

**EXAMEN PROFESSIONNEL FÉDÉRAL
DE CONCIERGE**

**RAPPORT FINAL DE L'EXAMEN
2023**

Table des matières

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

1 ORGANISATION DE L'EXAMEN

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

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

2 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Participants/es

Inscrits/es:	310
Non admis/es:	3
Désistements:	5
Abandons:	2
Interrompu:	0
Absents/es:	0
Candidats/es ayant terminé l'examen:	300
Réussites:	229
Échecs:	73

Déroulement de l'examen

Épreuves écrites	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
de 8 h 30 à 9 h 30	Samedi 30 septembre 2023
de 9 h 50 à 10 h 50	Technique du bâtiment
de 11 h 10 à 12 h 10	Entretien des bâtiments
de 13 h 10 à 15 h 10	Nettoyage
de 15 h 40 à 16 h 40	Administration et gestion du personnel
	Installations sportives, installations extérieures et espaces verts
Épreuves orales et pratiques	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
Service 1	Participants/es 1-54 Lundi 9 octobre 2023 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 2	Participants/es 55-108 Mardi 10 octobre 2023 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 3	Participants/es 109-162 Mercredi 11 octobre 2023 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 4	Participants/es 163-216 Jeudi 12 octobre 2023 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 5	Participants/es 217-277 Vendredi 13 octobre 2023 de 08 h 00 à 17 h 30
Service 6	Participants/es 278-307 Samedi 14 octobre 2023 de 08 h 00 à 17 h 30

3 RAPPORT DU PRÉSIDENT

Organisation et déroulement de l'examen

La 34^e édition de l'examen professionnel fédéral de concierge s'est déroulée du 30 septembre au 14 octobre 2023 à l'école Seehalde de la commune scolaire secondaire de Niederhasli Niederglatt Hofstetten à Niederhasli (ZH). Notre examen professionnel est l'histoire d'une réussite. Depuis 1990, quelque 7 660 personnes ont à ce jour passé l'examen avec succès.

Cette année, 229 personnes au total ont réussi l'examen.

Échecs	73
- résultats insuffisants	71
- absents/es	0
- abandon sans excuse valable	2

J'adresse toutes mes félicitations aux lauréats/es et leur souhaite une bonne continuation, assortie de beaucoup de plaisir dans l'exercice de leur profession.

Le métier de concierge est varié et exigeant. Aussi la structure de notre examen a-t-elle pour objectif de tester des compétences opérationnelles essentielles au quotidien professionnel d'un/e concierge. Cela se traduit à la fois par des modules d'examen orientés sur la pratique et par des questions orientées sur la mise en application et inspirées du quotidien professionnel.

Les préparations aux épreuves ont été soutenues. La commission d'examen a régulièrement vérifié le profil d'exigences et procédé aux adaptations nécessaires afin de répondre aux exigences du marché. À cet effet, des experts/es ont suivi une formation approfondie et élaborée avec soin afin de garantir la compétence globale nécessaire pendant les phases d'examen.

L'organisation rigoureuse et précise, tant des épreuves écrites que des épreuves orales et pratiques, a permis un déroulement efficace et sans entrave de l'examen. L'examen écrit a essentiellement porté sur les différentes épreuves de conciergerie et sur les défis correspondants. Je tiens à remercier mon équipe de surveillance des épreuves écrites pour son engagement, sa compétence et sa fiabilité. Les épreuves orales ont donné l'occasion aux candidats/es de présenter leurs connaissances et compétences dans des conditions réelles.

Collaboration et soutien

Un grand merci aux innombrables experts/es impliqués/es. Leur préparation minutieuse a largement contribué à l'ambiance agréable et au bon déroulement de l'examen. Sans leur précieuse collaboration, l'organisation d'un examen de ce type à une telle échelle n'aurait pas été concevable.

Cette année encore, le travail compétent et professionnel du secrétariat d'examen a activement participé à la réussite de l'examen. J'en profite pour remercier tout particulièrement Andreas Ernst et Simon Estermann pour leur formidable organisation et leur admirable contribution en coulisses. Comme toujours, la collaboration personnelle a également fonctionné à merveille.

Ayant une nouvelle fois témoigné d'un grand engagement et de compétences professionnelles, les experts/es en chef ont veillé au respect des exigences de l'examen. Un grand merci à Regula Juninger (partie 1), Christof Stalder (partie 2), Josef Oberholzer (partie 3), Oskar Koch (partie 4), Giorgio Nadig (partie 5) et Bruno Schnider (partie 6). Leur implication et leur idéalisme ont été d'une valeur inestimable pour nous. Je remercie vivement Giorgio Nadig pour son soutien en tant que vice-président, et Daniel Jud pour son engagement en tant qu'expert en chef suppléant pour l'épreuve Mise en réseau et communication.

Je remercie également chaleureusement les autorités scolaires, Mme Sandra Monroy et M. Daniel Beck, pour leur soutien dans notre entreprise. Un grand merci aussi à toute l'équipe de conciergerie et notamment à M. Martin Boos, gardien d'immeuble diplômé, et à M. Roger Eckert, concierge avec brevet fédéral. Nous avons à cœur de travailler avec les entreprises locales et les remercions pour leurs services. Cette approche s'est jusqu'à présent révélée très positive.

Départ

Après 27 ans à la présidence de la commission d'examen et après 32 ans d'engagement en tant qu'expert puis expert en chef, j'ai pris la difficile décision de me retirer. Le développement et la professionnalisation du métier de concierge ont toujours été mon moteur. L'implication active des écoles professionnelles, des organisations du monde du travail et des organismes responsables a également contribué à notre succès. Tous méritent mes remerciements et mon estime.

Je souhaite à l'ensemble des participants/es à l'examen le succès escompté et remercie toutes les personnes impliquées pour leur engagement et leur soutien.

À partir de début janvier 2024, tous les examens écrits avec le rapport d'examen ainsi que les possibilités d'inscription et les plans de déroulement pour 2024 seront disponibles sur notre site Internet.

Les convocations aux examens suivront en temps voulu.

L'examen professionnel fédéral de concierge 2024 aura probablement lieu le samedi 28 septembre et du 7 au 14 octobre 2024, à l'école Seehalde dans la commune scolaire secondaire de Niederhasli Niederglatt Hofstetten (ZH). Sous réserve de modifications dans la publication officielle.

Jakob Hauri, Président de la commission d'examen

4 RAPPORTS SUR LES ÉPREUVES D'EXAMEN

4.1 Nettoyage

Épreuve écrite

Cette année, l'examen portait sur des connaissances de base relatives à des produits. À l'aide d'un exemple pratique, il fallait calculer des pourcentages de poste. Parallèlement à ces tâches arithmétiques, des thèmes tels que la durabilité dans les achats, la sécurité au travail, la gestion du personnel et l'hygiène de l'entreprise ont été évalués. Les participants/es ont été invités/es à élaborer une routine de nettoyage simple. Certains/es ont eu du mal à restituer les connaissances de base requises et à les formuler par écrit. Les calculs, en particulier, ont posé problème aux participants/es, qui ont rencontré des difficultés à extraire les informations nécessaires du texte d'exemple donné et de la situation de départ. Les participants/es avaient également pour tâche de compléter un tableau avec des termes techniques. Cet exercice a révélé qu'ils/elles ne parvenaient pas facilement à trouver les termes techniques adaptés et à les utiliser à bon escient.

Épreuve pratique

Cette année, nous n'avons rencontré aucune difficulté d'adaptation, puisque nous connaissions déjà les lieux. Les conditions locales ont permis de procéder avec succès aux nouveaux postes d'examen introduits. Dans le cadre des épreuves pratiques, nous avons évalué les différents niveaux de nettoyage (nettoyage d'entretien, intermédiaire et approfondi) ainsi que les capacités de formation des participants/es. Nous tenons ici à remercier chaleureusement les stagiaires qui ont à nouveau apporté une excellente contribution au déroulement optimal des épreuves.

Certains/es participant/es ont eu du mal à accomplir les missions pratiques telles que décrites dans le mandat correspondant. Par exemple, lorsque le mandat prévoit un nettoyage approfondi, c'est bien un nettoyage approfondi qui est attendu, et pas « simplement » un nettoyage d'entretien ou intermédiaire. Dans l'ensemble, les épreuves pratiques se sont parfaitement déroulées, sans incident.

Perspectives pour 2024

L'année prochaine, l'épreuve écrite se déroulera dans un cadre similaire à celui de 2023, à quelques ajustements près. Afin de garantir la diversité et le renouvellement de l'examen, certains postes pratiques seront remplacés et optimisés. Ceci dans l'idée d'assurer une évaluation équitable des capacités des participants/es.

4.2 Entretien des bâtiments

Épreuve écrite

Cette année, l'épreuve écrite en entretien des bâtiments était essentiellement consacrée à une construction en béton endommagée 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 résoudre les éléments qui fonctionnaient mal.

L'épreuve a abordé des thèmes et situations du quotidien et que des concierges avec brevet devraient donc être en mesure de régler.

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

Conclusion

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

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

L'examen était axé sur la pratique et comportait quelques questions portant sur les bases des connaissances spécialisées. Les participants/es auraient donc dû être en mesure d'obtenir une note suffisante. Nous avons ainsi été particulièrement surpris de constater qu'une partie considérable d'entre eux/elles n'y sont pas parvenus/es ou n'ont obtenu que de justesse la note 4.

