

Durée

60 minutes

Nom/prénom:

N° client de  
client :

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

<i>Points</i>	<i>Pts max.</i>	<i>Pts obtenus</i>
<i>Exercice 1</i>	30	
<i>Exercice 2</i>	20	
<i>Exercice 3</i>	16	
<i>Total</i>	66	

<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	2 page(s)	Couleur du papier: bleu
- Exercices	3 page(s)	Couleur du papier: jaune
- Feuilles de solutions	7 page(s)	Couleur du papier: blanc

#### Durée

La durée de l'épreuve est de 60 minutes

- Exercice 1	7 minutes
- Exercice 2	6 minutes
- Exercice 3	15 minutes
- Exercice 4	7 minutes
- Exercice 5	5 minutes
- Exercice 6	17 minutes

Temps de réalisation environ 57 minutes

Étude de la situation initiale environ 3 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 avez déjà 4 ans d'expérience en tant que chef(fe) d'intendance dans une institution de formation privée de taille moyenne dans la ville de Bâle. Il est temps de passer à un autre défi de taille. Vous avez signé le contrat de travail avec la société d'exploitation **Shopyfun à Worb BE**. Depuis le 1er janvier 2022, vous y occupez le poste de concierge en chef.

Vos responsabilités couvrent la maintenance et l'entretien de:

- 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, 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 de fitness qui couvre l'ensemble du 4e étage occupé

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

- 1 concierge avec brevet fédéral (adjoint) (100 %)
- 1 spécialiste en nettoyage de bâtiments avec brevet fédéral (100 %)
- 1 installateur-électricien CFV (80 %)
- 1 apprenti agent d'exploitation en première année d'apprentissage (100 %)
- 1 apprenti agent d'exploitation en première année d'apprentissage (100 %)
- 1 apprenti agent 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:

- de garantir 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 autonome.
- Du contrôle et de la maintenance régulière des 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 de la collaboration technique pour le remplacement prévu du système existant
- De la sous-traitance de services externes dans le cadre du budget fixé
- De l'organisation de la formation continue de l'équipe sous votre responsabilité

## Examen professionnel fédéral de concierge 2022

### Épreuve d'examen 1

Nettoyage

Position

écrit

1.1

---

#### 2. Environnement personnel

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

Exercice 1	MAX.4
Vous connaissez les notions de base de nettoyage du cercle de Sinner. Si vous utilisez le cercle de Sinner de manière incorrecte, les quatre facteurs peuvent également causer des dommages.	
a) Pour chaque facteur, notez les dommages possibles en cas d'utilisation incorrecte ou trop intensive. Citez au moins un dommage possible par facteur.	2
b) Citez une possibilité d'influence pour chaque facteur.	2

Exercice 2	MAX.12
Vous réalisez l'entretien du spa, y compris les vestiaires et les douches. Lors de votre nettoyage quotidien, vous constatez que de la moisissure s'est accumulée dans plusieurs coins.	
a) Quelles sont les mesures immédiates que vous prenez et à quoi faites-vous particulièrement attention? Énumérez deux mesures immédiates.	4
b) Que faites-vous si la moisissure revient malgré vos premières actions? Énumérez deux autres mesures que vous pouvez prendre.	4
c) Après avoir pris les mesures d'urgence, vous souhaitez éliminer durablement la moisissure. Énumérez deux mesures qui vous permettent de lutter contre les causes provoquant l'accumulation de moisissures.	4

Exercice 3	MAX.14
<p>Les locaux suivants se trouvent dans le Shopyfun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrée centrale, dalles de granit, 600 m<sup>2</sup></li> <li>- Couloirs, briques Klinker, 450 m<sup>2</sup></li> <li>- Bureaux, linoléum, 275 m<sup>2</sup></li> <li>- WC, carrelage 160 m<sup>2</sup></li> </ul> <p>Vous utilisez l'autolaveuse pour nettoyer l'entrée et les couloirs. Vous nettoyez manuellement les surfaces de bureau et les installations de WC.</p> <p>Vous possédez une autolaveuse d'une capacité pratique de 1000 m<sup>2</sup>/h pour l'entrée et les couloirs.</p> <p>La prestation de surface de votre personnel de nettoyage est:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de 60 m<sup>2</sup>/h pour les WC</li> <li>- de 150 m<sup>2</sup>/h pour les bureaux</li> </ul> <p>Les appareils, machines et matériaux coûtent 0,10 CHF par m<sup>2</sup> (facturation mixte). Calculez les coûts d'un nettoyage d'entretien pour tous les locaux mentionnés. Le tarif horaire de vos employés de nettoyage* est de 30 CHF.</p>	
a) Calculez le coût total du nettoyage. Le résultat et la méthode de résolution doivent être visibles.	14

