

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Épreuve d'examen n° 5.1 Administration et conduite du personnel

écrit

5.1

Durée

120 minutes

Prénom/Nom:

n°:

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

<i>Points</i>	<i>Pts max.</i>	<i>Pts obtenus</i>
<i>Page 1</i>	12	
<i>Page 2</i>	6	
<i>Page 3</i>	9	
<i>Page 4</i>	9	
<i>Page 5</i>	6	
<i>Page 6</i>	10	
<i>Page 7</i>	6	
<i>Page 8</i>	6	
<i>Page 9</i>	7	
<i>Page 10</i>	7	
<i>Page 11</i>	5	
<i>Page 12</i>	4	
<i>Page 13</i>	5	
<i>Page 14</i>	8	
<i>Page 15</i>	10	
<i>Page 16</i>	10	
<i>Total</i>	120	

<i>Date:</i>				
	<i>Nom</i>	<i>Signature</i>	<i>Visa</i>	
<i>Expert 1</i>			<i>Bureau</i>	
<i>Expert 2</i>			<i>CE</i>	

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

INDICATIONS:

Documents d'examen

Les documents d'examen comportent les parties suivantes:

- Pochette	1 page(s)	Couleur du papier: vert
- Indications	1 page(s)	Couleur du papier: rose
- Situation initiale	1 page(s)	Couleur du papier: bleu
- Problèmes	8 page(s)	Couleur du papier: jaune
- Feuilles de travail	16 page(s)	Couleur du papier: blanc

Durée

La durée de l'épreuve est de 120 minutes Temps de réalisation environ 117 minutes Étude du contexte environ 3 minutes

- Problème 1	2 minutes
- Problème 2	4 minutes
- Problème 3	5 minutes
- Problème 4	6 minutes
- Problème 5	4 minutes
- Problème 6	5 minutes
- Problème 7	4 minutes
- Problème 8	5 minutes
- Problème 9	3 minutes
- Problème 10	3 minutes
- Problème 11	3 minutes
- Problème 12	2 minutes
- Problème 13	4 minutes
- Problème 14	6 minutes
- Problème 15	6 minutes
- Problème 16	5 minutes
- Problème 17	2 minutes
- Problème 18	7 minutes
- Problème 19	4 minutes
- Problème 20	4 minutes
- Problème 21	5 minutes
- Problème 22	8 minutes
- Problème 23	15 minutes
- Problème 24	5 minutes

Problèmes et solutions

Pour obtenir le nombre maximum de points, vous devez réussir tous les problèmes. Attention: si, dans votre solution, vous reprenez des exemples de réponses déjà présents dans les indications de travail, 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.

Ressources

Le matériel suivant est autorisé pour l'épreuve. Tous les documents, stylos, calculette

Le matériel suivant est formellement interdit:

les outils qui vous permettent ou pourraient vous permettre de communiquer avec d'autres personnes (p. ex. ordinateur portable, terminal mobile, 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 devra 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 pris vos fonctions à un poste de chef ou cheffe concierge à la Croix-Rouge suisse du canton de Lucerne.

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

- 5 grands logements et 40 appartements qui sont tous en location.
- 6 véhicules (véhicules de tourisme et véhicule de livraison)

Vous êtes embauché(e) à 80 %. 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 %)
- Une apprentie en nettoyage de bâtiments en 1^{re} année d'apprentissage (100 %)
- Un apprenti agente d'exploitation en 2^e année d'apprentissage (100 %)
- 6 aides dans le domaine du nettoyage (2 personnes à 100 %; 4 personnes à 50 %)

Vous êtes chargé(e) de:

- la planification et la coordination des tâches de votre équipe
- l'organisation de la formation continue de l'équipe placée sous votre responsabilité
- l'entretien et la gestion des logements et appartements en location
- la coordination de la remise et de la restitution des locaux d'habitation
- passer des commandes à des tierces personnes 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

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 pour jouer aux cartes avec vos amis.