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

Épreuve pratique

L'agencement très favorable et spacieux du lieu d'examen a permis d'aménager des postes de travail parfaits pour l'épreuve pratique, auxquels les candidats/es ont pu travailler sans être dérangés/es.

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

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

Les travaux pratiques soumis offrent un aperçu des travaux pratiques auxquels les concierges peuvent potentiellement être confrontés/es 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 encastrer, transformation d'une porte d'armoire, réparation de tapis, 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 candidats/es s'est faite de manière aléatoire.

D'une manière générale, il convient de mentionner ici que l'habileté manuelle reste un facteur important, malgré l'orientation de plus en plus technique de notre profession, et qu'il ne faut 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. Or, un peu d'exercice pratique suffirait à pallier ce manque.

L'installation d'une plinthe manquante a été majoritairement bien résolue, mais les travaux autour d'un ferme-porte ont posé problème, malgré les instructions!

En ce qui concerne la connaissance des batteries, un peu d'exercice pratique pourrait suffire pour obtenir sans effort un bon résultat.

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

Le poste consacré à la réparation d'un filetage, et qui consistait à réparer un filetage défectueux en suivant des instructions, a été dans l'ensemble bien maîtrisé.

Piste d'essai B

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

Les tâches «Réparation de tapis» et «Olive d'armoire» ont été globalement bien résolues, mais là encore, il est conseillé de s'exercer concrètement aux procédures. Ce poste est consacré aux petites réparations à apporter sur des revêtements de sol textiles en tous genres. Dans la pratique. Il peut s'agir d'un dommage de nature mécanique ou d'un trou causé par une cendre incandescente, de cigarette par exemple.

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

Dans le cadre du poste «Composés métalliques», il s'agissait de découper quatre filets et de poser deux rivets filetés Tuptara à l'aide d'un modèle et d'un croquis.

Piste d'essai C

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

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

Conclusion

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

temps libre. Ce sont pourtant des éléments indispensables pour s'approprier les compétences requises afin de réussir l'épreuve.

Certains/es candidats/es 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 pour lesquels nous devons trouver une solution flexible. La bonne approche ici est donc de prendre brièvement le temps de la réflexion, puis de se mettre à élaborer une solution au problème posé. Cela permet aux experts/es d'examen de procéder à une évaluation, car si aucun travail n'est fourni, il n'y a rien à évaluer.

L'évaluation de l'examen pratique a montré que, très souvent, le travail n'était pas assez précis. Des candidats/es ont perdu des points parce qu'ils/elles avaient quitté leur poste de travail sans le nettoyer ni le ranger, ou parce qu'ils/elles n'avaient pas porté l'équipement de sécurité personnel approprié. C'est d'autant plus fâcheux que cela n'a rien à voir avec les compétences spécialisées et qu'un meilleur résultat aurait facilement pu être obtenu. 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.

Pour finir

La moyenne d'âge en baisse de l'ensemble de candidats/es, composé principalement d'agents/es d'exploitation spécialisés/es, se traduit par une perte d'expérience pratique professionnelle.

Le fait que de nombreuses organisations confient déjà les petits travaux et les réparations à des entreprises spécialisées externes ne fait malheureusement que renforcer ce problème et explique les difficultés rencontrées lors de la résolution des tâches pratiques mentionnées dans le rapport. Pour y remédier, il appartient aux candidats/es de bien se préparer à l'examen.

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

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

4.3 Technique du bâtiment

Épreuve écrite (60 minutes)

La partie écrite consistait en la résolution de 17 tâches. L'épreuve a été réalisée conformément au règlement d'examen de 2016. Les questions ont été partiellement réunies et posées en fonction de la situation initiale.

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

- Répondre à diverses questions sur le contrôle électrique au moyen de la description et du schéma d'un appareil de mesure.
- Établir un calcul de puissance détaillé sur la base de données électrotechniques.
- Expliquer brièvement le schéma de deux robinets d'écoulement sanitaires ainsi que leur destination.
- Répartir des installations à courant fort au moyen de désignations et de plages correctes.
- Identifier un système de canalisations d'eaux usées à l'aide du schéma d'un extrait de plan, désigner des parties de l'installation, décrire des travaux de contrôle et expliquer au moyen de termes techniques une procédure d'entretien.
- Intégrer des dénominations de composants dans le schéma d'un circuit électrique.
- Indiquer les désignations correctes des armatures de chauffage représentées.
- Sur le schéma d'un distributeur de chauffage au sol, reconnaître des composants et expliquer des fonctions ainsi que des travaux de maintenance – notamment en ce qui concerne une défaillance.
- Évaluer la régulation technique d'une installation partielle de climatisation à l'aide du schéma d'un système de gestion du bâtiment correspondant, intégrer dans le schéma un composant manquant, expliquer un test spécifique de l'installation et les états de fonctionnement qui en résultent, et désigner le type de récupération de chaleur.
- Désigner les composants électriques représentés et indiquer les lieux d'utilisation corrects.
- Nommer les principaux types de filtres fins utilisés dans les installations sanitaires et connaître leurs intervalles d'entretien.

- Sur le schéma de principe d'une installation de chauffage, identifier et interpréter des paramètres, en tirer des conclusions et calculer en détail les coûts du bloc électrique correspondant.
- Citer les causes possibles d'une panne basse pression sur une pompe à chaleur à saumure en fonction de l'affichage de l'installation, et connaître la source d'énergie primaire correspondante.
- Sur des schémas, nommer les symboles importants du système électrotechnique.
- Sur le schéma du verso d'une installation multimédia, identifier les ports et indiquer leur fonction respective.
- Sur les schémas de prises de courant et de fiches, nommer les services respectifs.
- Sur le schéma de principe d'une installation solaire thermique, désigner différents composants, expliquer leur fonction et déterminer l'orientation optimale des capteurs.

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

Épreuve pratique (60 minutes)

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

Les connaissances spécialisées 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, par analogie avec les installations. Identifier sur le module les éléments tels que la production de chaleur, le brûleur, la commande, la distribution de chaleur, l'émission de chaleur ainsi que leurs composants. Expliquer la / les fonction(s) ou le mode de fonctionnement respectif(s). Expliquer la procédure à suivre en cas de panne 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 pour les répartiteurs de 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: reconnaître les composants et les pièces à l'aide de photos et de schémas de principe et décrire / expliquer les fonctions des installations.

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

Installations sanitaires

Divers travaux sur 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 matériel de conduite: reconnaître et nommer le cas échéant.

Électricité

Divers travaux sur un module en parfait état de fonctionnement:

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

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

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

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

Formation (60 minutes)

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

- 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 de l'examen professionnel 2024

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

Avant la semaine d'examen, l'équipe d'experts/es a aménagé sur le terrain de l'école des postes de travail résistants aux intempéries en vue de la tenue des épreuves pratiques. En parallèle, les épreuves écrites ont été corrigées.

Épreuve écrite

La situation initiale de l'épreuve écrite consistait en un complexe résidentiel rénové.

Les questions posées ont abordé les domaines suivants: équipements de jeu, plans d'eau, bon choix de plantes, entretien d'arbres, de plantes vivaces et de roseraies, calculs des quantités nécessaires, entretien des gazons et prairies, entretien des sentiers et places, lutte contre les néophytes envahissantes ainsi que fonctionnement et travaux d'entretien d'une installation de rétention.

Il convenait de répondre aux problématiques dans le contexte de la situation initiale.

Les candidats/es ont dû accorder une importance particulière aux points suivants:

- Lire attentivement les questions
- S'exercer aux calculs de surfaces et de volumes de formes et de corps
- Répondre au moyen d'une énumération (mots-clés)
- Répondre avec des explications (phrases descriptives)

Épreuve pratique

Les travaux pratiques suivants se sont déroulés dans l'établissement scolaire Seehalde à Niederhasli:

- 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'un coupe-fil
- Régulation chimique de la flore d'accompagnement dans le gazon avec un herbicide sélectif
- Fertilisation du gazon et de surfaces végétalisées
- Entretien des plantes d'intérieur avec traitement de protection
- Choix et composition des plantes à partir d'une liste donnée

Comme par le passé, de futurs/es concierges ont formé des stagiaires à certains travaux pratiques.

La tenue des postes destinés aux travaux pratiques a été maintenue, mais complétée par des thèmes antérieurs (p. ex. la réparation de revêtements).



Observations et recommandations des experts/es

- S'entraîner à tous les travaux pratiques pendant la formation au métier de concierge, y compris en ce qui concerne les procédures de travail, l'ordre à respecter et les outils à utiliser.
- Hydroculture: distinguer l'entretien de la plantation.
- Une bonne connaissance des plantes est importante pour la réalisation des travaux pratiques.
- S'entraîner à la prise de mesures et au calcul d'une surface à partir de différentes unités de mesure.
- Formation selon la méthode FIIT: garder à l'esprit les points-clés et la chronologie. Laisser autant que possible les stagiaires travailler en autonomie pendant la phase d'exercice.

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

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

Remarques sur les tâches individuelles:

Tâche 1

Sur la base de la problématique donnée («dans cette situation concrète»), certains/es candidats/es ont procédé à une énumération des entretiens individuels qu'ils/elles mèneraient avec les différents membres de l'équipe.

