

Durée

60 minutes

Nom/prénom:

N° client de
client :

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

NOTE:

Points	Pts max.	Pts obtenus
Exercice 1	14	
Exercice 2	21	
Exercice 3	20	
Exercice 4	11	
Total	66	

Date:				
	Nom	Signature	Visa	
Expert 1			Bureau	
Expert 2			CE	

INDICATIONS:

Documents d'examen

Les documents de l'épreuve comportent les parties suivantes:

- Pochette	1 page(s)	Couleur du papier: vert
- Consignes	1 page(s)	Couleur du papier: rose
- Contexte	1 page(s)	Couleur du papier: bleu
- Exercices	4 page(s)	Couleur du papier: jaune
- Feuilles de solutions	7 page(s)	Couleur du papier: blanc

Durée

La durée de l'épreuve est de 60 minutes

- Exercice 1	3 minutes
- Exercice 2	4 minutes
- Exercice 3	6 minutes
- Exercice 4	12 minutes
- Exercice 5	7 minutes
- Exercice 6	5 minutes
- Exercice 7	12 minutes
- Exercice 8	5 minutes
- Exercice 9	3 minutes

Temps de réalisation environ 57 minutes

Étude de la situation initiale environ 3 minutes

Exercices et solutions

Pour obtenir le nombre maximum de points, vous devez réussir tous les exercices. Attention: Si, dans votre solution, vous reprenez des exemples de réponses déjà présents dans les consignes des exercices, cela ne vous apportera aucun point. Cette règle est valable pour tout l'examen.

Indiquez votre numéro et votre nom à l'endroit prévu sur vos feuilles de tâches et de solutions.

Matériel

Le matériel suivant est autorisé pour l'épreuve :
stylos, calculatrice, documents scolaires, livres spécialisés

Les outils suivants sont expressément interdits :

Les outils qui vous permettent ou peuvent vous permettre de communiquer avec d'autres entités (par exemple, ordinateur portable, téléphone portable, tablette, montre intelligente, écouteurs, WLAN, etc.)

Attitude à adopter pendant l'épreuve

Pendant l'épreuve, il est interdit de regarder le travail des autres candidats ou de parler. Une seule personne à la fois peut sortir de la salle d'examen après accord de la personne qui surveille l'épreuve.

Sanctions

Si vous ne respectez pas les règles relatives au matériel et à l'attitude à adopter pendant l'épreuve, la personne qui surveille l'épreuve doit vous exclure des autres épreuves, conformément au règlement d'examen.

Situation initiale

1. Environnement professionnel

Vous possédez plusieurs années d'expérience en tant que concierge dans une entreprise privée de taille moyenne qui travaille dans les secteurs de la conciergerie, du nettoyage d'entretien, de l'entretien de jardins ainsi que de divers nettoyages spécifiques. Il était temps pour vous de relever un nouveau défi. Il y a six mois, vous avez accepté un poste de chef ou cheffe concierge à la Croix-Rouge suisse du canton de Lucerne.

Leur domaine de compétence englobe l'entretien et le maintien en bon état de:

- 5 grands logements avec un grand nombre de toilettes
- Logement **A** - 10 toilettes
- Logement **B** - 15 toilettes
- Logement **C** - 15 toilettes
- Logement **D** - 10 toilettes
- Logement **E** - 20 toilettes
- 40 appartements qui sont tous en location.
- 6 véhicules (3 véhicules de tourisme, 2 ambulances et 1 véhicule de livraison)

Vous êtes embauché(e) à 80 % (34 h/semaine). L'équipe qui vous est confiée est composée de:

- Un concierge avec brevet (remplaçant) (100 %)
- Une concierge avec brevet (70 %)
- Une spécialiste en nettoyage de bâtiments Brevet (100 %)
- Une installatrice-électricienne CFC (80 %)
- Un mécanicien automobile avec CFC (80 %)
- Un apprenti en nettoyage de bâtiments en 1^{re} année d'apprentissage (100 %)
- Une apprentie agente d'exploitation en 2^e année d'apprentissage (100 %)
- Six aides dans le domaine du nettoyage (2 x 100 %; 4 x 50 %)

Avec votre équipe, vous êtes chargé(e) de:

- l'entretien et la gestion des logements et appartements en location
- la coordination de la remise et de la restitution des locaux d'habitation
- l'attribution de prestations tierces dans le cadre du budget mis à votre disposition
- la gestion des stocks de matériels et mobilier
- la maintenance et l'entretien du parc automobile
- l'élaboration et la mise en œuvre de programmes pour l'emploi de personnes relevant du domaine de l'asile
- la planification et la coordination des tâches de votre équipe
- l'organisation de la formation continue de l'équipe placée sous votre responsabilité

2. Environnement privé

Vous vivez en partenariat enregistré. Deux chiens et un iguane vivent dans votre foyer commun. Pendant votre temps libre, vous organisez des randonnées et des soirées cartes avec vos amis.

