

<b>1.</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
1.1	OBJECTIF DES DIRECTIVES	2
1.2	PROFIL DE LA PROFESSION	2
1.3	ACTIVITÉS ET QUALIFICATIONS	2
<b>2.</b>	<b>COMMISSION ET DIRECTION D'EXAMEN, EXPERTES ET EXPERTS, SECRÉTARIAT</b>	<b>2</b>
2.1	COMMISSION D'EXAMEN	2
2.2	DIRECTION D'EXAMEN	2
2.3	LES EXPERTES ET EXPERTS AUX EXAMENS	3
2.4	SECRÉTARIAT D'EXAMEN	3
<b>3.</b>	<b>ORGANISATION DE L'EXAMEN</b>	<b>4</b>
3.1	PUBLICATION ET INSCRIPTION	4
3.2	ADMISSION	4
3.3	TAXES	5
3.4	CONVOCATION	5
3.5	LIEU	5
<b>4.</b>	<b>STRUCTURE ET DÉROULEMENT DES ÉPREUVES</b>	<b>6</b>
4.1	STRUCTURE	6
4.2	PROGRAMME DES ÉPREUVES	6
<b>5.</b>	<b>DESCRIPTION DES ÉPREUVES D'EXAMEN</b>	<b>7</b>
5.1	NETTOYAGE	7
5.2	ENTRETIEN DES BÂTIMENTS	7
5.3	INSTALLATION TECHNIQUE DES BÂTIMENTS	7
5.4	INSTALLATIONS SPORTIVES, INSTALLATIONS EXTÉRIEURES ET ESPACES VERTS	7
5.5	ADMINISTRATION ET GESTION DU PERSONNEL	8
5.6	MISE EN RÉSEAU ET COMMUNICATION	8
5.7	LA FORMATION AUX ÉPREUVES PRATIQUES, PARTIES D'EXAMEN 1 À 4	10
<b>6.</b>	<b>ATTRIBUTION DES NOTES ET DIPLÔMES</b>	<b>12</b>
6.1	LES NOTES ET LEUR PONDÉRATION	12
6.2	RÉUNION D'ATTRIBUTION DES NOTES	12
6.3	CERTIFICAT	12
6.4	BREVET	12
<b>7.</b>	<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>MODIFICATIONS DES DIRECTIVES</b>	<b>12</b>

**ANNEXE**

- 1) PROFIL DES ACTIVITÉS
- 2) PROFIL DE QUALIFICATION
- 3) LISTE DES PLANTES

## **1. Introduction**

---

### **1.1 Objectif des directives**

Ces directives sont édictées par la commission d'examen et se fondent sur le point 2.2.1a du règlement régissant l'examen professionnel de concierge du 01.01.2016.

Elles définissent l'admission à l'examen, la structure et les contenus de l'examen, les différentes épreuves, ainsi que le calendrier. Elles constituent les sources d'information des candidat(e)s, des employeurs et des centres de formation.

### **1.2 Profil de la profession**

Le profil de la profession est défini dans le point 1.2 du règlement d'examen.

### **1.3 Activités et qualifications**

Les activités et les qualifications requises figurent dans l'annexe 1 « Profil de qualification » des présentes directives.

## **2. Commission et direction d'examen, expertes et experts, secrétariat**

---

### **2.1 Commission d'examen**

La composition et les missions de la commission d'examen sont définies dans les points 2.1 et 2.2 du règlement d'examen.

La commission d'examen est composée de membres issus de l'organe responsable, du collège des experts ou du monde du travail. Ils disposent de solides connaissances dans les domaines dans lesquels ils exercent et de longues années d'expérience dans les missions qui leur sont confiées. Ils sont chargés de l'élaboration des épreuves de l'examen, de leur propre formation professionnelle continue et de celle des expertes et des experts dans leur propre domaine, ainsi que de la planification des affectations.

### **2.2 Direction d'examen**

La direction d'examen est chargée de l'organisation, la surveillance du déroulement des épreuves, la coordination, l'administration, la gestion financière et l'amélioration de la qualité des procédures administratives et d'examen. Elle travaille en étroite collaboration avec la commission d'examen, l'assiste et la conseille. Elle agit de concert avec la présidente ou le président de la commission d'examen.

Les missions comprennent:

- Publication des examens;
- Élaboration des programmes de l'examen;
- Correspondance avec les membres de la commission d'examen, les expertes et les experts, les centres de formation ainsi que les candidates et les candidats.
- Organisation et coordination de la préparation et de la formation continue des expertes et des experts;
- Traitement administratif des demandes et des requêtes, remise de recommandations à la commission d'examen;
- Communication aux candidates et aux candidats après la décision de la commission d'examen;
- Coordination et rédaction des réponses aux réclamations et garantie du traitement des requêtes dans les délais impartis;
- Finalisation et diffusion de l'information;
- Élaboration du budget et des comptes annuels;
- Demandes de subventions au SEFRI;
- Organisation, gestion administrative et rédaction des procès-verbaux des réunions de la commission d'examen;
- Proposition du calendrier des épreuves et du planning annuel

### **2.3 Les expertes et experts aux examens**

---

Les expertes et experts aux examens sont chargés d'une mission à haute responsabilité qui exige un important savoir-faire technique et une grande implication. Ils sont proposés et sélectionnés par la commission d'examen.

Ils disposent d'une formation spécialisée de qualité, ainsi que de compétences pédagogiques, méthodologiques et didactiques appropriées. Ils disposent au minimum d'un brevet fédéral ou de qualifications équivalentes pour le domaine dans lequel ils font passer des épreuves. Conformément aux directives de la commission d'examen, ils développent leurs connaissances en permanence en suivant des cours spécialisés ainsi que des cours fixés par la commission d'examen.

Les expertes et les experts aux examens remplissent une mission publique et sont par conséquent soumis aux règles de la fonction publique. En font partie notamment le secret de fonction et le secret professionnel, le respect des procédures administratives, le devoir de récusation et le pouvoir discrétionnaire.

Ils peuvent être tenus responsables en cas de manquement à leurs obligations, que ce soit intentionnellement ou par négligence.

Pour ces missions d'examens, les personnes nommées ne sont pas autorisés à recevoir des instructions d'une organisation du monde du travail ou d'une autorité scolaire, ni à leur rendre compte de leurs activités.

### **2.4 Secrétariat d'examen**

---

Le secrétariat d'examen exécute toutes les tâches administratives liées à l'examen. Point de contact officiel de l'examen, il fournit des renseignements aux intéressés, aux candidates et candidats ainsi qu'aux expertes et experts. Il assiste la commission d'examen et la direction d'examen dans leurs missions. L'adresse du secrétariat d'examen, également adresse officielle de l'examen, est la suivante:

Examen professionnel de concierge  
Secrétariat d'examen  
Case postale 3065  
6002 Lucerne  
T 041 368 58 21  
F 041 368 58 59  
info@pruefung-hauswart.ch

Les missions comprennent:

- Publication de l'avis d'examen et des documents d'inscription;
- Assistance aux candidates et candidats dans la procédure d'inscription;
- Traitement des inscriptions;
- Obtention des documents manquants;
- Préparation des documents pour la réunion d'admission;
- Préparation des décisions d'admission;
- Facturation aux candidates et candidats;
- Envoi de la convocation aux candidates, candidats, expertes et experts, ainsi qu'au SEFRI;
- Traitement des résultats d'examen;
- Préparation des résultats d'examen;
- Gestion des comptes annuels

### 3. Organisation de l'examen

---

#### 3.1 Publication et inscription

---

L'examen a généralement lieu une fois par an. L'avis d'examen peut être consulté à l'adresse [www.pruefung-hauswart.ch](http://www.pruefung-hauswart.ch) et dans les organes d'information de chaque organisme responsable.

L'inscription est possible uniquement en ligne à l'adresse [www.pruefung-hauswart.ch](http://www.pruefung-hauswart.ch) et s'effectue conformément au point 3.2. du règlement d'examen. À la fin de la procédure d'inscription, les documents doivent être imprimés en suivant les indications, dûment signés et adressés par voie postale au secrétariat d'examen, accompagnés des pièces jointes requises, conformément au point 3.2 du règlement d'examen. Les pièces jointes doivent être envoyées sous forme de copies uniquement, accompagnées de l'original de l'inscription dûment signé. Les certificats et attestations de travail joints doivent mentionner la nature (description du poste), le taux d'occupation ainsi que la durée de l'emploi.

Une confirmation d'inscription est envoyée après traitement et vérification des documents. La confirmation intervient généralement dans un délai de 10 jours ouvrés après réception des documents et fait mention de la date de notification de la confirmation d'admission. Aucune information relative à la réception de l'inscription ne sera transmise par téléphone ou par écrit.

Les éventuelles demandes de dispenses d'épreuves d'examen doivent être jointes à l'inscription. Les demandes doivent comporter une requête ainsi que les motifs et les certificats médicaux récents qui la justifient.

#### 3.2 Admission

---

Les conditions d'admission sont définies dans le règlement d'examen. Pratique dans le cadre d'un emploi de concierge à au moins 80%: cette pratique doit avoir été acquise à l'issue de la formation initiale. La preuve d'une activité de concierge, exercée pendant ladite période à raison de 80% au moins, doit être apportée sous forme de copies d'un certificat ou d'une attestation de travail avec cahier des charges. Après conversion, la durée totale de l'emploi ou des emplois ne peut être inférieure à 24 mois à 100%. Les petits taux d'occupation sont pris en compte, lorsqu'un des emplois a été occupé pendant une durée d'au moins 2 ans avec un taux d'occupation de 80%.

Exemples de calculs:

1. *Un emploi – fonction de concierge - contrat de travail 100% - durée de l'emploi 2,5 ans*  
30 mois sont pris en compte.  
Le (la) candidat(e) est admis(e).
2. *Un emploi – fonction de concierge - contrat de travail 80% - durée de l'emploi 2 ans*  
24 mois sont pris en compte.  
Le (la) candidat(e) est admis(e).
3. *Un emploi – fonction de concierge - contrat de travail 80% - durée de l'emploi 22 mois*  
22 mois sont pris en compte.  
Le (la) candidat(e) n'est pas admis(e).
4. *Deux emplois*  
*Premier emploi – fonction de concierge - contrat de travail 80% - durée de l'emploi 2 ans*  
*Deuxième emploi – fonction de concierge - contrat de travail 20% - durée de l'emploi 2 ans*  
29 mois sont pris en compte ( $80\% \times 24 = 24$  mois +  $20\% \times 24 = 5$  mois).  
Le (la) candidat(e) est admis(e).

