

**EXAMEN PROFESSIONNEL FÉDÉRAL
DE CONCIERGE**

**RAPPORT FINAL DE L'EXAMEN
2022**



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	Jakob Hauri, Zurich
- Vice-Président	
- Épreuve d'examen 5 Administration et gestion du personnel	Giorgio Nadig, Wabern
- 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, Steg im Tösstal
- Épreuve d'examen 4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts	Oskar Koch, Hellbühl
Épreuve d'examen 6 Mise en réseau et communication	Bruno Schnider, Buttisholz
- 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

Inscrits:	294
Non admis:	3
Désistements:	14
Abandons:	2
Interrompu:	3
Absents:	1
Candidats ayant terminé l'examen:	274
Réussites:	211
Échecs:	63

Déroulement de l'examen

Épreuves écrites	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
de 8h30 à 9h30	Samedi 1 ^{er} octobre 2022
de 9h50 à 10h50	Technique du bâtiment
de 11h10 à 12h10	Entretien des bâtiments
de 13h10 à 15h10	Nettoyage
de 15h40 à 16h40	Administration et gestion du personnel
	Installations sportives, installations extérieures et espaces verts
Épreuves orales et pratiques	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
Service 1	Participants/es 1-54 Lundi 10 octobre 2022 de 08h00 à 17h30
Service 2	Participants/es 55-108 Mardi 11 octobre 2022 de 08h00 à 17h30
Service 3	Participants/es 109-162 Mercredi 12 octobre 2022 de 08h00 à 17h30
Service 4	Participants/es 163-216 Jeudi 13 octobre 2022 de 08h00 à 17h30
Service 5	Participants/es 217-277 Vendredi 14 octobre 2022 de 08h00 à 17h30
Service 6	Participants/es 278-289

Samedi 15 octobre 2022
de 08h00 à 17h30

3 RAPPORT DU PRÉSIDENT

Préparation à l'examen

L'examen professionnel fédéral de concierge, composé des six épreuves Technique de nettoyage, Entretien des bâtiments, Technique du bâtiment, Installations sportives, installations extérieures et espaces verts, Administration et gestion du personnel ainsi que Mise en réseau et communication, implique un effort logistique considérable. La commission d'examen accorde une importance capitale aux compétences professionnelles opérationnelles. Les épreuves ont été conçues selon une approche orientée sur la solution et la pratique.

Le quotidien professionnel de la conciergerie nécessite d'adopter un mode de pensée connecté, assorti d'une application adaptée à la situation.

Je remercie vivement la commission d'examen pour son précieux travail. Son engagement personnel est la clé du bon déroulement de l'examen. Le fonctionnement sans faille du secrétariat d'examen est tout aussi important. La nouvelle direction d'examen menée par Andreas Ernst a su relever avec brio et circonspection tous les défis. J'en profite pour adresser mes sincères remerciements à Andreas Ernst et son assistant Simon Estermann pour leur collaboration professionnelle et efficace.

Pour que les experts/es puissent mener à bien leur mission, l'assiduité à nos cours est indispensable.

Un projet de rénovation ayant été évoqué pour notre précédent lieu d'examen, nous avons accepté la proposition des autorités scolaires et organisé cette année notre examen à Niederhasli.

Un grand merci aux autorités scolaires, Mme Sandra Monroy et M. Daniel Beck, pour leur soutien dans notre entreprise. Je remercie également toute l'équipe de conciergerie et notamment M. Martin Boos, gardien d'immeuble diplômé, et M. Roger Eckert, concierge avec brevet fédéral.

Nous avons à cœur de travailler avec les entreprises locales et les remercions pour leurs services.

En 2022, 289 personnes se sont inscrites à l'examen.

Parmi elles, 274 y ont finalement participé et 63 ne l'ont pas réussi. À savoir que 60 n'ont pas obtenu de résultats suffisants, un candidat ne s'est pas présenté et deux ont abandonné sans motif valable.

Cette année encore, trois personnes venaient de Suisse romande et une du Tessin.

Déroulement de l'examen

Les épreuves écrites ont eu lieu le samedi 1^{er} octobre 2022. La veille, il restait encore de nombreux préparatifs à effectuer. L'équipe de surveillance a reçu les dernières informations nécessaires pour mener à bien sa tâche. Grâce à l'expérience et à la circonspection de ces experts/es, les épreuves écrites se sont déroulées sans le moindre problème. Je les en remercie chaleureusement. Les candidats/es ont travaillé dans le calme et la concentration.

La partie pratique et orale de notre examen professionnel s'est tenue du 10 au 15 octobre 2022. Nous avons évalué les compétences professionnelles opérationnelles afin que les concierges avec brevet fédéral soient encore demandés/es à l'avenir sur le marché du travail et qu'ils/elles parviennent à faire leurs preuves dans le monde du travail. Forts/es d'une bonne formation et d'une sensibilisation efficace, les experts/es ont su gérer même les situations les plus délicates. Je les remercie également pour leur grand engagement durant toute la semaine d'examen. La plupart des participants/es étaient bien préparés/es, posés/es et réfléchis/es. Tous mes remerciements aux centres de formation pour la qualité de la préparation scolaire à l'examen.

Aucune mesure particulière de protection sanitaire n'ayant été obligatoire cette année en raison de la pandémie, nous avons autorisé la présence de tiers lors de notre examen non public. Plusieurs personnes et organisations responsables, parmi lesquelles l'autorité scolaire de notre lieu d'examen, ont saisi cette opportunité et assisté à l'examen. Un article à ce sujet a même paru dans la presse locale, ce qui ne peut qu'être utile à notre profession. Je remercie les organisations responsables pour leur confiance.

Toutes mes félicitations aux 211 lauréats/es de notre examen professionnel. Je leur souhaite bonne chance et beaucoup de plaisir dans leur travail.

Comme toujours, depuis début janvier 2023, tous les examens écrits avec le rapport d'examen ainsi que les possibilités d'inscription et les plans de déroulement pour 2023 sont disponibles sur notre site Internet. Des convocations aux examens suivront également.

L'examen professionnel fédéral de concierge 2023 aura probablement lieu le samedi 30 septembre et du 7 au 14 octobre à l'école de Niederhasli, dans la commune scolaire de Niederhasli / Niederglatt (ZH). Sous réserve de modifications dans la publication officielle.

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes impliquées dans le bon déroulement de notre examen professionnel.

Jakob Hauri, Président de la commission d'examen

4 RAPPORTS SUR LES ÉPREUVES D'EXAMEN

4.1 Nettoyage

Nous avons trouvé très agréable le nouveau lieu d'examen, l'école Seehalde à Niederhasli. Les distances à parcourir étant courtes, l'aspect pratique a été facile à appréhender.

Épreuve écrite

Cette année, l'épreuve consistait à résoudre un calcul de coûts et à gérer la planification des employés/es. Nous nous sommes concentrés sur l'évaluation des connaissances professionnelles générales. La majeure partie des participants/es ont bien réussi à résoudre les problèmes posés, sachant que celui du calcul était compliqué. Pour y parvenir, il fallait identifier dans le texte différentes données, ce qui a donné du fil à retordre à quelques candidats/es.

Épreuve pratique

Une fois de plus, nous avons dû nous adapter à un nouvel environnement. Nous avons tiré parti au mieux de l'infrastructure et sommes ainsi parvenus à éliminer les problèmes d'émissions sonores évoqués au cours des deux dernières années. Les points d'eau mobiles ont pu être réutilisés dans le nouveau lieu d'examen. Ils ont une nouvelle fois eu une influence positive et ont permis que l'examen se déroule dans le calme, car ils étaient installés à proximité des postes dans la salle de gymnastique.

Au niveau des postes pratiques, nous avons évalué les domaines suivants: travaux de nettoyage d'entretien, intermédiaires et de fond. Après une trêve de plusieurs années, nous avons également repris l'évaluation du nettoyage d'entretien de pièces. Si les participants/es ont en partie fait preuve de très bonnes connaissances spécialisées, leur manque d'expérience pratique ne leur a pas toujours permis d'obtenir des notes suffisantes.

L'examen de formation s'est déroulé sans accroc et nous avons bénéficié d'un soutien idéal de la part des stagiaires.

Perspectives pour 2023

Une épreuve écrite de calcul à partir d'un texte / d'une situation initiale sera à nouveau soumise aux candidats/es. Nous nous concentrerons sur les connaissances spécialisées et les termes techniques. L'épreuve pratique se déroulera dans un cadre similaire. Nous examinons actuellement l'éventualité d'ajouter un nouveau poste pratique. (de remplacer un poste pratique par un autre.)

4.2 Entretien des bâtiments

Entretien des bâtiments, épreuve écrite

Cette année, l'épreuve écrite en entretien des bâtiments était essentiellement consacrée à une toiture endommagée et aux mesures à prendre, ainsi qu'aux connaissances générales en matière de planification de l'entretien. L'épreuve a abordé des thèmes et situations tels qu'ils peuvent survenir au quotidien et que des concierges avec brevet devraient donc être en mesure de régler.

Les questions portaient sur les connaissances en matière d'administration, de détection des dégâts dans la construction, de mauvaise exécution des travaux et de comportement non conforme des artisans.

Conclusion

Pendant la correction, de grandes différences sont apparues dans les résultats. Certains étaient très bons, d'autres très mauvais.

Cela est en partie dû à une mauvaise lecture des questions. L'élaboration d'un plan d'entretien sous forme de tableau s'est également révélée très compliquée. De tels outils, dont les concierges ont besoin dans leur travail quotidien, constituent la base et doivent être maîtrisés.

L'orientation de l'épreuve écrite est maintenue: la compréhension écrite et l'analyse d'une situation existante resteront des facteurs importants à prendre en compte à l'avenir.

Entretien, épreuve pratique

L'agencement très favorable et spacieux du nouveau lieu d'examen a permis d'aménager des postes de travail parfaits pour l'épreuve pratique, auxquels les candidats/es ont pu travailler sans être dérangés/es. L'épreuve s'est donc déroulée dans le calme et sans incident notable.