Tâche 1	<i>MAX.</i>																										
Dans ce domaine de travail, vos supérieurs attendent que vous procédiez aux achats de consommables avec un souci écologique. (Norme ISO 14001) Quels critères prenez-vous en compte?	3 p																										
1) Citez six critères.	½ p. par bonne réponse																										
Tâche 2	<i>MAX.</i>																										
Votre parc automobile comprend deux ambulances. Elles sont soumises à la même norme d'hygiène que celle applicable aux hôpitaux.	5 p																										
2 a.) Comment procédez-vous? Décrivez le déroulement pour le nettoyage quotidien.	3 p																										
2 b.) À quoi faites-vous particulièrement attention?	2 p																										
Tâche 3	<i>MAX.</i>																										
En tant que spécialiste, vous êtes en mesure de déterminer les produits de nettoyage appropriés pour toutes les surfaces et salissures.	6 p																										
3) Complétez le tableau ci-dessous sur la feuille de réponses (Ne pas citer de noms de produits)	½ p. par bonne réponse																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Salissure</th> <th>Produit de nettoyage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Graisse dans la cuisine</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Nettoyant acide pH 1-2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Nettoyant à action fongicide</td> </tr> <tr> <td>Façades vitrées dans les jardins d'enfants</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Voile de ciment sur des briques hollandaises</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Nettoyant de surface neutre avec film de protection antidérapant, Anti-mousse</td> </tr> <tr> <td>Restes de peinture dans le lavabo</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Nettoyant à action désinfectante</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Produit Spray à la cire et aux solvants</td> </tr> <tr> <td>Salissures incrustées dans le four</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Parquet en bois huilé desséché</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Résidus de goudron dans l'entrée (sols en granit)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Salissure	Produit de nettoyage	Graisse dans la cuisine			Nettoyant acide pH 1-2		Nettoyant à action fongicide	Façades vitrées dans les jardins d'enfants		Voile de ciment sur des briques hollandaises			Nettoyant de surface neutre avec film de protection antidérapant, Anti-mousse	Restes de peinture dans le lavabo			Nettoyant à action désinfectante		Produit Spray à la cire et aux solvants	Salissures incrustées dans le four		Parquet en bois huilé desséché		Résidus de goudron dans l'entrée (sols en granit)	
Salissure		Produit de nettoyage																									
Graisse dans la cuisine																											
		Nettoyant acide pH 1-2																									
		Nettoyant à action fongicide																									
Façades vitrées dans les jardins d'enfants																											
Voile de ciment sur des briques hollandaises																											
		Nettoyant de surface neutre avec film de protection antidérapant, Anti-mousse																									
Restes de peinture dans le lavabo																											
		Nettoyant à action désinfectante																									
		Produit Spray à la cire et aux solvants																									
Salissures incrustées dans le four																											
Parquet en bois huilé desséché																											
Résidus de goudron dans l'entrée (sols en granit)																											

Tâche 4	MAX.
<p>Un nouveau poste est créé en raison de la pandémie. La personne à ce poste est chargée de l'approvisionnement et de la gestion des distributeurs suivants: Distributeurs de désinfectant, de serviettes et de savon.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'approvisionnement et la gestion des stocks vous prendront en moyenne 2 x 45 minutes par semaine. - Il faudra compter, pour l'approvisionnement de tous les distributeurs (savon, désinfectant, serviettes) par toilette et par semaine dans les logements suivants: <ul style="list-style-type: none"> o Logement A 10 minutes o Logement B 12 minutes o Logement C 10 minutes o Logement D 10 minutes o Logement E 17 minutes 	<p>13 p</p>
<p>4) Quels pourcentages de poste doivent être créés pour le poste décrit? Le raisonnement et les résultats intermédiaires doivent être indiqués.</p>	<p>13 p</p>

