

Examen professionnel fédéral de concierge 2022

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

écrit

5.1

Durée

120 minutes

Prénom/Nom:

n°:

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

NOTE:

<i>Points</i>	<i>Pts max.</i>	<i>Pts obtenus</i>
<i>Page 1</i>	5	
<i>Page 2</i>	4	
<i>Page 3</i>	6	
<i>Page 4</i>	9	
<i>Page 5</i>	3	
<i>Page 6</i>	7	
<i>Page 7</i>	8	
<i>Page 8</i>	8	
<i>Page 9</i>	5	
<i>Page 10</i>	6	
<i>Page 11</i>	4	
<i>Page 12</i>	5	
<i>Page 13</i>	8	
<i>Page 14</i>	5	
<i>Page 15</i>	4	
<i>Page 16</i>	6	
<i>Page 17</i>	7	
<i>Page 18</i>	8	
<i>Page 19</i>	12	
<i>Total</i>	120	

Date:

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

Examen professionnel fédéral de concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

INDICATIONS:

Documents d'examen

Les documents d'examen comportent les parties suivantes:

- Pochette	1 page(s)	Couleur du papier: vert
- Indications	1 page(s)	Couleur du papier: rose
- Situation initiale	1 page(s)	Couleur du papier: bleu
- Problèmes	7 page(s)	Couleur du papier: jaune
- Feuilles de travail	19 page(s)	Couleur du papier: blanc

Durée

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

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

Problèmes et solutions

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

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

Ressources

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

Le matériel suivant est formellement interdit:

les outils qui vous permettent ou pourraient vous permettre de communiquer avec d'autres personnes (p. ex. ordinateur portable, terminal mobile, etc.)

Attitude à adopter pendant l'épreuve

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

Sanctions

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

Situation initiale

1. Environnement professionnel

Dans une institution de formation privée de taille moyenne dans la ville de Bâle, en tant que concierge en chef, vous avez obtenu 4 ans d'expérience. Il est temps de passer à un autre défi. Hier, vous avez signé un contrat de travail avec la société d'exploitation **Shopyfun à Worb BE**.

Vos responsabilités couvrent la maintenance et l'entretien d'un immeuble de bureaux et de commerces de 4 étages; année de construction 2004. L'édifice comporte:

- un centre commercial sur 2 étages (rez-de-chaussée et 1er étage) avec différentes petites boutiques, un supermarché COOP, un centre de spa et bien-être,
- un restaurant fast-food, une aire de jeux pour enfants en intérieur au 3e étage ainsi qu'un
- centre fitness qui occupe l'ensemble du 4e étage.

Vous êtes employé à 100%. L'équipe sous votre responsabilité comprend:

- 1 concierge BF (brevet fédéral) votre adjoint, employé à 100%
- 1 spécialiste en nettoyage de bâtiments BF, employé à 100%
- 1 électricienne de montage CFC, employée à 80%
- 1 apprentie agente de propreté en première année d'apprentissage (100%)
- 1 apprenti agent d'exploitation en première année d'apprentissage (100%)
- 1 apprentie agente d'exploitation en troisième année d'apprentissage (100%)
- 5 auxiliaires dans le domaine du nettoyage (2 x 100% ; 3 x 50%)

Avec votre équipe, vous êtes responsable:

- d'assurer le nettoyage et l'entretien des installations des 3 étages inférieurs. Le centre de fitness nettoie et entretient ses locaux et ses installations de manière indépendante.
- de surveiller et de maintenir régulièrement les installations techniques.
- de l'entretien et la maintenance des installations sanitaires dans l'espace spa et wellness
- de l'entretien du système de sécurité existant et du suivi technique en vue du remplacement du système existant
- de la sous-traitance dans le cadre du budget qui vous est accordé
- d'organiser la formation continue de l'équipe sous votre responsabilité

2. Environnement personnel

Vous êtes divorcé(e) et vivez dans un partenariat enregistré. Votre ménage commun compte également deux chats et un labrador. Pendant vos loisirs, avec vos collègues, vous organisez des randonnées en VTT et des soirées barbecue.