Tâche 2

Les réponses à cette question ont été très diverses. C'est une bonne chose, car différentes approches sont possibles.

Tâche 3

De nombreux/euses candidats/es n'ont répondu qu'à la question du conflit en utilisant des éléments de leur matériel pédagogique, au lieu de réfléchir concrètement à ce qui aurait été la meilleure façon de gérer le conflit dans la situation initiale spécifique.

Tâche 4

Pour la plupart, les candidats/es ont bien répondu à cette question et à ses sous-questions. Seule la question posée en c) a posé problème: sa formulation n'était pas assez claire pour identifier les critères du processus de recrutement à prendre en compte pour la sélection des personnes en formation.

Tâche 5

Les candidats/es étaient ici invités/es à réfléchir à des réponses spécifiques en lien avec une formation qui débiterait dans le cadre de mesures de protection contre le Covid. Certains/es candidats/es ont très bien réussi, d'autres se sont contentés/es d'énumérer des mesures spécifiques à une pandémie, sans référence au début de la formation.

Tâche 6

Les candidats/es ont très bien répondu à cette question, en fournissant des justifications dans la plupart des cas.

Tâche 7

Les réponses apportées à cette question en lien avec la situation de départ ont souvent manqué de précision. À la question b), certains/es candidats/es n'ont pas compris qu'il s'agissait d'un mandat et sont passés/es à côté des tenants et aboutissants de la problématique.

Tâche 8

Dans l'ensemble, cette question a été bien comprise. Quelques candidats/es ont utilisé trop peu d'informations provenant de la situation de départ et ont donné une réponse trop générique, bien que la nécessité de prendre en compte la situation de départ ait été explicitement formulée dans la question.

Tâche 9

Pour la plupart, les candidats/es ont bien répondu aux questions a), b) et c), en veillant bien à ne pas cocher plus de deux cases (comme le précisait la consigne). Le principe de tenir compte uniquement des bonnes réponses au lieu d'enlever des points en cas d'erreur a fait ses preuves.

Tâche 10

Les réponses à cette question ont été très diverses, comme pouvait le laisser prévoir la problématique posée. De nombreux/euses candidats/es ont également pris en compte la situation de départ et utilisé certains de ses éléments dans leur réponse.

2. Bases de la comptabilité

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

Tâche 11

Les questions initiales ont pour certaines reçu de bonnes réponses, pour d'autres des réponses trop concises, avec des répétitions.

Tâche 12

La majorité des candidats/es ont bien résolu cette tâche, avec là aussi pour certains/es plusieurs réponses identiques comme autorités fiscales ou Office des finances.

Tâche 13

De nombreux/euses candidats/es ont négligé de lire le court exercice et n'ont pas mentionné les postes du bilan.

Tâche 14

La majorité des candidats/es ont très bien résolu cette tâche, avec parfois quelques soucis pour additionner les totaux.

Tâche 15

Les candidats/es avaient pour tâche d'élaborer un compte de résultat à plusieurs niveaux. L'énoncé indiquait clairement les résultats intermédiaires attendus (marge brute, EBITDA, EBIT, EBT, bénéfice annuel avant impôts et bénéfice annuel après impôts). La réussite des candidats/es à cette tâche a été variable.

Tâche 16

Cette année encore, le calcul de trois offres et leur comparaison constituent la tâche qui a donné le plus de fil à retordre aux candidats/es. La plupart ont d'abord déduit la remise de flotte et n'ont calculé la TVA qu'ensuite. Ce type de tâche est demandé depuis plus de dix ans.

Tâche 17

Les tâches relatives aux taux de change pour les achats et ventes en devises étrangères auprès de la banque ont été correctement résolues. Certains/es candidats/es n'ont toutefois pas réussi à finir et n'ont pas arrondi au franc près comme demandé dans l'exercice.

Tâche 18

De manière générale, cette tâche a été bien accomplie.

3. Bases du droit

Cette année, les prestations fournies par les candidats/es dans la partie écrite de l'examen de droit peuvent être considérées comme satisfaisantes. La moyenne des notes a légèrement baissé par rapport à l'année précédente. Les candidats/es ont manifestement eu suffisamment de temps pour traiter toutes les épreuves de cette partie. Rares sont ceux/celles qui n'ont pas eu le temps de finir.

Cette année, les questions relatives aux bases juridiques (tâches 19 et 20) ont été bien résolues. Le thème «Garantie» a donné du fil à retordre à la majeure partie des candidats/es (tâche 21). Les questions en lien avec le droit de l'entreprise et du travail (tâches 22 et 23) ont été maîtrisées de manière satisfaisante. Les tâches liées au droit de la location ont à nouveau été bien maîtrisées (tâche 24).

L'épreuve de cette année consistait entre autres en un mélange de questions à réponses multiples (tâches 19 et 20) et de corrections de déclarations fausses (tâche 23). Ce type de tâche a manifestement été bien géré par les candidats/es. Les candidats/es ont en revanche rencontré des difficultés là où il fallait citer la bonne disposition légale (tâches 21, 22 et 24).

4. Remarque finale

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

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

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

4.6 Mise en réseau et communication

Après la remise des documentations – c'est-à-dire des travaux écrits des candidats/es – les dossiers ont été attribués aux experts/es compétents/es. L'atelier d'une journée à la HEP de Zurich a permis de discuter et d'échanger à propos des expériences et des enseignements tirés de l'examen de 2022, ainsi que des nouveautés et des modifications apportées au nouvel examen de l'automne 2023. À l'issue de l'atelier, les experts/es ont lu,

analysé et évalué avec soin les travaux reçus. La préparation des entretiens spécialisés pour la partie orale a ensuite été élaborée et validée.

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

Les documentations soumises étaient de bonne qualité, à quelques exceptions près. Dans la plupart des cas, les consignes de la directive 2018 Examen professionnel fédéral de concierge ont été respectées, de sorte que les experts/es ont pu se faire une idée complète des installations et des tâches des candidats/es. Une documentation contenant bien plus de pages ou d'annexes que le nombre requis ne contribue pas à l'amélioration de la note! Dans les documentations insuffisantes, les consignes de la directive n'ont pas été respectées, ou elles ne l'ont été qu'en partie. Certains aspects, certaines composantes ou certaines conditions essentiels/les n'ont pas été mentionnés/es ou représentés/es. Les annexes requises n'ont pas été soumises ou leur qualité était médiocre. Cela peut en définitive donner lieu à des documentations incomplètes. Les annexes qui ne sont pas transmises au format A4 ou A3 sont classées comme non transmises et ne sont donc pas prises en compte dans l'évaluation. Cette année encore, nous avons constaté que certaines documentations ont été jugées incomplètes car elles comprenaient des descriptions d'objets, d'installations ou de biens immobiliers que l'employeur/se avait soumises au secret professionnel. À rappeler qu'il est possible de supprimer les en-têtes de plans ainsi que les données relatives aux bâtiments ou aux entreprises de manière à rendre l'ensemble non identifiable. Nous autorisons également les schémas tracés à la main ainsi que les plans, schémas et documentations d'installations élaborés individuellement par les candidats/es, dans la mesure où ils facilitent la compréhension et l'explication de la situation ou des spécificités. Nous soulignons par ailleurs que les données fournies dans les documentations sont traitées de manière strictement confidentielle et que les dossiers sont conservés en toute sécurité.

