



**EXAMEN PROFESSIONNEL FÉDÉRAL  
DE CONCIERGE**

**RAPPORT FINAL DE L'EXAMEN  
2024**



**Table des matières**

<b>1</b>	<b>Organisation de l'examen</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Présentation générale</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Rapport du Président</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Rapports par épreuves d'examen</b>	
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
<b>5</b>	<b>Statistiques</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>Système de notation</b>	<b>22</b>

## 1 ORGANISATION DE L'EXAMEN

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

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

## 2 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

### Participants/es

Inscrits/es:	320
Non admis/es:	2
Désistements:	8
Abandons:	3
Interrompu:	2
Absents/es:	0
Candidats/es ayant terminé l'examen:	308
Réussites:	237
Échecs:	71

### Déroulement de l'examen

<u>Épreuves écrites</u>	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
	Samedi 28 septembre 2024
08.30–09.30 Uhr	Technique du bâtiment
09.50–10.50 Uhr	Entretien des bâtiments
11.10–12.10 Uhr	Nettoyage
13.10–15.10 Uhr	Administration et gestion du personnel
15.40–16.40 Uhr	Installations sportives, installations extérieures et espaces verts
<u>Épreuves orales et pratiques</u>	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
Service 1	Participants/es 1–54 Lundi 7 octobre 2024 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 2	Participants/es 55–108 Mardi 8 octobre 2024 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 3	Participants/es 109–162 Mercredi 9 octobre 2024 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 4	Participants/es 163–216 Jeudi 10 octobre 2024 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 5	Participants/es 217–273 Vendredi 11 octobre 2024 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 6	Participants/es 274–317 Samedi 12 octobre 2024 de 08 h 00 à 17 h 30

### 3 RAPPORT DU PRÉSIDENT

Lorsque j'ai été élu, en novembre 2023, au poste de président de la commission de l'examen professionnel de concierge, j'ai éprouvé à la fois beaucoup de joie et un profond respect. Dès lors, mon rôle ne se limitait plus à celui d'expert, mais à celui de président. Avec cette fonction centrale dans un processus de formation important et un secteur de plus en plus significatif, j'ai pris en charge la grande responsabilité d'une mission de direction innovante et pragmatique.

La 35<sup>e</sup> édition de l'examen professionnel fédéral de concierge s'est déroulée du 28 septembre au 12 octobre 2024 à l'école Seehalde de Niederhasli (ZH).

Bien sûr, les préparatifs, qui forment une partie essentielle du processus, avaient commencé plusieurs mois auparavant. J'ai constaté que les examens écrits, oraux et pratiques se sont déroulés dans le calme, de manière structurée et objective, sans complication notable. Ceci implique que de nombreux aspects fonctionnent en parfaite harmonie. Il faut pouvoir compter sur une équipe expérimentée au secrétariat d'examen, des expert·e·s en chef et des expert·e·s aux examens engagé·e·s et doté·e·s des compétences professionnelles, sociales et opérationnelles nécessaires ainsi que sur une collaboration efficace de l'ensemble des participant·e·s.

Grâce à l'entreprise Graf & Partner AG, responsable de la direction organisationnelle et stratégique pendant la semaine d'examen, toutes les procédures ont parfaitement fonctionné et tout·e·s les participant·e·s ont été bien informé·e·s et préparé·e·s. L'entreprise était notamment chargée de la coordination des salles d'examen, de la fourniture du matériel, de la préparation des documents d'examen et de la supervision de l'ensemble du processus d'examen. Il est clairement apparu que l'organisation est la clé du succès. Sans un plan clair et une communication efficace, il aurait été impossible de respecter le calendrier, très serré, et de faire passer les différents examens.

L'assurance qualité, la protection des données, la confidentialité ainsi que les compétences professionnelles, sociales et opérationnelles obligatoires sont indispensables et une nécessité absolue pour mener à bien l'examen de manière professionnelle, compétente et équitable. Afin d'atteindre cet objectif, nous avons organisé des ateliers et des formations d'expert adaptés aux différentes situations, enseignés de manière pratique, professionnelle et approfondie et les avons rendus obligatoires. Les objectifs pédagogiques et le plan de formation ont été au préalable déterminés, rédigés avec soin et mis en œuvre avec des formateur·rice·s professionnel·le·s et compétent·e·s.

Pendant la semaine d'examen, j'ai pu constater que les expert·e·s ont mis en œuvre, appliqué et suivi de manière fiable, compétente et professionnelle ce qu'il·elle·s avaient appris. J'ai été très fier de voir que, pendant les phases de l'examen, les candidat·e·s ont bénéficié des compétences globales nécessaires.

Les réunions quotidiennes de la commission d'examen, que j'ai eu la chance de pouvoir présider, ont été tenues en présence des expert·e·s en chef des différentes épreuves et de la direction de l'examen. Pendant les réunions, nous avons abordé le déroulement actuel de l'examen, les principaux points organisationnels, le respect du planning, les défis à venir et les modifications et mesures immédiates éventuellement nécessaires. Les membres de la commission ont communiqué de manière ouverte et ont fait preuve de respect et de confiance mutuels. Un consensus ciblé et axé sur les solutions est la condition préalable et la base d'une semaine d'examen réussie.

Le taux de réussite aux examens est le suivant:

**Cette année, 237 personnes au total ont réussi l'examen.**

<b>Échecs</b>	<b>71</b>
– Résultats insuffisants	68
– Absent·e·s	0
– Abandon sans excuse valable	3

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

Mercredi 9 octobre 2024, la commission d'examen a convié de nombreux invités à une matinée de visite: le SEFRI, les organes responsables, les établissements professionnels et de formation ayant participé à la formation de concierge EP avec brevet, ainsi que les autorités scolaires de la commune scolaire secondaire de Niederhasli Niederglatt Hofstetten. L'enthousiasme, l'intérêt et les conclusions des invités présents resteront à jamais gravés dans ma mémoire. Je parlerais même d'un effet «wahou». Selon nous, la matinée de visite, suivie d'un dîner, a été un véritable succès.

Rétrospectivement, je peux dire que la semaine d'examen professionnel fut une occasion supplémentaire de participer à une phase extrêmement importante de la formation des futur·e·s concierges avec brevet fédéral. Ces expériences ont marqué ma vision de président de la commission d'examen, mais elles auront aussi un impact durable sur mon futur travail dans le domaine de la formation et des examens. Dans la mesure du possible, il me semble très important de travailler en continu sur la qualité de la formation afin d'être à la hauteur des défis, des circonstances et des besoins actuels des clients. Je suis fermement convaincu qu'à travers l'examen professionnel de concierge, nous devons garantir une formation responsable, professionnelle et orientée vers l'avenir pour les prochaines générations. Le principe reste le même: l'utilisation des connaissances techniques au bon moment, au bon endroit et à l'aide des bonnes méthodes permet d'accroître l'efficacité, le succès et la fiabilité des biens immobiliers, des infrastructures et des installations qui nous sont confiés.

Je remercie chaleureusement les expert·e·s, les expert·e·s en chef, la direction de l'examen, le bureau des notes et l'équipe chargée de surveiller les épreuves écrites pour leur infatigable engagement, à la fois actif, professionnel et toujours adapté à la situation. Nous avons ainsi pu créer et assurer une ambiance d'examen agréable, un environnement positif et une atmosphère bienveillante.

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

À partir de janvier 2025, tous les examens écrits, le rapport d'examen, les modalités d'inscription et le calendrier 2025 seront disponibles sur notre page d'accueil.

Les convocations aux examens suivront en temps voulu.

**L'examen professionnel fédéral de concierge 2025 aura probablement lieu le samedi 27 septembre et du 6 au 11 octobre 2025, à l'école Seehalde dans la commune scolaire secondaire de Niederhasli Niederglatt Hofstetten (ZH). Sous réserve de modifications dans la publication officielle.**

Bruno Schnider, président de la commission d'examen

## 4 RAPPORTS SUR LES ÉPREUVES D'EXAMEN

### 4.1 Nettoyage

#### *Épreuve écrite*

L'épreuve actuelle était une nouvelle fois composée d'un exercice rédigé impliquant le calcul d'un nombre de postes pour le personnel de nettoyage. Les participant·e·s doivent bien comprendre l'écrit afin de résoudre l'exercice. Des thématiques telles que la sécurité, les connaissances des matériaux et des produits ont été intégrées, sur la base de situations quotidiennes, à l'examen écrit. Ces aspects sont décisifs pour garantir la qualité des prestations de nettoyage et minimiser les risques dans l'environnement de travail.

Le développement durable et la protection de l'environnement sont de plus en plus importants dans le milieu professionnel des concierges et ont donc fait l'objet de quelques questions d'examen. Il est indispensable que les participant·e·s soient sensibilisé·e·s aux pratiques écologiques.

Cette année encore, les connaissances de base du nettoyage ont été abordées. Les participant·e·s ont dû élaborer des solutions et tirer des conclusions des exercices demandés afin d'apporter la preuve de leurs connaissances théoriques.

#### *Épreuve pratique*

Cette année, nous n'avons que peu modifié l'épreuve pratique. L'épreuve s'est déroulée dans le calme et sans événement notable. Les connaissances techniques des participant·e·s ont pu être correctement contrôlées et étaient en majorité satisfaisantes.

Les contrôles qualité internes ont contribué à une évaluation équitable et professionnelle des participant·e·s.

#### *Perspectives*

L'année prochaine, l'épreuve écrite se déroulera sous une forme similaire, mais des tâches différentes et de nouvelles questions seront intégrées afin de préparer les participant·e·s de manière optimale aux défis quotidiens de leur activité professionnelle.

Afin de préserver l'assurance qualité, le contenu des épreuves pratiques sera adapté aux défis quotidiens. Ceci doit garantir que les participant·e·s sont préparé·e·s au mieux aux exigences du secteur.

#### *Recommandation des expert·e·s*

Pour réussir l'épreuve, il est indispensable de maîtriser complètement les principaux systèmes et méthodes. Il est également important de s'appropriier les termes techniques courants. C'est la condition préalable pour comprendre correctement les tâches et réussir l'épreuve.