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Problème 1	Pts. max.
Citez deux entretiens différents que vous menez dans votre rôle de responsable du personnel.	2

Problème 2	Pts. max.
Après deux mois seulement que vous avez commencé votre poste chez Shopyfun, le concierge BF donne sa dédite. Maintenant, il vous faut trouver rapidement un remplaçant. Comment et où allez-vous rendre public ce poste vacant? Indiquez trois possibilités.	3

Problème 3	Pts. max.
a) Quels sont les avantages du recrutement interne? Cochez les énoncés corrects. b) Quels sont les inconvénients du recrutement externe? Cochez les énoncés corrects. c) Qu'est-ce qui ne permet pas de couvrir les besoins en personnel à court terme? Cochez l'énoncé correct. d) Qu'est-ce qui ne doit pas figurer dans un certificat de travail? Cochez l'énoncé correct.	4

Problème 4	Pts. max.
Pour le poste de concierge BF, vous avez fait un offre d'emploi, après quoi vous avez reçu des dossiers de candidature intéressants. a) Comment vous faites pour découvrir si quelqu'un vous conviendrait? Citez deux points. b) Lors de votre sélection, à quoi veillez-vous? Citez deux points. c) Que voulez-vous éviter? Citez deux points.	6

Problème 5	Pts. max.
Vous menez un entretien d'embauche avec trois candidats. Vous avez divisé l'entretien en trois phases. Pour chaque phase, citez deux contenus et deux objectifs.	6

Problème 6	Pts. max.
<p>Vous envisagez de prendre un congé sans solde de deux mois. Comment assurez-vous que, pendant votre absence, les activités continuent à fonctionner sans problème? Indiquez trois mesures que vous effectuez.</p>	3

Problème 7	Pts. max.
<p>Dans votre équipe, vous remarquez une jeune femme bonne travailleuse et appréciée par ses collègues. Vu que vous allez prendre votre retraite dans deux ans, vous aimeriez la former pour qu'elle vous succède. En tant que chef(fe) concierge et responsable du personnel, que pouvez-vous faire pour contribuer au développement des compétences de la jeune femme? Indiquez trois possibilités dans différents domaines de compétence.</p>	3

Problème 8	Pts. max.
<p>La spécialiste en nettoyage de bâtiments BF vous informe que deux employées de l'équipe de nettoyage se disputent régulièrement. Vous n'avez encore jamais fait face à cette situation. Vous souhaitez mettre fin à ce conflit.</p> <p>a) Jugez si les mesures énumérées sont judicieuses ou non et justifiez votre décision. b) Que devriez-vous absolument faire dans cette situation?</p>	7

Problème 9	Pts. max.
<p>a) L'apprenti agent d'exploitation qui vient de commencer son apprentissage en août vous fait des soucis. A son poste, il arrive souvent accablé de fatigue et sans cesse en retard. Vous pensez qu'il passe ses nuits à jouer à des jeux vidéo. Que faites-vous pour que son comportement s'améliore? Citez trois mesures que vous estimez judicieuses. b) Vu que la situation ne s'est pas améliorée, vous devez résilier le contrat d'apprentissage. Qui doit obligatoirement en être informé?</p>	4

Problème 10	Pts. max.
<p>Pour les requérants d'asile, la commune de Worb a lancé un projet d'intégration. Maintenant, le conseil municipal vous a demandé si vous seriez prêt à accueillir un requérant d'asile de nationalité érythréenne dans votre équipe de nettoyage. Afin de contribuer à ce projet d'intégration, vous avez décidé d'accueillir un requérant d'asile dans votre équipe. Quels sont les domaines auxquels vous et votre équipe devez accorder une attention particulière pour réussir l'intégration?</p>	4

Problème 11	Pts. max.
<p>a) Du point de vue de la gestion d'entreprise, la société d'exploitation Shopyfun tient une comptabilité. Citez deux motifs.</p> <p>b) Mais également pour des raisons juridiques la société d'exploitation Shopyfun tient une comptabilité. Citez une loi qui oblige une entreprise de tenir une comptabilité.</p>	3