L'attention portée en amont à la formation des experts/es dans les domaines de la sécurité, du déroulement, de la gestion des candidats et des épreuves de l'examen a porté ses fruits pendant l'examen.

Les travaux soumis dans le cadre de l'épreuve pratique constituent un extrait des travaux pratiques auxquels les concierges peuvent potentiellement être confrontés/ées au quotidien.

L'épreuve pratique s'est déroulée en trois parties:

- A) Piste d'essai A avec réparation de plinthes, connaissance des batteries, réparation de filetages et travaux sur le ferme-porte
- B) Piste d'essai B Travaux sur serrure encastrée, perçage et montage d'une olive d'armoire, réparation de tapis, montage de poignée de fenêtre et de gonds au moyen d'un assemblage métallique
- C) Formation, au choix, mesurer, tarauder, ajuster une porte d'armoire

La répartition des candidats/es s'est faite de manière aléatoire.

D'une manière générale, il convient de mentionner ici que l'habileté manuelle reste un facteur important malgré l'orientation de plus en plus technique de notre profession et qu'il ne faut pas la négliger.

La résolution de tâches inconnues fait également partie du quotidien professionnel d'un/e concierge et on peut attendre d'un/e candidat/e qu'il/elle relève ce défi et cherche une solution.

Les différentes pistes d'essai:

Piste d'essai A

Cette année, les différentes tâches ont pour la plupart été résolues de manière juste suffisante. Nous n'avons noté que quelques rares bons, voire très bons résultats. Or, un peu d'exercice pratique suffirait à pallier ce manque.

La mise en place d'une plinthe manquante a été majoritairement bien résolue, mais le réglage d'un ferme-porte, en particulier l'installation du dispositif de blocage, a posé problème, malgré les instructions!

La connaissance des batteries doit être mise en pratique plusieurs fois afin de pouvoir être maîtrisée sans problème par la suite.

Il semble que cela n'ait pas été pris à cœur par tous les candidats/es.

Le nouveau poste, consacré à la réparation d'un filetage, et qui consistait à réparer un filetage défectueux en suivant des instructions, a été dans l'ensemble bien maîtrisé. Cette tâche a elle aussi un lien tout à fait plausible avec la pratique.

Piste d'essai B

Serrure à encastrer: ce poste a donné du fil à retordre à beaucoup, bien que cette tâche fasse partie des connaissances de base d'un/e concierge. Même la prise de mesures, la désignation des différentes mesures et le choix des composants ont été en partie mal résolus.

La réparation de tapis et l'olive d'armoire ont été globalement bien résolues, mais là encore, il est conseillé de s'exercer concrètement aux procédures. Ce poste est consacré aux petites réparations à apporter sur des revêtements de sol textiles en tous genres, comme un/e concierge peut y être confronté/e dans la pratique. Il peut s'agir d'un dommage de nature mécanique ou d'un trou causé par une cendre incandescente, de cigarette par exemple. Le choix des bons outils est également à prendre en compte.

Dans le cadre du poste Composés métalliques, il s'agissait de découper quatre filets et de poser deux rivets filetés Tuptara à l'aide d'un modèle et d'un croquis. De nombreuses erreurs ont été commises dans le choix des rivets, alors que la nature des pièces à utiliser était évidente.

Piste d'essai C

Formation: il n'y a pas grand-chose à ajouter en ce qui concerne la formation. Il est vite apparu quels/les candidats/es étaient préparés/es et lesquels/les ne l'étaient pas. La formation est évaluée dans différents domaines, c'est pourquoi il n'est pas pertinent de savoir quel thème de formation est proposé. Sur la base de trois tâches possibles, les candidats/es peuvent choisir librement celle qui correspond le mieux à leurs capacités.

La formation doit faire l'objet d'exercices, sans quoi elle ne peut pas être évaluée avec succès.

Conclusion de l'épreuve pratique dans le domaine de l'entretien des bâtiments

En moyenne, les résultats de l'épreuve pratique ont été à peine suffisants. Cela signifie que les capacités pratiques des candidats/es étaient elles aussi tout juste suffisantes. À mon avis, cela s'explique par un manque de travaux pratiques sur le lieu de travail ainsi que par une préparation individuelle en autonomie insuffisante pendant le temps libre pour s'approprier les compétences requises afin de réussir l'épreuve.

Les compétences manuelles restent un facteur de réussite important, même si l'avenir du métier de concierge se veut de plus en plus automatisé.

Il est donc indispensable de les évaluer et de les pondérer en conséquence. Les exigences ne diminueront pas, c'est pourquoi il est conseillé d'acquérir la pratique requise lors de la préparation à l'examen.

Pour finir

Le passage d'un ensemble de candidats/es constitué essentiellement de personnes issues de différents corps de métiers à un ensemble composé d'agents/es d'exploitation spécialisés se traduit par une perte d'expérience pratique professionnelle, encore renforcée par la moyenne d'âge en baisse des candidats/es.

C'est ce qui explique les problèmes rencontrés lors de la résolution des tâches pratiques mentionnés dans le rapport. Pour y remédier, il appartient aux candidats/es de bien se préparer à l'examen.

Quant aux déficits enregistrés dans le cadre de l'épreuve écrite, la clé pour les combler réside dans l'apprentissage et la compréhension.

Les thèmes soumis sont expliqués dans les écoles et peuvent être résolus.

4.3 Technique du bâtiment

Épreuve écrite (60 minutes)

La partie écrite consistait en la résolution de 13 tâches. L'épreuve a été réalisée conformément au règlement d'examen de 2016. Les questions ont été partiellement réunies et posées en fonction de la situation initiale.

Les questions suivantes ont été posées dans les domaines spécialisés du chauffage/de la ventilation/de la climatisation, des sanitaires et de l'électricité:

- Identifier les différents éléments sur un schéma de distribution électrique principale, expliquer les principaux travaux de maintenance, notamment en lien avec la sécurité, et établir un calcul de puissance.
- Désigner correctement les éléments sur le schéma d'une robinetterie, évaluer la situation hydraulique apparente et déterminer la conséquence possible ainsi qu'un moyen d'y remédier.
- Identifier les éléments sur le schéma d'une portion de conduite du système d'évacuation des eaux usées, décrire leur fonction et indiquer, sur la base de leur état, deux répercussions possibles sur le fonctionnement du système.
- Résoudre un problème d'émissions sonores sur une installation de w.c. provoqué par le comportement non conforme d'un utilisateur.
- À l'aide du schéma d'un appareil de mesure, contrôler la qualité de l'air dans un espace public et définir l'intervention éventuellement nécessaire pour permettre l'utilisation sans risque de cet espace.
- Identifier et expliquer un fusible électrique spécifique.
- Sur le schéma de principe d'un chauffage au gaz, identifier et préciser différents éléments, expliquer l'utilité des composants pour un fonctionnement sûr et les classer par ordre d'importance.
- Sur le schéma de principe d'un dispositif de ventilation, identifier les travaux d'entretien requis, analyser l'installation d'un point de vue technique réglementaire et expliquer les fonctions des éléments.
- Connaître et expliquer l'utilisation des eaux usées et des eaux de pluie, analyser les rapports coûts/utilité, émettre des recommandations (avec justification) et calculer les potentielles économies de coûts en matière de prix de l'eau potable.
- Nommer différents types de prises électriques.
- Sur le schéma de principe d'une installation de chauffage, identifier et interpréter des paramètres, en tirer des conclusions, calculer le temps d'amortissement pour le remplacement prévu de la pompe et lire des températures de départ à partir d'une courbe de chauffage à tracer.
- À l'aide du schéma de principe d'une pompe à chaleur (source de chaleur incluse), déterminer le pourcentage de chaleur totale, identifier les principaux composants de la pompe à chaleur et définir de possibles sources d'énergie.
- Sur le schéma du verso d'une installation multimédia, identifier les ports et indiquer leur fonction respective.

Cette année encore, les résultats de l'épreuve écrite ont témoigné de niveaux de formation et de préparation très variables entre les candidats/es. Les résultats couvrent ainsi l'intégralité du barème de notation.

Technique du bâtiment – épreuve pratique (60 minutes)

Dans la partie pratique, les candidats/es ont été évalués/es dans deux matières:

sanitaires / électricité, sanitaires / chauffage ou chauffage / électricité pendant 30 minutes par matière.

Les travaux suivants ont été demandés:

Chauffage

Travailler avec des plans et un module: à l'aide de plans et de schémas de principe, identifier les composants et les éléments de construction et décrire / expliquer leurs fonctions et/ou leur hydraulique, par analogie avec les installations. Identifier sur le module les éléments tels que la production de chaleur, le brûleur, la commande, la distribution de chaleur, l'émission de chaleur ainsi que leurs composants. Expliquer la / les fonction(s) ou le mode de fonctionnement respectif(s). Expliquer la procédure à suivre en cas de panne.

Robinetterie: expliquer les fonctions des vannes de radiateurs et effectuer les réglages de température.

Chauffage au sol: effectuer et/ou justifier les réglages pour les répartiteurs de chauffage au sol. Expliquer la procédure à suivre en cas de dysfonctionnements tels qu'un dégagement de chaleur insuffisant et y remédier le cas échéant. Expliquer la purge et le rinçage des systèmes.

Ventilation/Climatisation

Installations de ventilation: reconnaître les composants et les pièces à l'aide de photos et de schémas de principe, et décrire / expliquer les fonctions des installations.

Climatisation: à l'aide d'un schéma de principe, identifier les composants et les éléments de construction et montrer le fonctionnement de l'installation.

Installations sanitaires

Divers travaux sur le module: Urinoir: détecter et éliminer le dysfonctionnement et régler le temps de rinçage et / ou de séjour. Réservoir de chasse d'eau: nommer les composants et exécuter les travaux de service, régler le niveau d'eau et les quantités de rinçage. Robinets d'écoulement: reconnaître et expliquer les types de mitigeurs courants et effectuer des travaux de service ou des réparations.

Travailler avec des plans: à l'aide de plans et de schémas de principe, identifier les composants et les éléments de construction ainsi que les systèmes d'eau, de gaz et d'eaux usées et décrire / expliquer leurs fonctions et / ou leur hydraulique.