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Problème 1	<i>Points max.</i>
<p>L'installatrice-électricienne de votre équipe vient vous voir. Elle se plaint de ne pas réussir à se faire accepter par ses collègues du nettoyage et par les agent/es d'exploitation en raison de ses fonctions d'installatrice-électricienne.</p> <p>Citez quatre entretiens que, en général, vous menez en tant que chef ou cheffe. Quel entretien serait le plus judicieux dans cette situation?</p>	2
Problème 2	<i>Points max.</i>
<p>Peu après avoir pris vos nouvelles fonctions de chef ou cheffe concierge à la Croix-Rouge, vous apprenez que votre remplaçant actuel avait également postulé pour ce poste. Vous craignez une situation de concurrence. Dans cette situation, qu'est-ce que vous entreprenez pour réussir une bonne collaboration avec votre suppléant?</p> <p>Citez quatre options différentes.</p>	4
Problème 3	<i>Points max.</i>
<p>Les membres de votre équipe sont originaires de différents pays. Au cours de la Coupe du monde de football, vous remarquez que cela crée régulièrement des conflits entre les collaborateurs. Comment désamorcer ces conflits?</p> <p>Citez trois possibilités différentes et expliquez votre objectif.</p>	6
Problème 4	<i>Points max.</i>
<p>Au cours de l'été 2024, vous souhaitez accueillir un/e nouveau/nouvelle apprenti/e au sein de votre équipe.</p> <p>a) Où publiez-vous l'offre d'emploi? Citez deux possibilités. 1 point</p> <p>b) Quelles sont les différentes étapes de recrutement et de sélection du/de la futur/e apprenti/e? Citez quatre étapes. 2 points</p> <p>c) Sur la base de quels critères vous décidez-vous pour le/la nouveau/nouvelle apprenti/e? Citez trois critères et indiquez pourquoi ces critères sont importants pour vous. 3 points</p>	6

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Problème	Points max.
<p>Problème 5</p> <p>Vous avez choisi Samira Sunati comme nouvelle apprentie. Son premier jour de travail est le 2 août 2024. En raison de la pandémie qui fait rage, la Confédération a adopté des mesures. Le télétravail à domicile est obligatoire et les contacts physiques peuvent avoir lieu uniquement à l'extérieur. Samira ne peut commencer son apprentissage comme prévu. En tant que supérieur/e, comment procédez-vous pour le début de l'apprentissage? Citez quatre mesures.</p>	4
<p>Problème 6</p> <p>Ces derniers temps, l'apprentie agente d'exploitation en deuxième année est très mécontent de l'école professionnelle. Pour la première fois, elle a critiqué son professeur principal. Cela vous dérange. Évaluez si les mesures proposées sont judicieuses ou non et motivez votre décision.</p>	5
<p>Problème 7</p> <p>Dans les logements, les résidents/es, originaires de divers pays, sont régulièrement en désaccord à propos de la cuisine qu'ils partagent. Vous souhaitez mandater une personne de votre équipe afin qu'elle fasse en sorte que cela cesse.</p> <p>a) À quoi devez-vous veiller en choisissant la personne qui assumera cette tâche? Citez deux critères. 2 points</p> <p>b) À quoi devez-vous veiller en lui confiant cette mission afin que celle-ci soit réalisée dans votre intérêt? Citez deux points. 2 points</p>	4
<p>Problème 8</p> <p>Votre remplaçant a démissionné. Vous êtes responsable de la rédaction de l'annonce. Citez cinq points importants devant être contenus dans l'annonce. Pour chaque point, notez un exemple sous forme de mots-clés en utilisant des informations tirées de la situation initiale.</p>	5

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Problème 9	Points max.
<p>Vous vous demandez s'il est préférable que vous promouviez la concierge avec brevet au rang de remplaçante ou recrutiez un/e professionnel/le externe à la Croix-Rouge suisse.</p> <p>a) Quels sont les inconconvénients du recrutement interne? Cochez les réponses correctes. 1 point</p> <p>b) Quels sont les avantages du recrutement externe? Cochez les réponses correctes. 1 point</p> <p>c) Quelles possibilités voyez-vous pour couvrir vos besoins en personnel à court terme? Cochez les réponses correctes. 1 point</p>	3

Problème 10	Points max.
<p>Votre mécanicien automobile vous surprend en vous annonçant qu'il va devenir père et qu'il souhaite prendre un congé paternité de trois mois l'année prochaine. Vous souhaitez faire en sorte qu'il puisse passer cette période avec son nourrisson. Quelles mesures prenez-vous avec lui afin de garantir que tout se passe au mieux pendant son absence? Citez trois mesures judicieuses.</p>	3

Problème 11	Points max.
<p>Lors de la dernière réunion de direction, l'expression de «comptabilité tenue en bonne et due forme» a été utilisée. La personne assise à côté de vous vous a demandé ce qu'on entendait par là.</p> <p>Citez trois principes qui doivent être respectés pour qu'une comptabilité soit tenue en bonne et due forme.</p>	3