Problème 12	Pts. max.															
<p>L'autolaveuse a pris de l'âge et sa performance ne suffit plus aux exigences de propreté. La direction de l'entreprise a demandé à différents fournisseurs de soumettre des offres. Les modèles sont similaires et tous les trois seraient appropriés aux besoins de manière équivalente. En tant que professionnel, vous êtes chargé de vérifier encore une fois les offres et de calculer les prix finaux. Comparez les prix et choisissez l'offre la moins chère. La qualité de la prestation de service est identique. Dans votre réponse, vous devez démontrer votre calcul.</p> <table border="1" data-bbox="129 1043 1345 1599"> <thead> <tr> <th data-bbox="129 1043 533 1093">Offre A</th> <th data-bbox="536 1043 940 1093">Offre B</th> <th data-bbox="943 1043 1345 1093">Offre C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="129 1097 533 1218"> Prix de l'offre: Prix par pièce 20 900,00 CHF HT </td> <td data-bbox="536 1097 940 1218"> Prix de l'offre: Prix par pièce 22 580,00 CHF HT </td> <td data-bbox="943 1097 1345 1218"> Prix de l'offre: Prix par pièce 23 420,00 CHF TTC </td> </tr> <tr> <td data-bbox="129 1223 533 1341"> Y compris: 0 service d'entretien </td> <td data-bbox="536 1223 940 1341"> Y compris: 1 service d'entretien </td> <td data-bbox="943 1223 1345 1341"> Y compris: 1 service d'entretien </td> </tr> <tr> <td data-bbox="129 1346 533 1429"> Conditions de paiement: 30 jours net </td> <td data-bbox="536 1346 940 1429"> Conditions de paiement: 10 jours, 2 % d'escompte </td> <td data-bbox="943 1346 1345 1429"> Conditions de paiement: 10 jours, 3 % d'escompte </td> </tr> <tr> <td data-bbox="129 1433 533 1599"> Coût d'un service d'entretien 1200 CHF TTC </td> <td data-bbox="536 1433 940 1599"> Valeur d'un service d'entretien 1000,00 CHF TTC </td> <td data-bbox="943 1433 1345 1599"> Valeur d'un service d'entretien 800,00 CHF TTC </td> </tr> </tbody> </table>	Offre A	Offre B	Offre C	Prix de l'offre: Prix par pièce 20 900,00 CHF HT	Prix de l'offre: Prix par pièce 22 580,00 CHF HT	Prix de l'offre: Prix par pièce 23 420,00 CHF TTC	Y compris: 0 service d'entretien	Y compris: 1 service d'entretien	Y compris: 1 service d'entretien	Conditions de paiement: 30 jours net	Conditions de paiement: 10 jours, 2 % d'escompte	Conditions de paiement: 10 jours, 3 % d'escompte	Coût d'un service d'entretien 1200 CHF TTC	Valeur d'un service d'entretien 1000,00 CHF TTC	Valeur d'un service d'entretien 800,00 CHF TTC	5
Offre A	Offre B	Offre C														
Prix de l'offre: Prix par pièce 20 900,00 CHF HT	Prix de l'offre: Prix par pièce 22 580,00 CHF HT	Prix de l'offre: Prix par pièce 23 420,00 CHF TTC														
Y compris: 0 service d'entretien	Y compris: 1 service d'entretien	Y compris: 1 service d'entretien														
Conditions de paiement: 30 jours net	Conditions de paiement: 10 jours, 2 % d'escompte	Conditions de paiement: 10 jours, 3 % d'escompte														
Coût d'un service d'entretien 1200 CHF TTC	Valeur d'un service d'entretien 1000,00 CHF TTC	Valeur d'un service d'entretien 800,00 CHF TTC														

Problème 13	Pts. max.
<p>Pour l'année prochaine, vous devez établir un budget pour votre département. Présentez le budget total de l'année 2023 en francs entiers. Arrondissez selon les règles d'arrondi.</p> <p>Indiquez également en pourcentage l'augmentation ou la diminution du budget total de votre département par rapport au budget de l'année 2022. Arrondissez les pourcentages à 2 décimales.</p>	5

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Problème 14	<i>Pts. max.</i>
Cochez la case correspondante pour indiquer si les comptes mentionnés appartiennent aux Actifs circulants AC / Actifs immobilisés AI / Capitaux étrangers CE / Capitaux propres CP / aux charges ou aux produits.	6

Problème 15	<i>Pts. max.</i>
Pour le nettoyage, vous devez toujours faire appel à des intérimaires qui peuvent intervenir au pied levé. Le tarif horaire est de 32,00 CHF/h, y compris la part du 13e salaire. Shopyfun accorde aux employés 4 semaines de vacances par an. Madame Petra Zünd a travaillé du 18 au 31 octobre pendant 28 heures. Etablissez la fiche de salaire de Madame Zünd. Arrondissez à 5 centimes près.	4