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

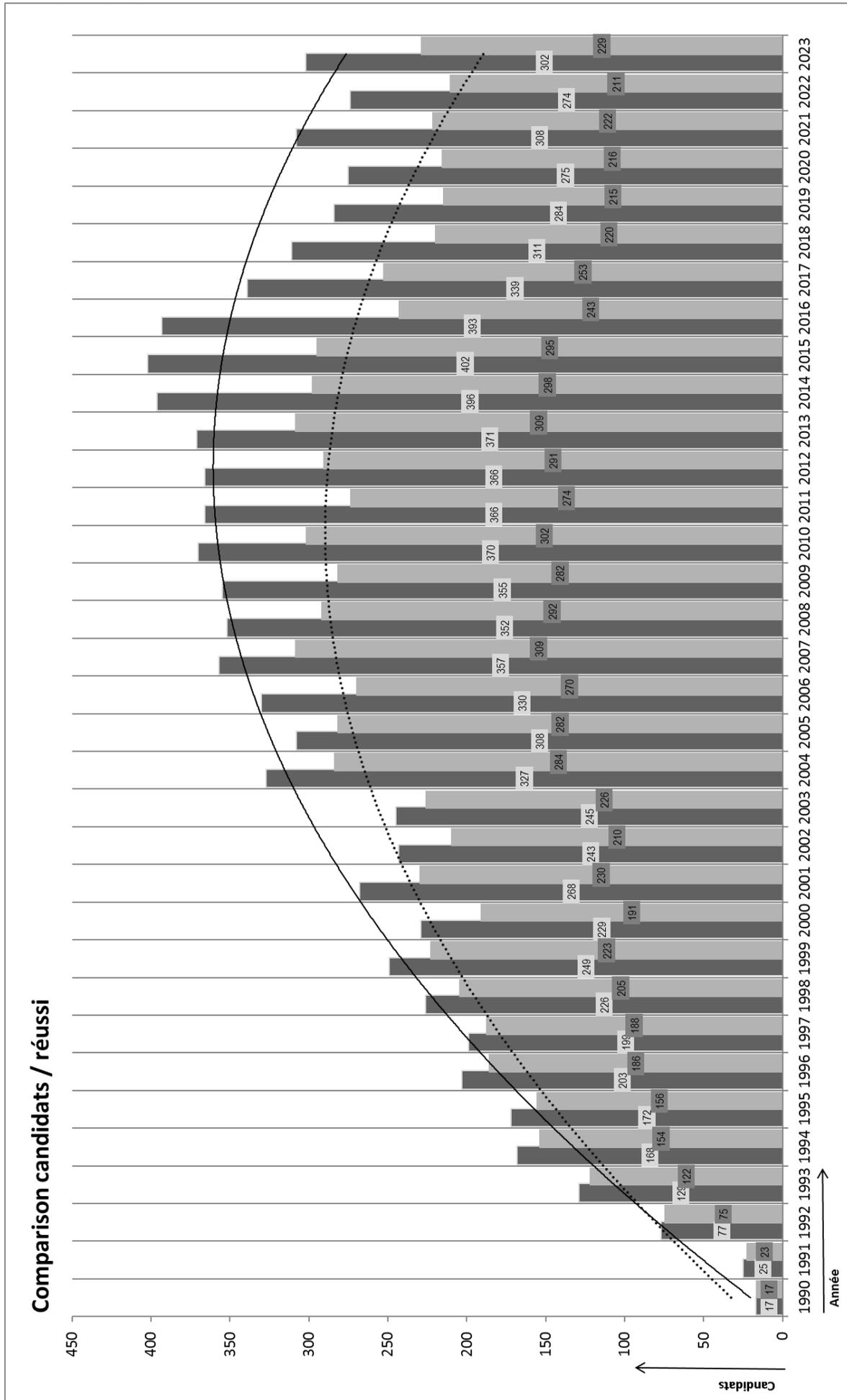
L'allemand reste la langue par défaut pour les présentations. Les présentations ont été bien préparées par les candidats/es. Le matériel informatique mis à disposition (y compris le visualiseur) fonctionnait parfaitement. Il n'y avait en revanche plus de tableau à feuilles cette année et cette disposition devrait être maintenue à l'avenir selon les informations relatives à l'examen. Les entretiens spécialisés ont permis de déterminer si les candidats/es disposaient d'une compréhension approfondie du domaine et s'ils/elles étaient en mesure d'argumenter, de réfléchir et d'envisager des alternatives. L'entretien spécialisé a servi à vérifier si les contextes spécialisés étaient compris et si les candidats/es parvenaient à communiquer correctement à ce sujet. L'accent a donc été mis sur la réflexion, la justification et l'argumentation des caractéristiques principales. En bref, l'équipe d'experts/es a cherché à savoir si les candidats/es maîtrisaient leur documentation écrite sur les installations et leurs procédures de travail à domicile.

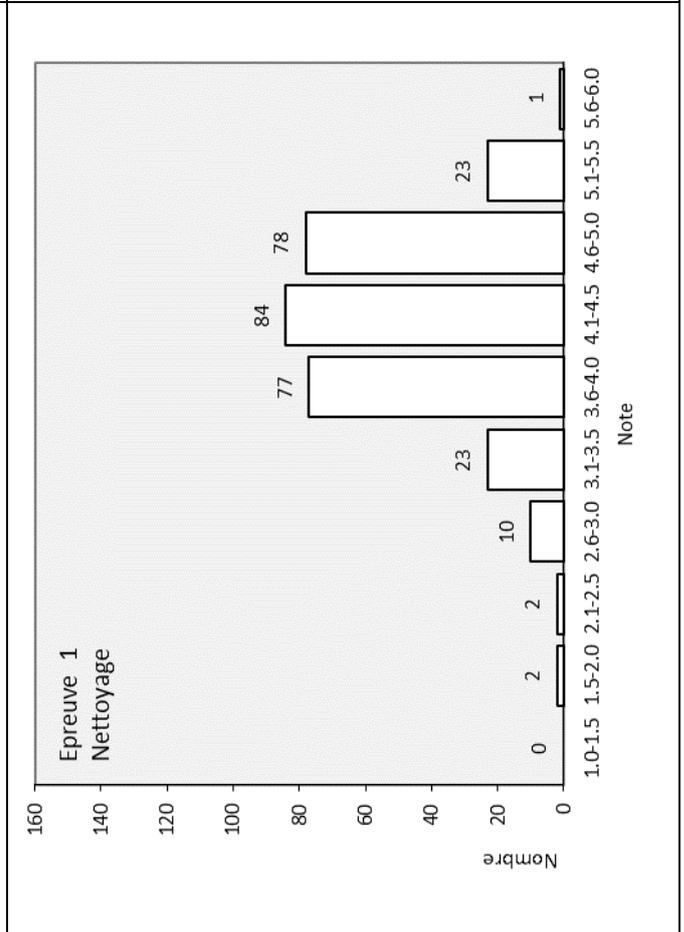
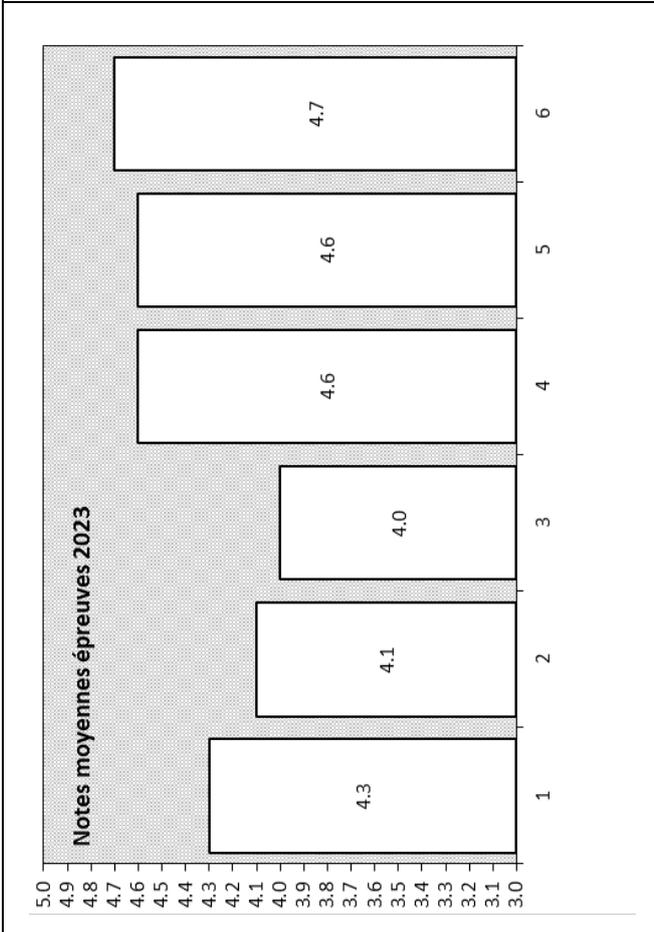
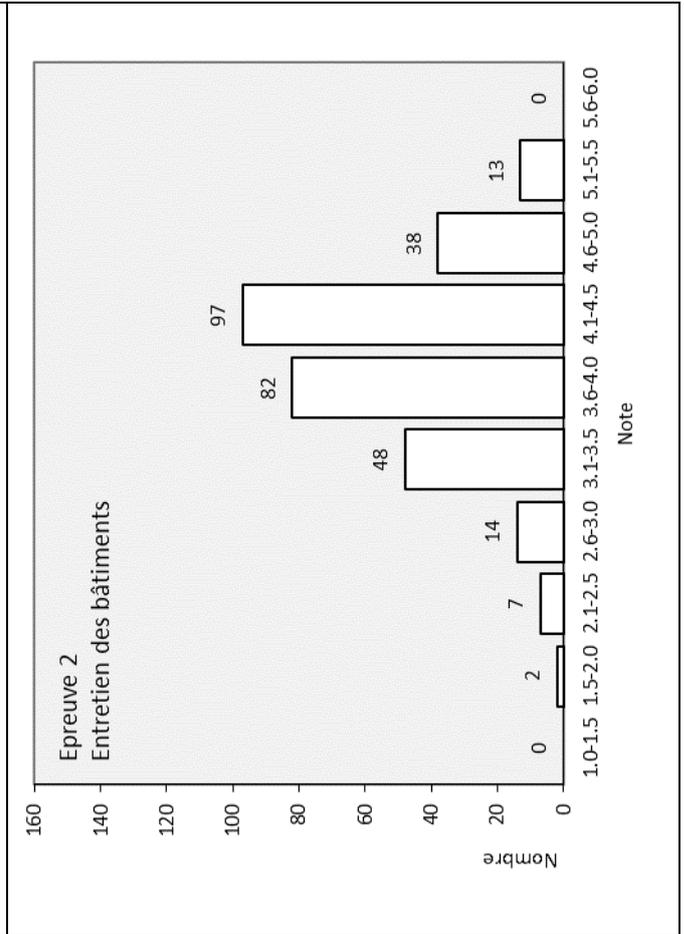
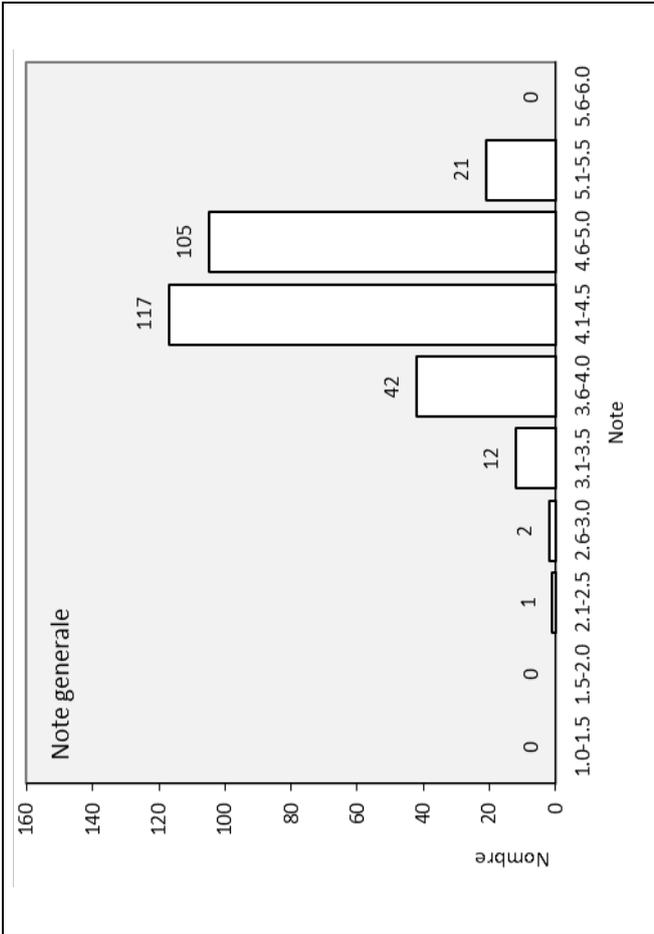
Thèmes de l'entretien: l'entretien spécialisé porte essentiellement sur les documentations soumises et les présentations des candidats/es. Les experts/es doivent préparer trois thèmes différents des épreuves d'examen 1 à 5, puis en discuter avec les candidats/es lors de l'entretien spécialisé. Indépendamment du contenu de la documentation des candidats/es, tous les domaines de la conciergerie peuvent être abordés, thématiques et évalués. Du reste, il convient de lire attentivement et de suivre les informations d'examen que le secrétariat d'examen envoie aux candidats/es avant l'examen. Le matériel recensé dans ces informations est obligatoire et les candidats/es doivent impérativement s'en munir. Pour l'épreuve d'examen 6, il est obligatoire d'apporter un ordinateur portable ainsi qu'un câble de connexion à un port HDMI standard de type A pour effectuer la présentation! 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.