<b>Exercice 4</b>	<i>MAX.12</i>
<p>Vous devez rénover une partie de votre installation dans trois ans. Vous avez la possibilité de faire des propositions de mise en œuvre auprès de la commission de construction.</p> <p>Notez dans la liste ci-dessous, par groupe de locaux, trois revêtements de sol qui vous conviennent. Selon votre point de vue, des revêtements de sol faciles à entretenir et durables seraient optimaux.</p>	
a) Groupe de locaux Bureaux:	2
b) Groupe de locaux Couloirs:	2
c) Groupe de locaux Stocks / pièces de rangement:	2
d) Groupe de locaux Locaux techniques:	2
e) Groupe de locaux Surface des véhicules / rampe:	2
f) Groupe de locaux Sanitaires:	2

<b>Exercice 5</b>	<i>MAX.8</i>
<p>Le Shopyfun est agrandi. Comme vous avez de la capacité, vous prenez en charge le nettoyage du chantier avec votre équipe. Grâce à votre formation, vous savez en quoi consistent les différents systèmes de nettoyage pendant la phase de construction.</p>	
a) Nommez les quatre systèmes de nettoyage et décrivez brièvement quels travaux vous devez planifier.	4
b) Pendant la période de construction, à quelle période les différents travaux auront-ils lieu?	4

Exercice 6	MAX.16
<p>Votre nouvel environnement de travail dans le centre commercial comprend les locataires* et installations suivantes des deux étages:                      le restaurant fast-food (550 m<sup>2</sup>), un espace spa et bien-être (320 m<sup>2</sup>), des bureaux ainsi que des guichets d'information et des petits entrepôts (environ 400 m<sup>2</sup> au total). Les trois plus grands toilettes publiques ont une surface totale de 360 m<sup>2</sup>.                      Votre tâche consiste à établir un plan de nettoyage pour tous ces groupes de locaux. Ce plan vise à maintenir l'hygiène et la qualité du nettoyage.</p>	
<p>a) Établissez un planning qui montre comment vous effectuez le nettoyage d'entretien de manière professionnelle avec vos collaborateurs* dans les différents domaines. Le cadre temporel est défini par les heures d'ouverture et d'utilisation habituelles des différents groupes de locaux dont vous vous occupez. Essayez de réaliser la répartition de manière à ce que les utilisateurs*, mais aussi votre personnel, obtiennent les meilleurs blocs de temps possibles et des processus logiques.</p>	6
<p>b) Expliquez le plus brièvement possible, pour chaque secteur (fast-food, spa, bureau / entrepôts et WC) comment ces travaux doivent être réalisés dans les règles de l'art.</p>	4
<p>c) Quelles sont les installations ou les travaux qui peuvent supposer des situations et des interfaces difficiles pour vous?                      (dans le temps ou en termes d'utilisation) ?                      Indiquez trois situations.</p>	3
<p>d) Nommez six types de produits de nettoyage / groupes de produits de nettoyage (pas de noms d'entreprises commerciales) dont vous aurez certainement besoin pour le nettoyage d'entretien.</p>	3

**Feuille de solution exercice 1**

1a)

1b)

**Feuille de solution exercice 2**

2a)

2b)

2c)

**Feuille de solution exercice 3**

a)

**Feuille de solution exercice 4**

4a)

4b)

4c)

4d)

4e)

4f)

**Feuille de solution exercice 5**

5a)

5b)

**Feuille de solution exercice 6**

6a)

**Feuille de solution exercice 6**

6b)

**Feuille de solution exercice 6**

6c)

6d)