Problème 16	<i>Pts. max.</i>
Aidez le propriétaire d'un magasin à établir un compte de résultat à trois niveaux sur la base des données suivantes: Charges de marchandises A 65 000, amortissements 12 000, charges de personnel 150 000, produits des marchandises A 184 000, charges de marchandises B 48 000, charges financiers ('intérêts opérationnels) 1 000, produits des titres 3 000, produits des marchandises B 169 000, charges de loyer 42 000, charges de bureau et d'administration 9 000, entretien et réparations 6 000, autres charges d'exploitation 8 000 Vous devez également séparément faire état du bénéfice brut des marchandises A et B.	5

Problème 17	<i>Pts. max.</i>
Pour vous et vos collègues, vous avez organisé un voyage dans le Tyrol du Sud, pour y faire une randonnée en VTT. Afin de pouvoir régler en espèces les divers débours sur place, vous vous êtes rendu(e) à votre banque le 2 septembre 2022 pour retirer un montant de 2 000 EUR. La banque a débité le montant de votre compte personnel. À votre retour, le 29 septembre 2022, vous avez déposé le solde de 125 EUR sur votre compte bancaire. Le montant a été crédité le même jour. Quel montant en CHF avez-vous dépensé pour les débours sur place? Votre calcul doit être démontré.	3

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Problème 18	Pts. max.
A votre remplaçant, vous confiez la tâche d'effectuer la comptabilité pour le domaine du nettoyage et de l'entretien. Cependant, il rencontre quelques problèmes et demande votre aide. Il aimerait savoir si les transactions mentionnées à comptabiliser augmentent ou réduisent le bénéfice.	5
Problème 19	Pts. max.
Dans la grille sur la feuille de travail, cochez si les affirmations juridiques sont correctes (oui) ou fausses (non) .	5
Problème 20	Pts. max.
Répondez aux questions concernant les bases juridiques en cochant sur la feuille de travail les affirmations correctes. Il n'y a qu'une seule réponse possible par question.	4

Problème 21	Pts. max.
<p>Hier, par courriel, vous avez reçu l'offre suivante de la société Superclean Sàrl:</p> <p>Promotion pour notre aimable clientèle: Nettoyant tissus Putzvit 500 litres palettisé (50 bidons de 10 litres) 32 CHF/10 litres; livraison gratuite; valable jusqu'à fin octobre. Offre sans engagement.</p> <p>Le lendemain, mardi, vu qu'il y a un nettoyage à fond en suspens, vous avez accepté l'offre. Superclean a immédiatement confirmé votre commande et annoncé la livraison dans 2 jours environ.</p> <p>a) Cette promotion représente une offre. Cochez les cases qui s'appliquent à ce type d'offre . <i>Par case correctement cochée 1 point</i></p> <p>b) Quel type de contrat est conclu entre vous et Superclean Sàrl? Citez l'article de loi correspondant.</p> <p>c) Pour la livraison, quelle partie contractante doit prendre en charge les frais de transport? Cochez la partie pertinente.</p> <p>d) En tant qu'acheteur, à quel moment les risques liés à la livraison (profits et risques) vous seront transférés? Cochez la case correspondante.</p>	6

Problème 22	Pts. max.
<p>Au bout de 7 jours, aucune livraison n'a été effectuée. Vu que vous avez besoin du produit nettoyant tissus pour la semaine prochaine, vous passez à l'action.</p> <p>a) Vu le retard de livraison, selon la loi, quelles sont les deux démarches que vous devez engager contre le fournisseur? Citez également les articles de loi correspondants.</p> <p>b) Au cas où le fournisseur n'exécute toujours pas la livraison, selon le CO, vous avez le choix entre 3 possibilités de poursuivre l'affaire. Nommez-les.</p>	7

Problème 23	Pts. max.
<p>Lors du contrôle de la livraison, vos collaborateurs constatent que, dans 10 bidons, le liquide a floclé et est donc inutilisable.</p> <p>a) Que devez-vous faire en premier lieu? Citez l'article de loi correspondant.</p> <p>b) En cas de défauts de la chose vendue, selon la loi, vous avez le choix entre différentes possibilités de poursuivre l'affaire. Citez toutes les possibilités et les articles de la loi applicables.</p> <p>c) Parmi les possibilités mentionnées dans votre réponse au point b), laquelle est appropriée en l'occurrence?</p>	8