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Problème 12	<i>Points max.</i>
Les comptes annuels de votre entreprise ont également été abordés. Outre les dates pour remettre les divers justificatifs à la comptabilité, l'importance des comptes annuels a aussi été expliquée. Les comptes annuels servent à renseigner les instances internes et externes sur l'activité de l'entreprise. Citez trois instances qui y ont intérêt.	3

Problème 13	<i>Points max.</i>
Le tableau présente différents actifs. Indiquez le poste de bilan auquel l'actif doit être assigné et marquez par une croix si le poste de bilan fait partie de l'actif circulant (AC) ou de l'actif immobilisé (AI).	4

Problème 14	<i>Points max.</i>
Vous avez reçu les documents nécessaires afin d'établir le budget pour l'année 2024. Pour votre secteur, établissez le budget global 2024 en francs entiers. Appliquez les règles d'arrondi. Indiquez également l'augmentation ou la diminution du budget total de votre secteur par rapport à l'année précédente.	6

Problème 15	<i>Points max.</i>
En raison de votre longue expérience de direction, le conseil de fondation vous demande d'établir un compte de pertes et profits présentant le résultat brut d'exploitation / l'EBITDA / l'EBIT / l'EBT / le résultat de l'exercice avant impôts / le résultat de l'exercice après impôts. On vous fournit les chiffres suivants: Autres charges d'exploitation CHF 58 000 / Charges financières CHF 18 000 / Charges hors exploitation CHF 7 000 / Charges de personnel CHF 220 000 / Produit net CHF 790 000 / Amortissements CHF 45 000 / Charges de marchandises CHF 420 000 / Impôts directs CHF 13 000 / Résultats accessoires d'exploitation CHF 35 000.	6

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Problème 16			Points max.
<p>Un des véhicules de livraison a pris de l'âge et doit être remplacé. Le responsable régional a demandé des offres à différents fournisseurs. Les modèles sont comparables et feraient tout aussi bien l'affaire. En tant que spécialiste, vous êtes mandaté/e pour vérifier les offres et calculer les prix finaux. Comparez les prix et choisissez l'offre la moins chère. Le calcul doit être indiqué et le montant final, arrondi en francs entiers.</p>			5
Offre A Modèle Confort	Offre B Modèle Swiss	Offre C Modèle Classique	
Prix de l'offre: prix par véhicule CHF 49 700.00 TVA comprise	Prix de l'offre: prix par véhicule CHF 45 000.00 hors TVA	Prix de l'offre: prix par véhicule CHF 46 500.00 hors TVA	
Remise de flotte: 7 %	Remise de flotte: aucune	Remise de flotte: 5 %	
Frais pour la démolition de l'ancien véhicule: frais de CHF 200.00	Frais pour la démolition de l'ancien véhicule: crédit de CHF 500.00	Frais pour la démolition de l'ancien véhicule: pas de frais	

Problème 17	Points max.
Cette année, l'événement d'équipe de votre service aura lieu à l'étranger. Vous visiterez la ville de Munich et un site de production de machines de nettoyage. Les dépenses en espèces s'élèveront probablement à EUR 1 850.00. Quel montant en CHF devrez-vous changer à la BCV?	2

Problème 18	Points max.
Vous déléguez à votre remplaçant les tâches comptables pour le domaine de l'entretien et de la maintenance. Cela lui pose quelques problèmes, il vous demande donc votre aide. Il veut savoir si les éléments comptables mentionnés augmentent ou diminuent le résultat de l'exercice.	7

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Problème 19	<i>Points max.</i>
Dans le tableau de la fiche de travail, jugez si les déclarations juridiques sont vraies (V) ou fausses (F) .	5

Problème 20	<i>Points max.</i>
<i>Sur la fiche de travail, vous trouverez des déclarations concernant les bases juridiques. Apposez une croix à la case correspondante de la déclaration correcte. A chaque déclaration, une seule réponse est correcte !</i>	4