Parallèlement, les emplois occupés sont cumulés jusqu'à un taux maximum d'occupation de 100%.

Suite à la réunion d'admission, toutes les candidates et tous les candidats qui satisfont aux conditions d'admission reçoivent une confirmation écrite d'admission à l'examen. La facture relative à la participation à l'examen est envoyée avec l'admission.

Toutes les informations relatives à l'« European Computer Drivers Licence Base »<sup>1</sup> (ECDL), requise pour l'admission, peuvent être consultées sur le site [ecdl.ch](http://ecdl.ch).

Également requis pour l'admission, le permis pour l'emploi de produits phytosanitaires dans des domaines spéciaux (OPer-S) se réfère à l'ordonnance 814.812.35 du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC). Toute personne désirant obtenir un permis en vertu de la présente or-

---

<sup>1</sup> Mise à jour du 01.01.2014

donnance doit disposer des compétences et connaissances dans le domaine d'application correspondant décrites ci-après et attestées par un certificat:

1. Fondements de l'écologie et de la toxicologie;
2. Législation sur la protection de l'environnement, de la santé et des travailleurs;
3. Mesures de protection de l'environnement et de la santé;
4. Emploi et élimination appropriés et dans le respect de l'environnement;
5. Les appareils et leur maniement correct;
6. Capacité à transmettre des instructions correctes et à guider les stagiaires dans le cadre du profil de sa profession

Les centres de formation qui proposent des cours de préparation à l'examen offrent la possibilité d'obtenir ce certificat.

### **3.3 Taxes**

---

Le montant des taxes de participation est indiqué dans l'avis d'examen. Les candidats qui répètent l'examen s'acquittent de taxes réduites, dont le montant est fixé au cas par cas par la commission d'examen et communiqué avec la confirmation d'admission. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration sont à la charge des candidates et des candidats.

Les frais entraînés par un désistement sont indiqués dans l'avis d'examen. En cas d'abandon (après le début des épreuves), justifié par un motif valable et un certificat médical, une partie du montant déjà payé est remboursée, déduction faite des frais occasionnés. Si aucun motif valable et aucun certificat médical ne sont présentés, aucun remboursement des taxes déjà payées n'est effectué.

Un non-respect du délai de paiement mentionné dans la facture entraîne l'annulation de l'admission. Les candidats concernés en sont informés. Les frais engagés jusqu'à cette décision sont facturés et sont identiques à ceux facturés en cas de désistement.

### **3.4 Convocation**

---

La convocation est établie conformément au point 4.1 du règlement d'examen. Elle comporte le programme des épreuves, avec mention du lieu, des dates et horaires des épreuves, des noms des expertes et des experts, du matériel autorisé et requis, un aperçu du lieu d'examen ainsi que des informations complémentaires relatives aux épreuves.

La convocation est transmise quelques semaines avant le début des épreuves, à l'occasion d'une journée d'information, à laquelle toutes les candidates et tous les candidats sont invités. La convocation est remise et expliquée lors de cette journée d'information. Les candidats ont la possibilité de poser des questions relatives aux procédures d'examen et aux différents sites d'examen, ainsi que de visiter le lieu d'examen, afin de se préparer aux épreuves de façon optimale. Les candidates et les candidats qui ne peuvent pas assister à cette journée reçoivent leur convocation par courrier. Il est impossible d'emporter une convocation destinée à une autre candidate ou à un autre candidat.

### **3.5 Lieu**

---

L'examen est organisé de façon centralisée, pour toutes les langues d'examen, et le lieu d'examen est indiqué dans l'avis d'examen.

## 4. Structure et déroulement des épreuves

### 4.1 Structure

Les épreuves d'examen sont définies dans le point 5.11 du règlement d'examen. Chaque épreuve d'examen est subdivisée en points et sous-points d'appréciation, comme suit:

<i>Épreuve d'examen</i>				<i>Point d'appréciation</i>			
<i>N°</i>	<i>Désignation</i>	<i>Durée</i> <sup>2</sup>	<i>Pond.</i> <sup>3</sup>	<i>N°</i>	<i>Désignation</i>	<i>Durée</i>	<i>Pond.</i>
1.	Nettoyage	120	1	1.1	Ecrit	60	1
				1.2	Pratique	60	1
2.	Entretien des bâtiments	120	1	2.1	Ecrit	60	1
				2.2	Pratique	60	1
3.	Installation technique des bâtiments	120	1	3.1	Ecrit	60	1
				3.2	Pratique	60	1
4.	Installations sportives, installations extérieures et espaces verts	120	1	4.1	Ecrit	60	1
				4.2	Pratique	60	1
5.	Administration et gestion du personnel	165	1	5.1	Ecrit	120	1
				5.2	Oral	45	1
6.	Mise en réseau et communication	30	1	6.1	Ecrit <sup>4</sup>	0 <sup>5</sup>	1
				6.2	Oral <sup>6</sup>	30	5

### 4.2 Programme des épreuves

Le calendrier des épreuves peut être consulté suffisamment tôt à l'adresse [www.pruefung-hauswart.ch](http://www.pruefung-hauswart.ch) et dans l'avis d'examen. Le programme détaillé des épreuves de chaque candidat(e) est remis avec la convocation, conformément au point 3.4, et comporte les informations relatives aux dates, horaires de début et de fin des épreuves écrites, pratiques et orales, ainsi qu'aux lieux et salles d'examen.

<sup>2</sup> En minutes

<sup>3</sup> Pond. = Pondération

<sup>4</sup> Documentation sur les tâches de conciergerie

<sup>5</sup> La documentation sur les tâches de conciergerie est remise à l'inscription

<sup>6</sup> Présentation + entretien d'examen

## **5. Description des épreuves d'examen**

---

### **5.1 Nettoyage**

#### *5.1.1 Épreuve écrite*

L'épreuve écrite consiste à traiter des situations critiques axées sur la pratique et relevant du domaine de compétences du concierge. Elle concerne le domaine du nettoyage, y compris le matériel et le planning des collaborateurs. Sur la base d'une situation de départ donnée et axée sur la pratique, les candidat(e)s doivent identifier les situations, tirer des conclusions ou proposer des mesures à prendre. L'objectif consiste ensuite à élaborer des décisions et des solutions alternatives (variantes) et à reconnaître par conséquent l'importance et les contraintes de différents facteurs d'influence. Les connaissances théoriques sont ainsi mises en pratique.

#### *5.1.2 Épreuve pratique*

Les épreuves pratiques comprennent l'exécution ou l'explication d'activités axées sur la pratique, ou encore la résolution de problèmes relevant du domaine du nettoyage. À l'aide d'instructions, les travaux doivent être exécutés ou expliqués dans le respect des pratiques, en tenant compte des exigences en matière d'hygiène et de l'utilisation, ou bien commentés en partie oralement.

### **5.2 Entretien des bâtiments**

#### *5.2.1 Épreuve écrite*

L'épreuve écrite consiste à traiter des situations critiques axées sur la pratique et relevant du domaine de compétences du concierge. Elle concerne le domaine de l'entretien des bâtiments, y compris le matériel et le planning du personnel. Sur la base d'une situation de départ donnée et axée sur la pratique, les candidat(e)s doivent identifier les situations, tirer des conclusions ou proposer des mesures à prendre. L'objectif consiste ensuite à élaborer des décisions et des solutions alternatives (variantes) et à reconnaître par conséquent l'importance et les contraintes de différents facteurs d'influence. Les connaissances théoriques sont ainsi mises en pratique.

#### *5.2.2 Épreuve pratique*

Les épreuves pratiques comprennent l'exécution d'activités axées sur la pratique et relevant de l'entretien des bâtiments. À l'aide d'instructions, les travaux doivent être exécutés dans le respect des pratiques et en utilisant les outils appropriés, ou bien commentés en partie oralement.

### **5.3 Installation technique des bâtiments**

#### *5.3.1 Épreuve écrite*

L'épreuve écrite concerne une situation critique axée sur la pratique et relevant du domaine de compétences du concierge. Elle concerne les domaines du chauffage, de la ventilation, des installations de climatisation et de réfrigération, ainsi que des installations sanitaires et électriques. Sur la base d'une situation de départ donnée et axée sur la pratique, les candidat(e)s doivent identifier les situations, tirer des conclusions ou proposer des mesures à prendre. L'objectif consiste ensuite à élaborer des décisions et des solutions alternatives et à reconnaître par conséquent l'importance et les contraintes de différents facteurs d'influence, dans les différentes spécialités. Les connaissances théoriques sont ainsi mises en pratique.

#### *5.3.2 Épreuve pratique*

Les épreuves pratiques comprennent l'exécution d'activités axées sur la pratique, la résolution de problèmes ou l'interprétation de messages de dysfonctionnement dans les domaines du chauffage, de la ventilation, des installations de climatisation et de réfrigération, ainsi que des installations sanitaires et électriques. À l'aide d'instructions, les travaux doivent être exécutés dans le respect des pratiques et en utilisant les outils appropriés, les messages de dysfonctionnement doivent être traités et les dysfonctionnements corrigés. Les actions ou une partie des actions doivent éventuellement être commentées oralement.

### **5.4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts**

#### *5.4.1 Épreuve écrite*

L'épreuve écrite concerne des situations axées sur la pratique et relevant du domaine de compétences du concierge. Sur la base d'une situation de départ donnée et axée sur la pratique, les candidat(e)s doivent identifier les situations, tirer des conclusions, formuler des recommandations ou bien proposer des mesures à prendre. L'objectif consiste à élaborer des décisions et des solutions alternatives et à reconnaître par conséquent l'importance et les contraintes de différents facteurs d'influence, dans les différentes spécialités. Les connaissances théoriques sont ainsi mises en pratique.

#### 5.4.2 Épreuve pratique

Les épreuves pratiques comprennent l'exécution d'activités axées sur la pratique, l'entretien et la maintenance d'espaces extérieurs et d'espaces verts, ou bien la résolution de problèmes relevant du domaine des installations sportives, des installations extérieures et des espaces verts. À l'aide d'instructions, les travaux doivent être exécutés dans le respect des pratiques et en utilisant les outils appropriés. Les actions doivent être en partie commentées oralement.