Problème 24	Pts. max.
<p>L'électricienne de montage, Marga Caflisch, qui travaille dans votre équipe, vous contacte pour vous faire part d'une demande personnelle. Sa fille de 19 ans a postulé à un emploi d'agente d'exploitation CFC. Elle vous demande de vérifier certains points du contrat de travail de sa fille, car elle n'est pas sûre qu'ils soient corrects. Il s'agit des points suivants:</p> <p>a) Il est convenu d'un salaire de 5 500 CHF / mois. Celui-ci est versé le 25 de chaque mois.</p> <p>b) La rémunération du travail supplémentaire effectué est incluse dans le salaire.</p> <p>c) L'employée a droit à 4 semaines de vacances,</p> <p>d) dont 2 doivent être prises au mois d'août.</p> <p>e) Le délai de congé est de 1 mois pour l'employeur et de 2 mois pour l'employée.</p> <p>Sur la feuille de travail, pour chaque point du contrat, cochez la case correcte pour indiquer si le règlement contractuel respecte les règles du droit de travail ou pas. Au cas où le règlement contractuel serait irrecevable selon le droit de travail, corrigez le point du contrat. À l'exception de la tâche b), indiquez toujours l'article de la loi correspondante.</p>	12

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 1

Pts. max.

Pts. obtenus

Deux entretiens différents en tant que responsable des ressources humaines

	1	
	1	

Feuille de travail du problème 2

Pts. max.

Pts. obtenus

Trois possibilités pour attirer l'attention sur un poste vacant

	1	
	1	
	1	

Total (report sur la page de couverture)

5

Examen professionnel fédéral concierge 2022**Épreuve d'examen n° 5.1****Administration et conduite du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes****n°:****Feuille de travail du problème 3***Pts. max.**Pts. obtenus***4**a) Cochez les **avantages** du recrutement interne.

<input type="checkbox"/>	Favorise de détourner les yeux des problèmes dans l'entreprise		
<input type="checkbox"/>	Le poste peut être pourvu rapidement		
<input type="checkbox"/>	Pas de nouvel élan		
<input type="checkbox"/>	Les employés connaissent l'entreprise		
<input type="checkbox"/>	Un signal positif pour les employés grâce aux possibilités de promotion		

b) Cochez les **inconvenients** du recrutement externe.

<input type="checkbox"/>	Un plus grand choix de candidats		
<input type="checkbox"/>	Longue période de familiariser la personne avec le fonctionnement de l'entreprise		
<input type="checkbox"/>	Prévient de détourner les yeux des problèmes dans l'entreprise		
<input type="checkbox"/>	Coûts de recrutement élevés		
<input type="checkbox"/>	Risque d'erreur dans l'attribution du poste		

c) Qu'est-ce qui ne permet **pas** de couvrir les besoins en personnel à court terme?

<input type="checkbox"/>	Demander aux employés de travailler des heures supplémentaires		
<input type="checkbox"/>	Embauche de personnel temporaire		
<input type="checkbox"/>	Accorder des congés sans solde		
<input type="checkbox"/>	Ajourner les vacances des employés		

d) Qu'est-ce qui ne doit **pas** figurer dans un certificat de travail?

<input type="checkbox"/>	La qualité du travail effectuée par l'employé/e		
<input type="checkbox"/>	La conduite de l'employé/e		
<input type="checkbox"/>	Les absences de courte durée de l'employé/e		
<input type="checkbox"/>	La nature et la durée des rapports de travail		
<input type="checkbox"/>	Le lieu de travail		
<input type="checkbox"/>	Le motif du licenciement		

Total (report sur la page de couverture)**4**

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 4

Pts. max.

Pts. obtenus

Dossiers de candidature

a) Comment découvrir si quelqu'un pourrait être apte au poste?

	1	
	1	

b) Lors de votre sélection, à quoi veillez-vous?

	1	
	1	

c) Que voulez-vous éviter?

	1	
	1	

Total (report sur la page de couverture)

6

Feuille de travail du problème 5	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
---	------------------	---------------------

a) Contenus de l'entretien d'embauche

Phase «Introduction»			
Contenu	Objectif		
		1	
		1	
Phase «Partie principale»			
Contenu	Objectif		
		1	
		1	
Phase «clôture»			
Contenu	Objectif		
		1	
		1	

Feuille de travail de l'exercice 6	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
---	------------------	---------------------

Congé sans solde: mesures visant à garantir le bon fonctionnement des activités

	1	
	1	
	1	

Total (report sur la page de couverture)

9	
----------	--

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 7

Pts. max.