Problème 21	<i>Points max.</i>
<p><i>En février 2023, vous avez commandé vingt nouveaux distributeurs d'essuie-mains sans contact pour 8 000 CHF. Comme vous n'avez eu besoin des distributeurs qu'en juin 2023, vous les avez stockés immédiatement dans votre entrepôt sans les déballer.</i></p> <p>a) Quel est le type de contrat en vigueur? Citez la loi et l'article qui définissent ce contrat. 2 points</p> <p>b) Quand vous avez déballé les distributeurs d'essuie-mains début juin 2023, vous avez constaté que le mécanisme permettant la rotation sans contact de l'essuie-mains ne fonctionnait pas sur cinq distributeurs. Vous avez immédiatement signalé ce défaut au vendeur en lui demandant de remplacer sans délai les cinq distributeurs d'essuie-mains défectueux.</p> <p>Le vendeur, est-il tenu de remplacer les cinq distributeurs d'essuie-mains défectueux? Motivez votre réponse et citez la loi et l'article sur lesquels vous basez votre réponse. 3 points</p>	5

Problème 22	<i>Points max.</i>
<p>Dans les contrats de bail des immeubles loués par la Croix-Rouge, il a été convenu que les petits travaux d'entretien incombent à la Croix-Rouge. Les cheminées et les systèmes de chauffage d'un immeuble dont vous êtes responsable doivent être nettoyés. Vous avez donc décidé de faire effectuer ces travaux par l'entreprise Super Ramonage.</p> <p>a) Quel contrat avez-vous conclu avec Super Ramonage? Citez la loi et l'article qui définissent ce contrat. 2 points</p> <p>Pendant l'exécution des travaux, un collaborateur de Super Ramonage a endommagé la porte d'entrée de l'immeuble.</p> <p>b) Qui est responsable des dommages causés à la porte d'entrée? Citez également le motif juridique au moyen duquel la responsabilité de la personne que vous avez mentionnée peut être engagée. 2 points</p> <p>Après exécution des travaux, lors d'un contrôle, vous avez constaté qu'un conduit de cheminée était encore très encrassé par la suie. Les enquêtes ont révélé que le collaborateur de Super Ramonage a oublié de nettoyer ce conduit.</p> <p>c) Quels sont les droits possibles que vous pouvez exiger de Super Ramonage? Citez deux possibilités envisageables dans ce cas de figure. Citez également la loi et l'article sur lesquels vous basez votre réponse. 4 points</p>	8

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Problème 23	<i>Points max.</i>
<p>Vous cherchez un/e nouveau/nouvelle spécialiste en nettoyage de bâtiments avec brevet. Comme vous n'avez pas d'expérience dans la rédaction de contrats de travail, un collègue met un modèle de contrat à votre disposition. Vous n'êtes pas convaincu/e que toutes les dispositions de ce contrat sont légales.</p> <p>Sur la fiche de travail, pour chaque point du contrat, indiquez par une croix si la disposition contractuelle est, selon le droit du travail, légale ou interdite. Si la disposition contractuelle est interdite, corrigez ce point du contrat et citez également, sauf pour le problème e, l'article de loi correspondant qui a été enfreint.</p> <p>a) Le premier mois est considéré comme période d'essai pendant laquelle il est possible de résilier le contrat en respectant un délai de préavis de sept jours.</p> <p>b) Monsieur / Madame (nom de la personne) est tenu/e de traiter avec soin les machines et les outils de travail de l'employeur. En cas de négligence grave, l'employé/e doit assumer financièrement les dommages causés aux machines et aux outils de travail.</p> <p>c) Monsieur/ Madame (nom de la personne) peut choisir si les vacances seront prises en nature ou réglées par des prestations en argent.</p> <p>d) En cas d'incapacité de travail due à une maladie, Monsieur / Madame (nom de la personne) continue à percevoir son salaire durant deux semaines au maximum.</p> <p>e) Lorsque le temps de travail quotidien est inférieur ou égal à 9 heures, le droit à la pause est de 30 minutes.</p> <p>f) Monsieur / Madame (nom de la personne) n'a droit à un certificat de travail qu'à la fin des rapports de travail.</p>	15

Problème 24	<i>Points max.</i>
<p>Le propriétaire a résilié le contrat de bail d'un immeuble que la Croix-Rouge avait loué, vu qu'une rénovation complète de l'immeuble devant être effectuée. Lors d'une réunion d'information à laquelle tous/tes les locataires sont présents/es, vous les informez que vous résiliez tous les contrats de bail en respectant un préavis de résiliation de trois mois.</p> <p>a) Dans le cas présent, votre résiliation donnée aux locataires est-elle juridiquement valable? Motivez votre réponse. 3 points</p> <p>b) Dans ce cas, que doivent entreprendre les locataires? 2 points</p>	5

