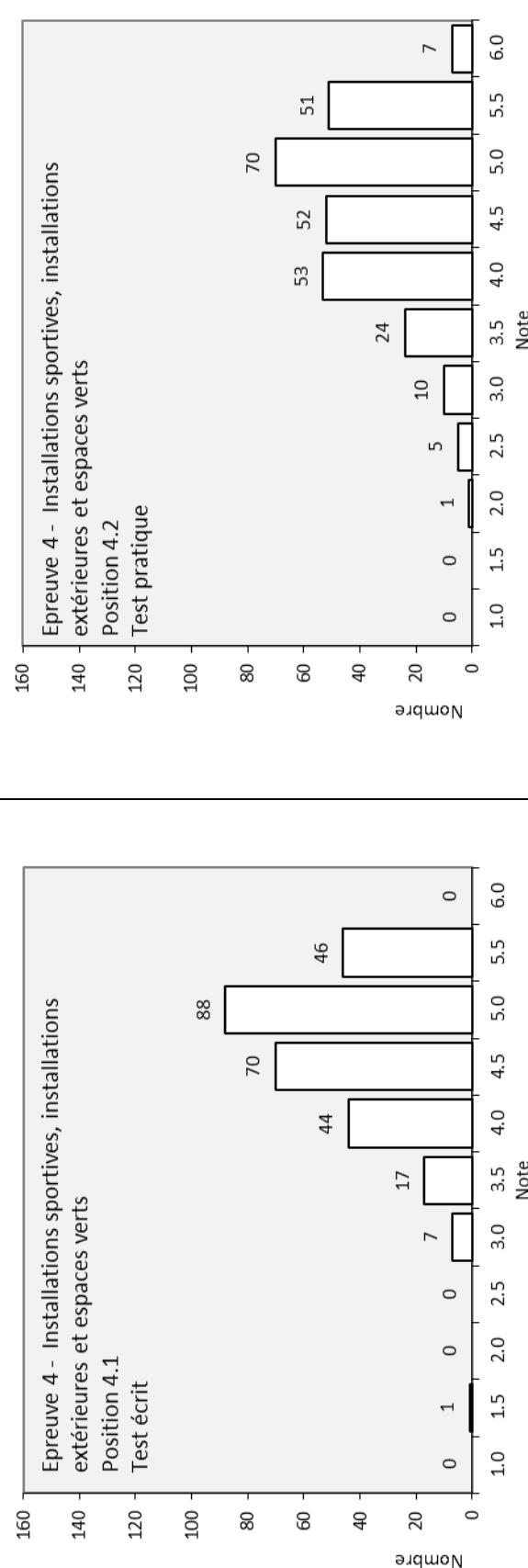
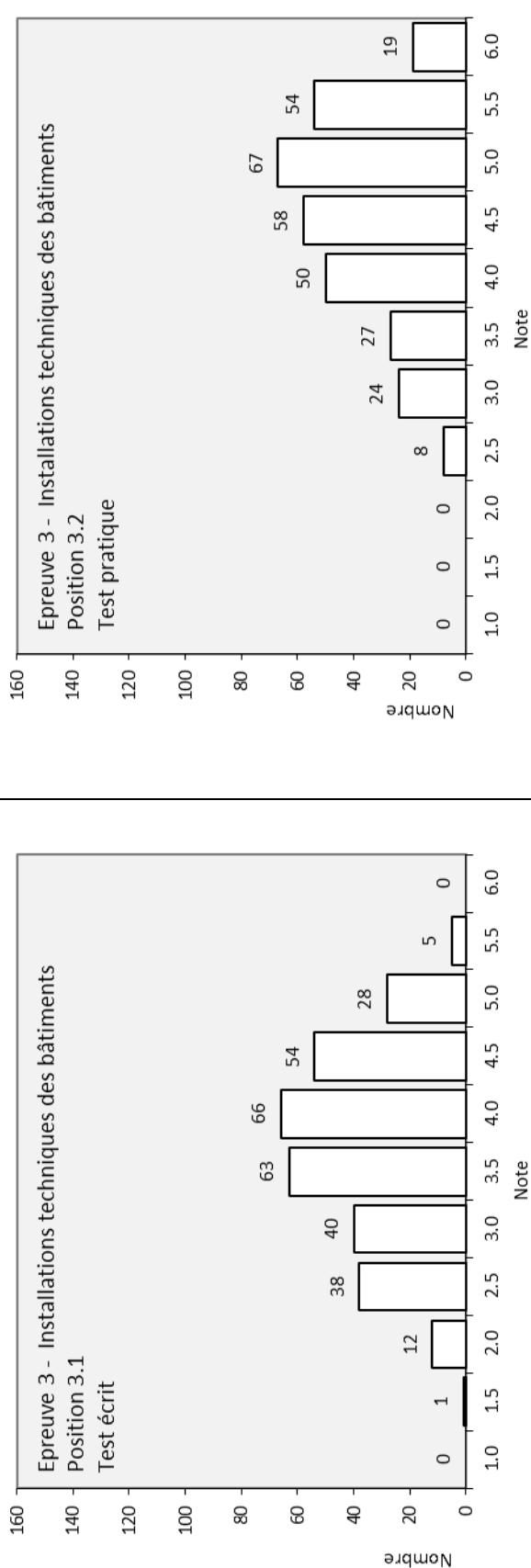
5 STATISTIQUES