Les désignations, les caractéristiques, les aptitudes et les consignes d'entretien des plantes, conformément à l'annexe 3, s'appliquent aux épreuves écrites comme aux épreuves pratiques.

### 5.5 Administration et gestion du personnel

---

#### 5.5.1 Épreuves écrites

Dans les épreuves écrites de l'épreuve d'examen 5, la compréhension et la connaissance des différents domaines, de la gestion du personnel, comptabilité d'entreprise et de la législation sont évaluées à l'aide de situations de départ axées sur la pratique. Les connaissances théoriques sont ainsi mises en pratique.

#### 5.5.2 Épreuves orales

Pour l'examen oral de l'épreuve 5, les candidats doivent, dans le cadre d'un entretien d'examen et sur la base de situations de départ données et axées sur la pratique, réagir à des questions de législation et de gestion du personnel, en fonction de chaque situation, ainsi que développer et démontrer des propositions de solutions.

Avant le début l'entretien d'examen, les participants disposent de 15 minutes pour se familiariser avec la situation initiale, en lisant un document la présentant. Celui-ci peut être marqué et annoté. Puis vient l'entretien d'examen de 45 minutes. Le document présentant la situation initiale ainsi que les notes peuvent être consultés pendant les entretiens d'examen. À la fin des entretiens d'examen les noms des participants sont inscrits dans les registres et ces derniers sont consignés dans les dossiers d'examen.

### 5.6 Mise en réseau et communication

---

#### 5.6.1 Documentation sur les tâches de conciergerie

Les candidates et les candidats élaborent eux-mêmes et soumettent une documentation sur l'installation dans laquelle ils exercent la profession de concierge au moment de l'inscription. La documentation sert de base à l'épreuve orale consistant en une présentation suivie d'un entretien d'examen. Ce procédé permet de s'assurer, pendant la présentation et l'entretien d'examen, que les candidat(e)s maîtrisent leur sujet.

La documentation doit décrire les domaines du nettoyage, de l'entretien des bâtiments, de l'installation technique des bâtiments, de la gestion du personnel et les installations sportives, installations extérieures et espaces verts. Elle est évaluée par les experts/expertes.

Les informations suivantes doivent figurer dans les documents:

1. la structure et les équipements de l'installation;
2. le domaine de l'installation dont la candidate ou le candidat est responsable;
3. les tâches dont la candidate ou le candidat est chargé(e);
4. l'organisation de l'environnement de travail;
5. les supérieurs hiérarchiques et les subordonnés.

Indépendamment des contenus du point 1.5, tous les domaines relatifs à la profession de concierge peuvent abordés dans l'entretien d'examen.



*Structure et présentation*1. *Page de couverture*

Désignation et lieu de l'installation, nom et adresse de l'auteur, désignation de l'examen, année de l'examen

2. *Sommaire*

Titre des chapitres et sous-chapitres avec indication des numéros de pages

3. *Introduction*

Courte description de l'installation, de l'environnement et de la structure du personnel

1 à 2 pages A4 (2'000 à 4'000 caractères, espaces compris)

4. *Courte description de chacun des éléments de l'installation*

Description des constructions, des locaux, des installations techniques du bâtiment, plans de nettoyage et d'entretien, intervalles d'entretien des parties du bâtiment et des installations techniques ainsi que de l'environnement

10 à 15 pages (20'000 à 30'000 caractères, espaces compris)

5. *Description de la structure du personnel*

Supérieur hiérarchique et collaborateurs, avec description des fonctions et domaines d'activité

0,5 à 2 page(s) A4 (2'000 à 4'000 caractères, espaces compris)

6. *Glossaire, tableau des abréviations*7. *Annexes*

- Plan de situation 1:1000 profil A3 ou 1:2000 profil A4 à l'échelle exacte

- Plan de l'installation 1:500 profil(s) A3 à l'échelle exacte

- Schéma du bâtiment, avec informations spatiales et informations d'utilisation

- Schémas de l'installation technique du bâtiment A4 ou A3 (installations sanitaires, chauffage, ventilation, climatisation, réfrigération si disponible)

- Organigramme A4 portrait ou paysage

Si elles aident à la compréhension, 10 pages maximum (au format A4) d'annexes supplémentaires sont autorisées en plus des annexes imposées.

*Taille de la police*

Taille 11 (police de référence Times New Roman). D'autres types de police peuvent également être choisis, comme par exemple Arial. *Interligne 1,5; marges 3 à 4 cm* (à l'exception des représentations graphiques qui nécessitent plus d'espace).

*Remise*

La documentation doit être imprimée en trois exemplaires et remise au secrétariat d'examen en même temps que l'inscription. La documentation doit, en outre, être téléchargée, sous forme de fichier PDF (format non protégé; toutes les données doivent être réunies dans un seul fichier) avec l'inscription. Si les délais impartis ou les modalités de remise ne sont pas respectés, l'inscription ne pourra pas être traitée.

<i>Critères d'évaluation Documentation</i>			<i>Pondération</i>
1	<i>Compétences formelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exhaustivité</li> <li>• Organisation et mise en page</li> <li>• Contenu des informations</li> </ul>	20%
2	<i>Compétences linguistiques</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norme linguistique</li> <li>• Expression et choix des mots</li> </ul>	30%
3	<i>Compétences techniques</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocabulaire technique</li> <li>• Schémas</li> <li>• Connaissances techniques</li> </ul>	50%

5.6.2 *Oral*

La **présentation** constitue l'introduction de l'entretien d'examen ainsi que de l'évaluation des compétences de présentation et doit faire uniquement référence aux documents soumis. Les documents soumis doivent être expliqués en détail oralement. La présentation doit durer 5 minutes minimum et ne pas excéder 10 minutes. La présentation permet aux candidates et candidats de montrer qu'ils sont capables de convaincre leurs interlocuteurs et qu'ils peuvent présenter les aspects importants de manière claire et efficace.

La présentation a lieu dans la langue standard.

Critères d'évaluation Présentation			Pondération
1	Structure et plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contenu</li> <li>Fil rouge</li> <li>Temps à disposition</li> </ul>	20%
2	Clarté de l'exposé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communication verbale</li> <li>Communication non-verbale</li> </ul>	15%
3	Visualisation et créativité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supports et médias</li> <li>Créativité</li> </ul>	5%
Total			40%

L'entretien d'examen a lieu immédiatement après la fin de la présentation et dure entre 20 et 25 minutes (en fonction de la durée de la présentation). L'entretien se réfère au contenu de la documentation et de la présentation, mais peut également aborder d'autres sujets en relation avec leur contenu.

Leurs réponses aux questions permettent aux candidates et candidats de montrer qu'ils disposent de solides compétences, qu'ils sont capables d'apporter des réponses précises aux questions qui leur sont posées et qu'ils disposent des compétences d'action requises dans les situations imprévues.

Critères d'évaluation Entretien d'examen			Pondération
1	Contenu et pertinence	approprié, éloquent, factuel	12%
2	Connaissance du sujet	globale, bien articulée, nuancée, compétente, maîtrisant la théorie	12%
3	Argumentation	compréhensible, solide, cohérente Les connaissances techniques acquises sont bien expliquées.	16%
4	Pouvoir de persuasion, implication personnelle	Implication perceptible, le message passe.	10%
5	Communication non-verbale et paraverbale	Bon contact visuel avec tous les auditeurs. Contact visuel avec chaque auditeur, en alternant de manière appropriée, posture naturelle, assurance, maîtrise de soi, même en cas d'improvisation dans des situations imprévues. L'expression et la gestuelle sont en adéquation avec les propos tenus.	10%
Total			60%

## 5.7 La formation aux épreuves pratiques, parties d'examen 1 à 4

### 5.7.1 La formation

Les concierges sont amené(e)s à encadrer des collaborateurs dans les domaines les plus divers et à accompagner des apprentis (profil des activités professionnelles section B). Certains travaux, certaines activités et procédures nécessitent souvent d'être expliqués au préalable. C'est pourquoi il est nécessaire que les concierges aient de solides compétences en matière de formation. Cette compétence opérationnelle peut être validée dans les épreuves pratiques des parties d'examen 1 à 4. Au cours d'une session d'examens, la formation pratique est évaluée au sein d'une seule partie de l'examen, déterminée par la Commission d'examen.

### 5.7.2 Le modèle

Comme il existe différents modèles de formation, c'est le modèle à 4 phases qui a été choisi comme référentiel à l'examen. Les tâches d'examen et l'évaluation se réfèrent à ce modèle, lequel est basé sur les phases suivantes d'une formation : 1. phase de questionnement, 2. phase de transmission des informations, 3. phase de traitement des informations, 4. phase d'entraînement. Le contenu de chaque phase est décrit dans la grille d'évaluation.

### 5.7.3 Description de l'examen

Les candidats reçoivent la tâche de former un(e) stagiaire en se basant sur le modèle à 4 phases. Les candidats choisissent le thème de la formation dispensée parmi une sélection. Ils disposent ensuite de 10 minutes pour préparer le contenu de cette formation par écrit, puis sont invités à noter trois points clés. Les notes manuscrites peuvent être utilisées pendant l'épreuve. Une copie des notes sera remise aux expert(e)s, pour être utilisée comme fil conducteur. Ces notes ne sont pas évaluées. La copie est consignée dans le dossier des candidats.

Les candidats disposent ensuite de 5 minutes pour se familiariser avec les outils, tels que machines et appareils, qui ont été mis à leur disposition pour le travail à effectuer. Tout le matériel est prêt à être utilisé. Si nécessaire, les expert(e)s peuvent expliquer le fonctionnement des machines et appareils. Les manuels d'utilisation et autres documents, ainsi que les fiches de sécurité, sont à disposition.

La ou le stagiaire est ensuite présenté(e) et la formation commence, pour une durée fixée à 45 minutes. En fonction des connaissances et compétences des stagiaires à former, chaque phase peut être plus ou moins longue et plus ou moins approfondie. La formation doit être adaptée au niveau de connaissances de la personne à former.

