

Examen professionnel fédéral de concierge 2020

Épreuve d'examen 1 Nettoyage

écrit

1.1

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>	38	
<i>Page 2</i>	28	
<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	2 page(s)	Couleur du papier: jaune
- Feuilles de solutions	8 page(s)	Couleur du papier: blanc
- Annexe 1	2 page(s)	Couleur du papier: blanc

Durée

La durée de l'épreuve est de 60 minutes

- Exercice 1	5 minutes
- Exercice 2	15 minutes
- Exercice 3	15 minutes
- Exercice 4	10 minutes
- Exercice 5	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 brevet fédéral au ZOO ZURICH. Les installations suivantes sont sous votre responsabilité:

- les domaines Exotarium et Aquarium qui sont constitués d'un bâtiment à deux étages et d'un bâtiment à trois étages avec des systèmes d'alimentation d'eau complexes
- le bâtiment administratif comprenant 65 postes de travail, deux salles de réunion et trois salles de formation entièrement équipées
- l'ensemble de la zone d'accueil avec les salles de réception et de caisse. le centre d'information pour visiteurs et le ZOO-Shop
- le ZOOcafé, trois stands de restauration mobiles et les établissements de restauration (3 restaurants d'au total 800 places).
- quatre aires de jeu répartis sur l'ensemble du site du zoo
- la savane Lewa qui s'étend sur 40 000 mètres carrés

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

- 1 paysagiste
- 1 spécialiste en entretien et conciergerie (votre remplaçante)
- 1 agent d'exploitation
- 3 auxiliaires d'entretien

Avec votre équipe, vous êtes responsable:

- de garantir le nettoyage et l'entretien des installations qui vous sont confiées
- du contrôle et de la maintenance à intervalle régulier des installations techniques dans l'Exotarium et l'Aquarium
- de l'entretien des sites extérieurs de la savane Lewa
- du contrôle et de la maintenance des installations techniques dans les salles de formation
- de l'accompagnement technique des projets de construction dans les installations qui vous sont attribuées
- de la sous-traitance de services externes dans le cadre du budget à votre disposition
- de l'organisation de la formation continue de l'équipe sous votre responsabilité

Examen professionnel fédéral de concierge 2020

Épreuve d'examen n° 1

Nettoyage

Position

écrit

1.1

2. Environnement personnel

Vous vivez en couple depuis 10 ans. Votre partenaire travaille en tant que vétérinaire au ZOO ZURICH. Pendant vos loisirs, vous êtes actif dans différentes associations sportives. Par ailleurs vous travaillez au comité des Vert'libéraux (PVL) de la ville de Zurich.

Exercice 1	<i>Max.6</i>
Les toilettes sont très fréquentées et requièrent donc un nettoyage a fond régulier. Les pièces sont équipées de sols et de revêtements muraux en céramique. La robinetterie est chromée, les distributeurs d'essuie-mains et de savon sont en plastique. Les cloisons entre les toilettes sont en verre opaque.	
a) Établissez une liste avec six tâches qui doivent être réalisées en plus d'un nettoyage d'entretien dans le cadre du nettoyage a fond.	6

Exercice 2	<i>Max.12</i>
Dans la cafétéria, les directives relatives à l'hygiène doivent être respectées conformément aux consignes du service de santé. La petite cafétéria vers la maison des singes dispose de près de 60 places assises et d'un petit kiosque avec cuisine pour la restauration rapide (snack). Les plans de travail sont en acier chromé, les panneaux de verre servent de vitrine de protection pour l'étalage, le sol est équipé de plaques en porphyre. La cafétéria est ouverte de: mercredi à dimanche de 10h00 à 17h00	
a) Comment planifiez-vous les trois agents de nettoyage à temps partiel pour les travaux dans ce domaine de compétence? Établissez le planning et la répartition organisationnelle et horaire sur la feuille de solution avec un tableau simple.	6
b) Citez deux points qui concernent l'hygiène de l'entreprise. Citez ensuite deux points qui concernent l'hygiène du personnel.	4
c) De quoi devez-vous tenir compte en relation avec le nettoyage de ce type de sol? Citez deux avantages ou deux inconvénients.	2

Exercice 3	<i>Max.20</i>
Dans les zones d'accueil du zoo, il y a une forte affluence du public, ce qui ramène énormément de saleté. L'aménagement des différents accès visiteurs comprend les revêtements de sol suivants: Sas barrage anti-salté textiles (80m²), revêtements en asphalté (200m²), grilles (35m²), quatre portes tournantes pour le hall Masoala et des dalles en pierre naturelle (450m²). L'administration est très attachée à ce que les visiteurs aient une première impression positive. Les zones d'accueil doivent impérativement être contrôlées en continue et nettoyées, le cas échéant. Les horaires d'ouverture sont les suivants: Tous les jours de 08h00 à 18h00.	
a) Établissez un plan de nettoyage pour les différentes zones d'accueil et répartissez votre personnel selon un planning journalier pertinent afin de pouvoir susciter une première impression positive tout le long de la journée. Élaborez un plan sommaire avec les heures d'intervention, les besoins en personnel et en matériel en fonction des cinq différentes situations des zones d'accueil.	10
b) Expliquez les méthodes utilisées pour le nettoyage a fond des revêtements de sol textiles. Établissez un processus de travail adapté avec le matériel, avec les appareils, les produits et leur utilisation.	4
c) Concernant la sécurité des visiteurs, aucun compromis ne devra être fait. Vous êtes chargé par la direction du zoo de nettoyer les baies vitrées dans l'une des zones d'accueil et d'équiper l'une des fenêtres avec de nouveaux joints sur une hauteur de quatre mètres. Citez six mesures de sécurité qui vous concernent vous et votre personnel et que vous devez respecter.	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) Pour votre apprenti, établissez une liste avec six possibilités de dosage des produits de nettoyage qu'il pourra utiliser dans différentes situations du quotidien.	6
b) Le grand nombre de visiteurs du zoo génère une grande quantité de déchets. Faites six propositions pour réintroduire les déchets dans le circuit des matières premières ou pour réduire l'impact environnemental au niveau de la conciergerie.	6
c) Expliquez à votre apprenti ce que signifient les symboles de danger et les consignes sous forme de pictogramme qui sont représentés sur la fiche annexée 1, à la page 1/2 et 2/2.	4

Exercice 5	<i>Max.12</i>
Les couloirs et les zones couvertes représentent une surface totale de 5000 m². Les sols doivent être nettoyés trois fois par semaine avec l'autolaveuse. Le zoo est ouvert toute l'année. Le produit de nettoyage écologique qui a été spécialement développé pour une utilisation dans des zoos doit être dosé à 3%. L'expérience montre que pour 1000 m², l'autolaveuse a besoin de 150 litres de solution nettoyante.	
a) Combien de litres de produit de nettoyage vous faut-il par semaine? Faites le calcul en démontrant la solution.	6
b) Le produit spécial est livré dans des bidons de 5 litres. Faites une commande pour couvrir les besoins pendant six mois. Faites le calcul en démontrant la solution.	4
d) Quelles sont les mesures de sécurité à prendre avant et pendant le nettoyage? Citez une mesure et justifiez-la.	2

Feuille de solution exercice 1

1a)

Feuille de solution exercice 2

2a)

Feuille de solution exercice 2

2 b)

2c)

Feuille de solution exercice 3

3a)

Feuille de solution exercice 3

3b)

3c)

Feuille de solution exercice 4

4a)

4b)

Feuille de solution exercice 4

4c)

Feuille de solution exercice 5

5a)

5b)

Feuille de solution exercice 5

5c)