### 4.2 Entretien des bâtiments

#### *Épreuve écrite*

Cette année, l'épreuve écrite en entretien des bâtiments était essentiellement consacrée aux dommages à l'enveloppe du bâtiment (toit et façade) et aux mesures à prendre, ainsi qu'aux connaissances générales en matière de planification de l'entretien. Il fallait également établir un diagnostic des problèmes et tirer des conclusions pour réparer les éléments qui fonctionnaient mal.

L'épreuve a abordé des thèmes et des situations du quotidien.

Les questions portaient sur les connaissances en matière d'administration, de détection des dommages dans la construction, de mauvaise exécution des travaux et de documentation des travaux d'entretien.

#### *Conclusion*

Pendant la correction, nous avons constaté de grandes différences dans les résultats. Certains étaient très bons, d'autres très mauvais.

Dans l'ensemble, l'élaboration d'un plan d'entretien sous forme de tableau a été satisfaisante. Ces outils, dont les concierges ont besoin dans leur travail quotidien, sont importants et doivent pouvoir être utilisés correctement.

L'épreuve était axée sur la pratique, mais comportait aussi quelques questions portant sur les connaissances techniques de base. La plupart des notes obtenues se situent entre 4 et 4,5.

L'orientation de l'épreuve écrite est maintenue: l'observation, l'évaluation et l'analyse d'une situation existante sur des biens immobiliers, des éléments et des structures resteront des facteurs importants à prendre en compte à l'avenir, au même titre que les mesures à mettre en œuvre du point de vue du/de la concierge.

### *Épreuve pratique*

Le vaste espace offert par le lieu d'examen a permis d'aménager des postes de travail parfaits pour l'épreuve pratique, auxquels les candidat·e·s ont pu travailler sans être dérangé·e·s.

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

L'attention portée en amont à la formation des expert·e·s dans les domaines de la sécurité, du déroulement, de la gestion des candidat·e·s et des épreuves a porté ses fruits pendant l'examen.

Les travaux pratiques soumis offrent un aperçu des travaux pratiques auxquels les concierges peuvent potentiellement être confronté·e·s au quotidien.

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

A) Piste d'essai A: travaux nécessitant une connaissance des batteries, tâches relevant du traitement des métaux, travaux de réglage et d'installation avec instructions et mandat de réparation

B) Piste d'essai B: travaux sur serrure à encastrier, travaux de transformation et de réparation, montage d'une poignée de fenêtre et d'un gond au moyen d'un assemblage métallique

C) Formation au choix: mesurer, tarauder, ajuster une porte d'armoire

La répartition des candidat·e·s 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 donc pas la négliger.

La résolution de tâches inconnues fait également partie du quotidien professionnel d'un·e concierge et on peut donc 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.

Lors de l'observation des travaux, nous avons constaté que certains candidat·e·s ne traitaient pas correctement les tâches, raison pour laquelle il·elle·s n'ont pas pu fournir les solutions attendues et la qualité de travail demandée.

De nombreux candidat·e·s ont eu du mal à lire le mandat dans un temps déterminé et limité.

#### *Piste d'essai B*

De nombreux·ses candidat·e·s ont eu quelques difficultés à réaliser la tâche «Porte et serrurerie», ce qui est incompréhensible, car il s'agit d'un sujet majeur de la conciergerie. Le fonctionnement, l'installation et les règles relatifs aux serrures font partie des éléments de sécurité d'un bien immobilier. Cette tâche est donc d'une très grande importance.

Dans l'ensemble, les travaux de réparation et de transformation ont été bien réalisés. Là encore, il est conseillé de s'exercer concrètement aux procédures. Ce poste est consacré aux petites réparations en tous genres, qu'il s'agisse d'un dommage de nature mécanique ou d'un changement d'utilisation.

Le choix des bons outils est également à prendre en compte.

Dans le cadre du poste «Composés métalliques», il s'agissait de réaliser différents types d'assemblages à l'aide d'un modèle et d'un croquis.

#### *Piste d'essai C*

Il n'y a pas grand-chose à ajouter en ce qui concerne cette formation. 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 candidat·e·s peuvent choisir librement celle qui correspond le mieux à leurs capacités.

### *Conclusion*

En moyenne, les résultats de l'épreuve pratique ont été à peine suffisants.

Certain·e·s candidat·e·s ont commis l'erreur de ne même pas commencer à travailler sur une tâche qui était nouvelle pour eux/elles. En tant que concierges, nous rencontrons presque tous les jours de nouveaux défis auxquels nous devons trouver une solution en faisant preuve de flexibilité. La capacité à comprendre le mandat et à accomplir la tâche à l'aide des outils fournis constitue une partie importante de l'épreuve pratique.

L'évaluation de l'examen pratique a montré que, très souvent, le travail n'était pas assez précis. Bien choisir les outils, travailler proprement et laisser un lieu de travail rangé lorsque la tâche est terminée sont des étapes importantes. Elles font partie de l'évaluation du travail, au même titre que la résolution de la tâche elle-même, et ne doivent donc pas être négligées.



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 d'évaluer ces compétences 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.

### 4.3 Technique du bâtiment

#### *Épreuve écrite (60 minutes)*

La partie écrite consistait en la résolution de 14 tâches. L'épreuve a été réalisée conformément au règlement d'examen de 2016. Les questions étaient partiellement reliées et faisaient référence à la situation initiale. Cette année, les images relatives aux différentes questions étaient réunies dans une annexe séparée, ce qui a entraîné quelques inquiétudes. Dans les domaines du chauffage / de la ventilation / de la climatisation, des sanitaires et de l'électricité, les questions suivantes ont été posées:

- À l'aide d'une image, identifier l'article OIBT correspondant – un vieil interrupteur –, commander une pièce de rechange, la monter soi-même et la nommer.
- Établir un calcul détaillé de puissance/résistance à l'aide de données électrotechniques, y compris le coût de l'électricité associé.
- À l'aide d'un schéma sanitaire, calculer la pression hydraulique et évaluer la pression statique et dynamique.
- À l'aide d'un schéma de ventilation, identifier un problème, proposer des mesures et nommer les composants ainsi que leurs fonctions.
- Identifier les causes possibles de dysfonctionnement de la haute pression sur une pompe à chaleur géothermique en fonction de l'écran de l'appareil, et nommer les combustibles primaires correspondants.
- Énumérer les installations de plomberie qui doivent être isolées et comment.
- À l'aide d'un schéma de principe de chauffage, identifier les noms et les fonctions des vannes et des composants ainsi que le type de production de chaleur.
- Expliquer les fonctions d'un régulateur de chauffage et la limite de chauffage.
- Vérifier et évaluer la dureté de l'eau. Montrer les travaux d'entretien d'un adoucisseur d'eau.
- Décrire le fonctionnement d'une pompe à chaleur et de l'onduleur.
- Expliquer le fonctionnement d'une centrale de pompage-turbinage.
- À l'aide d'une image, énumérer les noms, le fonctionnement, l'intervalle d'entretien ainsi que les possibilités d'utilisation d'un disconnecteur BA.
- À l'aide d'images, ajouter la désignation correcte ainsi que les plages de fonctionnement des composants électriques indiqués.
- Proposer des mesures d'économie d'énergie et de lutte contre la légionellose en cas de logement vacant.
- À l'aide de la représentation du verso d'une station d'accueil, dénommer les ports en utilisant les bons termes techniques.

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

Au cours des dernières années, la technique du bâtiment est devenue de plus en plus complexe en raison de la réglementation; l'entretien, la formation et l'utilisation sont donc de plus en plus exigeants.

Il est donc recommandé aux écoles d'investir, si nécessaire, davantage de ressources dans l'enseignement de la technique du bâtiment.

#### *Épreuve pratique (60 minutes)*

Dans la partie pratique, les candidats ont été évalués dans deux matières sur trois du domaine de la «Technique du bâtiment», à raison de 30 minutes par matière, dans la combinaison «Sanitaires / électricité» ou «Chauffage / électricité».

Les connaissances techniques et les compétences dans les domaines suivants ont été évaluées:

##### *Chauffage:*

Travailler avec des plans et un module en état de fonctionnement: 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, comme pour les installations. Identifier les éléments du module – p. ex. 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 des différents éléments. Expliquer la procédure à suivre en cas de panne et / ou de dysfonctionnement.

*Robinetterie:*

Expliquer les fonctions des vannes de radiateurs et effectuer les réglages de température.

*Chauffage au sol:*

Effectuer et / ou justifier les réglages d'un collecteur pour chauffage au sol. Expliquer la procédure à suivre en cas de dysfonctionnements (p. ex. un dégagement de chaleur insuffisant) et y remédier si nécessaire. Expliquer la purge et le rinçage des systèmes.

*Ventilation / climatisation:*

Installations de ventilation: à l'aide de photos et de schémas de principe, reconnaître les composants et les pièces 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 un module en parfait état de fonctionnement:

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 maintenance, 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 / de maintenance 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 matériaux pour les conduites d'eau: nommer et expliquer le cas échéant.

*Électricité:*

Divers travaux sur un module en parfait état de fonctionnement:

*Sécurité:*

Expliquer le SSI, vérifier les fiches, mesurer les prises, expliquer les fusibles, les disjoncteurs différentiels / de protection, ainsi que l'éclairage de secours et les disjoncteurs-moteurs. Montrer les dangers et les premiers secours.

Éclairage: Identifier / 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. Démontrer l'efficacité énergétique / les économies d'énergie et / ou réaliser l'entretien des éclairages.

*Technique de communication:*

Expliquer l'entretien, la transmission et le raccordement d'un appareil multimédia. Identifier 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 de certains 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.

Les résultats de la partie pratique ont eux aussi montré de grandes divergences de préparation entre les candidat·e·s. Là encore, les résultats couvrent donc l'intégralité du barème de notation.