#### 5.7.4 Grille d'évaluation

Critères d'évaluation			Pondération
	Phase		
1.	Questionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>évaluer et vérifier les connaissances et compétences</li> <li>indiquer l'objectif</li> <li>indiquer le temps imparti</li> <li>motiver</li> <li>communication</li> </ul>	11 %
2.	Transmission des informations	<ul style="list-style-type: none"> <li>indiquer les points clés</li> <li>montrer / indiquer comment procéder</li> <li>diviser en plusieurs étapes logiques</li> <li>expliquer et justifier</li> <li>contact, comportement, direction (poser des questions ouvertes, faire décrire)</li> </ul>	14 %
3.	Traitement des informations	<ul style="list-style-type: none"> <li>initiation (inviter la personne à exécuter la tâche à son tour, exiger d'elle une parfaite maîtrise de soi)</li> <li>contact (observer, réagir, corriger, reprendre les points clés)</li> <li>comportement (donner le temps d'approfondir le sujet, interaction avec d'autres phases)</li> </ul>	10 %
4.	Entraînement	<ul style="list-style-type: none"> <li>contenu de la phase d'entraînement</li> <li>contact</li> </ul>	7 %
5.	Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>faire part des observations</li> <li>indiquer si l'objectif est atteint</li> <li>indiquer les actions suivantes</li> <li>conclure la formation de manière claire</li> </ul>	3 %
6.	Réalisation et résultat final	<ul style="list-style-type: none"> <li>respect du temps imparti</li> <li>relation activité formateur/ apprenti</li> <li>nombre d'étapes de la formation</li> <li>ordre de la formation</li> <li>respect des points clés</li> <li>former aux procédures, outils et produits importants</li> <li>évaluer les sujets en fonction de leurs objectifs</li> <li>évaluer l'objectif de manière réaliste par rapport au temps imparti</li> </ul>	55 %

## 6. Attribution des notes et diplômes

---

### 6.1 Les notes et leur pondération

L'évaluation se fait au moyen de notes comprises entre 1 et 6. La Pondération des notes est déterminée conformément au point 4.1 des présentes directives. Une note égale ou supérieure à 4.0 correspond à des prestations suffisantes, les notes inférieures à 4.0 correspondent à des prestations insuffisantes. Au moins deux expertes ou experts évaluent chacune des épreuves d'examen.

Les conditions de réussite à l'examen sont définies au point 6.4 du règlement d'examen.

### 6.2 Réunion d'attribution des notes

La commission d'examen décide de l'attribution définitive des notes lors d'une réunion. Un représentant ou une représentante du SEFRI est toujours invité(e) à participer à cette réunion. La direction d'examen est chargée de communiquer les résultats d'examen.

### 6.3 Certificat

Suite à la réunion d'attribution des notes, le secrétariat d'examen établit les certificats et les envoie aux candidates et candidats qui ont réussi l'examen.

### 6.4 Brevet

Le secrétariat d'examen établit la liste des noms des candidates et candidats qui ont réussi l'examen en indiquant leur date de naissance, leur lieu d'origine, leur numéro de sécurité sociale et leur domicile actuel, pour le SEFRI. Le SEFRI établit les brevets.

La présidente ou le président de la commission d'examen, ou leur représentant, remettent les brevets aux candidates et candidats ayant réussi l'examen, à l'occasion des cérémonies organisées par les centres de formation. Les candidates et candidats qui ne peuvent pas assister à la cérémonie qui les concerne reçoivent leur brevet par lettre recommandée à leur domicile.

## 7. Entrée en vigueur

---

Ces directives entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et seront appliquées pour la première fois lors de l'examen de 2016.

## 8. Modifications des directives

---

Les modifications sont adoptées par la commission d'examen et communiquées en temps utile.

Lucerne, le 18 décembre 2016

Examen professionnel de concierge

Le président de la commission d'examen:



Jakob Hauri

Domaines d'activité		Activités										
A	Mettre en œuvre les aspects écologiques	A-1 Gérer les déchets	A-2 Appareils écologiques + durables et évaluer + utiliser les produits	A-3 Proposer l'utilisation de sources d'énergie alternatives	A-4 Accompagner locataires + utilisateurs dans les aspects écologiques				A-5 Utiliser judicieusement l'énergie			
B	Conduire et instruire les collaborateurs	B-1 Etablir des cahiers des charges		B-2 Mener des entretiens avec les collaborateurs		B-3 Conduire + encourager les collaborateurs		B-4 Participer à la sélection des collaborateurs		B-5 Initier + encadrer les collaborateurs		B-6 Former des apprentis
C	Exécuter des tâches administratives	C-1 Correspondance, téléphone		C-2 Etablir/traiter une documentation de l'installation		C-3 Etablir/traiter listes, plans, rapports		C-4 Gérer les stocks	C-5 Effectuer des commandes	C-6 Viser + affecter les factures	C-7 Tenir statistique énergétique	C-8 Fournir les bases pour l'établissement d'un budget
		C-9 Surveiller le budget		C-10 Demander + évaluer des offres		C-11 Saisir et transmettre les données relatives aux frais annexes		C-12 Interpréter les données d'une double comptabilité		C-13 Elaborer + diffuser des moyens d'information pour les locataires		C-14 Surveiller le respect des contrats de maintenance
D	Garantir la sécurité	D-1 Garantir la sécurité au travail (p. ex. EPI)		D-2 Contrôler périodiquement les dispositifs de sécurité et d'exploitation			D-3 Attirer l'attention sur les risques		D-4 Manipuler les produits chimiques conformément aux directives		D-4 Manipuler les produits chimiques conformément aux directives	
		D-5 Connaître + soutenir le concept d'urgence/ prodiguer les premiers secours			D-6 Mise en œuvre des directives en matière d'hygiène		D-7 Comprendre les plans d'ensemble					
E	Entretien (assurer la maintenance) des bâtiments	E-1 Procéder au contrôle visuel de l'enveloppe + éléments de construction			E-2 Effectuer soi-même des réparations ou les confier à des tiers + surveiller			E-3 Remplacer les consommables + pièces d'usure			E-4 Surveiller le système d'évacuation des eaux usées	
		E-5 Maintenir le mobilier en l'état + dresser l'inventaire		E-6 Utiliser et assurer la maintenance des outils + machines			E-7 Comprendre les plans d'ensemble + plans de situation et les plans détaillés des constructions importantes					
F	Entretien (assurer la maintenance) des installations techniques des bâtiments	F-1 Commander + surveiller les systèmes de gestion technique des bâtiments			F-2 Contrôler + réparer les installations sanitaires		F-3 Conduire, contrôler les installations de chauffage, ventilation, climatisation et de réfrigération + identifier le besoin d'entretien (CVCF)			F-4 Contrôler + surveiller les installations électriques + commandes		
		F-5 Utiliser + surveiller et assurer la maintenance des installations de transport, de la technique scénique et médiatique /libérer les personnes				F-6 Conduire, programmer + surveiller des systèmes de fermeture et d'accès			F-7 Lire et comprendre les schémas techniques			
G	Entretien (assurer la maintenance) de l'environnement	G-1 Tondre + entretenir les pelouses		G-2 Exécuter travaux de taille (haies, arbustes, plantes vivaces, roses)		G-3 Protéger et entretenir les plantes		G-4 Réguler la mauvaise herbe	G-5 Entretien chemins et places (y c. service d'hiver)		G-6 Entretien le mobilier de jardin, les aires de jeux et les installations sportives	
		G-7 Contrôler + réparer enclos + barrières		G-8 Utiliser + assurer la maintenance des outils + machines		G-9 Exécuter les travaux d'entretien sur les biotopes, les puits et bassins d'ornement			G-10 Entretien les hydrocultures + plantes en pot		G-11 Lire et comprendre les plans des environs + des eaux usées	
H	Exécuter des travaux de nettoyage	H-1 Exécuter le nettoyage d'entretien		H-2 Exécuter le nettoyage intermédiaire		H-3 Exécuter le nettoyage en profondeur		H-4 Exécuter nettoyage en profondeur + traitement de protection		H-5 Evaluer la nécessité d'un nettoyage spécial		H-6 Nettoyer piscines + complexes de bien-être
		H-7 Contrôler les travaux de nettoyage		H-8 Utiliser et assurer la maintenance des machines et des outils		H-9 Laver les accessoires de nettoyage		H-10 Identifier les nuisibles + initier des mesures		H-11 Stocker les produits de nettoyage conformément aux directives		
I	Planifier • Projets • Finances • Personnel	I-1 Etablir les plannings de travail (jour, semaine, mois, année)		I-2 Planifier l'affectation du personnel		I-3 Participer à la planification + mise en œuvre de mesures de construction + acquisitions			I-4 Etablir un plan d'occupation	I-5 Participer à l'évaluation des installations techniques des bâtiments		I-6 Participer à la planification de manifestations + projets

# Profil de qualification de concierge

Organe responsable des examens  
Examen professionnel de concierge

18.12.2016

Les concierges sont chargés de l'entretien d'immeubles d'habitation, commerciaux et publics. Ils sont responsables du nettoyage, de la maintenance et de l'entretien des bâtiments, de la commande et de la maintenance des installations techniques des bâtiments, des travaux d'aménagement extérieur, des contacts avec les clients, de la conduite des collaborateurs et de la formation des apprentis. Pour les réparations importantes et/ou complexes, ils font appel, de la part de l'instance à laquelle ils sont subordonnés, à certaines entreprises externes et accompagnent l'exécution des travaux. Les concierges possèdent des connaissances administratives et juridiques de base. Ils sont responsables de la mise en œuvre des directives écologiques et relatives à la sécurité. Ils cherchent le contact avec les autres.

**A Mettre en œuvre les aspects écologiques**

Les concierges connaissent les bases juridiques locales et régionales dans le domaine de l'écologie et de l'environnement. Ils sont en charge de la surveillance et organisent la gestion des déchets dans les règles de l'art au sein de l'immeuble qui leur est confié. Ils sont les interlocuteurs des locataires, des clients, des propriétaires immobiliers et de la gérance pour toutes les questions relevant de la gestion des déchets, en tenant compte des principes écologiques et économiques. Ils connaissent les interactions écologiques les plus importantes et sont en mesure de les expliquer.