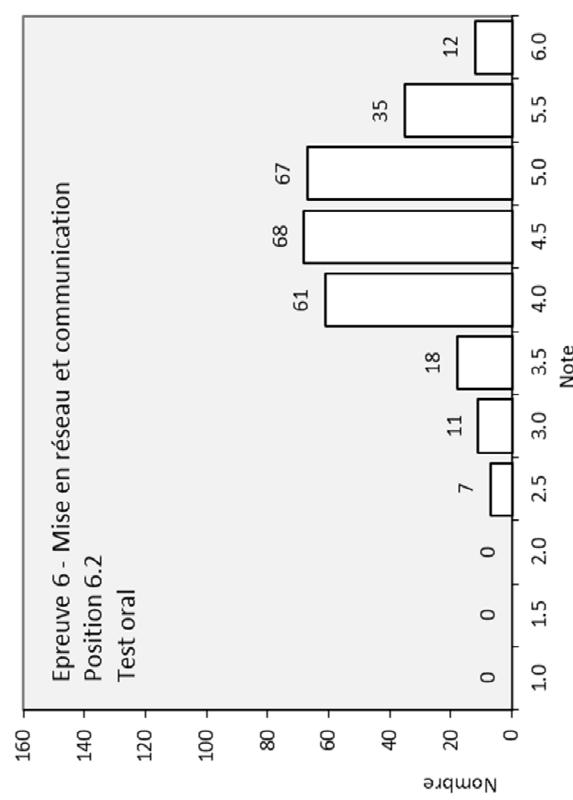
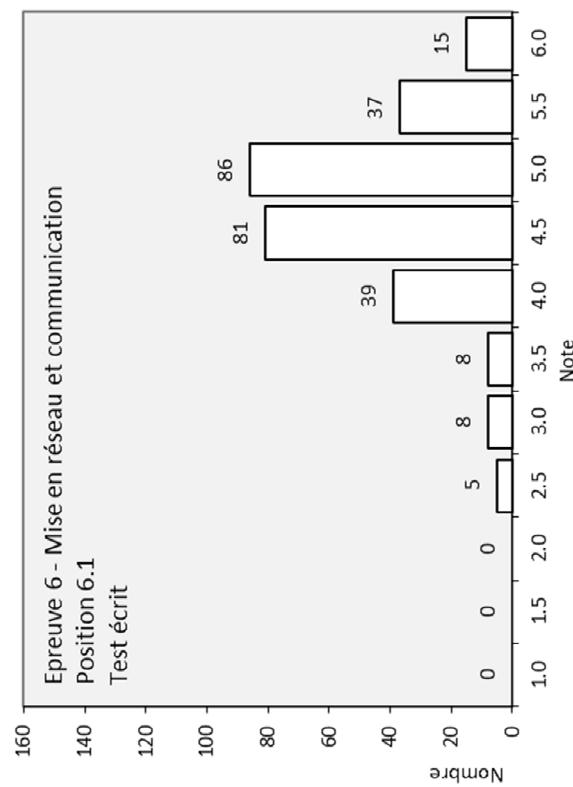
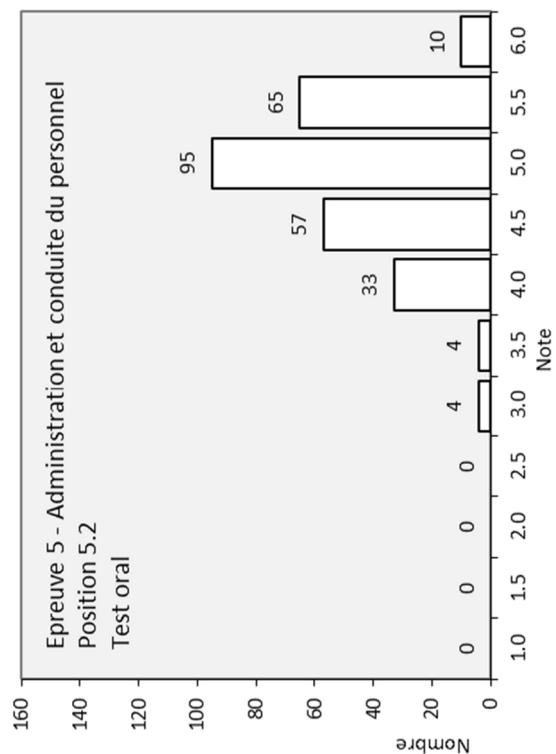
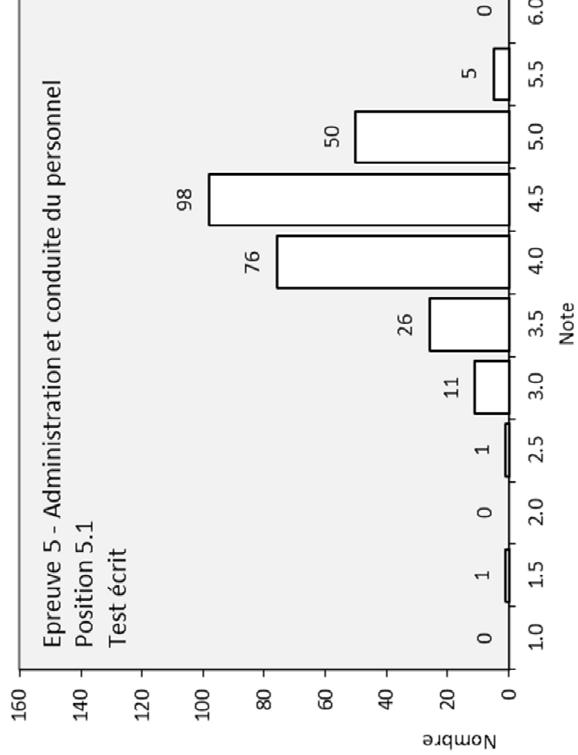