Outils et matériel de conduite: reconnaître et nommer.

Électricité

Divers travaux sur un module en parfait état de fonctionnement:

Sécurité: contrôler le BMA, mesurer des prises, expliquer les fusibles, les disjoncteurs différentiels, l'éclairage de secours et les disjoncteurs-moteurs. Montrer les dangers et les premiers secours.

Éclairage: reconnaître/expliquer les moyens d'éclairage ainsi que les interrupteurs et les commutateurs, les détecteurs de mouvement ou les interrupteurs crépusculaires, les horloges ou les minuteries. Montrer l'efficacité énergétique / les économies d'énergie et / ou l'entretien des éclairages.

Technique de communication: expliquer l'entretien, la transmission et le raccordement d'un appareil multimédia. Reconnaître les différences pour le téléphone, la télévision et la fibre optique. Exécuter le patch CUC dans le répartiteur MM et le rack. Expliquer le but des systèmes de guidage et énumérer leurs avantages et inconvénients.

Documentation technique: comprendre et expliquer les plans d'installation et les différents types de schémas. Comprendre le certificat de sécurité, les instructions de service ainsi que les protocoles de mesure et de contrôle et expliquer leur signification. Démontrer et justifier la conservation et la manipulation des documents.

Comme pour la partie écrite, les résultats de la partie pratique ont montré de grandes divergences de formation et de préparation entre les candidats/es. Là encore, les résultats couvrent donc l'intégralité du barème de notation.

Technique du bâtiment – formation (60 minutes)

Formation: les candidats/es ont été choisis/es au hasard et ont été évalués/es dans la matière «Technique du bâtiment – formation» au lieu de «Technique du bâtiment – pratique». Pour la formation des stagiaires, deux thèmes étaient proposés dans le domaine de l'entretien dans la technique du bâtiment:

- Électricité: comprend les sous-secteurs des moyens d'éclairage, des détecteurs de mouvement et des interrupteurs différentiels.
- Chauffage: comprend différents réglages sur un régulateur de chauffage.

Perspectives de l'examen professionnel 2023

L'examen ne fera l'objet que d'ajustements mineurs dans la partie écrite comme dans la partie pratique.

4.4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts

Le samedi précédant la semaine d'examen, des postes de travail ont été aménagés sur le terrain de l'école Seehalde à Niederhasli en vue de la tenue des épreuves pratiques. Une équipe bien rodée a mis en place des postes résistants aux intempéries pour les différentes tâches à accomplir, des tentes ont été montées, des conduites posées et des sols lissés.

En parallèle, les épreuves écrites ont été corrigées.

Épreuve écrite

La situation initiale de l'épreuve écrite consistait en un établissement médico-social avec résidence pour seniors. Les questions posées ont abordé les domaines suivants: préparation du sol en vue de l'aménagement d'une plate-bande, bon choix de plantes, entretien d'arbres avec élimination des déchets végétaux, calculs des quantités nécessaires, entretien des gazons et prairies, entretien des sentiers et placettes, lutte contre les néophytes envahissantes, entretien des plantes d'intérieur ainsi que fonctionnement et travaux d'entretien d'une installation de rétention.

Il convenait de répondre aux problématiques dans le contexte de la situation initiale. De manière générale, les candidats/es ont su répondre correctement aux questions. La structure claire des pages dédiées à recueillir leurs solutions a facilité le remplissage.

Au moment de répondre aux questions, les candidats/es ont dû accorder une importance particulière aux points suivants:

- Faire la différence entre une simple énumération au moyen de mots-clés et des explications plus détaillées avec des phrases.
- S'exercer aux calculs de surfaces et de volumes de formes rectangulaires et rondes.
- Lire attentivement les questions.
- Prendre pour référence la situation initiale afin de répondre aux questions.

Tous les ans, l'épreuve écrite est adaptée en fonction d'une nouvelle situation initiale conformément au règlement d'examen et à la directive. L'orthographe n'est pas évaluée.

Travaux pratiques

Cette année, les travaux pratiques se sont déroulés dans l'établissement scolaire Seehalde à Niederhasli. Par un temps d'automne assez doux, les travaux suivants ont été exécutés:

- Plantation d'arbustes, de haies, de plantes annuelles et de plantes vivaces
- Taille d'arbustes
- Mise en service d'une tondeuse à gazon et d'un coupe-fil
- Régulation chimique de la flore d'accompagnement dans du gazon
- Fertilisation
- Entretien des plantes d'intérieur avec traitement de protection
- Choix des plantes à partir d'une liste donnée



Entreposer le matériel, les outils et les plantes



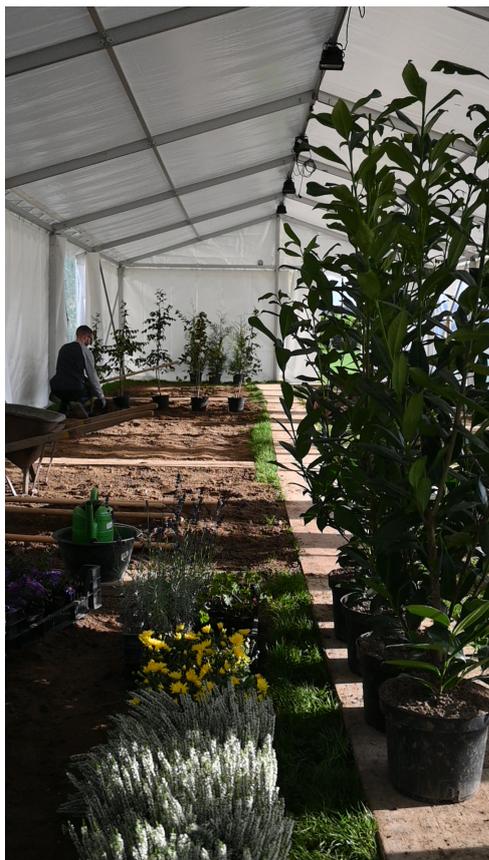
Mettre en service des machines / appareils

Dans l'ensemble, les travaux ont été correctement effectués.

Les candidats/es se sont bien réparti les postes, ce qui a contribué à une ambiance de travail calme. Comme par le passé, de futurs/es concierges ont formé des stagiaires à certains travaux pratiques.

La tenue des postes destinés aux travaux pratiques sera maintenue, mais complétée par de nouveaux thèmes, par exemple des travaux simples d'entretien d'une tondeuse (changement de lame).

Veillez consulter le règlement d'examen ainsi que la directive.



Travaux de plantation sous la tente



Entreposage des plantes d'intérieur

Observations des experts/es

- Il est important de s'entraîner aux travaux pratiques pendant la formation au métier de concierge.
- Procédures de plantation
- Une bonne connaissance des plantes joue également un rôle central pour les travaux pratiques.
- L'établissement scolaire constitue une situation initiale idéale pour le déroulement de l'examen.
- L'installation d'une tente pour les travaux de plantation permet le déroulement des épreuves même en cas de mauvais temps.

La liste des plantes a été revue, en cela que la nomenclature a été ajustée et que des variétés ont en partie été ajoutées. Elle recense à présent 116 plantes en tout, réparties dans différentes catégories. La bruyère n'est plus répertoriée que comme plante annuelle. Aucune nouvelle plante n'a été ajoutée à ce groupe. La nouvelle liste sera valable à partir de l'examen 2023.

4.5 Administration et gestion du personnel

Écrit

Situation initiale:

L'examen open-book dure 120 minutes, parmi lesquelles cinq sont consacrées à l'approfondissement de la situation initiale. Les différents domaines partiels ne sont pas notés séparément, mais évalués globalement sur un maximum de 120 points.

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

Comme l'année précédente, les tâches relatives aux bases de la gestion du personnel et de la communication ont été dans l'ensemble bien résolues. En règle générale, les candidats/es ont rédigé une proposition de solution pour chaque tâche et semblent avoir prévu suffisamment de temps pour cette partie de l'examen. Les solutions laissent supposer que les indications données étaient bien compréhensibles et formulées de manière claire. Il reste évident que les capacités linguistiques doivent également être prises en compte dans la formation de concierge et, si possible, encouragées.

Remarques sur les tâches individuelles:

Tâches 1, 2 et 4 Pour partie, certains/es candidats/es se sont répétés/es et n'ont pas su formuler de réponses différenciées en termes de contenu.

Tâche 3

Pour la plupart, les candidats/es ont bien répondu aux questions a) et b). Pour les questions c) et d), ils/elles ont souvent coché trop de cases, ce qui leur a enlevé des points.

Tâche 7

Souvent, les candidats/es n'ont indiqué que trois domaines de compétence ou décrit que trois tâches. Rares sont ceux/celles qui, comme cela leur était demandé, ont cité des contributions/mesures susceptibles de favoriser le développement des compétences. Cette tâche n'a dans l'ensemble pas été bien résolue.

Tâche 10

De nombreux/ses candidats/es ont cité des points généraux devant être pris en compte lors de l'intégration de nouveaux/elles employés/es, sans se concentrer uniquement sur l'intégration d'un/e demandeur/euse d'asile.

2. Bases de la comptabilité

Le nombre de points consacrés à la partie comptabilité est passé de 40 à 36. Le niveau de difficulté des tâches a été légèrement abaissé et les fiches de travail contenaient davantage d'aide. Dans l'ensemble, les candidats/es ont nettement mieux résolu les tâches que les années précédentes. Nous ne sommes pas en mesure de dire si ces meilleurs résultats sont dus à la simplification du travail demandé ou à une meilleure préparation des candidats/es. Remarques sur les tâches individuelles:

Tâche 11

Les questions initiales sur la comptabilité ont pour certaines reçu de bonnes réponses, pour d'autres des réponses très courtes et concises. De nombreux/ses candidats/es ne se sont pas contentés/es de citer la loi. Ils/elles ont aussi précisé l'article de loi relatif à l'obligation comptable en question, bravo!