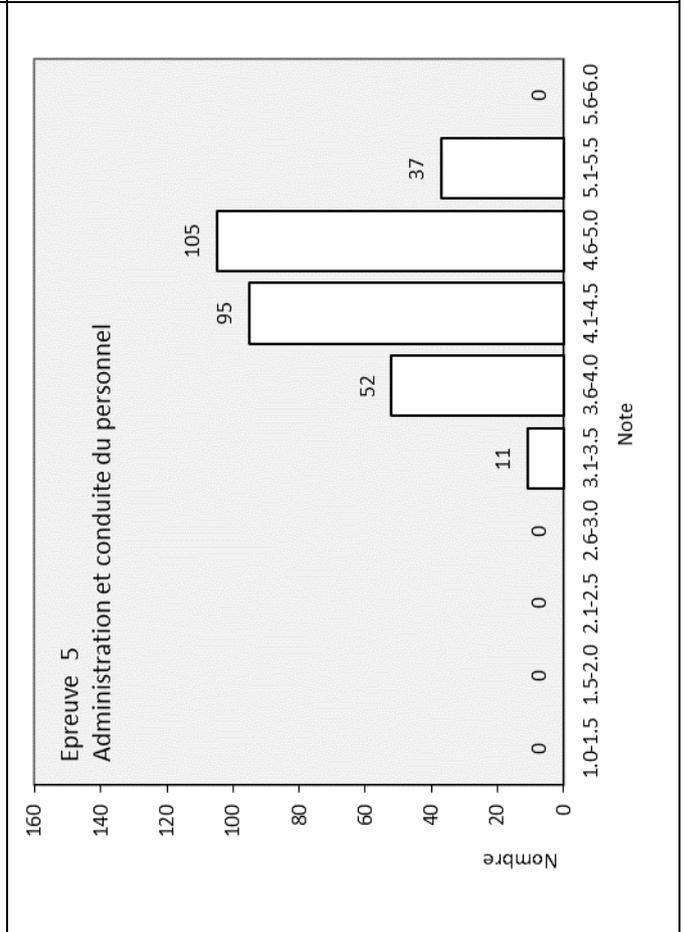
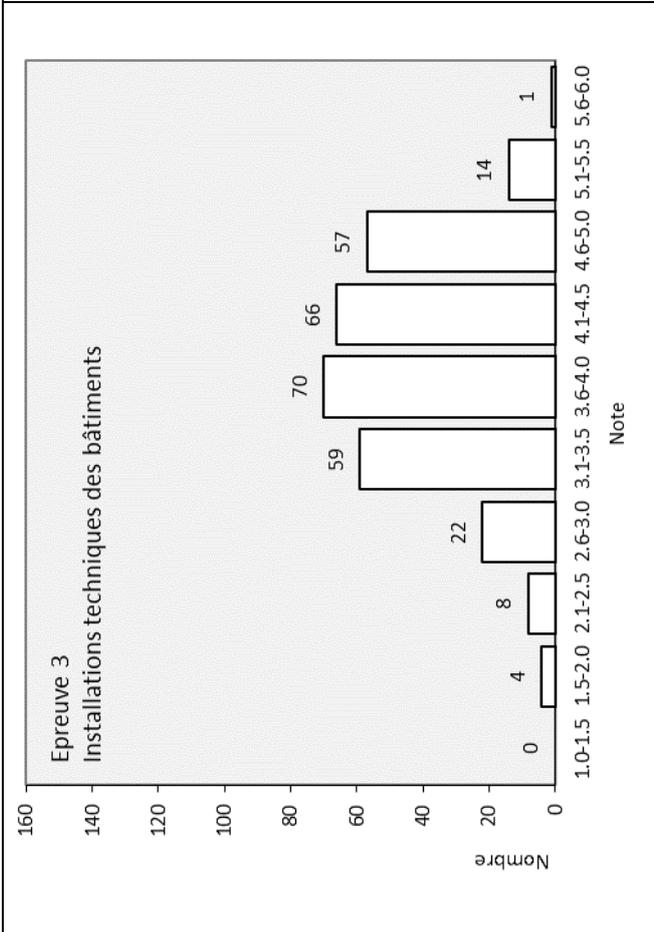
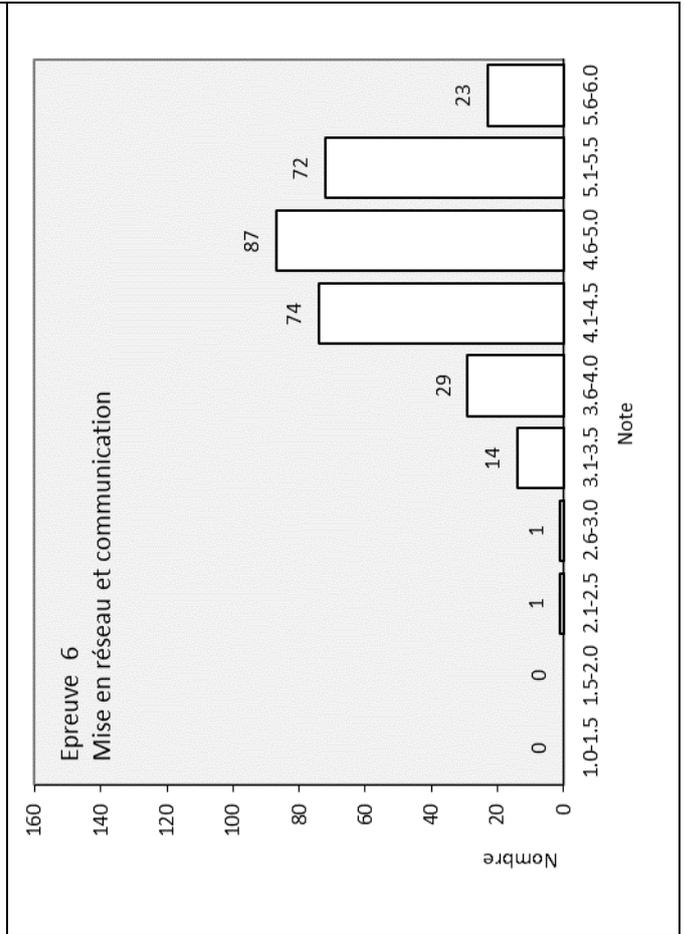
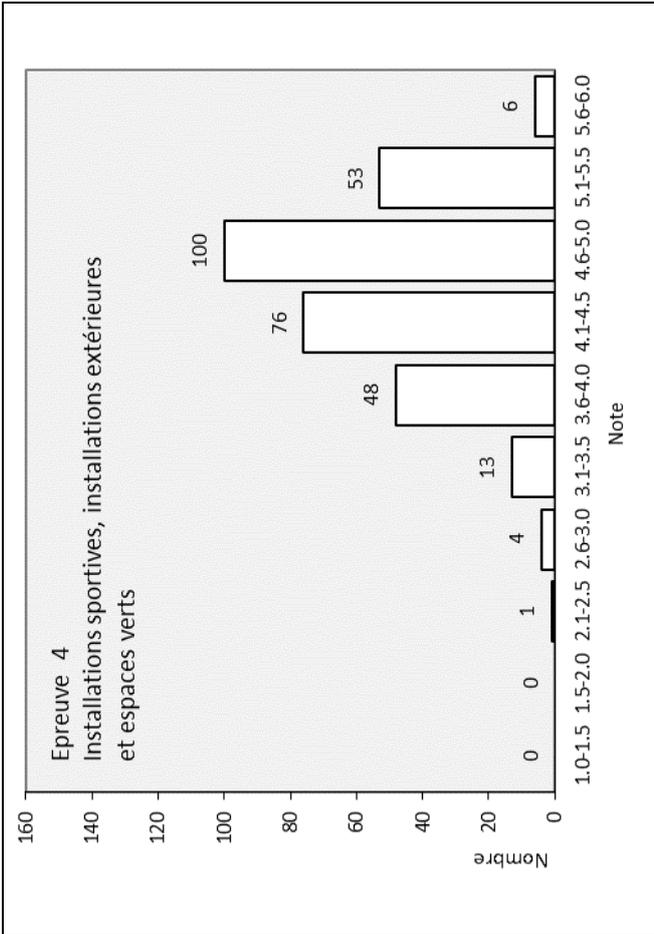
Conclusion:

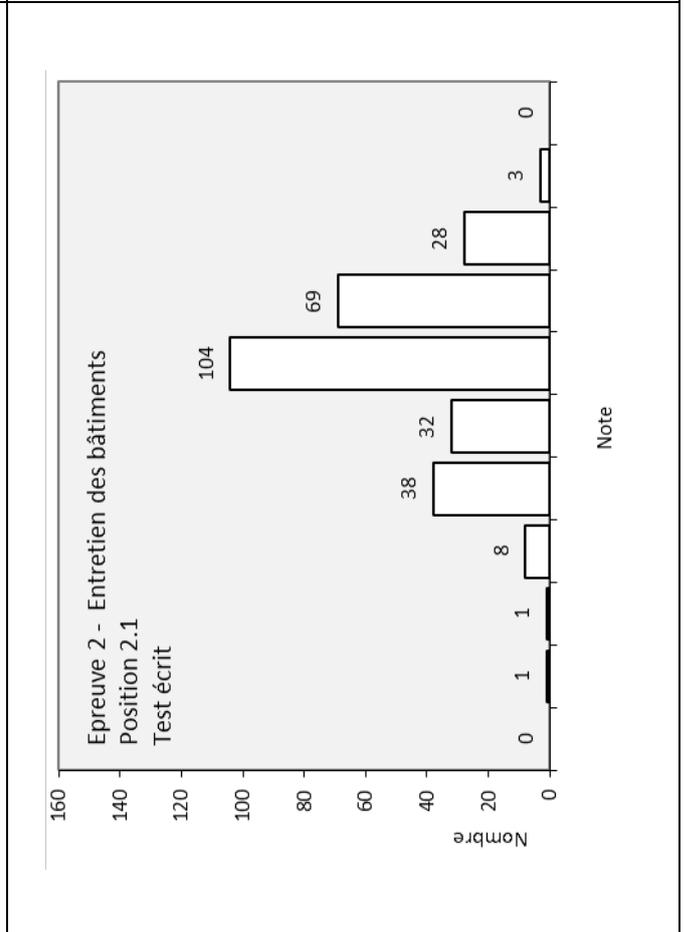
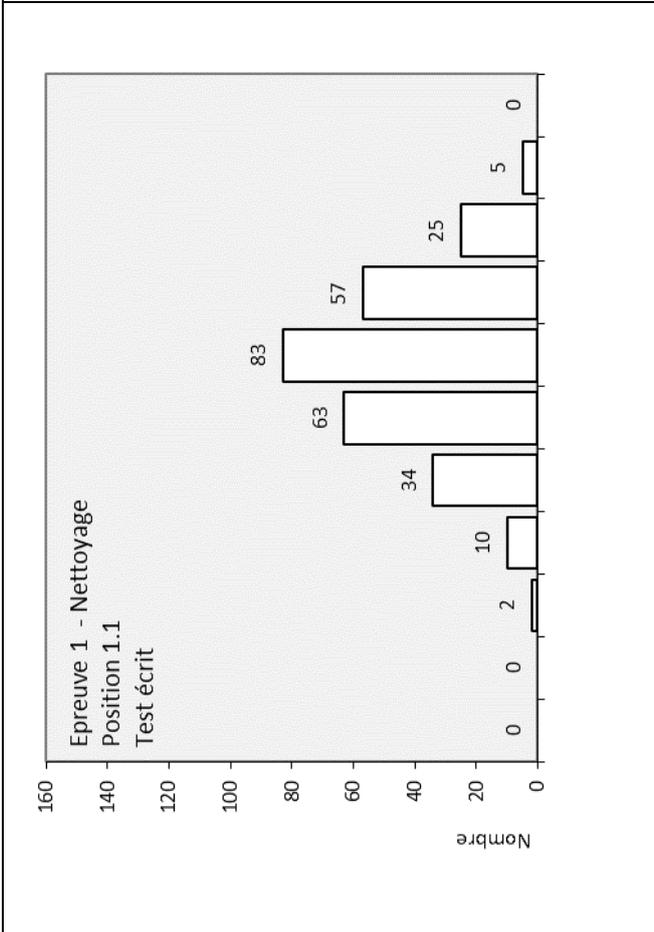
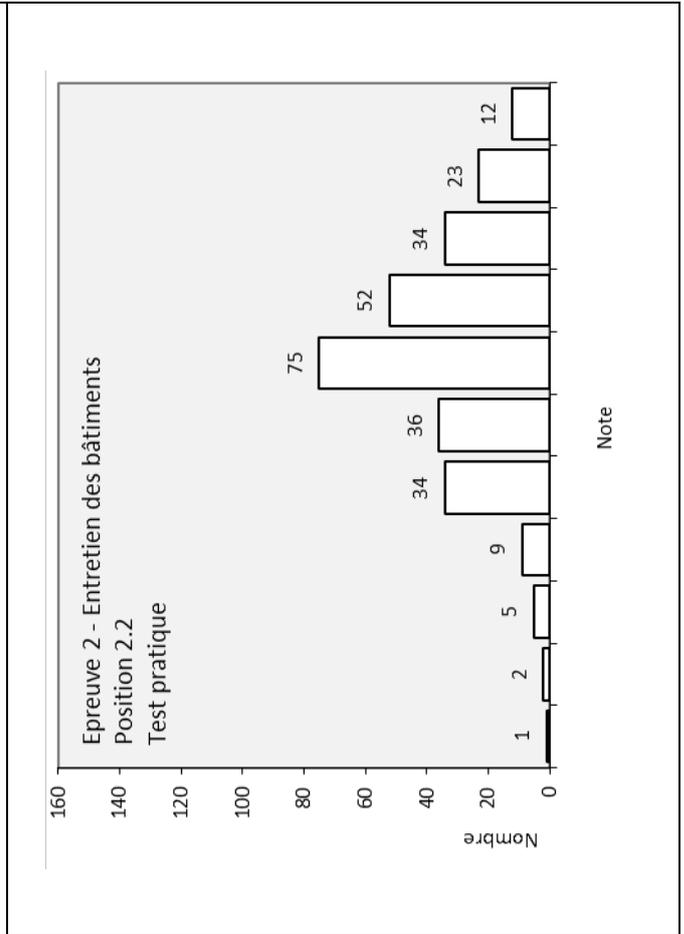
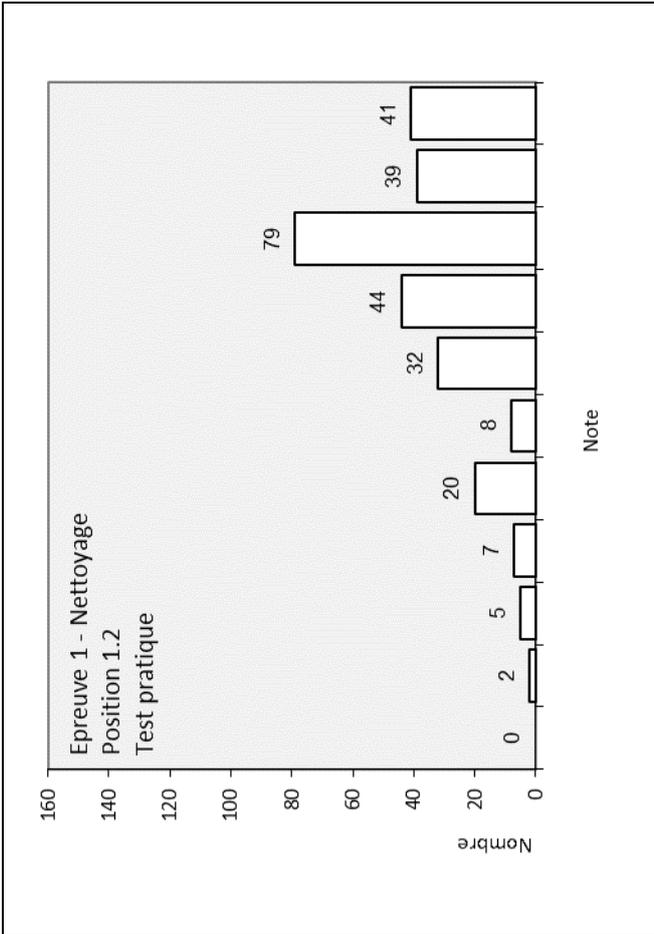
Le constat suivant, analogue à celui de l'année dernière, est toujours valable: en soignant leur documentation, en préparant de manière professionnelle leur présentation et en approfondissant le contenu de leur travail de projet en vue de l'entretien spécialisé, les candidats/es peuvent appréhender l'épreuve d'examen 6 avec un très bon bagage. Une fois de plus, il est important de rappeler que les consignes de la directive 2018 Examen professionnel fédéral de concierge doivent servir de lignes directrices et doivent être respectées. Les documentations contenant bien plus de pages ou d'annexes que le nombre requis ne contribuent pas à l'amélioration de la note! Un bon conseil: c'est la qualité qui prime, pas la quantité!