Pts. obtenus

Contributions au développement des compétences

	1	
	1	
	1	

Total (report sur la page de couverture)

3

Examen professionnel fédéral concierge 2022**Épreuve d'examen n° 5.1****Administration et conduite du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes****n°:****Feuille de travail du problème 8***Pts. max.**Pts. obtenus*

a) Évaluation des mesures

Mesure	judi- cieuse	non judi- cieuse	Justification		
Formation continue dans le domaine du nettoyage pour tous les membres de l'équipe				1	
La spécialiste en nettoyage de bâtiments doit parler aux deux collègues en votre nom.				1	
Vous abordez le sujet lors de la prochaine réunion d'équipe commune.				1	
Licenciement des deux employés qui se sont affrontés				1	
Organiser une soirée bowling suivie d'un dîner				1	
En tant que supérieur(e), vous avertissez les deux employés en conflit				1	

a) Mesure absolument nécessaire

				1	
--	--	--	--	---	--

Total (report sur la page de couverture)**7**

Examen professionnel fédéral concierge 2022**Épreuve d'examen n° 5.1****Administration et conduite du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes****n°:**

Feuille de travail du problème 9	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
---	------------------	---------------------

a) Difficultés avec l'apprenti: mesures judicieuses

	1	
	1	
	1	

b) Dissolution du contrat d'apprentissage: qui doit obligatoirement être informé?

	1	
--	---	--

Feuille de travail du problème 10	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
--	------------------	---------------------

Intégration du requérant d'asile: domaines nécessitant une attention particulière:

	1	
	1	
	1	
	1	

Total (report sur la page de couverture)**8**

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 11	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
--	------------------	---------------------

a) Du point de vue de gestion d'entreprise, pourquoi est-il judicieux de tenir une comptabilité?

	1	
	1	

b) Quelle loi?

	1	
--	---	--

Feuille de travail du problème 12	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
--	------------------	---------------------

Vos calculs:	Offre A	Offre B	Offre C	5	
Votre décision:					

Total (report sur la page de couverture)	8	
---	----------	--

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 13				<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
Charges	Année précédente 2022 CHF	Changements concernant l'année 2023 CHF	Budget pour 2023 CHF	5	
Frais de personnel pour les intérimaires	32'000	Augmentation de 10%			
Produits nettoyants	8'850	Diminution de 500 CHF			
Prestations de tiers	15'800	Augmentation de 2'000 CHF			
Remplacement des consommables	5'620	Augmentation des prix de 5%			
Matériel de bureau	880	Réduction de 15%			
Entretien et réparation des machines	6'720	Augmentation de 2 700 CHF			
Abonnement de service pour le système de sécurité	3'240	Réduction de 2%			
Formation continue de l'équipe	2'590	Augmentation de 1 200 CHF			
Total des charges 2022	75'700	Total du budget 2023			
<u>Écart entre le budget 2023 et les dépenses 2022</u>					
Diminution du budget 2023 par rapport aux dépenses 2022	 %			
Augmentation du budget 2023 par rapport aux dépenses 2022	 %			

Total (report sur la page de couverture)

5	
----------	--

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 14							<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
	AC	AI	CE	CP	Dépenses	Revenu	6	
Amortissements								
Annonce d'emploi pour la recherche de personnel								
Réserve de produits de nettoyage								
Système de sécurité								
Vente de produits de nettoyage								
Capital-actions								
Charges énergétiques								
Entretien et exploitation des machines								
Dettes bancaires								
Immeubles								
Pertes sur débiteurs								
Solde du compte bancaire								

AC = Actifs courants
 AF = Actifs immobilisés
 CE = Capitaux étrangers
 CP = Capitaux propres

Total (report sur la page de couverture)

6	
----------	--

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 15				<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
Nom de l'employé(e):				4	
Fiche de salaire octobre 2022					
	<i>Taux</i>	<i>Part / Base</i>	<i>Montant</i>		
Salaire horaire, 13e mois inclu					
Supplément vacances	8.33% de				
Salaire brut					
Déduction AVS	5,3% de				
Déduction AC	1,1% de				
Déduction AANP	0,5 % de				
Versement net					

Total (report sur la page de couverture)

4	
----------	--

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 16

Pts max.