Domaines d'activité	Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
<p><b>A-01</b> Gérer les déchets</p>	<p>La gestion des déchets doit être organisée, structurée et exploitée en conformité avec les dispositions légales et les modèles tarifaires les plus courants en Suisse. Il convient de tenir compte des conditions locales à cet effet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ explique les interactions au sein de l'écosystème. Notamment en matière d'effet de serre, de l'impact du CO2 sur l'environnement, des toxines environnementales, des gaz problématiques.</li> <li>▪ Décrit et explique les principes juridiques de la gestion des déchets (éviter, réduire, réutiliser) à l'aide d'exemples concrets.</li> <li>▪ Décrit les principaux groupes de matières recyclables et explique leur manipulation (déchets spéciaux / déchets domestiques et déchets industriels/ recyclage et substances ou matériaux pouvant être revalorisés).</li> <li>▪ explique les modèles tarifaires locaux dans le domaine de l'élimination et leur but, leur contexte ainsi que leur mise en œuvre.</li> <li>▪ Met en place des points de collecte des déchets, les instruit et les exploite.</li> <li>▪ élabore des conseils appropriés sur les comportements à avoir en matière de traitement des déchets sous forme écrite et orale.</li> </ul>
<p><b>A-02</b> Evaluer et utiliser des appareils et produits écologiques et durables</p>	<p>Il convient de tenir compte des facteurs écologiques et de leurs effets lors de l'acquisition, de l'utilisation et de l'entretien des appareils et des produits. A cet effet, il convient de définir les exigences concernant l'achat des équipements et des produits dans des cahiers des charges.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ évalue et influence le comportement en matière d'utilisation. A cet effet, il convient d'élaborer des comportements appropriés sous forme écrite et orale.</li> <li>▪ dresse des listes des matériels et produits en fonction de critères écologiques et économiques et évalue la longévité, la garantie de pièces de rechange, la facilité d'entretien, les consommations, l'impact environnemental, etc. et formule des recommandations correspondantes.</li> </ul>
<p><b>A-03</b> Proposer l'utilisation de sources d'énergie alternatives</p>	<p>La mise en œuvre nécessite des connaissances de base sur les installations de production d'énergie utilisées et leurs alternatives, sur l'utilisation des sources d'énergie connues ainsi que sur les avantages et les inconvénients des énergies renouvelables courantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ explique à l'aide de phrases simples les fonctions des installations de production d'énergie renouvelables et éprouvées.</li> <li>▪ explique les différentes possibilités de combinaison d'installations de production d'énergie et décrit leur interaction.</li> <li>▪ explique les types d'utilisation des énergies renouvelables employés en Suisse.</li> </ul>

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
A-04	Accompagner les locataires et les utilisateurs dans les aspects écologiques	Les locataires sont soutenus et accompagnés dans leur comportement écologique et environnemental à l'aide d'instructions comportementales formulées de manière claire et compréhensible. Pour les travaux d'entretien, de rénovation, d'assainissement et les projets de construction ainsi que les petites transformations, il convient d'utiliser des matériaux et des projets de construction en fonction des critères écologiques et de durabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ explique et justifie les instructions de comportement et les règlements en matière de comportement respectueux de l'environnement (écologique) pour les locataires/utilisateurs</li> <li>▪ montre les interactions sur des systèmes techniques du bâtiment optimisés du point de vue énergétique.</li> <li>▪ explique et décrit les avantages et les inconvénients pour la phase d'utilisation.</li> <li>▪ instruit les utilisateurs quant au comportement approprié dans un bâtiment neuf ou rénové dans le domaine énergétique.</li> <li>▪ conseille les propriétaires et la gérance en matière d'utilisation</li> <li>▪ décrit et explique les effets des matériaux concernant le domaine d'utilisation et l'utilisation</li> <li>▪ élabore les principes fondamentaux d'évaluation avec le concours d'experts</li> </ul>
A-05	Utiliser judicieusement l'énergie	La connaissance détaillée de la consommation de chaque source d'énergie est la condition préalable à l'identification des consommateurs d'énergie importants et significatifs ainsi qu'à la recommandation, à l'introduction et à la mise en œuvre de mesures d'optimisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ explique et montre par écrit et oralement la façon dont un système de contrôle de l'énergie simple est structuré et comment il convient de le conduire et de l'interpréter.</li> <li>▪ évalue les consommations d'énergie (par exemple dans les domaines CVCFS<sup>1</sup> et électrique) et initie les mesures nécessaires.</li> <li>▪ montre à l'aide d'un exemple les points faibles et le potentiel d'optimisation existant sur une installation technique, décrit et explique ces éléments.</li> </ul>

## B Conduire et instruire les collaborateurs

Les concierges planifient, coordonnent et surveillent le travail de leurs collaborateurs et/ou des entreprises de services externes. Ils sont responsables de la formation des apprentis dans leur domaine et disposent des conditions préalables correspondantes.

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
B-01	Etablir des cahiers des charges	Les cahiers des charges doivent être vérifiés à intervalles réguliers et le cas échéant adaptés, voire élaborés en cas d'éléments nouveaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lit, analyse et comprend les textes.</li> <li>▪ applique les droits et les obligations fondamentaux des différentes sources du droit du travail de manière spécifique à chaque fonction (CO, CCT et contrat d'apprentissage).</li> <li>▪ Formule de manière autonome des textes simples et compréhensibles</li> </ul>
B-02	Mener des entretiens avec les collaborateurs	Il convient de mener au moins une fois par an des entretiens avec les collaborateurs. À cette occasion, les objectifs fixés sont vérifiés et les objectifs pour l'année prochaine sont définis en commun.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rédige correctement les procès-verbaux et les notes d'entretiens.</li> <li>▪ applique les principes essentiels de la communication.</li> </ul>

<sup>1</sup> CVCFS = chauffage, ventilation, climatisation, froid, sanitaire



Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
B-03	Conduire et encourager les collaborateurs	Le/la concierge est responsable des collaborateurs directement subordonnés. En qualité de supérieur hiérarchique, le/la concierge gère des équipes de petite à moyenne taille et favorise l'évolution professionnelle des collaborateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>possède des connaissances fondamentales en matière de communication et de gestion du personnel.</li> <li>applique les droits et obligations fondamentales des différentes sources du droit du travail de manière spécifique à chaque fonction (CO, CCT et contrat d'apprentissage).</li> <li>applique des principes de direction simples.</li> </ul>
B-04	Participer à la sélection des collaborateurs	Le/la concierge soutient le(s) service(s) compétent(s) lors du recrutement de nouveaux collaborateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>évaluer l'aptitude d'un candidat concernant les missions futures.</li> <li>reconnait si les candidats sont capables de s'intégrer à l'équipe</li> </ul>
B-05	Initier et encadrer les collaborateurs	Le/la concierge ou un membre de l'équipe doit assurer l'initiation aux processus de travail et l'encadrement des nouveaux collaborateurs pendant la période d'essai	<ul style="list-style-type: none"> <li>applique des principes de direction simples.</li> <li>explique les compétences et en fait une démonstration adéquate.</li> </ul>
B-06	Former des apprentis	Le/la concierge assure le suivi et l'accompagnement des apprentis pendant leur période de formation. A cet effet, le concierge travaille également en collaboration avec les parents et les instituts de formation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>applique des principes de direction simples.</li> <li>explique les compétences et en fait une démonstration adéquate.</li> <li>organise avec succès la formation des apprentis conjointement avec les enseignants et les parents.</li> <li>met en œuvre les programmes de formation de manière individuelle.</li> </ul>

### C Exécuter des tâches administratives

Les concierges sont les interlocuteurs des utilisateurs, des clients et des locataires. Ils veillent au respect des instructions des propriétaires et/ou de leurs représentants, conformément à leur ordre. Les concierges possèdent des connaissances de base sur les types de contrats importants pour leur activité, ainsi qu'en matière de comptabilité commerciale et d'administration.

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
C-01	Correspondance + répondre au téléphone	Dans son travail quotidien, le/la concierge doit effectuer des tâches de bureau. Cela porte principalement sur la correspondance écrite et téléphonique avec les locataires, les fournisseurs, les administrations, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>lit et analyse des textes.</li> <li>s'exprime oralement de manière efficace et compréhensible.</li> </ul>
C-02	Etablir + traiter la documentation annexe	Pour les assurances, les autorités, les propriétaires et les collaborateurs, le/la concierge doit documenter les tâches qui lui sont attribuées, vérifier régulièrement les documents et les adapter aux nouvelles conditions (par ex. après rénovation).	<ul style="list-style-type: none"> <li>formule des textes simples</li> <li>lit et analyse des textes.</li> </ul>
C-03	Etablir + traiter listes, plans et rapports	Les listes de matériels, plans de travail, rapports de travail ne sont que trois exemples des nombreux documents que le/la concierge doit élaborer, remanier et gérer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>formule des textes simples</li> <li>rédige correctement les procès-verbaux et les notes d'entretiens.</li> <li>lit, analyse et comprend les textes</li> </ul>
C-04	Gérer les stocks	Le/la concierge est responsable dans son domaine de la gestion du matériel de consommation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>applique les principes fondamentaux de la gestion des stocks (aspects écologiques, directives en matière de sécurité, etc.).</li> </ul>
C-05	Effectuer des commandes	Le/la concierge effectue les commandes de matériel dans son domaine de compétence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>formule des textes simples</li> <li>prend en main de manière autonome les droits et les devoirs du contrat d'achat qui lui reviennent et les applique.</li> <li>déclenche les commandes selon les compétences qui lui sont attribuées.</li> </ul>