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 1	<i>Points max.</i>	<i>Points obtenus</i>
------------------------------------	--------------------	-----------------------

Quatre entretiens que vous menez en tant que chef ou cheffe:

	0.5	
	0.5	
	0.5	
	0.5	

Fiche de travail problème 2	<i>Points max.</i>	<i>Points obtenus</i>
------------------------------------	--------------------	-----------------------

Quatre options différentes pour réussir une bonne collaboration:

	1	
	1	
	1	
	1	

Fiche de travail problème 3	<i>Points max.</i>	<i>Points obtenus</i>
------------------------------------	--------------------	-----------------------

Trois possibilités différentes pour désamorcer des conflits et leur objectif:

Possibilité	Objectif		
		2	
		2	
		2	

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

12

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 4	<i>Points max.</i>	<i>Points obtenus</i>
------------------------------------	--------------------	-----------------------

a) Où publiez-vous l'offre d'emploi?

	0.5	
	0.5	

b) **Quatre** étapes de recrutement et de sélection:

	0.5	
	0.5	
	0.5	
	0.5	

c) **Trois** critères de sélection et votre motif:

Critère de sélection	Motif		
		1	
		1	
		1	

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

6

Examen professionnel fédéral de concierge 2023**Partie n° 5.1 de l'examen****Administration et gestion du personnel****Position****Écrit****5.1****Durée****120 minutes****N°:****Fiche de travail problème 5***Points
max.**Points
obtenus***Quatre** mesures pour un début d'apprentissage lors d'une pandémie:

	1	
	1	
	1	
	1	

Fiche de travail problème 6*Points
max.**Points
obtenus*

Mesure	Judi cieu x	Non judi cieu x	Motivation		
Rupture du contrat d'apprentissage				1	
Entretien avec l'apprenti				1	
Prise de contact avec le professeur de l'école professionnelle				1	
Discuter du comportement de l'apprenti lors de la prochaine réunion d'équipe				1	
Émission d'un avertissement				1	

Nombre total de pages (report sur la page de garde)**9**

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 7

*Points
max.*

*Points
obtenus*

a) **Deux** critères de choix de la personne de l'équipe à mandater:

	1	
	1	

b) **Deux** points à considérer pour une attribution de mission réussie:

	1	
	1	

Fiche de travail problème 8

*Points
max.*

*Points
obtenus*

Annonce

Points	Exemple tiré de la situation de départ		
		1	
		1	
		1	
		1	
		1	

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

9

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 9

Points
max.

Points
obtenus

a) Cochez les **inconvenients** du recrutement interne. Deux croix au maximum.

<input type="checkbox"/>	Encourage le conservatisme	1	
<input type="checkbox"/>	Le poste peut être pourvu rapidement		
<input type="checkbox"/>	Absence de renouvellement		
<input type="checkbox"/>	Les collaborateurs/trices connaissent l'entreprise		
<input type="checkbox"/>	Source de motivation pour les collaborateurs/trices grâce aux possibilités de promotion		

b) Cochez les **avantages** du recrutement externe. Deux croix au maximum.

<input type="checkbox"/>	Plus grand choix de candidats/es	1	
<input type="checkbox"/>	Longue période de formation		
<input type="checkbox"/>	Prévention du risque de conservatisme		
<input type="checkbox"/>	Coûts de recrutement élevés		
<input type="checkbox"/>	Risque d'erreurs dans l'attribution du poste		

c) Possibilités pour couvrir les besoins en personnel à court terme Deux croix au maximum.

<input type="checkbox"/>	Réduire les heures supplémentaires du personnel en les compensant	1	
<input type="checkbox"/>	Embauche de personnel temporaire		
<input type="checkbox"/>	Octroi de congés non payés		
<input type="checkbox"/>	Report / décalage des vacances du personnel		

Fiche de travail problème 10

Points
max.

Points
obtenus

Trois mesures judicieuses afin de garantir que tout se passe au mieux pendant le congé paternité:

	1	
	1	
	1	

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

6

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 11

Points
max.

Points
obtenus

Quels sont les principes à respecter afin qu'une comptabilité soit **tenue en bonne et due forme**? Citez-en trois.

	1	
	1	
	1	

Fiche de travail problème 12

Points
max.

Points
obtenus

Instances internes ou externes qui ont intérêt à consulter les comptes annuels. Citez trois instances.