Pts. obtenus

Compte de résultat à trois niveaux

Texte	A	B	Total	5	

Total (report sur la page de couverture)

5

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 17				<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
Votre transaction bancaire pour le voyage en VTT dans le Tyrol du Sud (IT) Liste des cours de la Banque de Bâle				3	
Date	<i>Monnaie</i>	<i>Achat</i>	<i>Vente</i>		
02.09.2022	EUR	1.0368	1.0575		
29.09.2022	EUR	1.0772	1.0983		
Vos calculs: Total des dépenses Euros en CHF:					

Feuille de travail du problème 18	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>

Cochez la case correspondante dans quelle mesure la transaction modifie le bénéfice.
 + accroît le bénéfice / - réduit le bénéfice / o n'a pas d'influence sur le bénéfice.
 Une comptabilité débiteurs/céditeurs **n'est pas** établie.

	+	o	-	5	
Le montant pour la facture d'entretien du système de sécurité est débité du compte bancaire					
Commande de matériel de nettoyage					
Entrées de paiements de clients					
L'achat d'une machine de nettoyage est réglé par ec-direct					
Les factures de téléphone sont débitées du compte bancaire					
Facture du restaurant Cheval Blanc pour le repas d'affaires					
Les salaires du mois de septembre sont débités du compte bancaire					
Envoi des factures aux locataires des magasins pour les travaux d'entretien					
Recettes en espèces pour la vente de produits de nettoyage					
Paiement des frais de cours de formation pour les apprenants					

Total (report sur la page de couverture)

8	
----------	--

Feuille de travail du problème 19		Pts. max.	Pts. obtenus
Cochez sur le tableau ci-après si les affirmations juridiques sont correctes (oui) ou fausses (non).		5	
Affirmations	correctes ou fausses		
Une norme de loi impérative peut être modifiée en faveur de la partie la plus faible.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Une créance stipulée dans un contrat doit toujours être exécuté immédiatement par le débiteur/la débitrice.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Un contrat d'apprentissage conclu oralement est nul.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
La partie induite à contracter par le dol, peut contester le contrat.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
Sauf convention contraire, les dettes sur une somme d'argent doivent être payées au lieu où le débiteur a son domicile.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
<i>Par case correctement cochée 1 point</i>			

Total (report sur la page de couverture)

5	
----------	--

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 20

Pts. max.

Pts. obtenus

Répondez aux questions suivantes relatives aux bases juridiques en cochant la réponse correcte. **Il n'y a qu'une seule réponse correcte par question.**

Les articles du titre préliminaire du CC sont directement applicables	<input type="checkbox"/> uniquement dans le domaine du droit des personnes <input type="checkbox"/> dans l'ensemble du droit privé <input type="checkbox"/> dans le droit privé et le droit public <input type="checkbox"/> aucune des réponses n'est correcte
L'article 128 du CO...	<input type="checkbox"/> est une norme impérative <input type="checkbox"/> est une norme dispositive <input type="checkbox"/> est une norme relativement impérative <input type="checkbox"/> aucune des réponses n'est correcte
Lorsqu'un juge porte un jugement sur un litige, ...	<input type="checkbox"/> il est obligatoirement lié à des jugements antérieurs dans des cas similaires <input type="checkbox"/> il doit uniquement appliquer le droit écrit <input type="checkbox"/> il ne doit pas prendre en considération les conditions générales du commerçant (CG) <input type="checkbox"/> aucune des réponses n'est correcte
L'ordre juridique suisse peut être divisé en deux parties principaux:	<input type="checkbox"/> Droit privé et droit constitutionnel <input type="checkbox"/> Droit privé et droit public <input type="checkbox"/> Droit privé et droit administratif <input type="checkbox"/> aucune des réponses n'est correcte

4

Par case correctement cochée 1 point

Total (report sur la page de couverture)

4

Feuille de travail du problème 21

Pts.
max.

Pts. ob-
tenus

Hier, par courriel, vous avez reçu l'offre suivante de la société Superclean Sàrl:

Promotion pour notre aimable clientèle:

Nettoyant tissus Putzvit 500 litres palettisé (50 bidons de 10 litres) 32 CHF/10 litres; livraison gratuite; valable jusqu'à fin octobre. Offre sans engagement.