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
C-06	Viser + affecter les factures	Le/la concierge vise et affecte les factures dans le cadre de son domaine de compétence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vérifie les factures quant à leur exactitude et assure leur traitement.</li> </ul>
C-07	Tenir une statistique énergétique	Pour constater et contrôler la consommation d'énergie sur son installation, le/la concierge tient une statistique énergétique appropriée	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ formule des textes simples</li> <li>▪ élabore des statistiques pertinentes et présente les résultats de manière efficace.</li> </ul>
C-08	Fournir les bases pour l'établissement d'un budget	Le/la concierge fournit les documents nécessaires au soutien du processus budgétaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fournit les données nécessaires au budget et/ou élabore des budgets</li> </ul>
C-09	Surveiller le budget	Le/la concierge surveille les différents postes budgétaires dont il/elle est responsable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vérifie en permanence la situation réelle, les objectifs et propose des mesures.</li> </ul>
C-10	Demander + évaluer des offres	Dans le cadre d'une gestion économique, le/la concierge demande différentes offres et les évalue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ formule des textes simples</li> <li>▪ fournit des données pour les éléments de base et élabore des éléments de base dans le domaine des offres</li> <li>▪ compare et évalue les offres selon des critères définis</li> </ul>
C-11	Saisir et transmettre les données relatives aux frais annexes	Le/la concierge saisit les données nécessaires pour le transfert des frais annexes aux locataires et les transmet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applique les droits et obligations fondamentaux du droit du bail de manière spécifique à chaque fonction.</li> <li>▪ formule des textes simples de manière autonome.</li> <li>▪ vérifie les offres pour les rénovations et les assainissements.</li> <li>▪ établit des listes pertinentes des frais annexes.</li> </ul>
C-12	Interpréter les données d'une double comptabilité	Le/la concierge doit connaître les principes fondamentaux de la double comptabilité afin de pouvoir remplir sa/ses tâche(s) dans le domaine financier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ affecte des transactions simples dans le cadre de la double comptabilité</li> <li>▪ lit et comprend une double comptabilité</li> <li>▪ interprète une comptabilité présentée.</li> </ul>
C-13	Elaborer + diffuser des moyens d'information pour les locataires	Souvent, le/la concierge doit à la demande de la gérance/des propriétaires élaborer et transmettre des informations importantes aux locataires/utilisateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applique les droits et obligations fondamentales du droit du bail de manière spécifique à chaque fonction.</li> <li>▪ formule de manière autonome des textes simples et compréhensibles</li> </ul>
C-14	Surveiller le respect des contrats de maintenance	Le/la concierge doit lire les contrats de maintenance pour la personne responsable de l'installation et pouvoir vérifier la fourniture des prestations de travail qui en résulte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lit et analyse des contrats</li> <li>▪ applique les droits et obligations fondamentales du droit des contrats d'entreprise et des contrats de mandat de manière spécifique à chaque fonction.</li> <li>▪ formule les réclamations simples de manière autonome et compréhensible</li> </ul>

**D Garantir la sécurité**

Les concierges manient des installations de fermeture et de sécurité. Ils respectent les directives relatives à la sécurité du travail et à l'hygiène.

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
D-01	Garantir la sécurité au travail	Le respect des règles relatives à la sécurité au travail et l'utilisation appropriée des EPI sont des conditions préliminaires à un environnement de travail sûr.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ reconnaît tous les dangers dans la zone de travail individuelle et dans l'environnement de travail.</li> <li>▪ surveille l'exécution du travail en toute sécurité de toutes les personnes impliquées dans le processus de travail.</li> <li>▪ instruit et vérifie le respect de ces règles pour les entreprises tierces mandatées.</li> </ul>
D-02	Vérifier périodiquement les équipements de sécurité et d'exploitation	Les contrôles visuels et de fonctionnement sont la condition préalable d'un bon fonctionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ comprend les aménagements matériels et techniques de sécurité.</li> <li>▪ assure la vérification des infrastructures d'exploitation conformément aux prescriptions légales et opérationnelles.</li> </ul>
D-03	Attirer l'attention sur les risques	Les collaborateurs, les tiers et les utilisateurs doivent connaître les risques potentiels et en tenir compte dans le cadre de leur travail quotidien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identifie les risques et agit correctement.</li> </ul>
D-04	Manipuler les produits chimiques conformément aux prescriptions	L'application des prescriptions de stockage et l'utilisation correcte des produits chimiques sont la condition préalable d'un maniement sûr et conforme à la législation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ explique les risques des produits chimiques utilisés.</li> <li>▪ est en possession des fiches techniques de sécurité et des prescriptions légales.</li> </ul>
D-05	Connaître et soutenir le concept d'urgence	La connaissance du concept d'urgence opérationnel, l'application correcte des mesures de premiers secours ainsi que la collaboration avec les services d'urgence sont la condition préalable d'un bon déroulement dans les situations d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ décrit et explique les dispositifs traditionnels des sauveteurs</li> <li>▪ comprend le concept d'urgence opérationnel.</li> <li>▪ soutient les interlocuteurs et institutions correspondants.</li> <li>▪ applique les mesures immédiates pour sauver la vie en situation réelle.</li> <li>▪ élabore des concepts de protection incendie simples.</li> </ul>
D-06	Mise en œuvre des directives en matière d'hygiène.	Le respect des directives générales et de la société relatives à l'hygiène protège les collaborateurs et les utilisateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ connaît les directives générales et de la société en matière d'hygiène.</li> <li>▪ veille aux infrastructures d'exploitation et produits rattachés.</li> </ul>
D-07	Comprendre les plans d'ensemble	La compréhension du plan d'ensemble est nécessaire pour venir à bout de situations d'urgence au sein de l'installation et dans l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lit les plans d'ensemble.</li> <li>▪ interprète le contenu des plans d'ensemble.</li> <li>▪ transmet le contenu des plans d'ensemble.</li> </ul>

## E Entretien (assurer la maintenance) des bâtiments

Par leur travail, les concierges contribuent à la préservation des immeubles. Ils sont en mesure de planifier des travaux de nettoyage et d'entretien d'une manière correcte sur le plan technique et de les exécuter et/ou les déléguer et les surveiller. Ils possèdent des connaissances élémentaires dans le domaine de la construction en général. Ils effectuent de petites réparations sur des bâtiments, des machines et des appareils en toute autonomie et dans les règles de l'art. En l'occurrence, ils peuvent recourir à l'expérience acquise au cours de l'exercice de précédents métiers.

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
E-01	Procéder au contrôle visuel de l'enveloppe du bâtiment et des éléments de construction	Le contrôle régulier de l'enveloppe du bâtiment ainsi que des éléments de construction fixes et mobiles quant à l'usure et à la présence de dommages prévient une dépréciation incontrôlée et les dommages prévisibles aux composants, équipements et personnes. Les diverses parties des bâtiments sont soumises à une évaluation périodique de leur état. Les modifications de processus mécaniques et physiques ainsi que les effets des intempéries sont enregistrés et documentés. Les travaux d'entretien sont initiés conformément au plan de mesures	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ reconnaît, décrit, explique et recommande les matériaux de construction usuels ainsi que leurs caractéristiques</li> <li>▪ comprend et explique la structure physique de la construction des enveloppes de bâtiments usuels</li> <li>▪ comprend la structure de la superstructure d'éléments porteurs et non porteurs.</li> <li>▪ détermine les responsables en cas de sinistre.</li> <li>▪ conseille les propriétaires/la gérance en matière de maintien de la valeur d'une installation</li> <li>▪ connaît les effets physiques sur les constructions et les matériaux de construction et veille avec un relevé périodique de l'état de manière préventive à empêcher ou à réduire les dommages de construction</li> <li>▪ gère et documente le relevé de l'état.</li> <li>▪ élabore un plan de mesures et fait appel le cas échéant au concours de spécialistes et d'experts pour l'évaluation.</li> </ul>
E-02	Effectuer soi-même des réparations ou les confier à des tiers et les surveiller	Les réparations dans l'environnement de travail et la surveillance des travaux par des tiers contribuent de manière essentielle au maintien de la valeur de l'installation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ possède les connaissances professionnelles et les aptitudes manuelles nécessaires pour effectuer lui-même ces réparations.</li> <li>▪ comprend les informations des notices de montage et d'utilisation et les met en œuvre dans les règles de l'art.</li> <li>▪ comprend les processus de construction et les procédés nécessaires à l'entretien ainsi qu'aux réparations.</li> <li>▪ vérifie et contrôle l'exécution des travaux confiés à des prestataires externes si ces derniers ne sont pas vérifiés par un planificateur.</li> <li>▪ s'assure que les besoins d'exploitation et de construction ne sont pas restreints pendant les transformations et les réparations.</li> </ul>
E-03	Remplacer les consommables et les pièces d'usure.	Le remplacement opportun des consommables et des pièces d'usure prévient les dommages aux bâtiments et installations.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contrôle régulièrement les carnets d'entretien, interprète les dysfonctionnements éventuels de manière correcte et prend les mesures nécessaires.</li> </ul>
E-04	Surveiller le système d'évacuation des eaux usées	La surveillance, le contrôle et l'entretien des systèmes de pompage des eaux usées garantit un fonctionnement sûr et empêche l'infiltration de l'eau.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ surveille la technique des installations et contrôle à intervalles réguliers le système d'alarme ainsi que les carnets d'entretien.</li> </ul>

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
E-05	Maintenir le mobilier en l'état et en dresser l'inventaire.	L'entretien du mobilier garantit le maintien de la valeur des aménagements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>exécute les petites réparations, travaux d'entretien et de réglage de manière autonome. tient un inventaire simple du mobilier et des pièces de rechange.</li> </ul>
E-06	Utiliser et assurer la maintenance des outils et des machines	L'utilisation et l'entretien d'outils et de machines dans les règles de l'art garantit leur fonctionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>utilise et entretient les outils et machines dans les règles de l'art en tenant compte des prescriptions relatives à la sécurité.</li> <li>utilise les EPI et les dispositifs de sécurité et veille au respect des prescriptions de la CNA.</li> </ul>
E-07	Comprendre les plans d'ensemble, les plans de situation et les plans détaillés des constructions les plus importantes	<p>La compréhension de plans d'ensemble, de plans de situation et de plans détaillés est indispensable pour les travaux de planification et d'entretien au sein de l'installation.</p> <p>La compréhension des liens entre les processus physiques de la construction et leurs effets sur les constructions connues.</p>	<p>Le/la concierge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lit les plans d'ensemble, de situation et les plans détaillés.</li> <li>interprète le contenu de plans d'ensemble, de situation et de plans détaillés.</li> <li>explique le contenu de plans d'ensemble, de situation et de plans détaillés.</li> <li>reconnait les effets des écarts de température entre l'intérieur et l'extérieur sur les constructions et leurs matériaux</li> </ul>

## F Entretien (assurer la maintenance) des installations techniques des bâtiments

Les concierges commandent des installations de chauffage, d'eau chaude, de ventilation, de climatisation et de réfrigération, ainsi que des installations électriques et sanitaires, et les surveillent régulièrement. Ils commandent et surveillent des systèmes de gestion technique des bâtiments, ainsi que des installations de fermeture et de sécurité. Ils organisent l'entretien des installations techniques des bâtiments.