#### *Technique du bâtiment – formation (60 minutes)*

Formation: Les candidat·e·s ont été choisi·e·s au hasard et ont été évalué·e·s dans la matière «Technique du bâtiment – formation» au lieu de «Technique du bâtiment – pratique». Pour la formation des stagiaires, deux sujets étaient proposés dans le domaine de «l'entretien dans la technique du bâtiment». Les sujets étaient les suivants:

- Chauffage: différents réglages sur un régulateur de chauffage
- Installations sanitaires: sous-secteurs des plans / symboles, des appareils, des robinets d'écoulement et du siphon d'écoulement
- Électricité: sous-secteurs des moyens d'éclairage, des détecteurs de mouvement et des interrupteurs différentiels

#### **Perspectives examen professionnel 2025**

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, le terrain de l'école de Seehalde à Niederhasli a été préparé pour accueillir les épreuves pratiques. Une équipe expérimentée a fabriqué des postes de travail variés et, pour certains, couverts. Les alimentations ont été installées et le sol a été préparé pour les plantations. En parallèle, les épreuves écrites ont été corrigées.

#### *Épreuve écrite*

L'épreuve écrite était basée sur un lotissement neuf. Les aspects écologiques devaient être pris en compte dans la conception des aménagements extérieurs et l'entretien.

Les questions ont abordé les domaines suivants: entretien de différents revêtements, parterres de plantes vivaces, entretien des structures de jeu et prévention des chutes, entretien des bassins de rétention, nouvelle haie brise-vent. Comparaison de l'entretien d'une pelouse et d'une prairie et végétalisation de toit extensive.

Les questions faisaient référence à la situation de départ et les candidat·e·s y ont en général bien répondu. La structure claire des feuilles d'exercice a facilité la réponse aux questions. Quelques images en annexe donnaient un aperçu du nouveau lotissement.

Les candidat·e·s devaient porter une attention particulière aux points suivants:

- Faire la différence entre une simple énumération à l'aide de mots-clés et des explications à l'aide de phrases descriptives
- Donner autant de réponses qu'exigées pour chaque question
- S'exercer au calcul des surfaces et des volumes de formes géométriques
- Lire attentivement les questions
- Donner des réponses faisant référence à la situation initiale

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

#### *Épreuve pratique*

Cette année, les travaux pratiques se déroulaient à nouveau dans l'établissement scolaire Seehalde à Niederhasli. Avec une météo d'automne variable, les travaux pratiques suivants ont été réalisés sur les différents postes:

- Plantation d'arbustes, de haies, de plantes annuelles et de plantes vivaces
- Taille d'arbustes (élagage)
- Mise en service d'une tondeuse à gazon (avec changement de lame) et d'une débroussailleuse
- Régulation chimique de la flore d'accompagnement dans le gazon avec un herbicide sélectif
- Fertilisation du gazon et de surfaces végétalisées
- Grand entretien de plantes d'intérieur en hydroculture et traitement phytosanitaire
- Modification de blocs béton et de pelouse
- Composition d'une sélection de plantes suivant une liste préétablie

Les candidat·e·s se sont bien réparti les postes, ce qui a contribué à une ambiance de travail calme. Comme les années passées, les futur·e·s concierges ont formé des stagiaires à certains travaux pratiques selon la méthode FIIT. Respectez le règlement d'examen et les directives.



### Observations des expert·e·s

- Les processus de travail, l'ordre et l'utilisation du bon outil en font partie.
- Hydroculture: distinguer l'entretien de la plantation. Bien lire le mandat.
- Une connaissance insuffisante des plantes conduit à des pertes de temps inutiles.
- Mieux s'exercer à la préparation du sol et à la plantation de plantes annuelles et de bosquets.
- Les calculs de surfaces et de volumes sont importants pour déterminer la bonne quantité de matière.
- L'harmonisation d'une semence de gazon sur une surface existante doit être réalisée avec plus de précision.
- Formation selon la méthode FIIT: les différentes phases de la formation FIIT doivent être respectées.
- Les processus de travail lors de la plantation et de l'entretien des plantes d'intérieur ont été bien respectés en général.
- Lors de la taille des arbustes et des haies, il faut impérativement faire la différence entre une taille de formation et une taille d'éclaircissage.
- La mise en service des tondeuses et des débroussailleuses est maîtrisée.

L'établissement scolaire constitue une situation initiale idéale pour le déroulement de l'examen.

Une tente de chantier permet de réaliser des plantations ainsi que des modifications de blocs béton, même par mauvais temps.

Il est important que les candidat·e·s réalisent le plus de travaux pratiques possible pendant leur formation de concierge.

## 4.5 Administration et gestion du personnel

### Épreuve écrite

#### 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

De nouvelles questions ont été formulées pour l'épreuve écrite de gestion du personnel. Les candidat·e·s y ont bien répondu. Les questions étaient formulées de manière compréhensible et présentaient des formes de réponses variées (texte libre, choix multiple, prendre position par rapport à différents éléments de la question, etc.). L'exhaustivité des réponses indique que les candidat·e·s ont eu assez de temps pour traiter les 10 questions. Comme l'an dernier, on constate que les capacités linguistiques doivent également être davantage favorisées dans la formation de concierge.

Remarques sur les différentes tâches:

#### Tâche 1

Les candidat·e·s ont souvent bien répondu à cette nouvelle question. Les réponses étaient en partie formulées en termes généraux et non adaptées spécifiquement à la formation d'agent·e d'exploitation CFC.

**Tâche 2**

Cette tâche a été en général bien accomplie. Les réponses ont été en partie attribuées aux mauvais domaines de la candidature.

**Tâche 3**

Cette tâche a été bien résolue. Sur ce type de tâche, il faudra à l'avenir donner davantage de justifications pour obtenir la totalité des points.

**Tâche 4**

Pour cette question pratique, les candidat·e·s ont été en mesure d'indiquer différents points de contact.

**Tâche 5**

Quelques candidat·e·s ont répondu à la question de façon générale, au lieu de traiter spécifiquement les tâches administratives demandées.

**Tâche 6**

Pour cette question également, les candidat·e·s ont souvent abordé les entretiens de manière générale au lieu de donner des réponses spécifiques, adaptées à la situation. La question pourrait éventuellement être formulée plus clairement.

**Tâche 7**

Les candidat·e·s ont bien répondu à cette nouvelle question.

**Tâche 8**

Dans l'ensemble, les candidat·e·s ont bien répondu à cette question reformulée. En lisant plus attentivement la question, une partie des candidat·e·s aurait pu se demander encore plus précisément quels étaient les interlocuteurs pertinents.

**Tâche 9**

Quelques candidat·e·s se sont concentré·e·s sur les mesures générales et non sur les mesures d'urgence. Toutefois, nous constatons qu'il s'agit d'une question compréhensible, pratique et ouverte.

**Tâche 10**

Cette tâche (connue) a été très bien résolue.

**2. Bases de la comptabilité**

Le degré de difficulté des tâches est comparable à celui de l'année dernière. Le nombre de points maximum (36) est le même que l'année dernière. Les résultats obtenus sont de qualité variable. On ne peut toutefois pas en conclure si certaines tâches étaient incompréhensibles ou trop difficiles. Remarques sur les différentes tâches:

**Tâche 11**

Les résultats obtenus sont de qualité variable. Certain·e·s candidat·e·s ont confondu les tâches de comptabilité avec les principes de la comptabilité.

**Tâche 12**

De manière générale, l'élaboration du bilan a été bien réussie. Le report des nombres a entraîné de nombreuses erreurs. La correction n'a finalement pas évalué l'ordre précis dans les actifs courants, les immobilisations et les fonds étrangers. La mise en page doit laisser suffisamment de place pour les chiffres manuscrits.

**Tâche 13**

Cette tâche a été bien résolue. Répondre par V ou F aux questions convient bien aux candidat·e·s.

**Tâche 14**

La majorité des candidat·e·s a très bien résolu cette tâche.

**Tâche 15**

De nombreux·es participant·e·s ont coché plusieurs cases – autrement dit l'écriture et non l'affectation des comptes demandée.



**Tâche 16**

Ici encore, certain·e·s candidat·e·s n'ont pas compris les exigences précises permettant de résoudre correctement la tâche.

**Tâche 17**

Le calcul de différentes offres, avec différentes consignes, comme HT ou TTC p. ex., a posé des difficultés à quelques candidat·e·s. De nombreux·es candidat·e·s pensent que les remises ne peuvent être calculées qu'avant la TVA.

**Tâche 18**

Cette tâche n'a été qu'en partie bien résolue. Certains points n'ont pas été remarqués à la lecture ou n'ont pas été compris. La compréhension des compléments de salaire et des déductions des cotisations sociales est insuffisante, ce qui est difficilement compréhensible, car de nombreux·es candidat·e·s sont certainement eux·elles-mêmes salarié·e·s et reçoivent donc un bulletin de salaire.

**3. Bases du droit**

Cette année, les résultats de l'épreuve écrite peuvent être considérés comme bons. La moyenne est supérieure à celle de l'année dernière. Les candidat·e·s ont eu assez de temps pour traiter toute la partie juridique de l'épreuve. Certaines tâches n'ont pas été entièrement traitées dans quelques rares cas seulement.

Les questions sur les bases juridiques (tâches 19 et 20) ont posé problème aux candidat·e·s. La tâche 21 sur le droit du bail, ainsi que la tâche 22, qui portait sur la garantie en cas de défaut de la chose achetée dans le droit du contrat de vente, ont été bien traitées par la majorité des candidat·e·s. La tâche sur le droit du travail (tâche 23) a été traitée de manière satisfaisante. De manière générale, les candidat·e·s ont eu du mal à citer avec précision les articles de loi.

**4. Remarque finale**

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

*Examen 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

L'épreuve orale de gestion du personnel et de droit, qui incluait des tâches de résolution de problèmes rencontrés au quotidien par les concierges, a été bien traitée par les candidat·e·s. Il·elle·s ont pu démontrer qu'il·elle·s sont capables d'utiliser en pratique ce qu'il·elle·s ont appris. Nous recommandons aux écoles de continuer à travailler sur la gestion du personnel et le droit à l'aide d'études de cas.