6 SYSTÈME DE NOTATION SELON LE RÈGLEMENT D'EXAMEN 2016

Qualifikationsbereich/Fach/Prüfungsteil Branche/Épreuve d'examen Matiera/Parte d'esame			Positionsnote Note de position Voto di posizione	Prädikat>Note Prestation/Note Giudizio/Voto
1	Reinigung Nettoyage Pulizia	S	1.1	1
		P	1.2	
2	Gebäudeunterhalt Entretien des bâtiments Manutenzione dell'edificio	S	2.1	2
		P	2.2	
3	Gebäudetechnik Installations techniques des bâtiments Componenti tecnici degli edifici	S	3.1	3
		P	3.2	
4	Sport-, Aussen- und Grünanlagen Installations sportives, installations extérieures et espaces verts Aree verdi, esterne e sportive	S	4.1	4
		P	4.2	
5	Administration und Mitarbeiterführung Administration et gestion du personnel Amministrazione e gestione collaboratori	S	5.1	5
		M	5.2	
6	Vernetzung und Kommunikation Mise en réseau et communication Competenze relazionali e comunicazione	S	6.1	6
		M	6.2 ¹	
GESAMTNOTE, NOTE GENERALE, VOTO GENERALE				GN, NG, VG

P = praktisch, pratique, pratico

S = schriftlich, écrit, scritto

M = mündlich, oral, orale

¹ Gewichtung, Ponderation, Ponderazione: 5x