Le lendemain, mardi, vu qu'un nettoyage à fond est en suspens, vous avez accepté l'offre. Superclean a immédiatement confirmé votre commande et annoncé la livraison dans 2 jours environ.

a) Cette promotion représente une offre. Cochez les cases qui s'appliquent à ce type d'offre.

(2 points) 1 point par croix correcte

offre ferme offre sans engagement

offre avec délai pour accepter offre sans délai pour accepter

b) Quel type de contrat est conclu entre vous et Superclean Sàrl?

Citez l'article de loi correspondant. (2 points)

Réponse: _____

Article: _____ Loi: _____

c) Quelle partie au contrat doit prendre en charge les frais de transport pour la livraison? Cochez la case correcte. (1 point)

Moi

Superclean Sàrl

d) A quel moment les risques liés à la livraison (profits et risques) vous seront transférés? Cochez la case correcte. (1 point)

à la conclusion du contrat

au moment de la livraison

6

Total (report sur la page de couverture)

6

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 22	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
--	------------------	---------------------

<p>Au bout de 7 jours aucune livraison n'a été effectuée. Vu que vous avez besoin du produit nettoyant tissus pour la semaine prochaine, vous passez à l'action.</p> <p>a) Vu le retard, selon la loi, quelles sont les deux démarches que vous devez engager contre le fournisseur? Citez également les articles de loi correspondants. (4 points)</p> <p>Réponse: _____</p> <p>Article: _____ Loi: _____</p> <p>Article: _____ Loi: _____</p> <p>b) Au cas le fournisseur n'exécute toujours pas la livraison, selon le CO, vous avez le choix entre 3 possibilités de poursuivre l'affaire. Nommez-les. (3 points)</p> <p>Réponse</p> <p>1^{ère} possibilité: _____</p> <p>2^{ème} possibilité: _____</p> <p>3^{ème} possibilité: _____</p>	7	
--	----------	--

Total (report sur la page de couverture)

7	
----------	--

Examen professionnel fédéral concierge 2022

Épreuve d'examen n° 5.1

Administration et conduite du personnel

Position

écrit

5.1

Durée

120 minutes

n°:

Feuille de travail du problème 23	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obtenus</i>
--	------------------	---------------------

<p>Lors du contrôle de la livraison, vos collaborateurs constatent que dans 10 bidons le liquide a floculé et est donc inutilisable.</p> <p>a) Que devez-vous faire en premier lieu? Citez l'article de loi correspondant. (2 points)</p> <p>Réponse: _____</p> <p>Article: _____ Loi: _____</p> <p>b) En cas de défauts de la chose vendue, selon la loi, vous avez le choix entre différentes possibilités de poursuivre l'affaire. Citez toutes les possibilités et les articles de la loi applicables. (5 points)</p> <p>Réponse: _____</p> <p>_____</p> <p>Article: _____</p> <p>Article: _____</p> <p>c) Parmi les possibilités mentionnées dans votre réponse au point b), laquelle est appropriée en l'occurrence? (1 point)</p> <p>Réponse: _____</p>	8	
--	----------	--

Total (report sur la page de couverture)

8	
----------	--

Examen professionnel fédéral concierge 2022**Épreuve d'examen n° 5.1****Administration et conduite du personnel****Position****écrit****5.1****Durée****120 minutes****n°:**

Feuille de travail du problème 24	<i>Pts. max.</i>	<i>Pts. obte- nus</i>
--	----------------------	-------------------------------

Pour chaque point du contrat, cochez la case correcte pour indiquer si le règlement contractuel respecte les règles du droit de travail ou pas. Si le règlement contractuel est, selon le droit de travail, irrecevable, corrigez le point du contrat. À l'exception de la tâche b), indiquez toujours l'article de la loi correspondante. (12 points)

a. Salaire

 recevable irrecevable

Correction: _____

Article: _____

b. Travail supplémentaire

 recevable irrecevable

Correction: _____

c. Vacances

 recevable irrecevable

Correction: _____

Article: _____

d. Vacances

 recevable irrecevable

Correction: _____

Article: _____

e. Résiliation

 recevable irrecevable

Correction: _____

Article: _____

12

Total de pages (report sur la page de couverture)**12**