	1	
	1	
	1	

Fiche de travail problème 13

Points
max.

Points
obtenus

Actifs	Poste de bilan	AC	AI		
Compte bancaire				0.5	
Véhicules de livraison				0.5	
Immeubles				0.5	
Billets de banque et pièces				0.5	
Mobilier, équipements				0.5	
Titres (à long terme)				0.5	
Factures clients en cours				0.5	
Stocks de nettoyage				0.5	

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

10

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 14				Points obtenus
Charges	Année précédente 2023 CHF	Changements pour l'année 2024 CHF	Budget pour 2024 CHF	
Coûts de personnel intérimaire	42 000	Augmentation de 6 000		0.5
Entretien du parc de véhicules	13 500	Augmentation de prix 10 %		0.5
Frais de gestion des immeubles	6 000	Réduction de 5 %		0.5
Coûts de formation apprentis/es	3 800	Inchangé		0.5
Service système d'alarme	2 400	Augmentation de 800		0.5
Matériel de nettoyage total	8 100	Augmentation de prix 3 %		0.5
Licence de logiciel pour la gestion du matériel	1 750	Diminution de 150		0.5
Événement d'équipe	2 000	Augmentation de 500		0.5
Adaptation des systèmes de verrouillage	3 275	Changements de locataires plus fréquents, coûts probablement en hausse, arrondir au millier suivant		0.5
Service hivernal (sel, etc.)	2 000	Peu clair, reprise du montant		0.5
Charges totales 2023		Budget total 2024		0.5
<u>Écart budget 2024 / charges 2023</u> <input type="checkbox"/> Diminution <input type="checkbox"/> Augmentation Écart total en CHF _____				0.5

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

6

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 15

*Points
max.*

*Points
obtenus*

Établissez le compte de pertes et profits demandé présentant le résultat brut d'exploitation, l'*EBITDA, l**EBIT, l***EBT, le résultat de l'exercice avant impôts et le résultat de l'exercice après impôts.

		6	

*EBITDA = **E**arnings **B**efore **I**nterest, **T**axes, **D**epreciation and **A**mortization (Résultat d'exploitation avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissements)

EBIT = **Earnings **B**efore **I**nterest and **T**axes (Résultat d'exploitation avant intérêts et impôts)

***EBT = **E**arnings **B**efore **T**axes (Résultat d'exploitation avant impôts)

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

6

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 16

*Points
max.*

*Points
obtenus*

Vos calculs:	Offre A	Offre B	Offre C		
				5	

Votre décision:

Fiche de travail problème 17

*Points
max.*

*Points
obtenus*

Votre transaction bancaire pour le voyage à Munich (DE).

Liste des cours de la BCV

	Devise	Achat	Vente
Cours des billets	EUR	0.975	0.998
Cours des devises	EUR	0.985	1.002

Vos calculs:

Montant à changer en CHF
(arrondir au franc supérieur):

2

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

7

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 18	<i>Points max.</i>	<i>Points obtenus</i>
-------------------------------------	--------------------	-----------------------

Cochez dans quelle mesure les éléments comptables augmentent ou diminuent le résultat de l'exploitation.
 + augmente le résultat / - diminue le résultat / o n'a encore aucune influence sur le résultat.

Remarque: **une** compta débiteurs et créanciers est tenu.

	+	o	-	7			
Achat d'un nouveau véhicule de livraison							
Facture pour les frais de scolarité de nos apprentis/es							
Conclusion d'une hypothèque pour l'achat d'un immeuble							
Vente de nettoyeurs sur facture							
Décompte trimestriel de la banque: produit des intérêts							
Facture pour petites fournitures et matériel de nettoyage							
Débit bancaire de la facture de service pour le système de fermeture							
Réception des paiements de nos locataires							
Débit bancaire des salaires du mois d'août							
Acompte pour le voyage de l'événement d'équipe							
Amortissement de l'auto-laveuse de 2 ans d'âge							
Recettes en espèces pour travaux d'entretien sans facture							
La banque débite les intérêts hypothécaires pour le nouvel immeuble							
Retrait d'espèces à la banque pour la caisse							

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

7	
---	--

Examen professionnel fédéral de concierge 2023**Partie n° 5.1 de l'examen****Administration et gestion du personnel****Position****Écrit****5.1****Durée****120 minutes****N°:**