Tâche 12

Le calcul des différentes offres a donné du fil à retordre à certains/es candidats/es. Souvent, l'ordre de calcul est inversé ou n'est pas respecté, et des détails sont omis. Ce type de tâche est demandé depuis plus de 10 ans. Rien ne permet d'expliquer qu'il pose encore problème, même avec une version plus simple. Comparer plusieurs offres relève tout simplement des tâches d'un/e concierge.

Tâche 13

La majorité des candidats/es ont bien résolu cette tâche. Le terme «réduction» et le calcul de pourcentages a posé problème à certains/es d'entre eux/elles. La question impliquant d'indiquer le pourcentage de hausse ou de baisse du budget n'a pas non plus été claire pour tout le monde. Une tâche identique est proposée dans le manuel de formation.

Tâche 14

Cette tâche a été bien résolue.

Tâche 15

En ce qui concerne le calcul des salaires, les différents montants correspondant au droit aux vacances, à l'AVS et à l'AC ont été correctement calculés, mais mal ajoutés ou déduits par la suite. De manière générale, cette tâche a été bien accomplie.

Tâche 16

Les candidats/es avaient pour tâche d'élaborer un compte de résultat à trois niveaux, à savoir marge brute, résultat d'exploitation et réussite de l'entreprise. Certains/es candidats/es ont eu du mal à établir la marge brute A et B ainsi que le total, puis à indiquer les deux autres niveaux dans le total. Le modèle était structuré de manière correspondante.

Tâche 17

Les tâches relatives aux taux de change pour les achats et ventes en devises étrangères auprès de la banque ont été correctement résolues. Certains/es candidats/es n'ont toutefois pas réussi à finir.

Tâche 18

De manière générale, cette tâche a été bien accomplie.

3. Bases du droit

Cette année, la partie écrite de l'examen de droit a dans l'ensemble été bien résolue. La moyenne des notes a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente. Les candidats/es ont manifestement eu suffisamment de temps pour traiter toutes les épreuves d'examen. Rares sont ceux/celles qui n'ont pas eu le temps de finir. Les questions relatives aux bases juridiques (tâches 19 et 20) sont celles qui ont donné le plus de fil à retordre aux candidats/es.

Il est à noter d'autre part que, comme l'an passé, les thèmes de la garantie et du retard ont souvent prêté à confusion et été inversés (tâches 22 et 23). Les questions en lien avec le droit des achats et du travail (tâches 23 et 24) ont été bien maîtrisées.

L'épreuve cette année consistait essentiellement en un mélange de questions à réponses multiples (tâches 19 à 21 et tâche 24) et de corrections de déclarations fausses. Ce type de tâche a manifestement été bien géré par les candidats/es. De même, les candidats/es n'ont apparemment rencontré aucune difficulté majeure là où il fallait citer la bonne disposition légale (tâches 21 à 24).

4. Remarque finale

Nous restons convaincus que l'utilisation systématique des examens des années précédentes dans l'enseignement peut aider les candidats/es à maîtriser ces tâches. L'utilisation des examens des années précédentes permet en outre de s'entraîner à la gestion efficace du temps.

Oral***Situation initiale:***

L'examen dure 45 minutes à chaque fois. 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

Dans le domaine de la gestion du personnel, les candidats/es peuvent faire appel à leur expérience personnelle au quotidien. De fait, ils/elles répondent en général correctement aux questions posées, même si leurs réponses manquent parfois de systématique et de structure. Dans le domaine du droit, la référence à la pratique est moins marquée. Les candidats/es ont su montrer qu'ils/elles s'étaient préparés/es au préalable au sujet et ils/elles sont parvenus/es pour la plupart à restituer ces acquis. Nous recommandons une fois de plus aux écoles d'expliquer les termes techniques au moyen d'exemples et d'études de cas réalistes.

4.6 Mise en réseau et communication

La partie écrite, la documentation des participants/es, a été remise aux experts/es lors d'un atelier en vue de leur analyse et de leur évaluation. La préparation des entretiens spécialisés pour la partie orale a ensuite été élaborée et validée.

Partie écrite, documentation de l'installation (épreuve d'examen 6.1):

Les documentations soumises étaient en général de bonne qualité. Dans la plupart des cas, les consignes de la directive 2018 Examen professionnel fédéral de concierge ont été respectées, de sorte que les experts/es ont pu se faire une idée complète des installations et des tâches des candidats/es. Une documentation contenant bien plus de pages ou d'annexes que le nombre requis ne contribue pas à l'amélioration de la note!

Dans les documentations insuffisantes, les consignes de la directive n'ont pas été respectées, ou elles l'ont été partiellement seulement. Certains aspects, certaines composantes ou certaines conditions essentiels/les n'ont pas été mentionnés/es ou représentés/es. Les annexes requises n'ont pas été soumises ou leur qualité était médiocre. Parfois, certaines annexes redondantes ont été ajoutées. Cela peut en définitive donner lieu à un manque de clarté ou à des documentations incomplètes. Les annexes qui ne sont pas transmises au format A4 ou A3 sont classées comme non transmises et ne sont donc pas prises en compte dans l'évaluation. Cette année encore, nous avons

constaté que certaines documentations ont été jugées incomplètes car elles comprenaient des descriptions d'objets, d'installations ou de biens immobiliers que l'employeur/se avait soumis au secret professionnel.

À rappeler qu'il est possible de supprimer les en-têtes de plans ainsi que les données relatives aux bâtiments ou aux entreprises de manière à rendre l'ensemble non identifiable. Nous autorisons également les schémas tracés à la main ainsi que les plans, schémas et documentations d'installations élaborés individuellement par les candidats/es, dans la mesure où ils facilitent la compréhension et l'explication de la situation ou des spécificités.

Nous soulignons par ailleurs que les données fournies dans les documentations sont traitées de manière strictement confidentielle et que les dossiers sont conservés en toute sécurité.

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

Les présentations ont à nouveau été bien préparées par les candidats/es. L'allemand reste la langue par défaut (pendant la présentation). Le matériel mis à disposition (visualiseur) fonctionnait parfaitement. Selon les informations relatives à l'examen 2022, il n'y avait en revanche plus de tableau à feuilles. Malheureusement cette année, deux candidats/es ne disposaient pas d'un ordinateur portable ni d'un câble permettant de se connecter à un port HDMI de type A (standard).

Thèmes de l'entretien: l'entretien spécialisé porte essentiellement sur la documentation soumise et la présentation des candidats/es. Trois thèmes principaux des épreuves d'examen 1 à 5 sont préparés et font l'objet d'une discussion avec les candidats lors de l'entretien spécialisé. Indépendamment du contenu de la documentation des candidats/es, tous les domaines de la conciergerie peuvent être abordés, thématiques et évalués.

Du reste, il convient de lire attentivement les informations d'examen que le secrétariat d'examen envoie aux candidats/es avant l'examen. Le matériel recensé dans ces informations est obligatoire et les candidats/es doivent impérativement s'en munir. Pour l'épreuve d'examen 6, il est obligatoire d'apporter un ordinateur portable ainsi qu'un câble de connexion à un port HDMI de type A (standard) pour effectuer la présentation!

Les graphiques des épreuves d'examen 6.1 Écrit (documentation), 6.2 Oral (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.

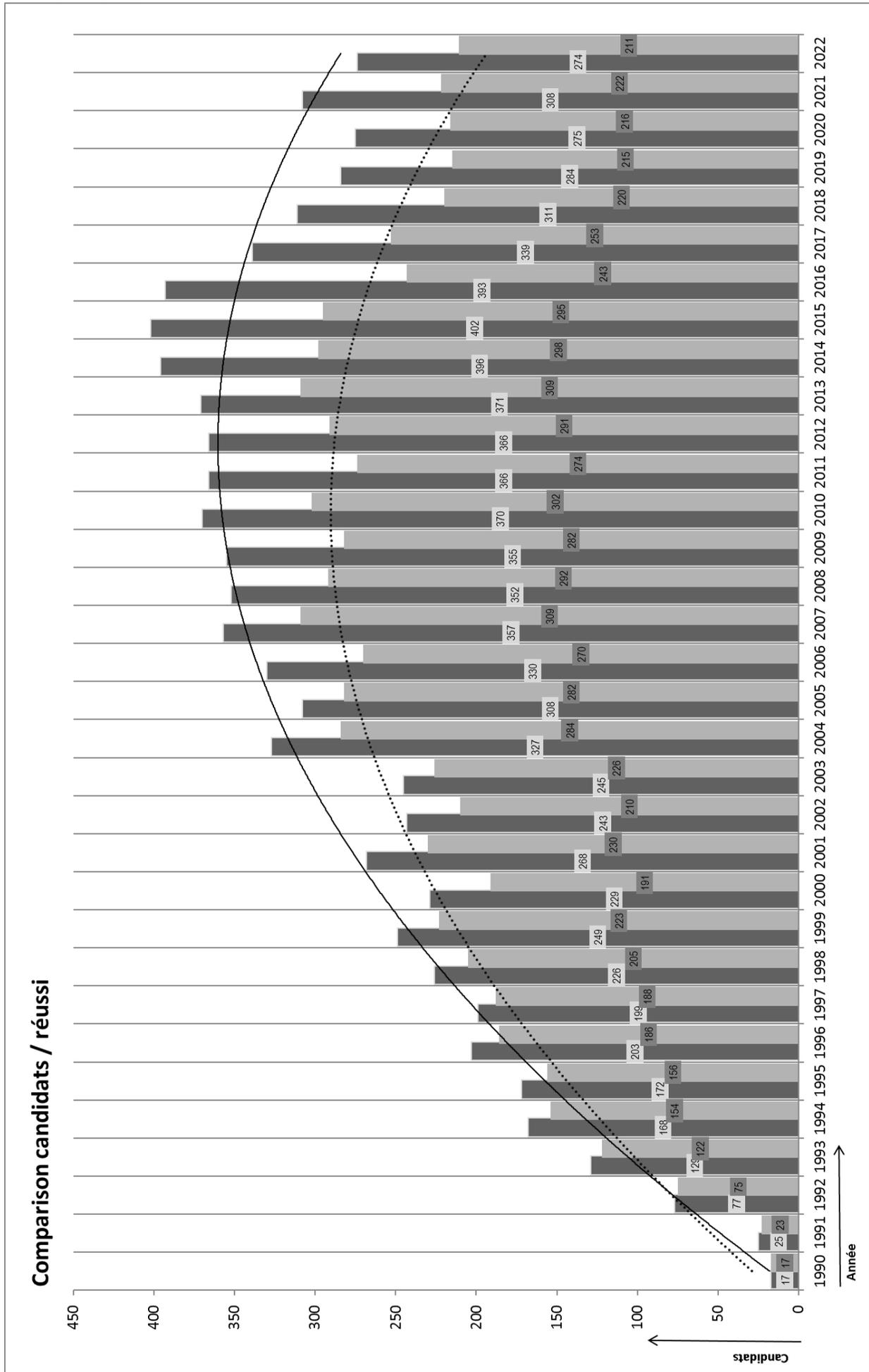
Conclusion:

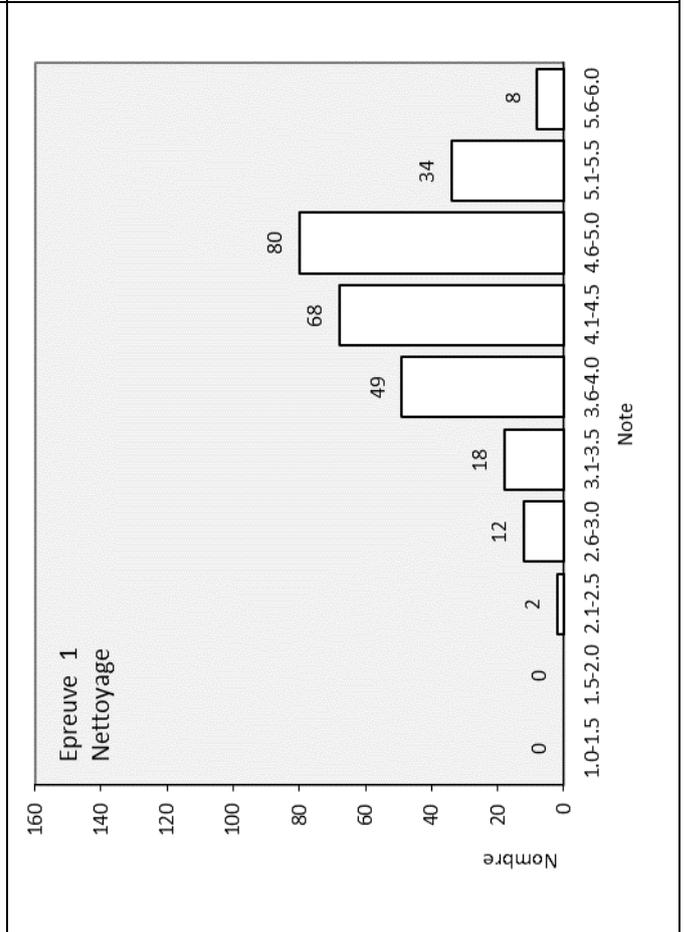
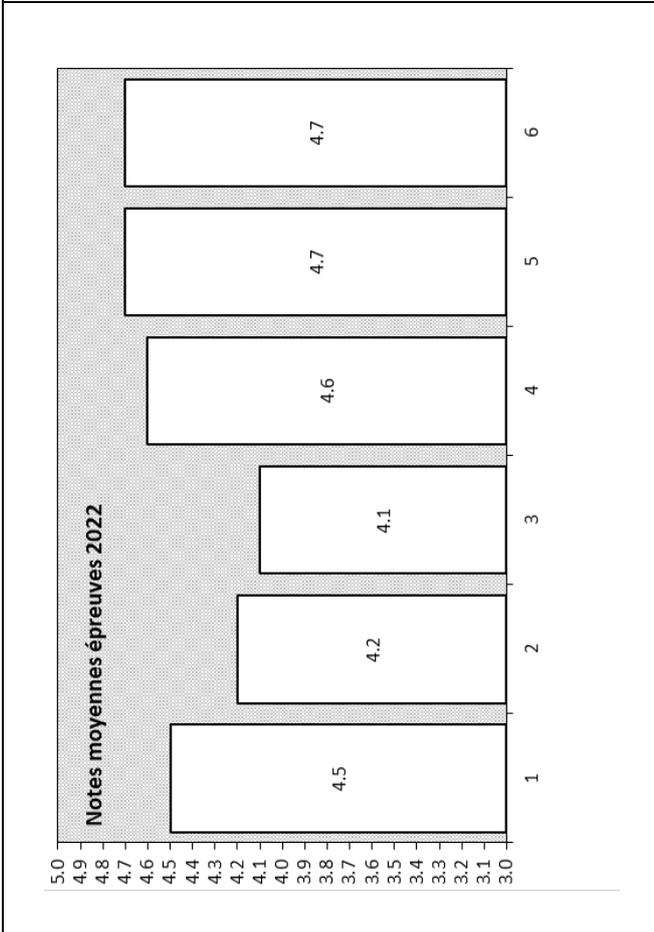
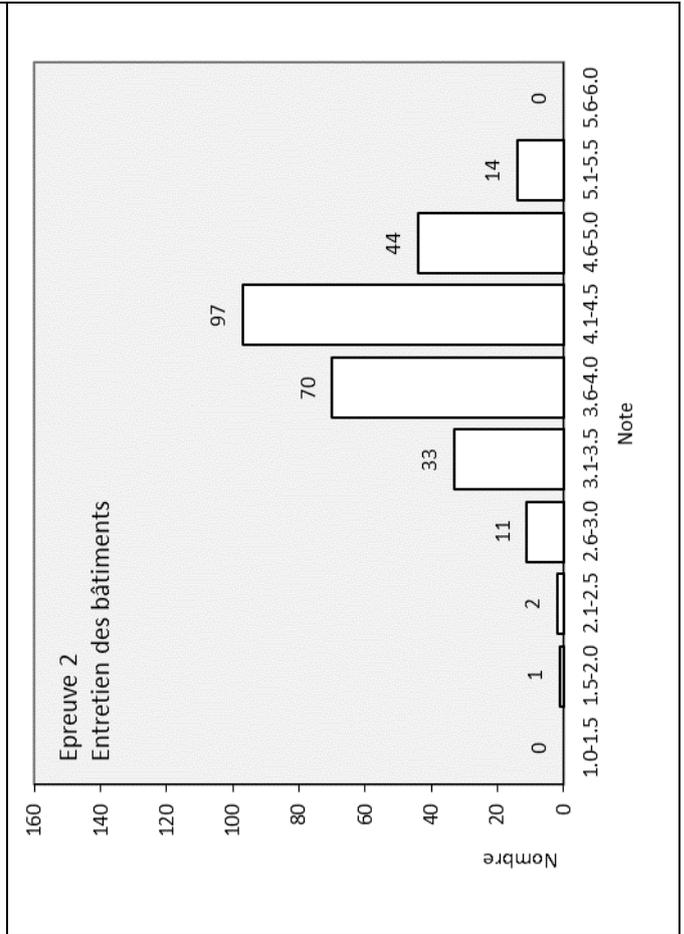
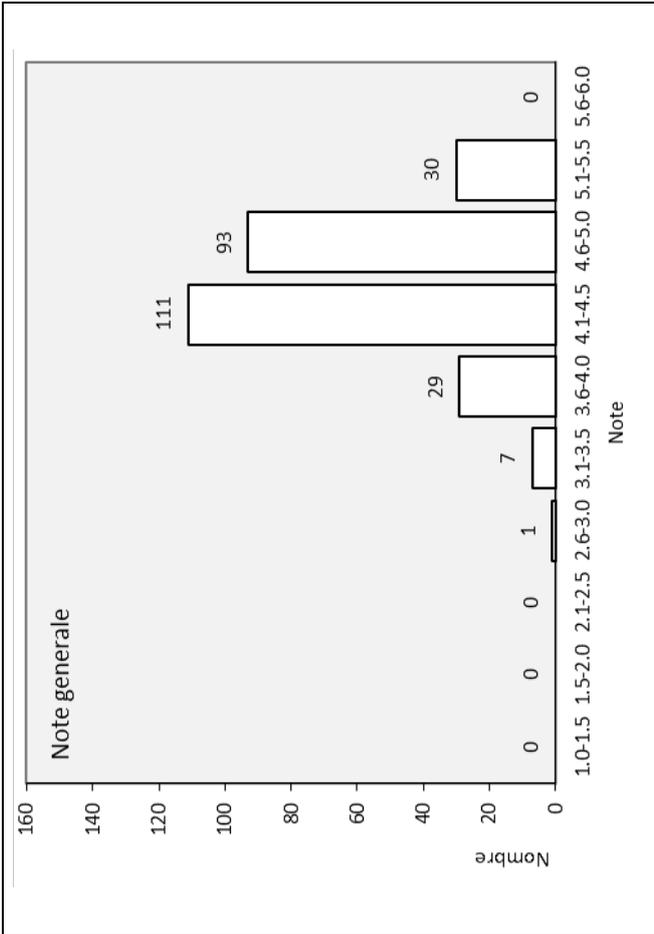
Il est indéniable qu'en soignant leur documentation, en préparant de manière professionnelle leur présentation et en approfondissant le contenu de leur travail de projet en vue de l'entretien spécialisé, les candidats/es peuvent appréhender l'épreuve d'examen 6 avec un très bon bagage.