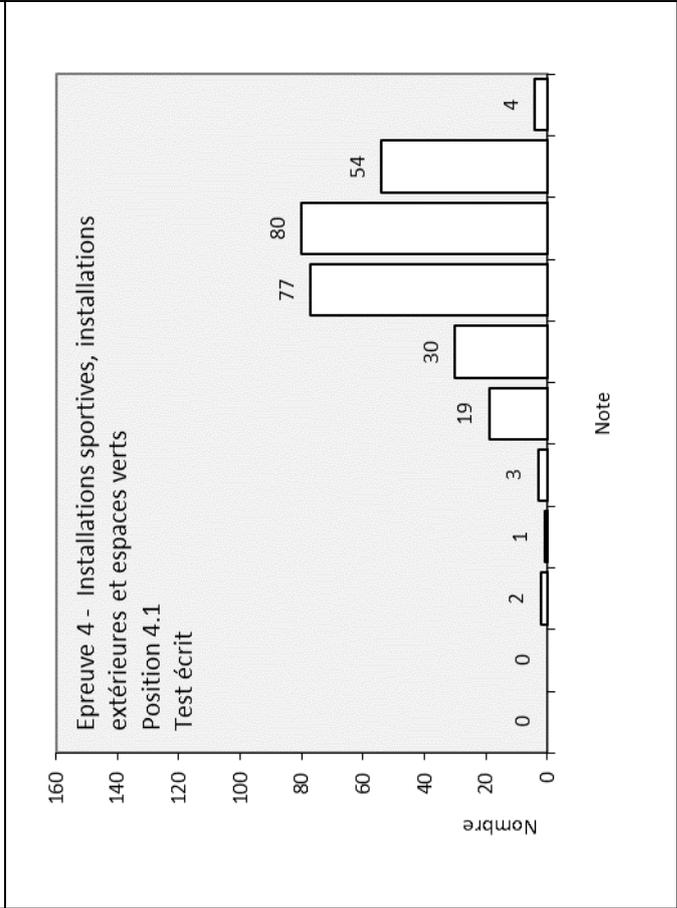
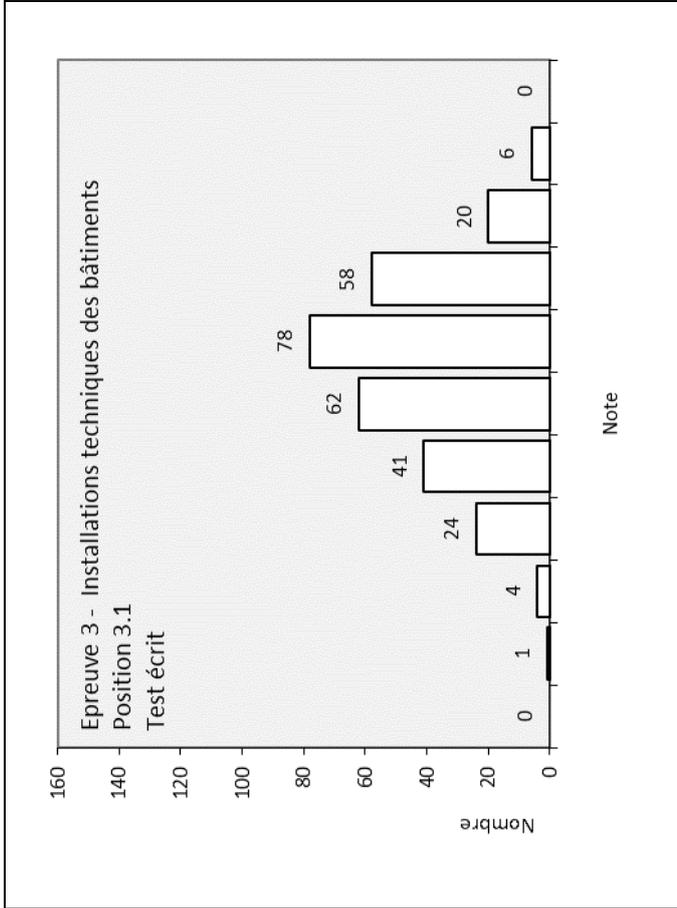
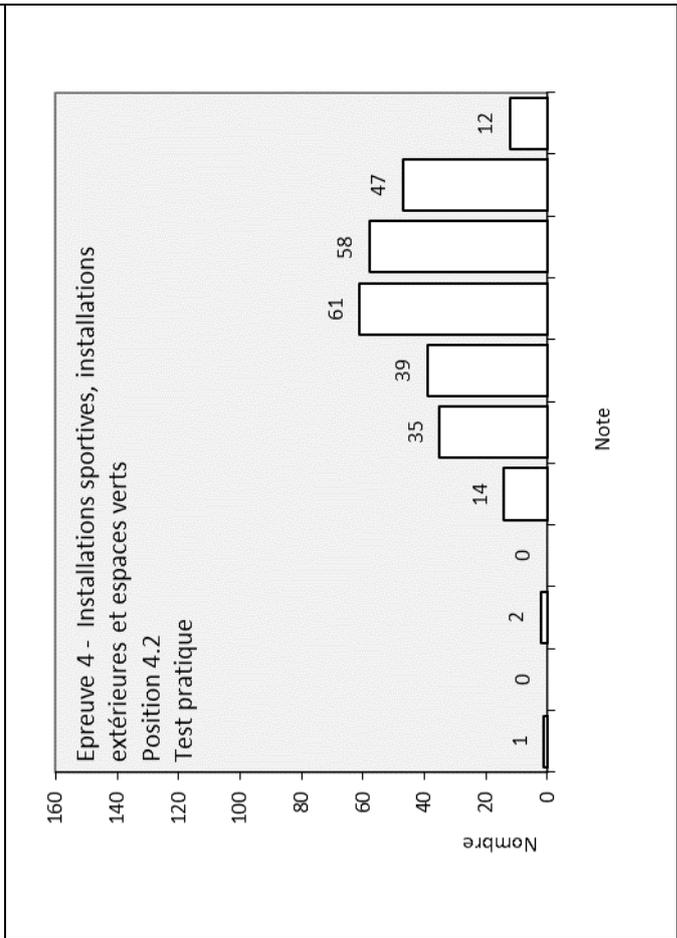
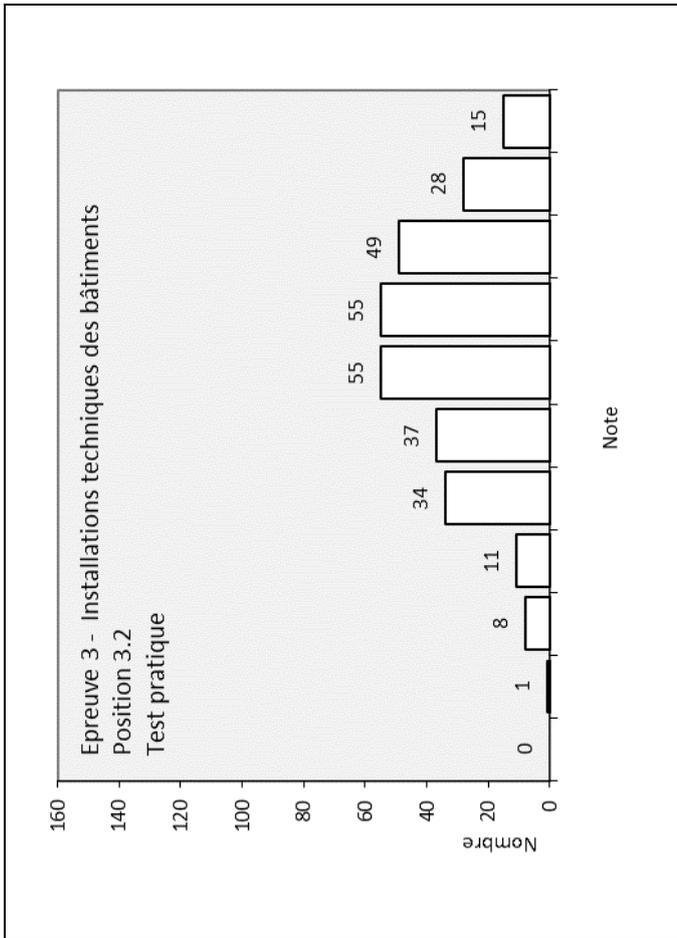
5 STATISTIQUES