**4.6 Mise en réseau et communication**

Pour la première fois cette année, les dossiers ont été soumis à un contrôle anti-plagiat après remise des documentations (c'est-à-dire les travaux écrits des candidat·e·s). Les années passées, nos expert·e·s avaient souvent remarqué que des documentations copiées étaient remises. Une année, deux candidat·e·s ont remis des documentations absolument identiques, à l'exception de la partie personnelle. Le contrôle des documentations remis a été très positif. Nous n'avons pas trouvé de documentations identiques. Remarque: la documentation est un document spécifique. Elle ne doit donc pas être réalisée et remise sous forme de travail de groupe.

Les documentations ont été attribuées aux expert·e·s responsables après le contrôle préalable. L'atelier d'une journée à la HEP de Zurich a permis d'exposer et de discuter des expériences et des enseignements tirés de l'examen de 2023, ainsi que des nouveautés et des modifications apportées au nouvel examen de l'automne 2024. À l'issue de l'atelier, les expert·e·s ont lu et évalué avec soin les documentations de l'examen 2024.

La préparation des entretiens spécialisés pour la partie orale a ensuite été élaborée et validée avant les épreuves.

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

De manière générale, les documentations soumises étaient de bonne qualité. Dans la plupart des cas, les consignes ont été respectées.

Il a été souvent constaté que la partie texte ne comprenait aucune image ni aucun tableau, ce qui ne favorise pas la lisibilité de la documentation. Si cela est opportun et si cela aide à comprendre une situation, il est légitime d'ajouter une image ou un schéma. Ils aident les expert-e-s ainsi que les candidat-e-s à représenter, expliquer et comprendre plus simplement une situation.

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

Avant la date de dépôt des documentations, les candidat-e-s se sont renseigné-e-s sur la taille des plans annexés ou abordé la question de la lisibilité. Nous renvoyons là encore aux directives. Il est important pour les expert-e-s de comprendre l'installation. Il est plus important que toutes les zones du bien immobilier soient documentées plutôt que de présenter de nombreux plans qui se répètent. Par exemple, il est de plus en plus fréquent que des plans de sécurité complets, comprenant d'innombrables pages, soient annexés. Ces plans sont certes importants, mais ils n'aident pas à comprendre un immeuble.

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

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

Cette année encore, certain-e-s candidat-e-s ont rencontré des difficultés à faire fonctionner le matériel fourni. Dans plusieurs cas, les candidat-e-s ont eu des problèmes avec leurs ordinateurs portables qui voulaient mettre à jour le système au lieu de projeter la présentation. Nous recommandons vivement de désactiver ces fonctions avant l'examen.

Thèmes de l'entretien: l'entretien porte sur la documentation soumise et la présentation des candidat-e-s, mais aussi sur toutes les autres facettes de la conciergerie. Nous avons remarqué que les participant-e-s maîtrisent mieux la documentation, ce qui simplifie l'entretien.

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

Les candidat-e-s passent un examen professionnel dont l'objet est de contrôler la connaissance du métier – pas seulement la connaissance de leur propre installation. La matière Mise en réseau et communication repose sur la directive, en particulier les deux annexes «Charte des activités professionnelles concierge» et «Profil de qualification concierge».

*Conclusion:*

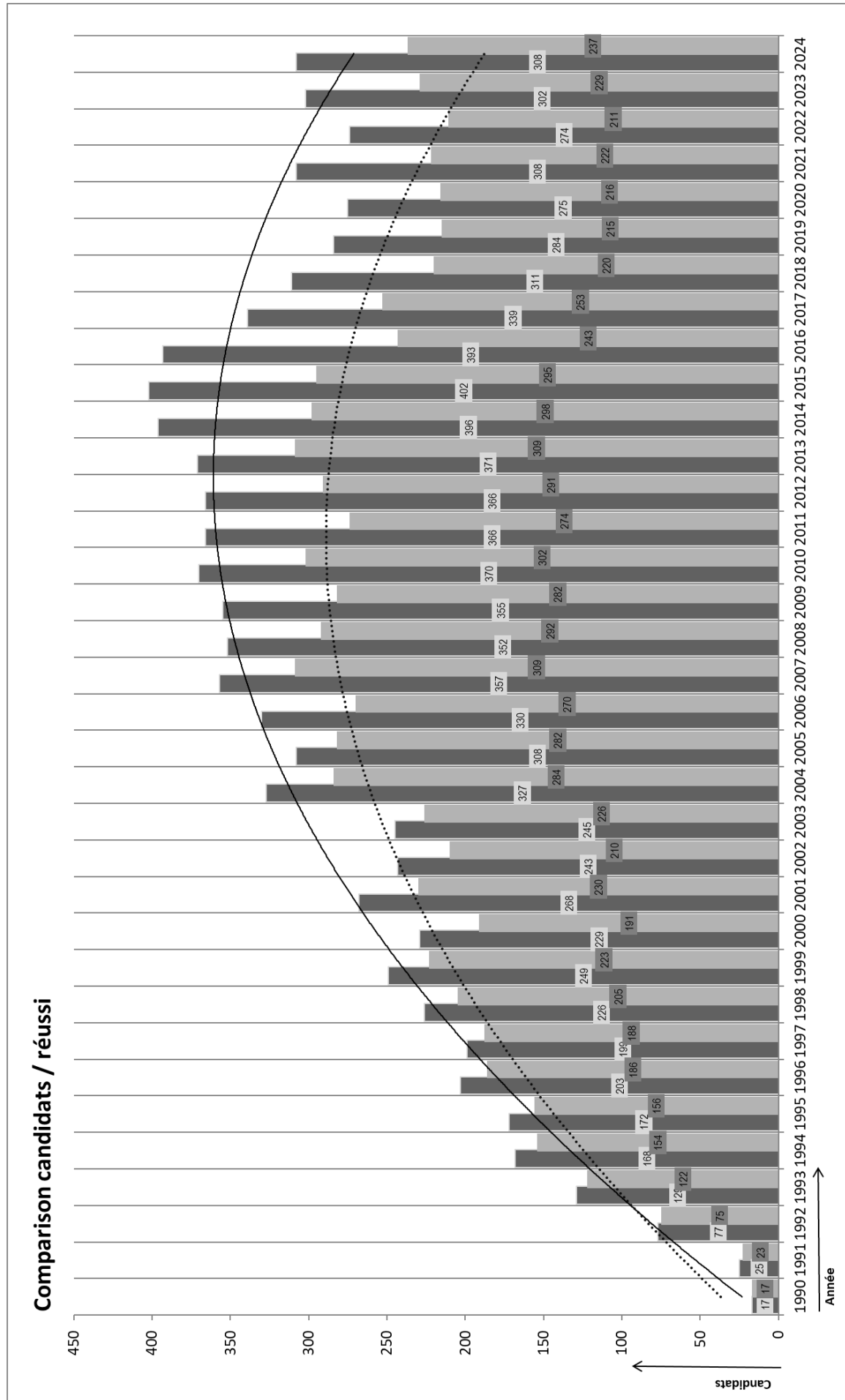
À l'issue de cette première année en qualité d'expert en chef pour l'épreuve d'examen 6, j'observe que toutes les épreuves se sont déroulées dans le calme et, dans la majorité des cas, sans problème. Un résultat que l'on doit à tou-te-s les expert-e-s impliqué-e-s. Le bon déroulement des épreuves n'a été possible que grâce à leur engagement infatigable.