Tâche 5	MAX.
<p>La formation continue de vos collaboratrices et collaborateurs constitue l'une de vos tâches. La récente pandémie a montré à quel point la compréhension des normes d'hygiène était importante.</p> <p>Dans votre prochaine formation à l'attention de vos collaboratrices et collaborateurs, vous mettez l'accent sur l'hygiène du personnel et du lieu de travail.</p>	<p>8 p</p>
<p>5 a.) Quels sont les quatre points concernant l'hygiène du personnel que vous allez transmettre lors de la prochaine formation? Citez quatre mesures et leur impact.</p>	<p>4 p</p>
<p>5 b.) Quels sont les quatre points concernant l'hygiène du lieu de travail que vous allez transmettre lors de la prochaine formation? Citez quatre mesures et leur impact.</p>	<p>4 p</p>

Tâche 6	<i>MAX.</i>
Vos locataires ont constaté dans leurs caves la présence de diverses traces d'excréments de rongeurs (souris et rats) ainsi que d'autres nuisibles.	6 p
6 a.) Que faites-vous? Citez quatre mesures immédiates:	4 p
6 b.) Que pourriez-vous faire d'autre si vos mesures d'urgence ne donnent aucun résultat? Citez deux possibilités:	2 p

Tâche 7	<i>MAX.</i>
Votre mission en tant que chargé(e) de sécurité (CdS) englobe également des zones que vous devez sécuriser pour le nettoyage. Répondez aux questions concernant les termes ci-dessous:	14
7 a.) Travaux de nettoyage en hauteur: Qu'entend-on par «travaux en hauteur»? Citez deux exemples et décrivez ce à quoi vous devez faire attention. Indiquez les aides utilisées.	4 p
7 b.) Matières inflammables: Quelles sont les matières inflammables dans le domaine du nettoyage? Citez deux exemples et décrivez à quoi vous devez faire attention. Indiquez les aides utilisées.	4 p
7 c.) Matières dangereuses: Quelles sont les matières dangereuses dans le domaine du nettoyage? Citez quatre exemples et décrivez à quoi vous devez faire attention. Indiquez les aides utilisées.	4 p
7 d.) Travaux dans des zones routières ou autres zones dangereuses: À quoi devez-vous faire attention dans ces zones dangereuses? Citez deux exemples. Indiquez les aides utilisées.	2 p

Tâche 8	MAX.
<p>Dans l'entrée de votre bâtiment se trouve un barrage anti-saleté fixe en tissu.</p>	<p>8 p</p>
<p>8 a.) Le barrage anti-saleté fixe en tissu dans l'entrée nécessite un nettoyage approfondi après la réhabilitation du parvis. Sur la feuille de réponses, rédigez pour vos collaboratrices et collaborateurs les huit étapes dans l'ordre à côté des huit points afin qu'ils puissent exécuter le travail correctement et sans votre aide. Indiquez uniquement des mots clés!</p>	<p>4 p ½ p. par bonne réponse</p>
<p>8 b.) Que pourriez-vous proposer à votre supérieur(e) pour éviter un encrassement trop rapide de l'entrée? (Solution en termes de construction ou d'organisation) Décrivez quatre mesures (de construction ou d'organisation) que vous mettriez personnellement en œuvre.</p>	<p>4 p</p>

Tâche 9	MAX.
<p>Dans un souci de protection de l'environnement, votre gérance vous demande d'augmenter la part de nettoyage mécanique dans tous les domaines afin de réduire l'usage de produits de nettoyage chimiques.</p>	<p>3 p</p>
<p>9) Cela a des répercussions sur vos procédures de travail et sur les utilisatrices et utilisateurs de vos installations. Citez trois de ces répercussions.</p>	<p>3 p</p>

Feuille de réponses Tâche 1

1)

Feuille de réponses Tâche 2

2a)

2b)

Feuille de réponses Tâche 3

3)

Salissure	Produit de nettoyage
Graisse dans la cuisine	
	Nettoyant acide pH 1-2
	Nettoyant à action fongicide
Façades vitrées dans les jardins d'enfants	
Voile de ciment sur des briques hollandaises	
	Nettoyant de surface neutre avec film de protection antidérapant Anti-mousse
Restes de peinture dans le lavabo	
	Nettoyant à action désinfectante
	Spray à la cire et aux solvants
Salissures incrustées dans le four	
Parquet en bois huilé séché	
Résidus de goudron dans l'entrée (sols en granit)	

Feuille de réponses Tâche 4

4)

Feuille de réponses Tâche 5

5a)

5b)

Feuille de réponses Tâche 6

6a)

6b)

Feuille de réponses Tâche 7

7a)

7b)

Feuille de réponses Tâche 7

7c)

7d)

Feuille de réponses Tâche 8

8a)

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

8b)

Feuille de réponses Tâche 9

9)