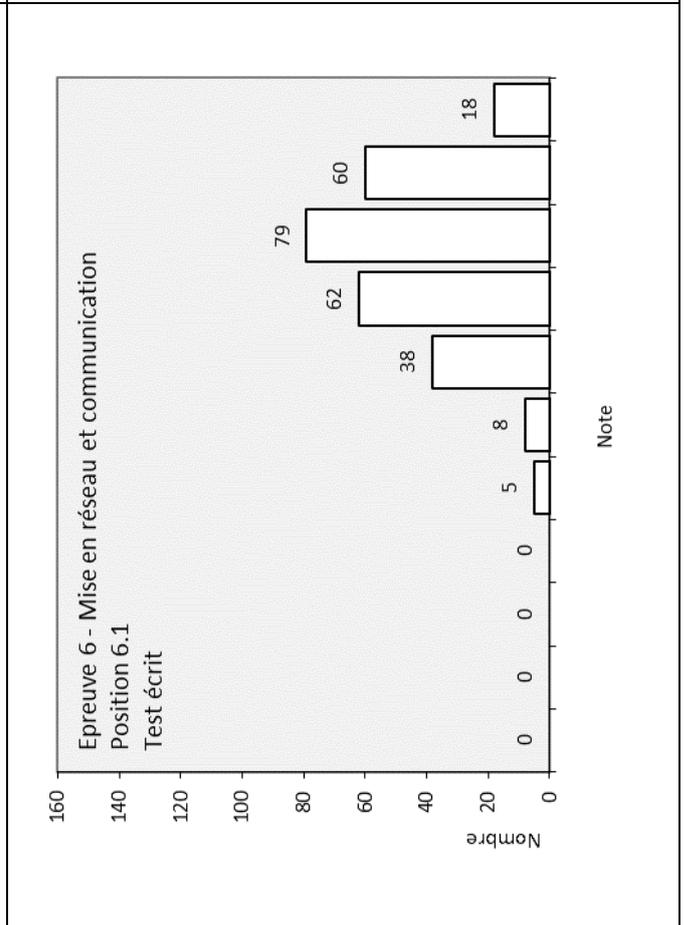
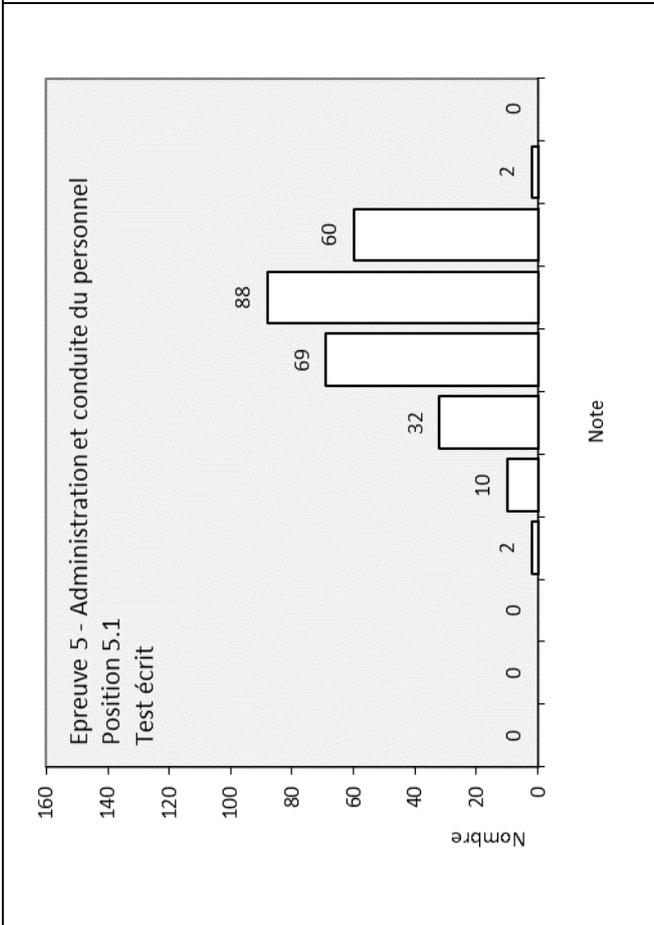
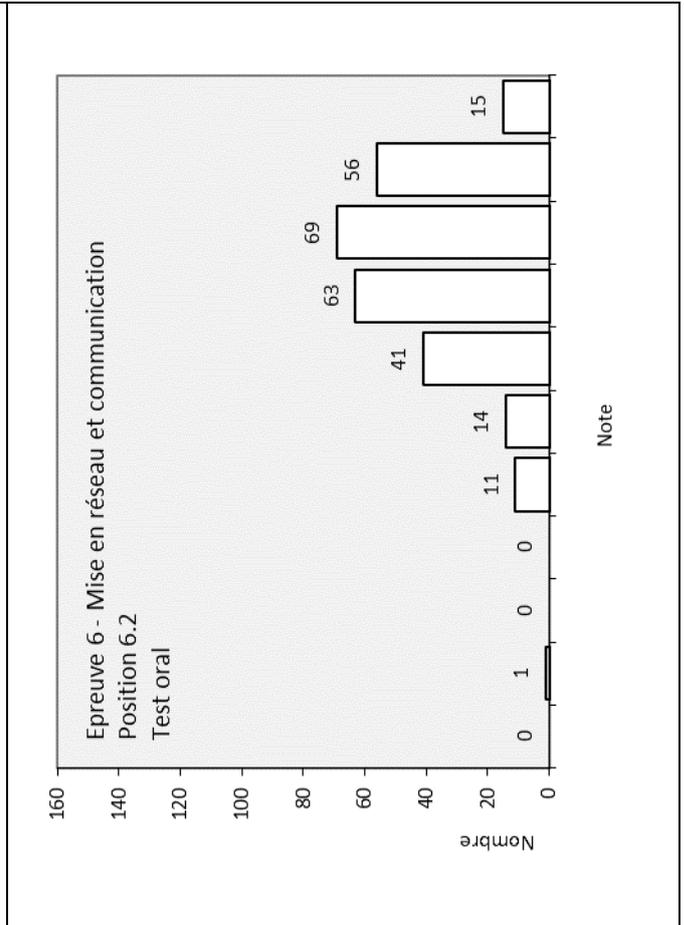
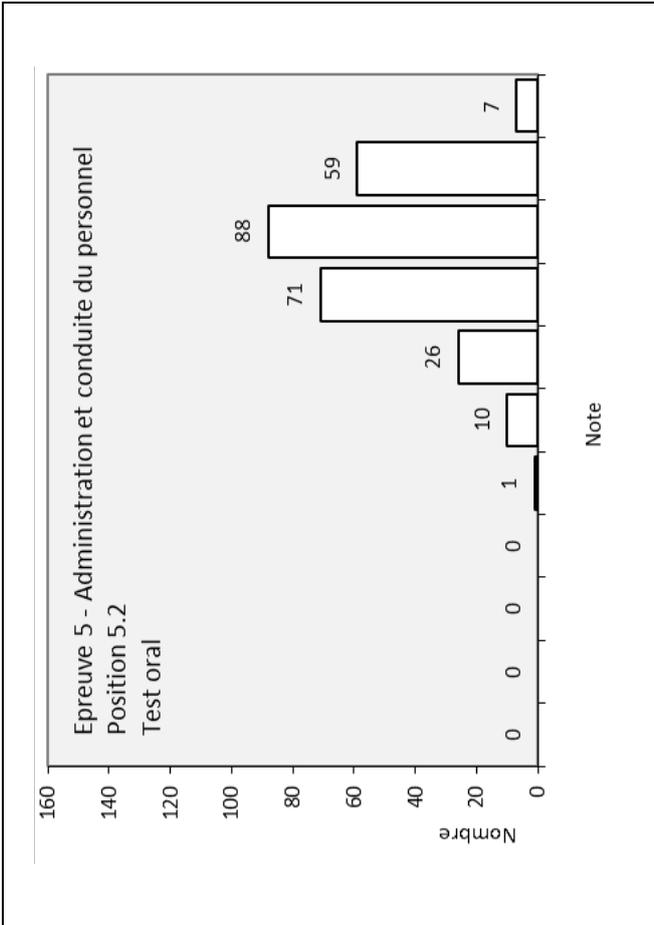












6 SYSTÈME DE NOTATION SELON LE RÈGLEMENT D'EXAMEN 2016

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

P = Praktisch, pratique, pratico

S = Schriftlich, écrit, scritto

M = Mündlich, oral, orale

¹ Gewichtung, Pondération, Ponderazione: 5x