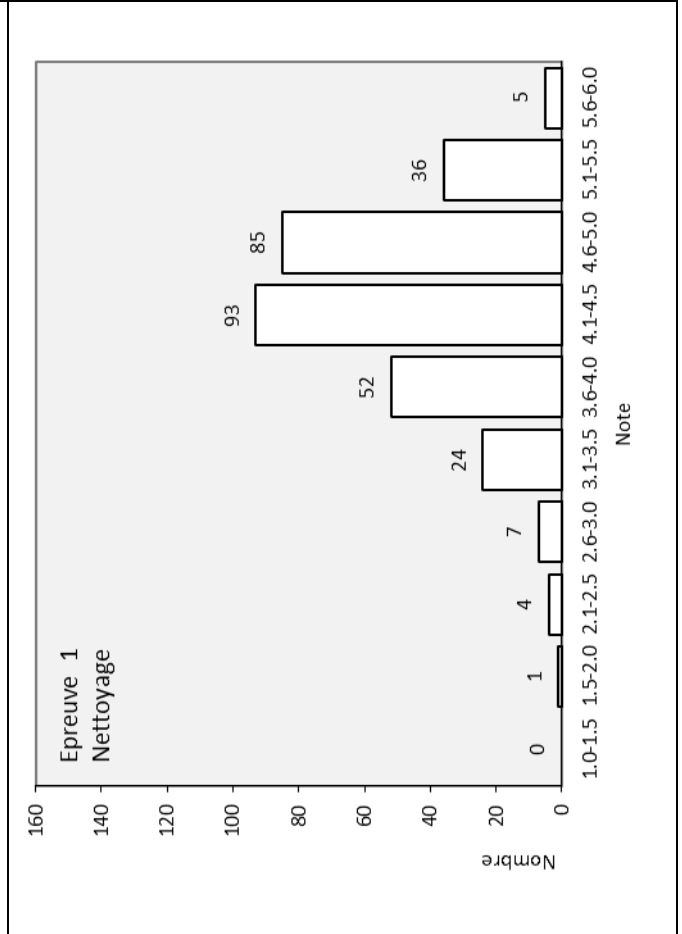
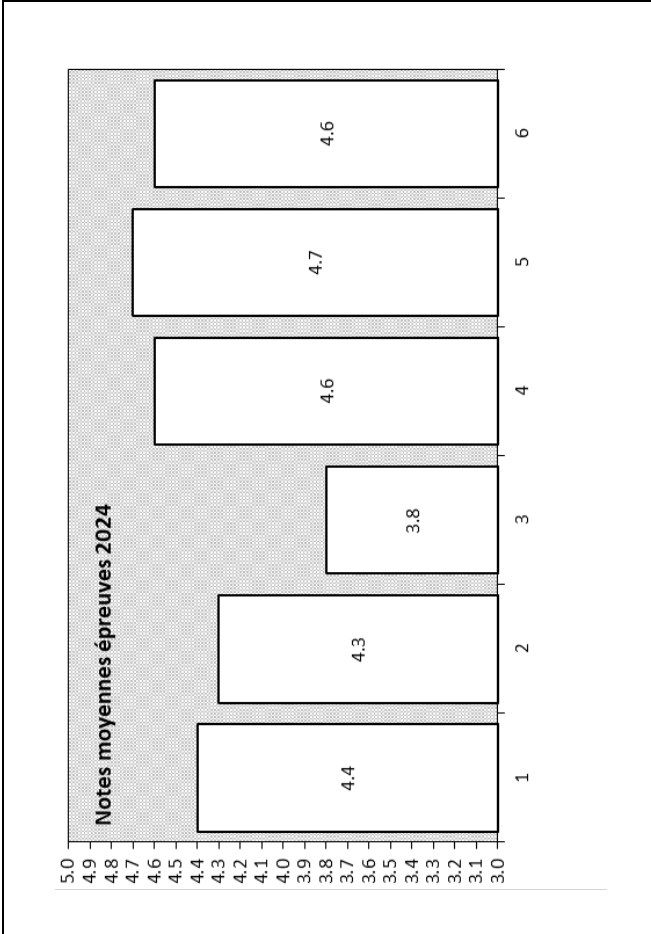
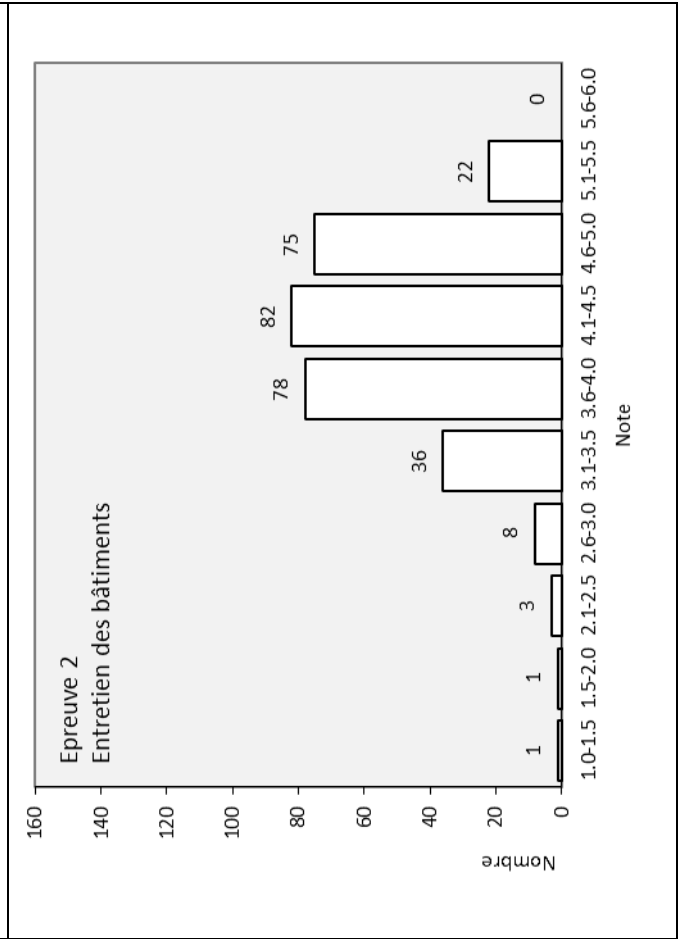
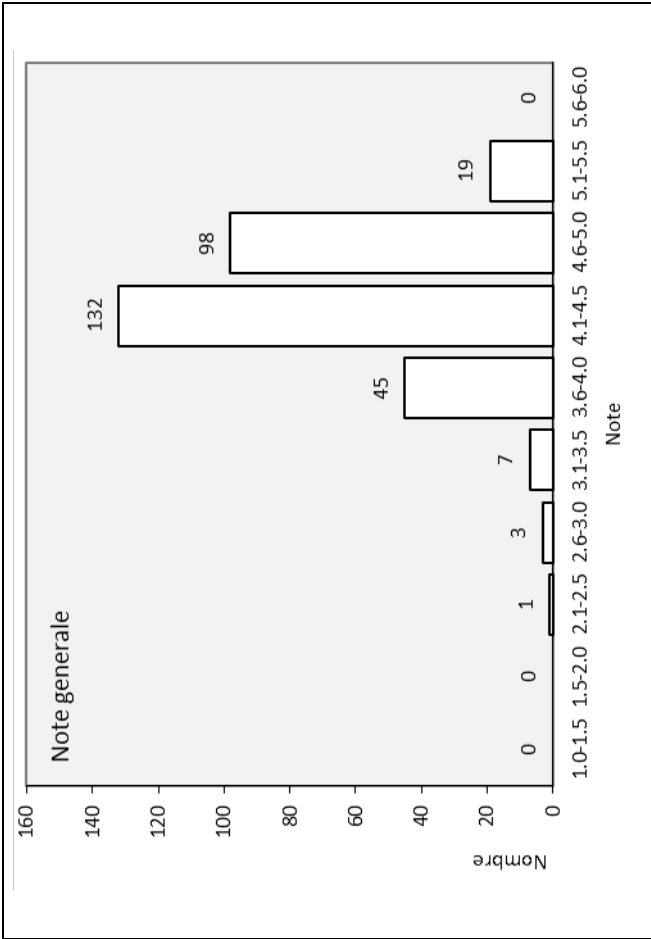
Le constat suivant, analogue à celui de l'année dernière, reste valable: en soignant leur documentation, en préparant de manière professionnelle leur présentation et en approfondissant le contenu de leur travail de projet en vue de l'entretien spécialisé, les candidat-e-s peuvent appréhender l'épreuve d'examen 6 avec un très bon bagage.