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
F-01	Commander + surveiller les systèmes de gestion technique des bâtiments	La commande et la surveillance des systèmes de gestion technique des bâtiments dans les règles de l'art garantissent une consommation d'énergie optimisée et un environnement convivial. Cela permet d'éviter les sinistres inutiles et coûteux	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprend les affichages dynamiques et les interprètent correctement</li> <li>explique la différence entre les systèmes de bus et en étoile.</li> <li>réceptionne les incidents, les traite par priorité et les acquitte sur place.</li> </ul>
F-02	Contrôler + réparer les installations sanitaires	La conduite et la maintenance des installations sanitaires dans les règles de l'art garantissent une consommation d'eau optimisée et un bon fonctionnement des installations. Cela permet d'éviter des sinistres inutiles et coûteux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>surveille et contrôle les installations sanitaires à intervalles réguliers.</li> <li>effectue les réparations de manière autonome ou les fait exécuter par des tiers.</li> <li>repère les dommages et prend les mesures nécessaires.</li> <li>applique les prescriptions d'utilisation du gaz et du gaz liquéfié</li> <li>gère la tenue des procès-verbaux et des carnets d'entretien ainsi que la consommation d'eau.</li> </ul>
F-03	assure la conduite et le contrôle des installations de chauffage, ventilation, climatisation et de réfrigération + identifier le besoin d'entretien	La conduite et la maintenance des installations de chauffage, de ventilation, de climatisation et de réfrigération dans les règles de l'art garantissent une consommation d'énergie optimisée et un bon fonctionnement des installations. Cela permet d'éviter des sinistres inutiles et coûteux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>surveille et contrôle les installations de chauffage, de ventilation, de climatisation et de réfrigération à intervalles réguliers.</li> <li>effectue les réparations de manière autonome ou les fait exécuter par des tiers.</li> <li>repère les dommages et prend les mesures nécessaires.</li> <li>applique les prescriptions d'utilisation.</li> <li>surveille l'intervalle d'entretien de la cheminée et des conduits d'évacuation des fumées.</li> <li>gère la tenue/le suivi des procès-verbaux et des carnets d'entretien ainsi que la consommation d'énergie.</li> </ul>

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
F-04	Contrôler + surveiller les installations électriques + commandes	La conduite et la maintenance des installations électriques dans les règles de l'art garantissent une consommation d'énergie optimisée et un bon fonctionnement des installations. Cela permet d'éviter les sinistres inutiles et coûteux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ applique l'ordonnance sur les installations électriques basses tensions pour les installations électriques.</li> <li>▪ exécute les réparations et les travaux d'entretien sur les produits et appareils électriques dans le cadre de la législation.</li> <li>▪ effectue des contrôles visuels réguliers de l'installation électrique et vérifie sa conformité aux prescriptions relatives à la sécurité.</li> <li>▪ contrôle l'exécution correcte du procès-verbal basse tension.</li> <li>▪ contrôle les installations déplaçables et veille à leur maintenance.</li> </ul>
F-05	Utiliser, surveiller et assurer la maintenance des installations de transport, de la technique médiatique et de celle des plates-formes élévatoires.	L'utilisation correcte d'ascenseurs, de plates-formes élévatoires et d'échafaudages roulants garantit la sécurité des utilisateurs. L'utilisation correcte et la surveillance de la technique scénique et médiatique est la condition préalable de leur emploi en toute sécurité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ utilise les instruments de travail conformément aux instructions des fabricants et aux prescriptions de la Suva.</li> <li>▪ utilise les principes fondamentaux du sauvetage des personnes bloquées dans les ascenseurs.</li> <li>▪ vérifie si les intervalles de service sont respectés.</li> <li>▪ utilise les installations conformément au mode d'emploi.</li> <li>▪ identifie et élimine les sources de danger.</li> </ul>
F-06	Conduire, programmer + surveiller des systèmes de fermeture et d'accès	Le maniement correct et l'entretien des systèmes de fermeture et d'accès garantissent la sécurité de l'installation	<p>Le/la concierge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ élabore les plans des clés et saisit les autorisations d'accès (en partie à l'aide de moyens auxiliaires électroniques)</li> <li>▪ élabore et gère les procès-verbaux de transfert et de remise.</li> <li>▪ est capable de lire les plans de fermeture et de proposer des adaptations le cas échéant.</li> <li>▪ compare les systèmes de fermeture et d'accès et les utilise.</li> <li>▪ effectue des travaux de programmation sur les systèmes de fermeture d'accès</li> </ul>
F-07	Comprendre les schémas techniques	La compréhension des schémas techniques est indispensable pour la conduite, la surveillance et la maintenance des installations techniques des bâtiments	<p>Le/la concierge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lit les schémas techniques.</li> <li>▪ interprète le contenu de schémas techniques.</li> <li>▪ explique le contenu de schémas techniques.</li> </ul>

## G Entretien l'environnement

Les concierges sont responsables de l'entretien de jardins, d'espaces verts, de places et d'allées, ainsi que de l'entretien et la maintenance des appareils et machines correspondants.

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
G-01	Tondre et entretenir la pelouse.	Outre l'entretien des surfaces gazonnées, le concierge doit assurer une gestion pertinente et personnalisée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ détermine les types de gazon et les intervalles d'entretien dans le domaine des immeubles.</li> <li>▪ élimine les petits défauts et décrit le maniement des surfaces de raccordement.</li> <li>▪ explique les divers équipements d'arrosage</li> <li>▪ calcule et contrôle les quantités d'eau d'irrigation</li> <li>▪ détermine les horaires d'arrosage et les contrôle.</li> <li>▪ élimine les déchets verts dans les règles de l'art.</li> </ul>
G-02	Exécuter des travaux de taille (haies, arbustes, plantes vivaces, roses).	Outre l'entretien des haies, des arbustes, des plantes vivaces et des roses, le concierge doit en assurer une gestion pertinente et personnalisée	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ taille les haies, les arbustes, les plantes vivaces et les roses et détermine les intervalles d'entretien.</li> <li>▪ prend toutes les mesures de sécurité nécessaires lors de l'exécution des travaux.</li> <li>▪ répertorie les types de taille et détermine le moment de la taille.</li> <li>▪ élimine des déchets de taille dans les règles de l'art.</li> </ul>
G-03	Protéger et entretenir les plantes	Lors du choix des plantes appropriées, il convient d'accorder une grande importance aux exigences des plantes et à l'emplacement approprié. Afin de garantir une longévité aussi élevée que possible des plantes, il est très important d'appliquer les mesures de protection nécessaires et d'octroyer un soin aussi adapté aux espèces que possible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ connaît les différentes plantes et les classe en groupes.</li> <li>▪ effectue un choix de plantes approprié au site.</li> <li>▪ différencie différents types de sol, agents d'amendement et matériaux de mulch.</li> <li>▪ plante des plantes à racines et des plantes en mottes</li> <li>▪ applique l'ordonnance sur les substances en liaison avec les produits phytopharmaceutiques et dose resp. utilise les produits en conséquence.</li> <li>▪ entretient les plantes dans les règles de l'art.</li> </ul>
G-04	Réguler la mauvaise herbe	La régulation méthodique correcte des mauvaises herbes assure une croissance saine et donne une apparence optimale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ régule les mauvaises herbes en tenant compte des directives relatives à la protection de l'environnement et des eaux.</li> <li>▪ utilise pour la régulation des mauvaises herbes divers appareils et machines ainsi que différentes méthodes (y c. des produits chimiques de la famille des herbicides).</li> </ul>
G-05	Entretien chemins et places (y c. service d'hiver)	Un entretien régulier des chemins et places est nécessaire à la garantie de la sécurité, de l'accès sans problème et de leur utilisation ciblée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ évalue la nature, le domaine d'utilisation et la structure des couches des types de revêtements les plus courants.</li> <li>▪ utilise les matériels et moyens auxiliaires employés pour l'entretien, y compris le service hivernal.</li> <li>▪ prend les mesures nécessaires permettant d'éviter les dommages et exécute les petites réparations.</li> <li>▪ veille à une évacuation conforme aux prescriptions dans des dispositifs d'évacuation ou dans les réseaux d'assainissement à l'aide de conduites d'évacuation des eaux météoriques et des eaux usées et de buses ainsi que de rigoles de drainage.</li> </ul>

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge)
G-06	Entretien le mobilier de jardin, les aires de jeux et les installations sportives.	Un entretien régulier des aires de jeux, des installations sportives ainsi que du mobilier de jardin conformément aux directives du bpa est nécessaire pour garantir la sécurité, l'accès sans problème et leur utilisation ciblée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ est chargé de l'entretien, du fonctionnement et de la sécurité des équipements.</li> <li>▪ exécute les travaux d'entretien des aires de jeu et des installations sportives à l'aide de plans d'entretien et de maintenance</li> <li>▪ exécute les travaux d'entretien et de maintenance simples de manière autonome à l'aide des appareils appropriés.</li> </ul>
G-07	Contrôler et réparer enclos + barrières.	Un entretien régulier et exécuté dans les règles de l'art conformément aux directives du bpa des enclos et des barrières garantit la sécurité des utilisateurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ recommande des enclos morts et vifs et leur domaine d'application typique.</li> <li>▪ exécute des travaux d'entretien et de réparation simples.</li> <li>▪ plante et entretient les enclos (limites des parcelles et triangle de sécurité).</li> </ul>
G-08	Utiliser et assurer la maintenance des outils + machines.	reconnaître les outils, appareils et machines nécessaires, les utiliser, savoir les entretenir et assurer leur maintenance. Les prescriptions relatives à la sécurité doivent être connues et appliquées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nomme les outils, appareils et machines à moteur dans les règles de l'art.</li> <li>▪ choisit les outils, les appareils et les machines en fonction du domaine d'utilisation.</li> <li>▪ différencie différents types de moteurs.</li> <li>▪ effectue des opérations d'entretien et de services simples sur les outils, les appareils et les machines</li> <li>▪ comprend les modes d'emploi et les mettre en œuvre.</li> <li>▪ utilise les EPI et les équipements de sécurité.</li> <li>▪ respecte les directives de la CNA.</li> </ul>
G-09	exécuter les travaux d'entretien sur les biotopes humides, les puits et les bassins d'ornement.	L'entretien approprié pour chaque type permet la conservation de l'installation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ décrit les matériaux d'étanchéité usuels et explique leurs propriétés.</li> <li>▪ reconnaît et décrit les risques et respecte les directives de du BPA.</li> <li>▪ applique les travaux de protection, d'entretien, et les répartit sur l'année.</li> </ul>
G-10	Entretien les hydro cultures et les plantes en pot	L'entretien dans les règles de l'art et conforme au site des plantes vertes à l'intérieur garantit une longévité élevée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dresse un inventaire simple.</li> <li>▪ sait planter, repoter, entretenir et nettoyer correctement les plantes.</li> <li>▪ reconnaît et différencie des plantes</li> <li>▪ connaît les exigences des plantes.</li> </ul>
G-11	Comprendre les plans des environs et des eaux usées	La compréhension des plans des environs et des plans des eaux usées est indispensable pour l'entretien des jardins, des espaces verts, des places et des allées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ lit et comprend les plans des environs et des eaux usées.</li> <li>▪ interprète le contenu des plans des environs et des eaux usées.</li> <li>▪ explique et transmet le contenu des plans des environs et des eaux usées.</li> </ul>