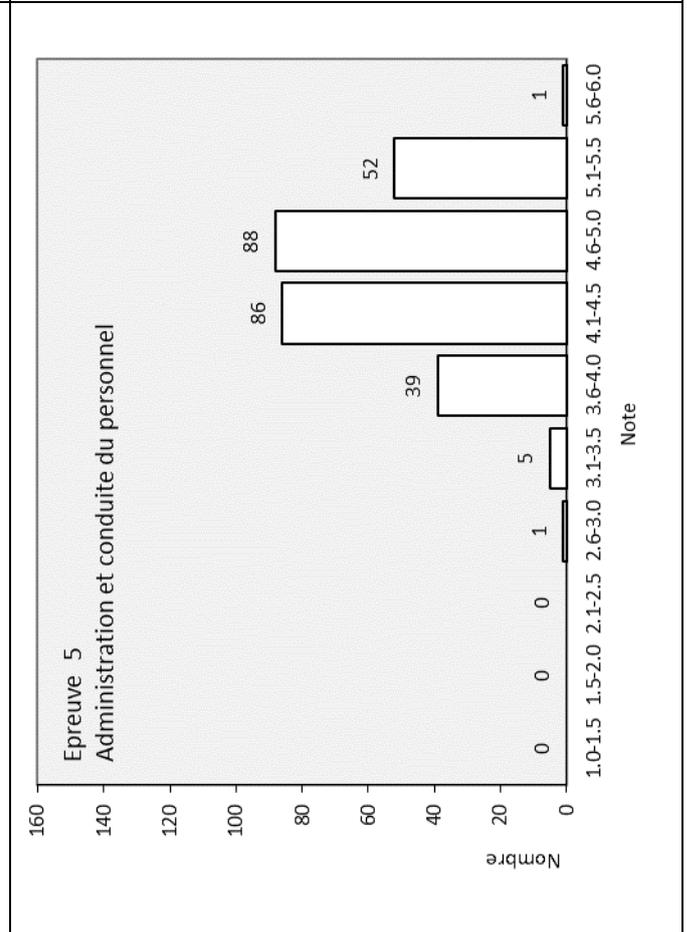
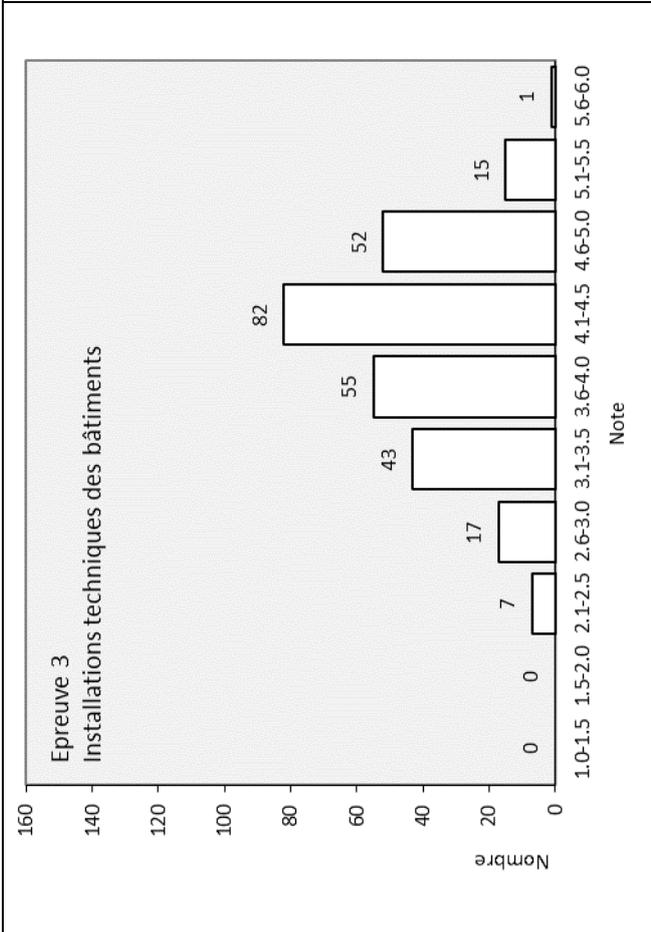
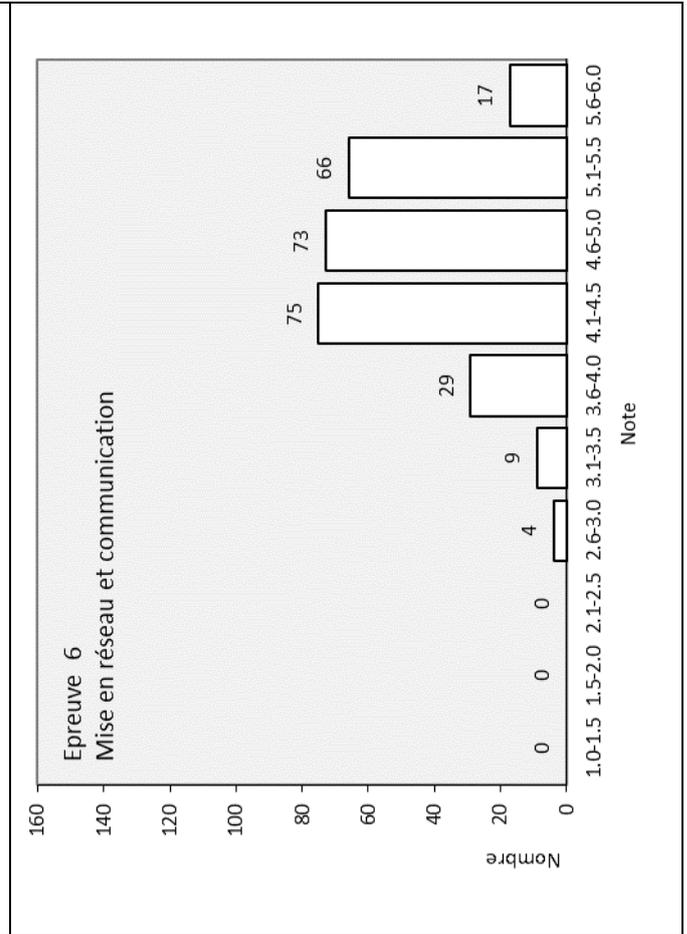
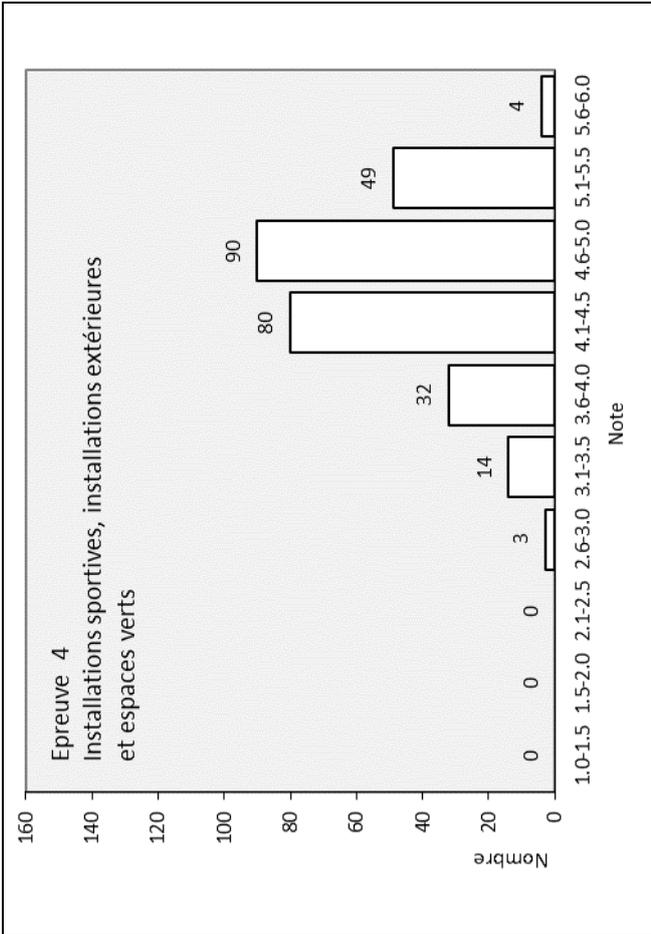
Une fois de plus, il est important de rappeler que les consignes de la directive 2018 Examen professionnel fédéral de concierge doivent servir de lignes directrices et doivent être respectées. Une documentation contenant bien plus de pages ou d'annexes que le nombre requis ne contribue pas à l'amélioration de la note!