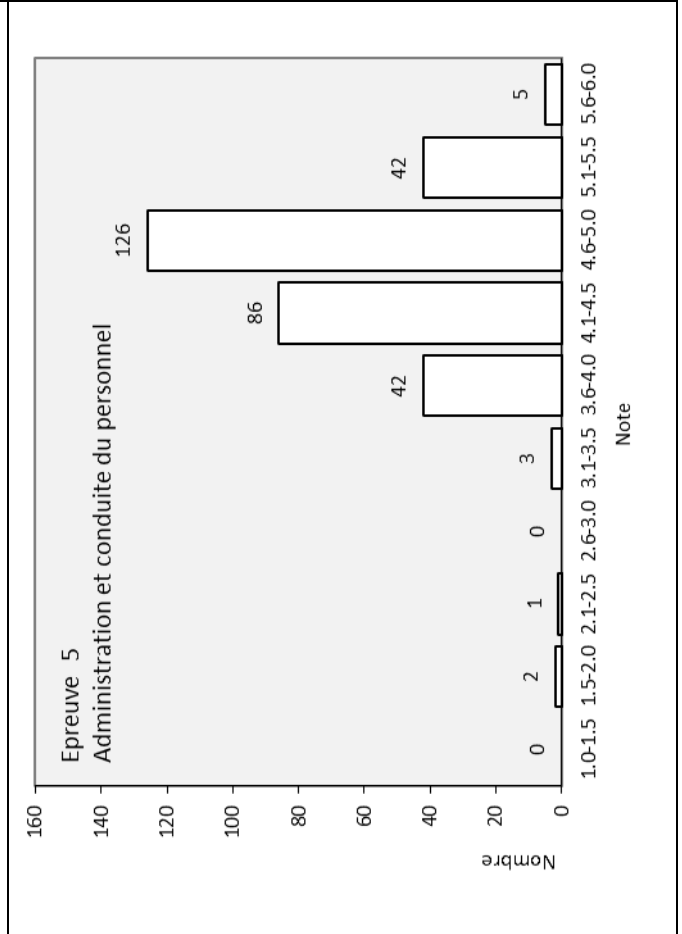
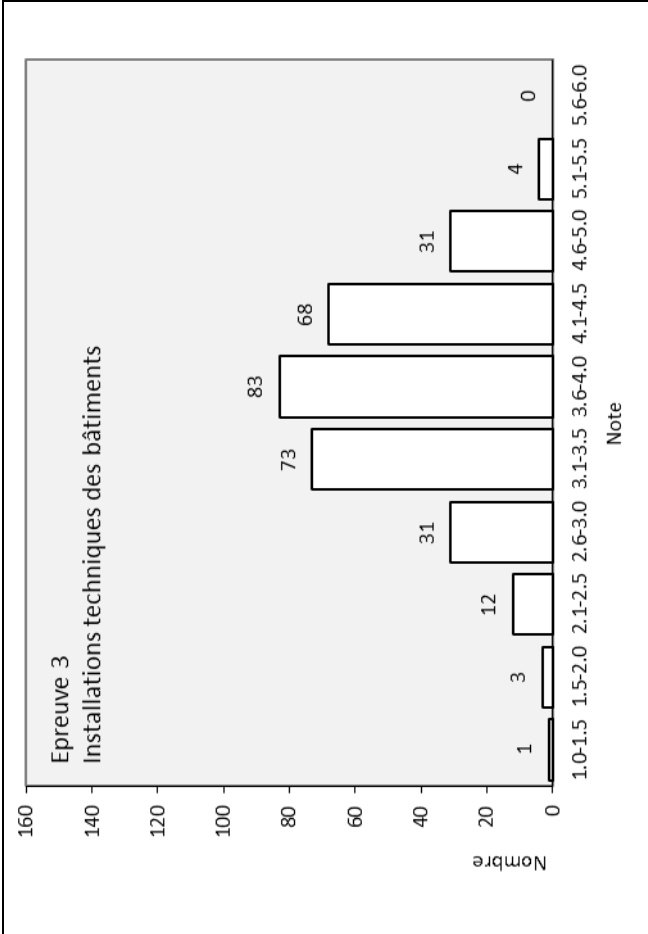
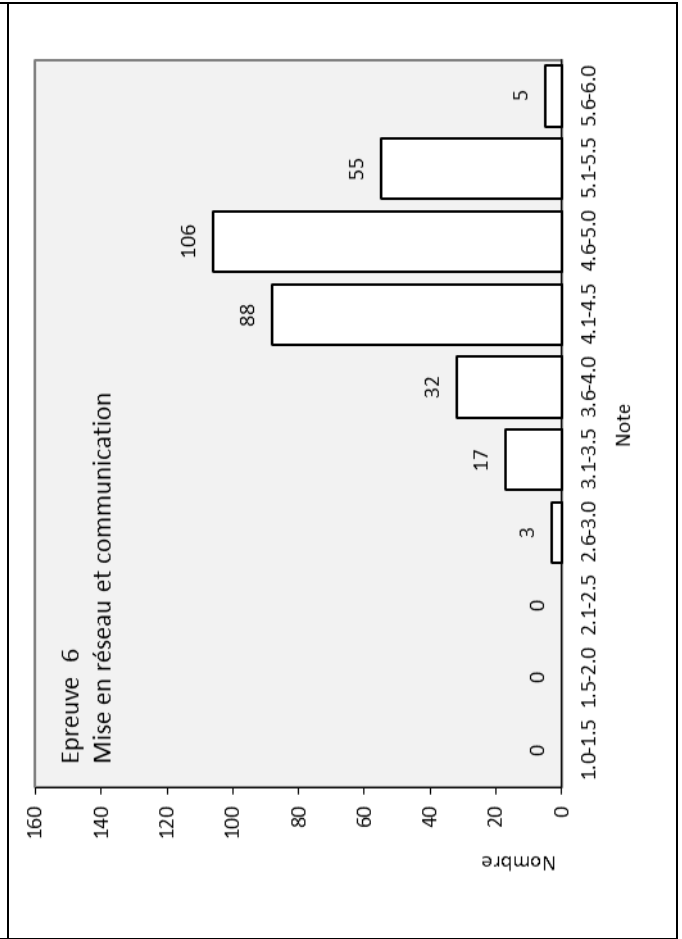
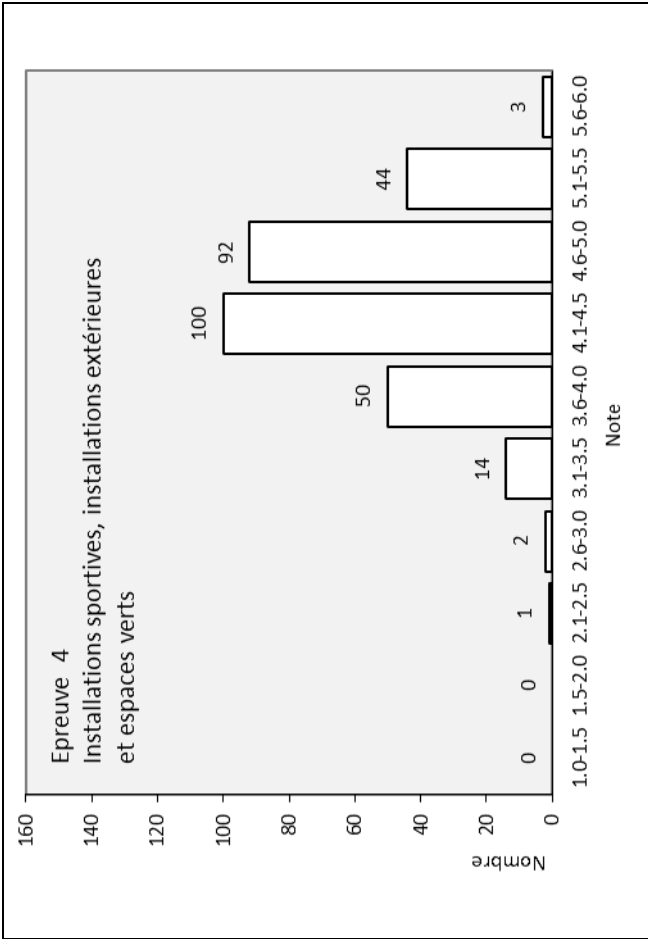
Une fois de plus, il est important de rappeler que les consignes de la directive 2018 Examen professionnel fédéral de concierge doivent servir de lignes directrices et doivent être respectées. Les documentations contenant bien plus de pages ou d'annexes que le nombre requis ne contribuent pas à l'amélioration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

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

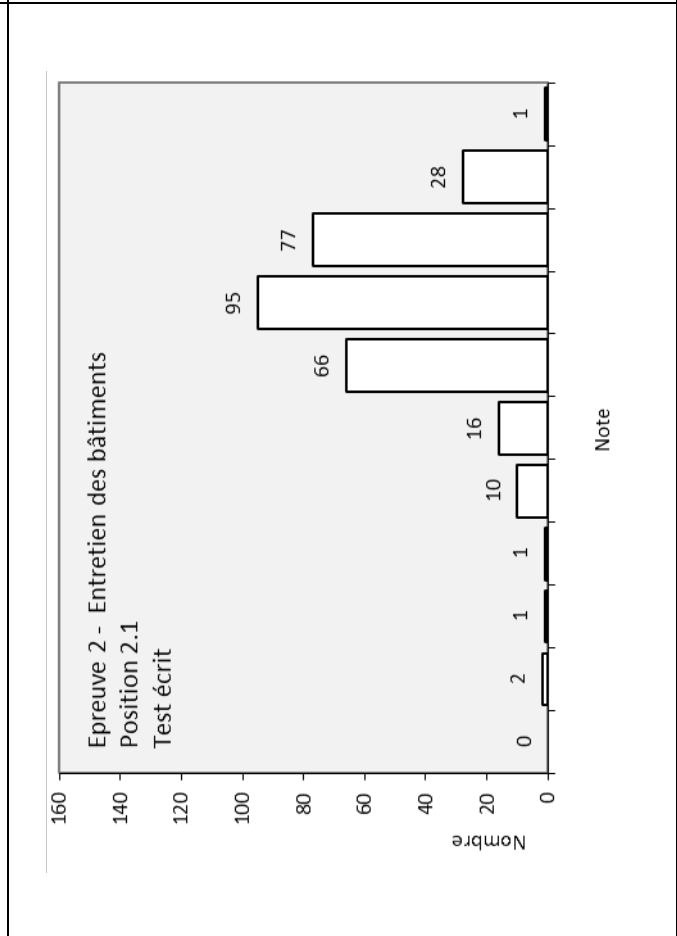
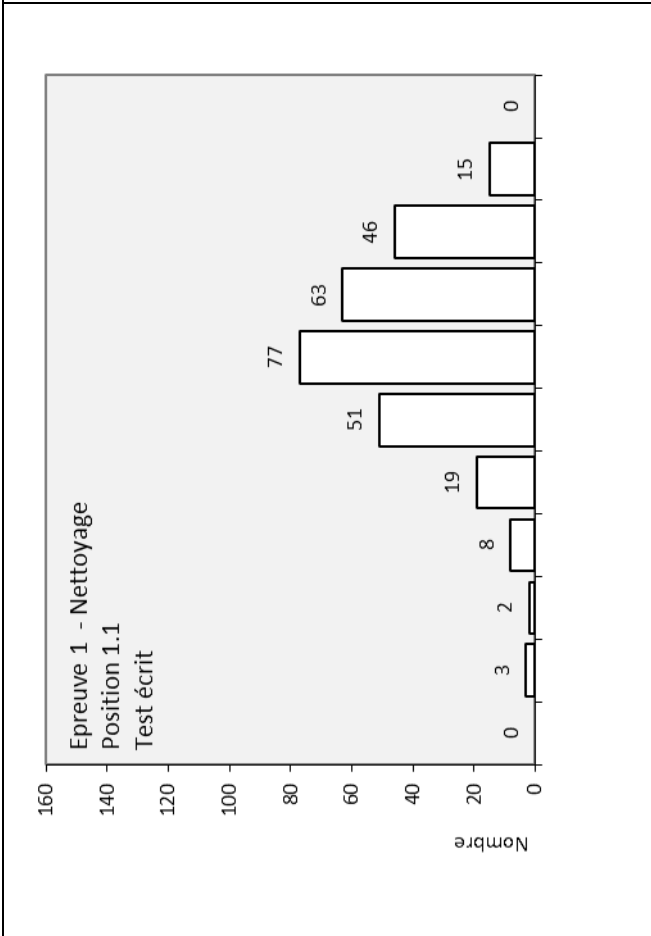
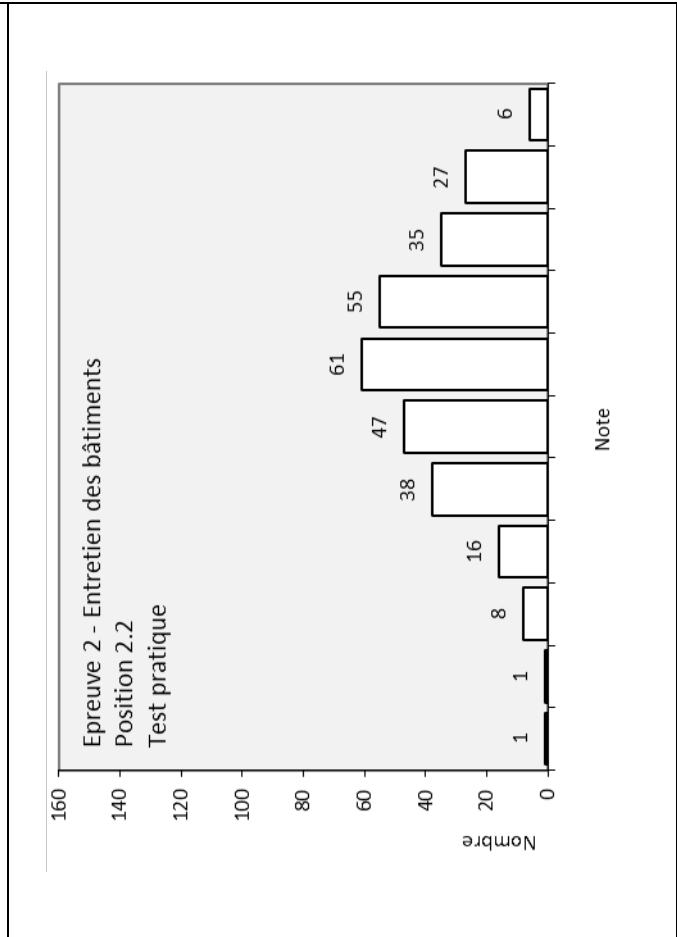
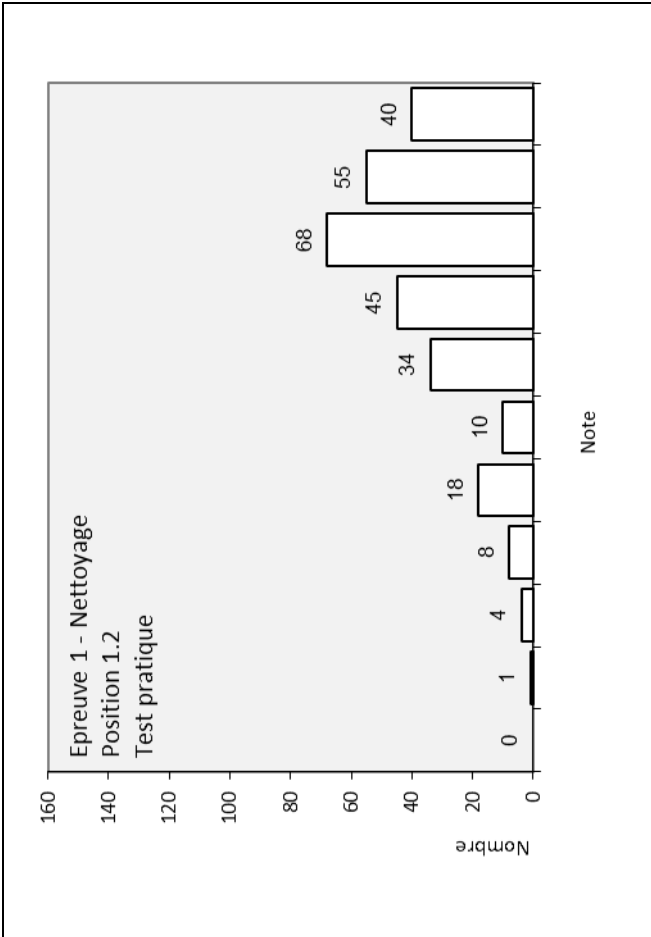
5 STATISTIQUES