Fiche de travail problème 19		Points max.	Points obtenus											
Dans le tableau ci-dessous, jugez si les déclarations juridiques sont vraies (V) ou fausses (F). Cochez les bonnes cases.														
<table border="1"><thead><tr><th>Déclarations</th><th>Jugement</th></tr></thead><tbody><tr><td>Seul le droit écrit est disponible comme source de droit pour répondre aux questions juridiques.</td><td><input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F</td></tr><tr><td>Pour qu'un contrat soit valablement conclu, les parties doivent avoir la capacité d'exercice des droits civils.</td><td><input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F</td></tr><tr><td>En cas d'erreur lors de la conclusion du contrat, le contrat est nul.</td><td><input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F</td></tr><tr><td>Sauf disposition contractuelle contraire, les dettes pécuniaires doivent être exécutées au domicile/siège du débiteur.</td><td><input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F</td></tr><tr><td>Lorsque, dans les contrats bilatéraux, un débiteur est en demeure de fournir sa prestation, le créancier, en principe, doit lui fixer un délai convenable pour s'exécuter.</td><td><input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F</td></tr></tbody></table>	Déclarations	Jugement	Seul le droit écrit est disponible comme source de droit pour répondre aux questions juridiques.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F	Pour qu'un contrat soit valablement conclu, les parties doivent avoir la capacité d'exercice des droits civils.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F	En cas d'erreur lors de la conclusion du contrat, le contrat est nul.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F	Sauf disposition contractuelle contraire, les dettes pécuniaires doivent être exécutées au domicile/siège du débiteur.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F	Lorsque, dans les contrats bilatéraux, un débiteur est en demeure de fournir sa prestation, le créancier, en principe, doit lui fixer un délai convenable pour s'exécuter.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F		
Déclarations	Jugement													
Seul le droit écrit est disponible comme source de droit pour répondre aux questions juridiques.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F													
Pour qu'un contrat soit valablement conclu, les parties doivent avoir la capacité d'exercice des droits civils.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F													
En cas d'erreur lors de la conclusion du contrat, le contrat est nul.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F													
Sauf disposition contractuelle contraire, les dettes pécuniaires doivent être exécutées au domicile/siège du débiteur.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F													
Lorsque, dans les contrats bilatéraux, un débiteur est en demeure de fournir sa prestation, le créancier, en principe, doit lui fixer un délai convenable pour s'exécuter.	<input type="checkbox"/> V <input type="checkbox"/> F													
1 point par réponse correcte		5												

Nombre total de pages (report sur la page de garde)**5**

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 20	<i>Points max.</i>	<i>Points obtenus</i>
-------------------------------------	--------------------	-----------------------

Répondez aux questions suivantes sur les bases juridiques en cochant la déclaration correcte. **Une seule réponse est correcte par question.**

Une obligation naît...	<input type="checkbox"/> exclusivement d'un contrat. <input type="checkbox"/> exclusivement d'un acte illicite. <input type="checkbox"/> exclusivement d'un enrichissement illégitime. <input type="checkbox"/> aucune des réponses proposées n'est correcte
Il est possible de s'opposer à une nouvelle loi...	<input type="checkbox"/> en lançant une initiative. <input type="checkbox"/> en lançant une pétition. <input type="checkbox"/> en organisant un référendum. <input type="checkbox"/> aucune des réponses proposées n'est correcte
Le principe de légalité stipule que...	<input type="checkbox"/> les citoyens et les citoyennes doivent se comporter de manière légale. <input type="checkbox"/> quiconque se comporte de manière illégale sera puni. <input type="checkbox"/> l'État et ses organes sont liés à la loi et la Constitution. <input type="checkbox"/> aucune des réponses proposées n'est correcte
Les principes généraux du droit...	<input type="checkbox"/> font partie intégrante du droit public. <input type="checkbox"/> s'appliquent à l'ensemble du droit civil. <input type="checkbox"/> ne s'appliquent qu'aux personnes physiques. <input type="checkbox"/> aucune des réponses proposées n'est correcte

4

1 point par réponse correcte

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

4

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 21

Points max.

Points
obtenus

En février 2023, vous avez commandé vingt nouveaux distributeurs d'essuie-mains sans contact pour 8 000 CHF. Comme vous n'avez eu besoin des distributeurs d'essuie-mains qu'en juin 2023, vous les avez stockés immédiatement dans votre entrepôt sans les déballer.

