

Durée

60 minutes

Prénom/nom:

n°:

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

<i>Points</i>	<i>Pts max.</i>	<i>Pts obtenus</i>
<i>Page 1</i>	36	
<i>Page 2</i>	22	
<i>Total</i>	58	

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

INDICATIONS:

Documents d'examen

Les documents de l'épreuve comportent les parties suivantes:

- Pochette	1 page(s)	Couleur du papier: vert
- Consignes	1 page(s)	Couleur du papier: rose
- Contexte	1 page(s)	Couleur du papier: bleu
- Exercices	2 page(s)	Couleur du papier: jaune
- Feuilles de solutions	7 pages	Couleur du papier: blanc
- Annexe 1	1 page(s)	Couleur du papier: blanc

Durée

La durée de l'épreuve est de 60 minutes

- Exercice 1	25 minutes
- Exercice 2	15 minutes
- Exercice 3	10 minutes
- Exercice 4	10 minutes

Temps de réalisation environ 55 minutes

Étude de la situation initiale environ 5 minutes

Exercices et solutions

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

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

Matériel

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

Le matériel suivant est formellement interdit :

Les outils qui vous permettent ou pourraient vous permettre de communiquer avec d'autres personnes (par ex. ordinateur portable, terminal mobile, PDA, mobile, radio, WLAN, etc.)

Attitude à adopter pendant l'épreuve

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

Sanctions

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

Situation initiale

1. Environnement professionnel

Vous êtes concierge avec un brevet fédéral et employé à Zurich au siège social d'un prestataire de services financiers international. Le complexe de bâtiments comprend

- Un bâtiment administratif avec des postes de travail pour 600 collaborateurs
- 15 salles de réunion (qui sont aussi louées à des externes)
- Une grande salle pour les événements
- Un grand parking couvert pour les collaborateurs
- Deux restaurants (un pour les collaborateurs, un pour les externes)
- Une garderie
- Un parc ouvert au public
- Un complexe avec 50 chambres d'hôtel (sans réception, check-in automatisé) pour les collaborateurs qui dorment sur place pour des formations continues internes, etc.

Vous travaillez à 100% en tant que responsable d'équipe dans le domaine de l'infrastructure et de l'entretien des bâtiments.

Avec votre équipe, vous êtes responsable:

- de la prestation de services internes tels que déménagements, transformations, réparations des infrastructures temporaires des bâtiments (mobilier, appareils techniques)
- de l'entretien du parking couvert
- de l'entretien des espaces extérieurs (parc, accès aux bâtiments) et de l'élimination écologique de déchets (y c. de déchets verts)
- de la garantie du nettoyage de l'ensemble de l'installation selon les règles
- du soutien technique de votre supérieur hiérarchique pour la réalisation de projets dans le domaine de l'infrastructure et de la réalisation autonome de petits projets
- de la coordination et de l'accompagnement des artisans externes sollicités
- de la demande et de l'évaluation d'offres et de devis

2. Environnement personnel

Vous êtes marié et père de deux enfants (de 8 et 14 ans). Vous êtes un joueur de football amateur passionné et prenez régulièrement part à des tournois amateurs. Votre femme est une agente de propreté qualifiée et travaille trois matinées par semaine à la garderie de votre employeur.

Exercice 1	Max.20
<p>Le championnat suisse des Cheerleaders se déroule dans la salle événementielle. La salle est équipée d'un revêtement de linoléum sportif et est bien accessible puisqu'elle est située au rez-de-chaussée. D'une superficie de 400m², elle répond aux exigences des organisateurs. Coûts de l'électricité de base 27 ct./kWh. Coûts salariaux 28 CHF/h. 2x bidons de 5l pour un coût de 254.-.</p>	
<p>a) Vous devez acheter une nouvelle auto laveuse. Vous trouverez diverses machines en annexe 1. Utilisez le tableau modulaire de la feuille de solution 1 a pour comparer les machines et déterminez la machine de votre choix avec une brève justification.</p>	10
<p>b) Quelles doivent être les propriétés du détergent de l'auto laveuse pour que vous puissiez l'utiliser pour cet événement sportif?</p>	4
<p>c) Vous devez nettoyer la salle 6 fois pendant les trois jours de l'événement. (midi et soir) D'après votre expérience, vous savez que vous avez besoin de 30 litres de solution de nettoyage pour nettoyer la salle. Le fabricant indique un dosage du détergent à 4%. Combien de bidons de 5 litres de ce détergent spécial devez-vous commander? Établissez un calcul en indiquant la solution sur la feuille de solution.</p>	6