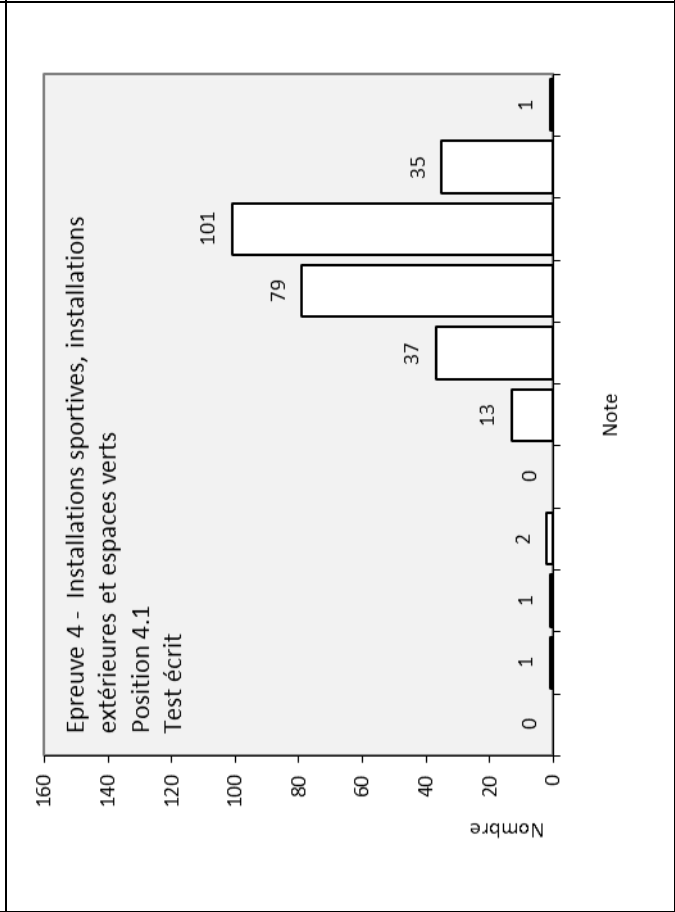
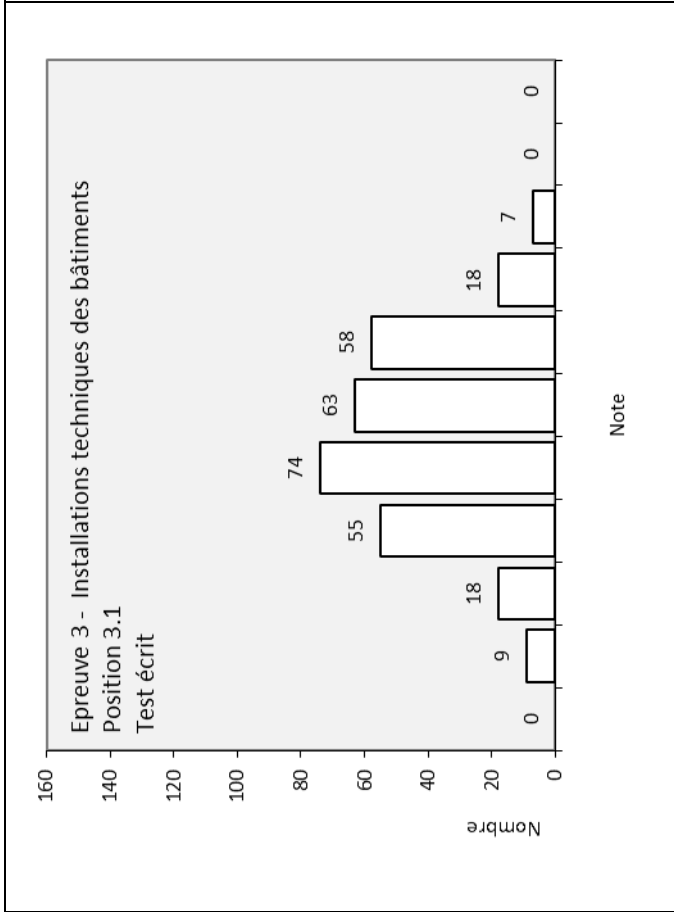
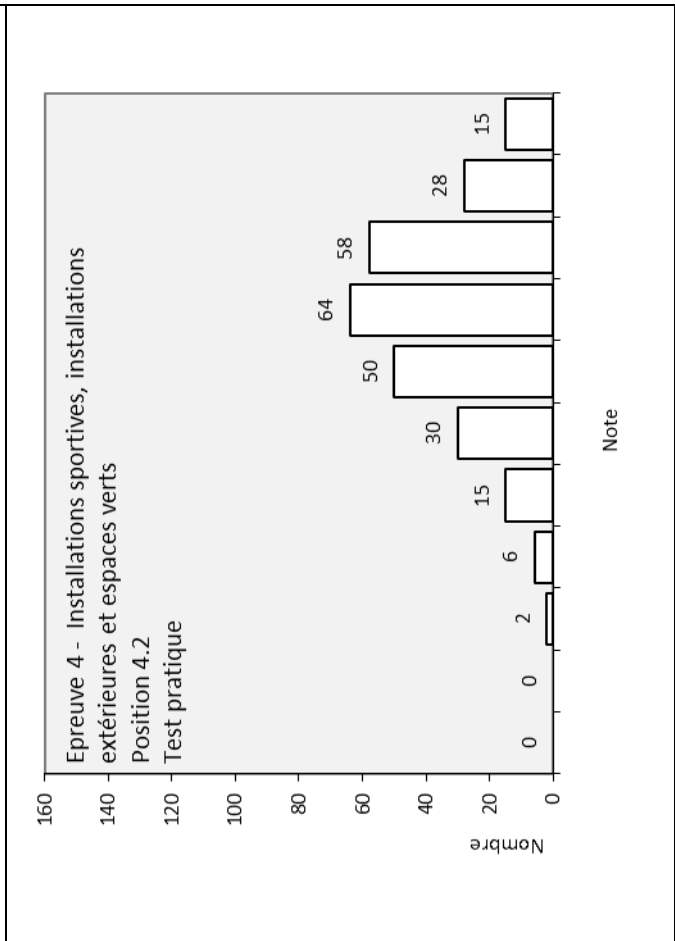
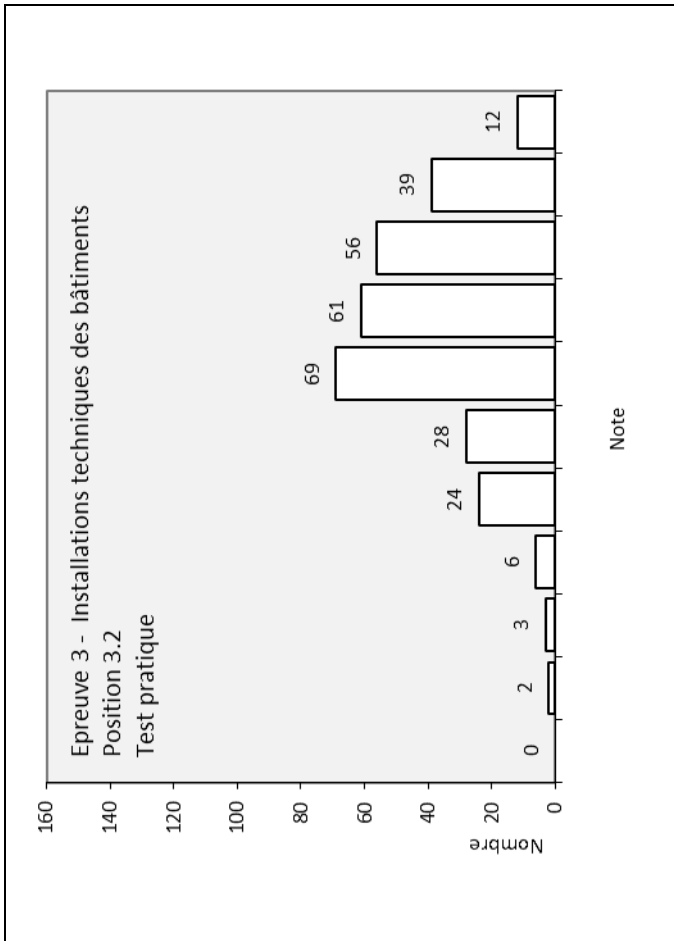