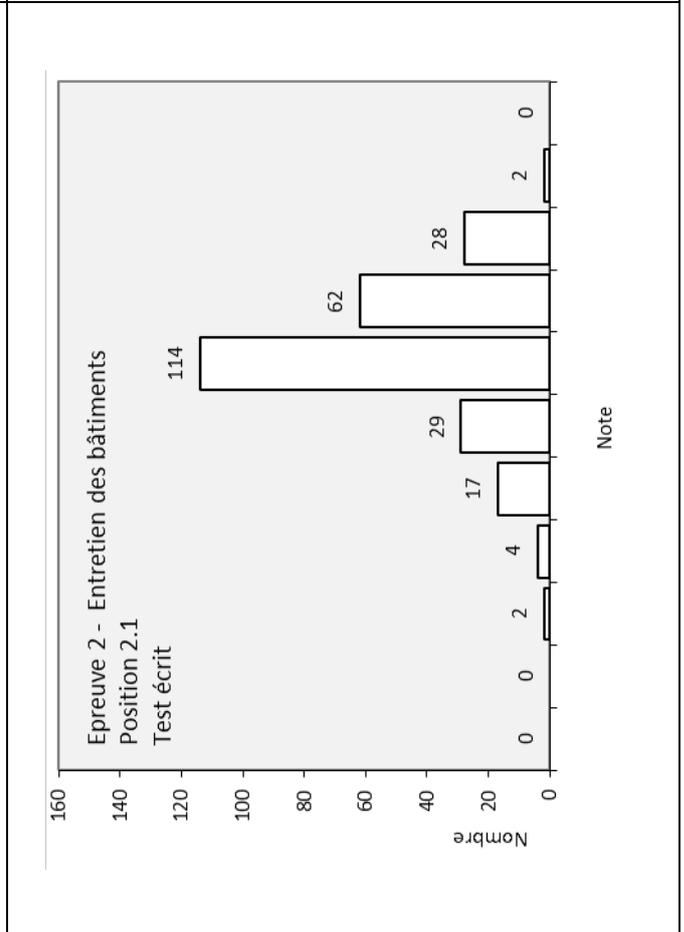
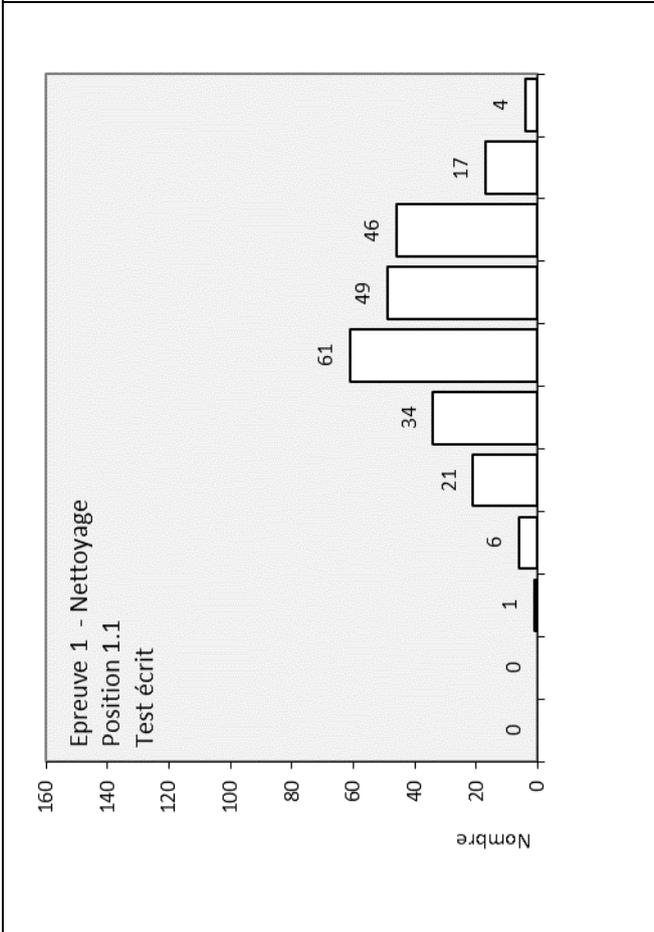
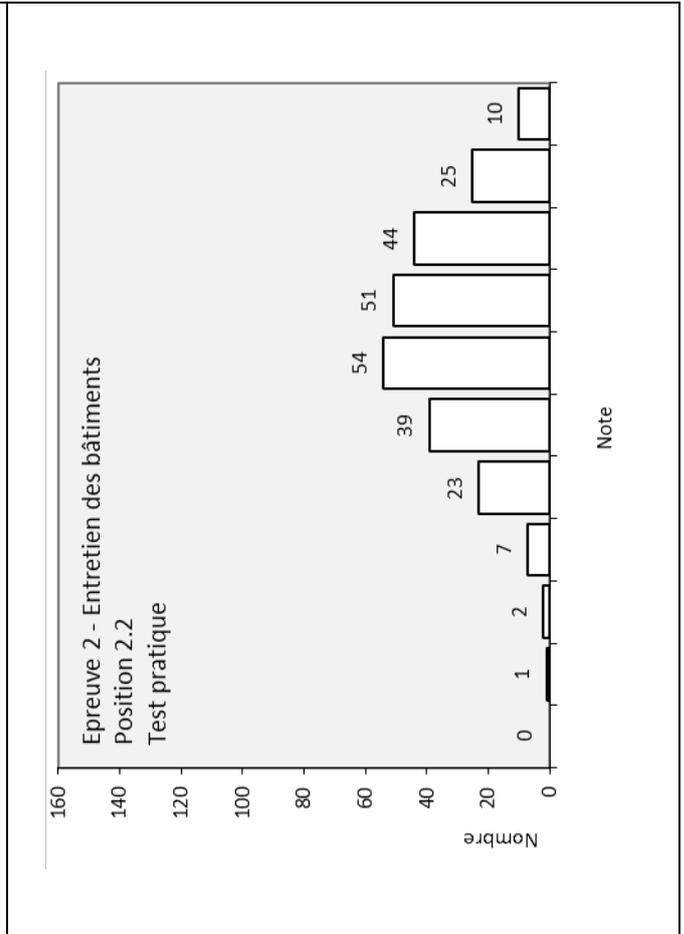
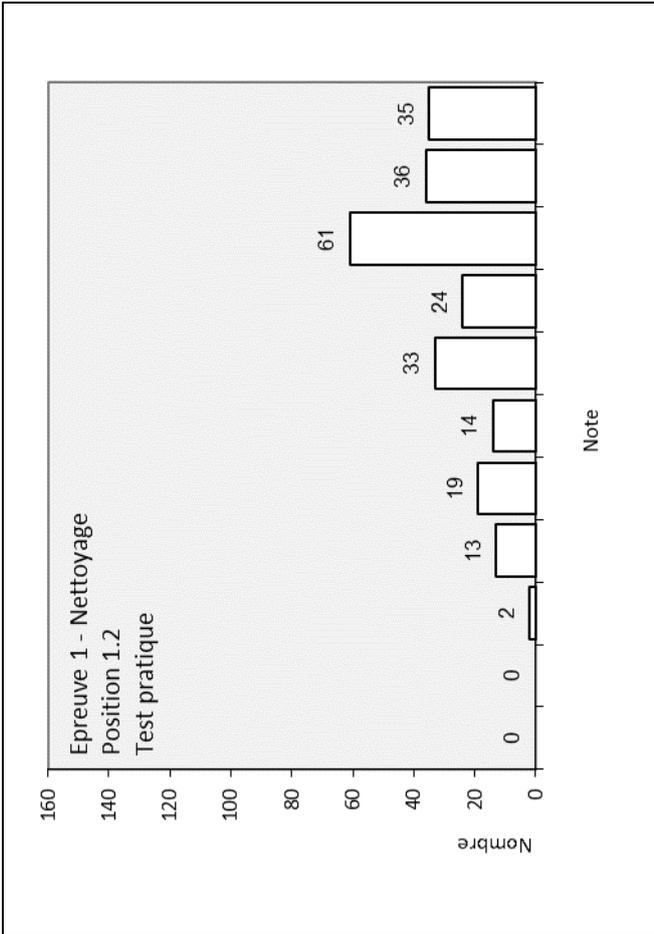
Un bon conseil: c'est la qualité qui prime, pas la quantité!