Exercice 2	Max.16
<p>Dans le secteur hôtelier, les changements de chambre se font de la manière suivante: départ avant 11 h et arrivée à partir de 15 h. Le nettoyage en continu de l'entrée, de la réception, des couloirs, des escaliers et des annexes fait partie de vos attributions. Deux agents de nettoyage spécialisés travaillant chacun à temps partiel à 40% vous sont affectés pour cette tâche.</p>	
<p>a) Comment planifiez-vous le travail des deux agents de nettoyage spécialisés dans votre domaine de compétence? Établissez le planning et la répartition organisationnelle sommaires sur la feuille de solution.</p>	6
<p>b) Dans la zone d'entrée, le sas anti-saleté est usé. Il est renouvelé et optimisé. À quoi faut-il faire attention pour réduire l'introduction de saleté? Quelle est la fonction d'un sas anti-saleté du point de vue du nettoyage du bâtiment? Notez pour chaque question deux réponses sur la feuille de solution.</p>	8
<p>c) En raison d'une usure importante dans les couloirs, les revêtements de sol doivent être renouvelés. Votre superviseur vous demande votre avis sur le choix du matériau. Quel serait selon vous le meilleur choix? Justifiez brièvement votre choix sur la feuille de solution.</p>	2

Exercice 3	<i>Max.6</i>
Plusieurs enfants ont été testés positifs au norovirus dans la garderie de l'immeuble.	
a) Établissez une courte note sur la feuille supplémentaire à l'intention de vos collaborateurs travaillant dans ce secteur. Expliquez les dispositions particulières et les mesures de précaution nécessaires en matière d'hygiène du personnel et de l'entreprise. Soyez concis pour que l'information reste claire pour vos collaborateurs.	6

Exercice 4	<i>Max.16</i>
La pollution environnementale et la consommation de détergents sont régulièrement au cœur des préoccupations du responsable environnement de l'entreprise. (Norme ISO 14001) On vous demande d'étudier des possibilités d'amélioration dans votre service et de les mettre en œuvre.	
A) Citez différentes possibilités de dosage. Décrivez sur la feuille de solution 4 possibilités que vous connaissez.	8
b) Quel choix judicieux sur le plan écologique avez-vous fait lors de l'achat de détergents? À quoi faites-vous attention? Décrivez deux possibilités sur la feuille de solution.	4
c) Connaissez-vous d'autres possibilités ou déroulements permettant au concierge de réduire la pollution environnementale? Décrivez deux autres mesures sur la feuille de solution.	4

Fiche de solution exercice 1 a

Calcul des coûts d'exploitation et de rentabilité

Surface de nettoyage annuelle en m²/an =
 (= surface à traiter en m² x nombre de nettoyages par an)

Équipement de nettoyage			
Largeur de travail cm			
Rendement surfacique pratique m ² /h			
Frais d'achat Fr.			
Coûts fixes annuels			
5% rémunération du capital sur valeur comptable moyenne			
10% amortissement			
Contrat de maintenance			
Total Fr.			
Coûts variables d'exploitation par heure			
Énergie			
Pièces détachées			
Coûts salariaux et cotisations sociales			
Total Fr.			
Équipement de nettoyage			
Heures de travail nécessaires			
x			
Coûts variables d'exploitation par heure			
Coûts variables d'exploitation par an			
Coûts fixes annuels			
Coût du matériel de nettoyage			
Coût total annuel			
Coût par nettoyage			

Feuille de solution exercice 1

a)

b)

c)

Feuille de solution exercice 2

a)

b)

Feuille de solution exercice 2

c)

Feuille de solution exercice 3

a)

Feuille de solution exercice 4

a)

Feuille de solution exercice 4

b)

c)

**Kärcher BD 5050 C**

CHF 4820.- HT

Poids total (kg): 130.6

Largeur de travail (mm) 510

Rendement surfacique pratique (m²/h) 1020

Volume du réservoir d'eau propre (l) 50

Contrat d'entretien (CHF/an) 250.-

Pièces de rechange (CHF/h) 2.-

**iMop lite**

CHF 3920.- HT

Poids total (kg): 16.7

Largeur de travail (mm) 370

Rendement surfacique pratique (m²/h) 850

Volume du réservoir d'eau propre (l) 5

Contrat d'entretien (CHF/an) 100.-

Pièces de rechange (CHF/h) 0.50

**Robo 40s**

CHF 14 840.- HT

Poids total (kg) 105

Largeur de travail (mm) 400

Rendement surfacique pratique (m²/h) 1200

Volume du réservoir d'eau propre (l) 40

Contrat d'entretien (CHF/an) 400.-

Pièces de rechange (CHF/h) 3.-