5

Quel est le type de contrat en vigueur? Citez la loi correspondante et l'article qui définissent ce contrat.

Contrat:

Art.: _____ Loi: _____

Quand vous avez déballé les distributeurs d'essuie-mains début juin 2023, vous avez constaté que le mécanisme permettant la rotation sans contact de l'essuie-mains ne fonctionnait pas sur cinq distributeurs. Vous avez immédiatement signalé ce défaut au vendeur en lui demandant de remplacer sans délai les cinq distributeurs d'essuie-mains défectueux.

Le vendeur est-il tenu de remplacer les cinq distributeurs d'essuie-mains défectueux? Motivez votre réponse et citez la loi correspondante et l'article sur lequel vous basez votre réponse.

Réponse:

Art.: _____ Loi: _____

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

5

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 22

Points
max.

Points
obtenus

Dans les contrats de bail des immeubles loués par la Croix-Rouge, il a été convenu que les petits travaux d'entretien incombent à la Croix-Rouge. Les cheminées et les systèmes de chauffage d'un immeuble dont vous êtes responsable doivent être nettoyés. Vous avez donc décidé de faire effectuer ces travaux par l'entreprise Super Ramonage.

a) Quel type de contrat avez-vous conclu avec Super Ramonage? Citez la loi et l'article qui définissent ce contrat.

2 points

Contrat:

Art.: _____ Loi: _____

Pendant l'exécution des travaux, un collaborateur de Super Ramonage a endommagé la porte d'entrée de l'immeuble.

b) Qui est responsable des dommages causés à la porte d'entrée? Indiquez également la raison juridique sur laquelle la responsabilité de la personne que vous avez mentionnée peut être engagée. 2 points

8

Après exécution des travaux, au cours d'un contrôle, vous avez constaté qu'un conduit de cheminée était encore très encrassé par la suie. Les enquêtes ont révélé que le collaborateur de Super Ramonage a oublié de nettoyer ce conduit.

c) Quels sont les droits possibles que vous pouvez exiger de Super Ramonage? Citez deux possibilités envisageables dans ce cas de figure. Citez également la loi et l'article sur lesquels vous basez votre réponse. 4 points

Art.: _____ Loi: _____

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

8

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

Fiche de travail problème 23	<i>Points max.</i>	<i>Points obtenus</i>
-------------------------------------	--------------------	-----------------------

Pour chaque point du contrat, indiquez en apposant une croix, si, selon le droit du travail, la disposition contractuelle est légale ou interdite. Si la disposition contractuelle est interdite, corrigez ce point du contrat et citant, sauf pour la problème e, l'article de loi correspondant qui a été enfreint.

a) Période d'essai

légale interdite

Si interdite, corrigez la disposition contractuelle:

Art.: _____ Loi: _____

b) Obligation de dédommager

légale interdite

Si interdite, corrigez la disposition contractuelle:

Art.: _____ Loi: _____

c) Vacances

légale interdite

Si interdite, corrigez la disposition contractuelle:

Art.: _____ Loi: _____

d) Maintien du paiement du salaire

légale interdite

Si interdite, corrigez la disposition contractuelle:

Art.: _____ Loi: _____

10

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

10

Examen professionnel fédéral de concierge 2023

Partie n° 5.1 de l'examen

Administration et gestion du personnel

Position

Écrit

5.1

Durée

120 minutes

N°:

e) Pauses <input type="checkbox"/> légale <input type="checkbox"/> interdite Si interdite, corrigez la disposition contractuelle: f) Certificat de travail <input type="checkbox"/> légale <input type="checkbox"/> interdite Si interdite, corrigez la disposition contractuelle: Art.: _____ Loi: _____	5	
---	---	--

Fiche de travail problème 24	Points max.	Points obtenus
<p>Le propriétaire a résilié le contrat de bail d'un immeuble que la Croix-Rouge avait, vu qu' une rénovation complète de l'immeuble devant être effectuée. Lors d'une réunion d'information à laquelle tous/tes les locataires sont présents/es, vous les informez que vous résiliez tous les contrats de bail en respectant un préavis de résiliation de trois mois.</p> <p>a) Dans le cas présent, votre résiliation donnée aux locataires est-elle juridiquement valable? Motivez votre réponse. 3 points</p> <p>Réponse:</p> <p>b) Dans ce cas, que doivent entreprendre les locataires? 2 points</p> <p>Réponse:</p>	5	

Nombre total de pages (report sur la page de garde)

10