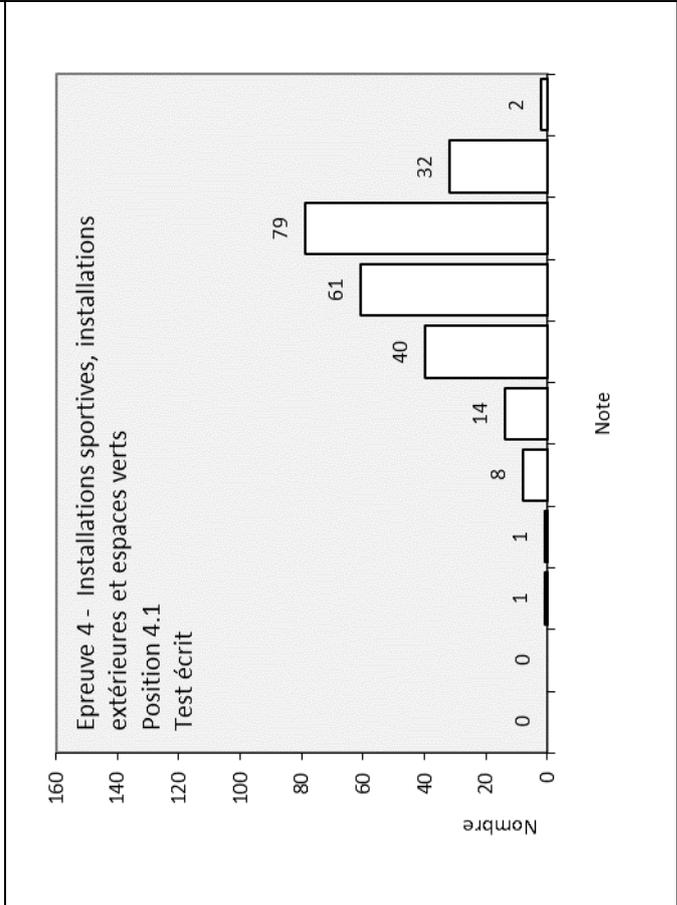
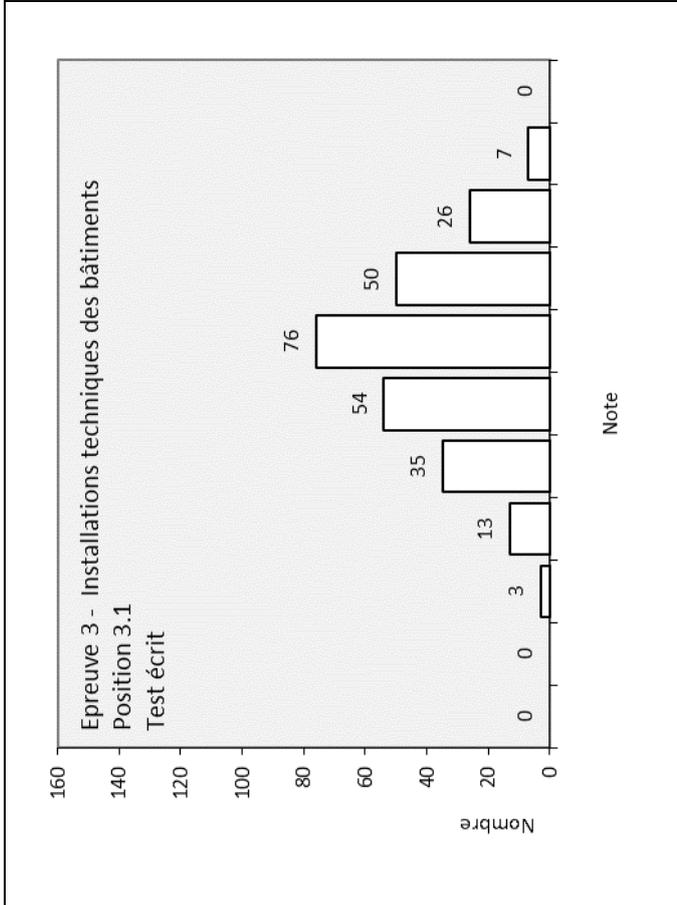
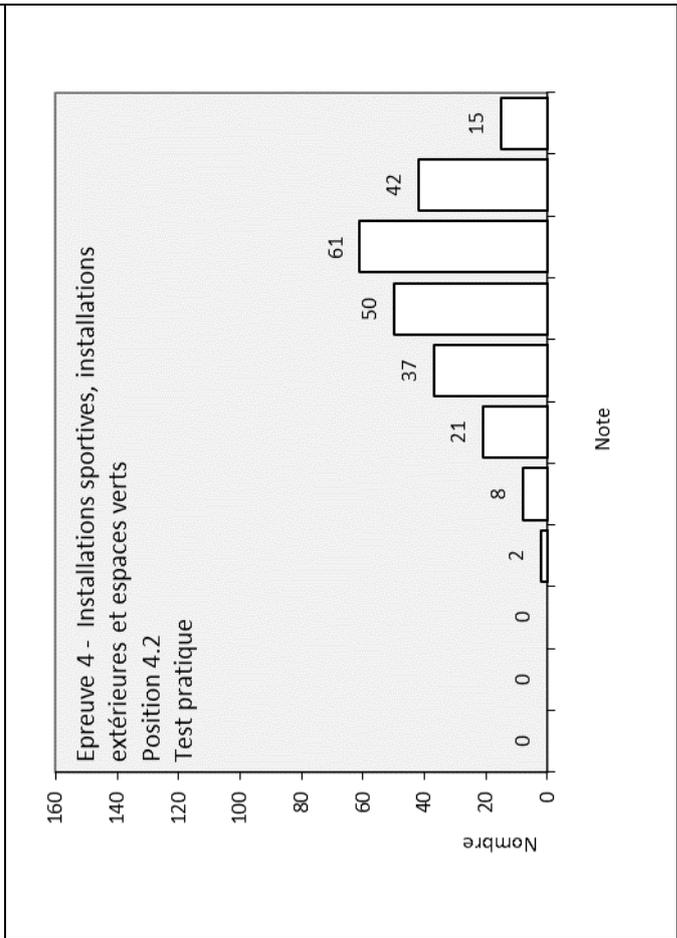
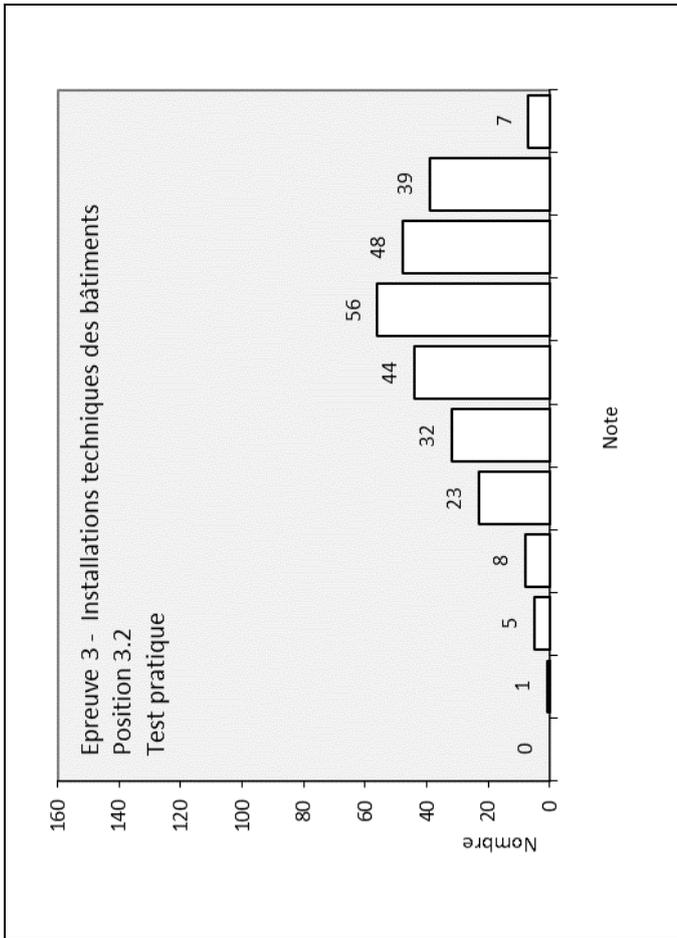
5 STATISTIQUES

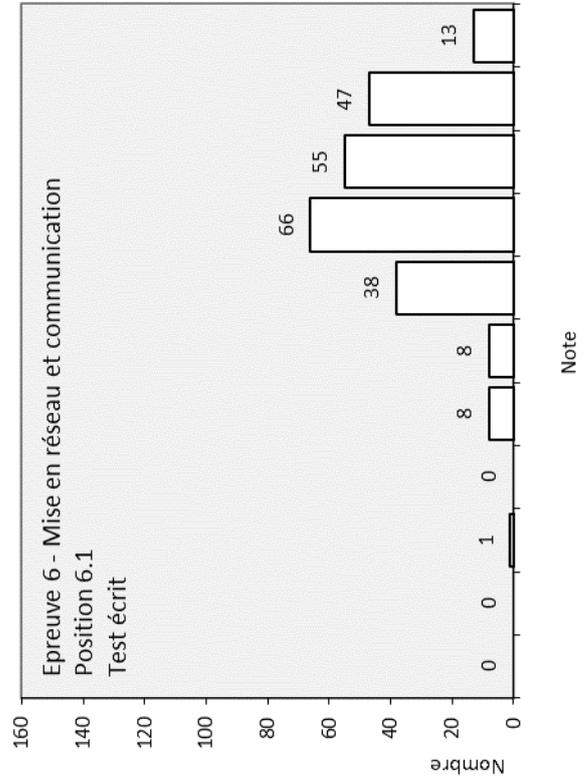
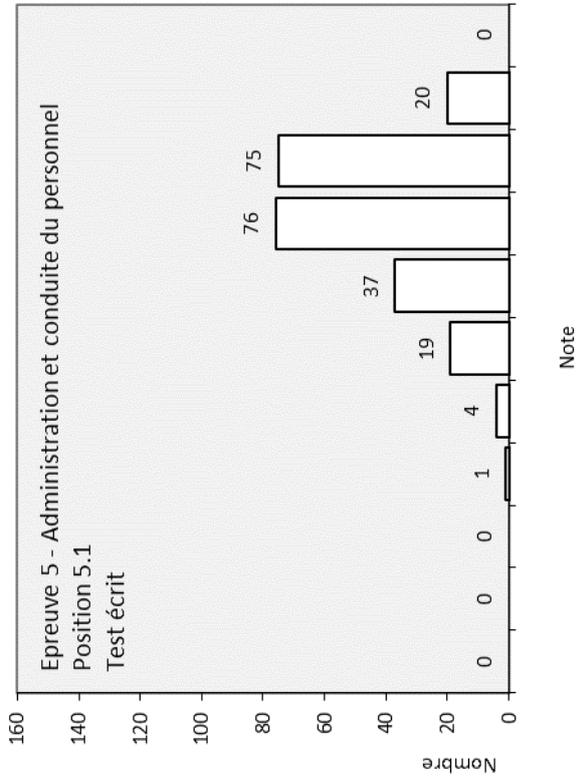
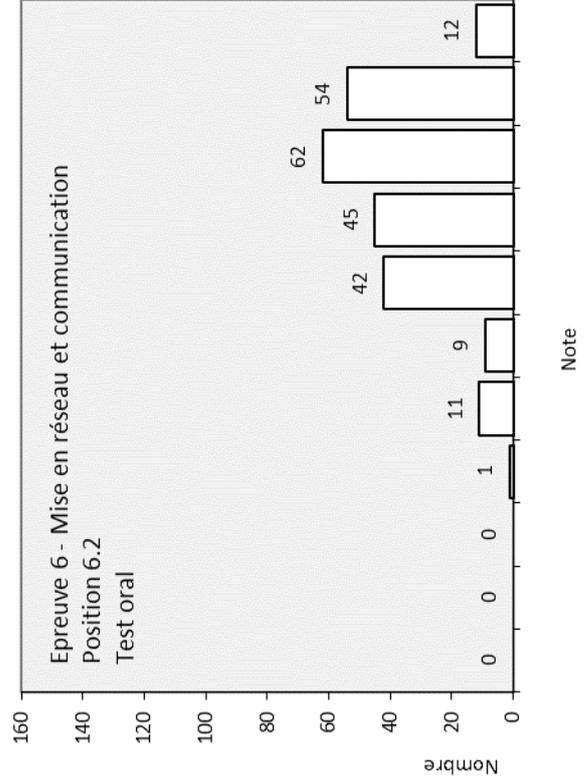
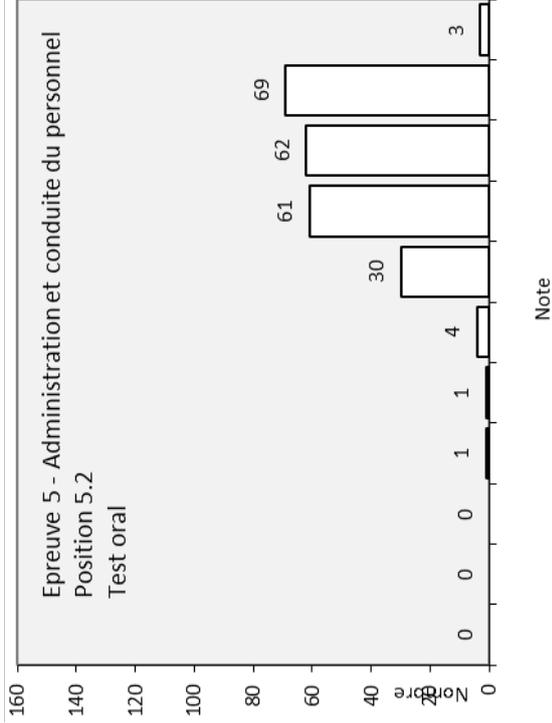












6 SYSTÈME DE NOTATION SELON LE RÈGLEMENT D'EXAMEN 2016

Qualifikationsbereich/Fach/Prüfungsteil Branche/Épreuve d'examen Materia/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