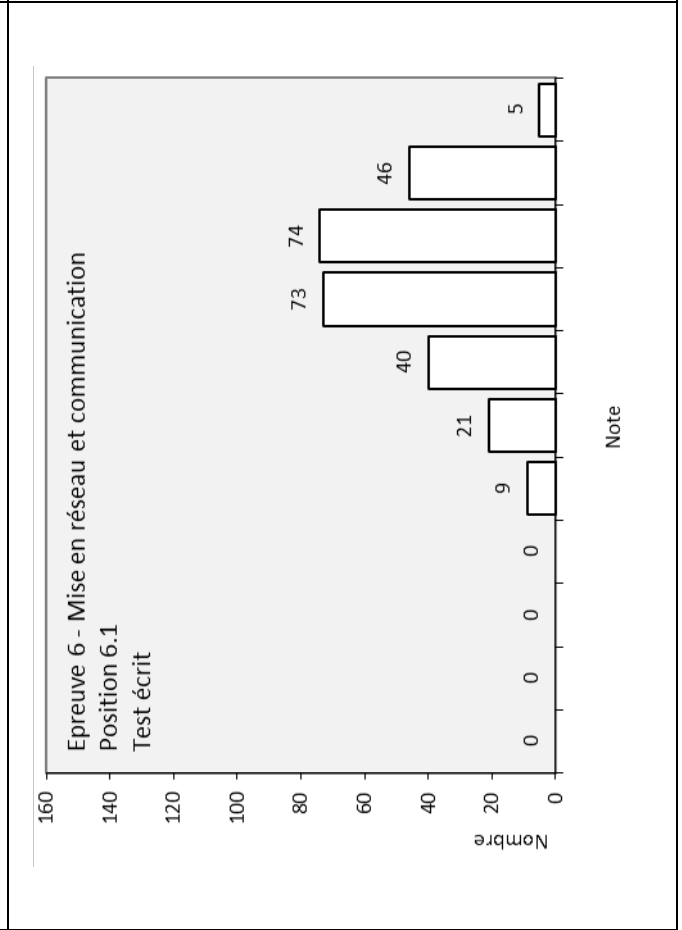
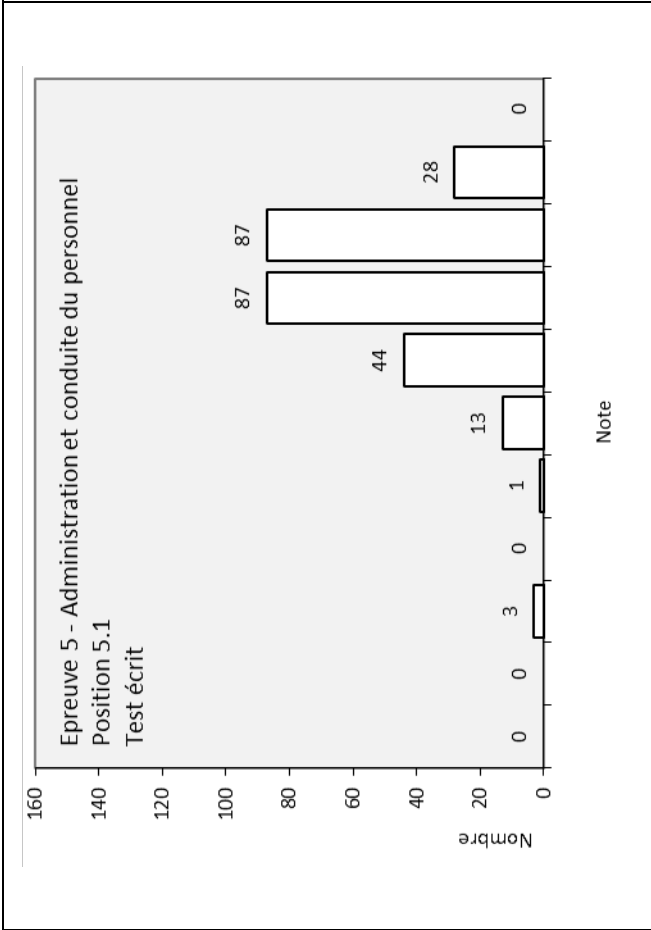
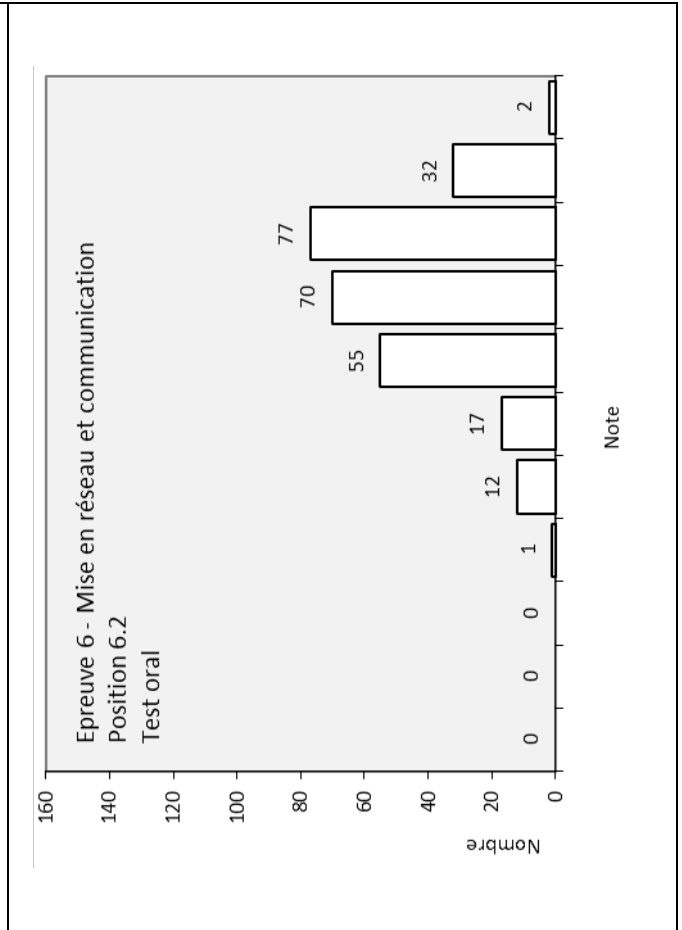
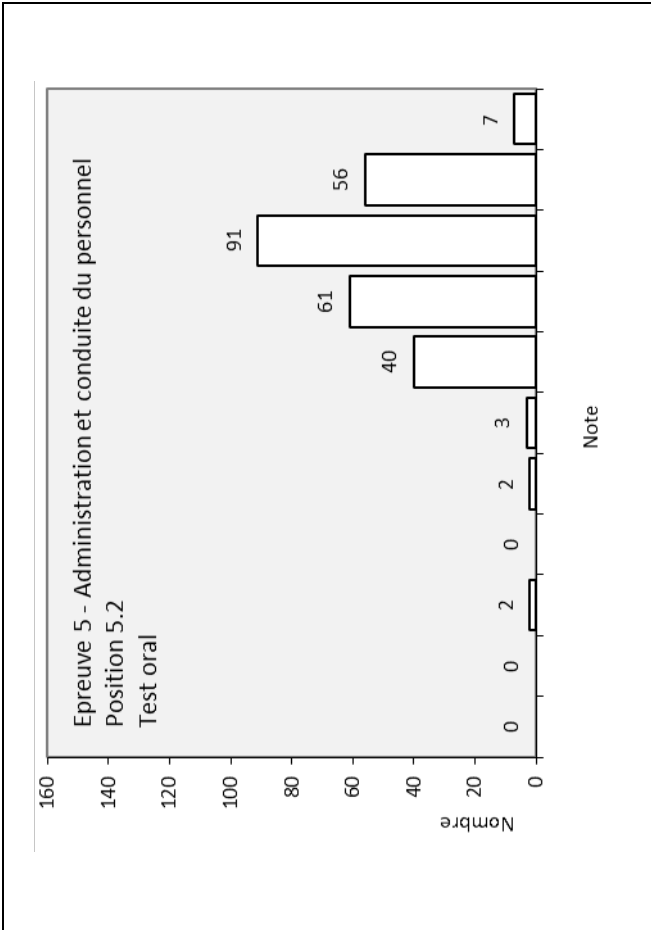












**6 SYSTÈME DE NOTATION SELON LE RÈGLEMENT D'EXAMEN 2016**

Qualifikationsbereich/Fach/Prüfungsteil Branche/Épreuve d'examen 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 <sup>1</sup>	
<b>GESAMTNOTE, NOTE GENERALE, VOTO GENERALE</b>				<b>GN, NG, VG</b>

P = Praktisch, pratique, pratico

S = Schriftlich, écrit, scritto

M = Mündlich, oral, orale

<sup>1</sup> Gewichtung, Ponderation, Ponderazione: 5x