## H Exécuter des travaux de nettoyage

Les concierges sont confrontés au quotidien aux matériaux et salissures les plus diverses. Les connaissances spécialisées permettent l'hygiène, le maintien de la valeur et permettent la planification et l'exécution du nettoyage dans les locaux les plus divers, avec des exigences variées sur le plan hygiénique. À cet égard, l'action est dictée par des réflexions écologiques et économiques. La conduite, la formation et le suivi du personnel de nettoyage propre à l'entreprise relève de la responsabilité du/de la concierge. Le nettoyage par des prestataires externes est surveillé et contrôlé. Les machines et appareils utilisés dans le cadre du nettoyage sont entretenus dans les règles de l'art, ce qui garantit leur bon fonctionnement.

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge ....)
H-01	Exécuter le nettoyage d'entretien (NE)	Le nettoyage régulier des différents locaux et installations permet de garantir l'hygiène et le maintien de la valeur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrit un NE sur le plan économique et écologique avec les appareils, produits et méthodes correspondants et l'exécute</li> </ul>
H-02	Exécuter le nettoyage intermédiaire (NI)	L'utilisation ciblée d'un NI permet d'étendre l'intervalle du NP	<ul style="list-style-type: none"> <li>détermine, explique, motive le moment opportun d'un NI et l'exécute.</li> </ul>
H-03	Exécuter le nettoyage en profondeur (NP)	Le NP est exécuté selon la surface, sans attaquer les matériaux ou les endommager	<ul style="list-style-type: none"> <li>exécute un NP conformément aux surfaces et à la nature des locaux de manière méthodique et correcte et le décrit</li> </ul>
H-04	Exécuter le nettoyage en profondeur et le traitement de protection (TP)	Afin d'augmenter la longévité et le maintien de la valeur d'une surface, on applique différents TP	<ul style="list-style-type: none"> <li>propose des TP appropriés pour différentes surfaces et décrit les avantages ainsi que les inconvénients</li> <li>exécute les TP dans les règles de l'art.</li> </ul>
H-05	Evaluer la nécessité d'un nettoyage spécial	Des nettoyages spéciaux sont nécessaires après des événements extraordinaires ou à la suite de dommages élémentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>planifie le moment d'exécution des NE, NI, NP et TP, établit les différentes listes de matériel et calcule les ressources en temps et en personnel.</li> <li>estime la nécessité d'un nettoyage spécial et nomme les critères de décision.</li> </ul>
H-06	Nettoyer piscines et complexes de bien-être	En raison d'exigences hygiéniques accrues, des méthodes de nettoyage spécifiques sont exigées ici	<ul style="list-style-type: none"> <li>exécute les nettoyages des piscines et complexes de bien-être conformément aux prescriptions hygiéniques légales, dans les règles de l'art et les décrit.</li> </ul>
H-07	Surveiller les travaux de nettoyage	Assurer l'accompagnement et la surveillance des travaux de nettoyage exécuté par le personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>dirige le personnel de nettoyage dans les règles de l'art</li> <li>instruit, corrige et contrôle les méthodes exécutées</li> </ul>
H-08	Utiliser et assurer la maintenance des machines et des outils	L'utilisation correcte et l'entretien des appareils et des machines est la condition préalable d'un bon fonctionnement et d'un nettoyage économique	<ul style="list-style-type: none"> <li>utilise les machines et les appareils lors du nettoyage conformément aux indications des fabricants, de manière correcte, dans le respect des directives relatives à la sécurité et assure leur entretien.</li> <li>décrit et justifie les travaux d'entretien sur les machines et les appareils</li> </ul>
H-09	Nettoyer les accessoires de nettoyage	Utilisation écologique et respectueuse de l'environnement des détergents. Laver les accessoires de nettoyage en fonction des exigences hygiéniques, conformément aux instructions des fabricants et aux exigences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>exécute le lavage de manière écologique et en conscience des coûts.</li> <li>décrit et explique les déroulements du travail</li> </ul>
H-10	Identifier les nuisibles + initier des mesures	identifier les animaux nuisibles apparaissant dans l'exploitation et initier les mesures appropriées	<ul style="list-style-type: none"> <li>reconnaît les animaux nuisibles, détermine et explique leurs effets sur l'hygiène, site des mesures préventives et fait procéder à la lutte contre ces derniers.</li> </ul>

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge ...)
H-11	Stocker les produits de nettoyage conformément aux directives	Les produits de nettoyage doivent pour des raisons de sécurité, selon les substances entrant dans leur composition, être stockés séparément ou sous clé, dans des locaux appropriés. La désignation figurant sur le bidon, la fiche technique de sécurité et l'ordonnance suisse sur les produits chimiques (OChim <sup>2</sup> ) servent de référence	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interprète et évalue la désignation sur les bidons en tenant compte des fiches techniques de sécurité et décrit leur effet sur le stockage</li> <li>▪ stocke les produits de nettoyage et d'entretien dans les règles de l'art</li> </ul>

**I Planification de projets, finances, personnel**

Les concierges sont les interlocuteurs des utilisateurs, des clients et des locataires. Ils veillent au respect des instructions des propriétaires et/ou de leurs représentants, conformément à leur ordre.

Domaines d'activité		Dispositions / contenus thématiques détaillés	Critères de performance (le/la concierge ...)
I-01	Etablir les plannings de travail (jour, semaine, mois, année)	Le/la concierge doit établir les plans nécessaires par immeuble pour les travaux à exécuter (répartis par saison, projets, etc.).	▪ établit (partiellement avec assistance électronique) des plans clairs sur les travaux à exécuter.
I-02	Planifier l'affectation du personnel	Le/la concierge doit utiliser efficacement ses ressources en personnel.	▪ affecte le personnel en fonction de ses forces et de ses aptitudes et réagit aux modifications.
I-03	Participer à la planification + mise en œuvre de mesures de construction + acquisitions	En qualité de spécialiste, il est souvent fait appel aux/à la concierge lorsqu'il est question de la planification et de la mise en œuvre de mesures constructives, resp. d'achats plus importants. Il siège au sein des groupes de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ défend ses connaissances spécialisées et ses arguments de manière objective et avec conviction au sein des groupes</li> <li>▪ contrôle la progression des travaux lors de la réalisation</li> <li>▪ réagit et informe correctement en cas de problème.</li> </ul>
I-04	Etablir un plan d'occupation	Le/la concierge coordonne l'utilisation des locaux et installations par des tiers.	▪ établit et gère des plans d'occupation clairs
I-05	Participer à l'évaluation des installations techniques des bâtiments	Lors de l'évaluation des installations techniques du bâtiment, le concierge participe dans la mesure où il apporte son expérience et se fait une vue d'ensemble sur les variantes possibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ défend ses connaissances spécialisées et ses arguments de manière objective et avec conviction</li> <li>▪ propose le concours de spécialistes (externes)</li> </ul>
I-06	Participer à la planification de manifestations + projets	Le/la concierge est souvent l'unique interlocuteur concernant les responsabilités lors de la réalisation de manifestations et de projets.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ il tient compte des souhaits/besoins des partenaires externes sans pour autant négliger les intérêts des propriétaires, resp. de la gérance</li> <li>▪ informe les partenaires externes quant aux dispositions importantes du règlement des utilisateurs.</li> <li>▪ coordonne les exigences opérationnelles en liaison avec les projets de construction</li> <li>▪ planifie les déménagements</li> </ul>

<sup>2</sup> Ordonnance sur les produits chimiques

## Liste des plantes

### Fleurs pour massifs (13)

myosotis	(Myosotis sylvatica)
pensée	(Viola x wittrockiana)
pâquerette	(Bellis perennis)
tagète	(Tagetes patula)
géranium zonal	(Pelargonium Cultivars Zonale-Grp.)
fleur des hussards	(Sanvitalia procumbens)
pétunia	(Petunia x atkinsiana)
dahlia	(Dahlia Cultivars)
sauge éclatante	(Salvia splendens)
bégonia	(Begonia Cultivars Semperflorens-Cultorum-Grp.)
le muflier	(Antirrhinum majus)
agératum	(Ageratum houstonianum)
impatiente	(Impatiens walleriana)

### Plantes vivaces (13)

rudbeckia	(Rudbeckia fulgida `Goldsturm`)
marguerite	(Leucanthemum Cultivars Superbum-Grp.)
lupin	(Lupinus Cultivars)
pivoine	(Paeonia Cultivars Lactiflora-Grp.)
astilbe	(Astilbe Cultivars Arendsii-Grp.)
herbe de la pampa	(Cortaderia selloana)
petite pervenche	(Vinca minor)
corbeille d'argent	(Iberis sempervirens)
aster	(Aster Cultivars Dumosus-Grp.)
verge d'or	(Solidago Cultivars)
achillée	(Achillea filipendulina)
molène noir	(Verbascum nigrum)
pied-d'alouette	(Delphinium Cultivars Pacific- Giant-Grp.)

### Plantes en pot fleuries (13)

chrysanthème	(Dendranthemum x grandiflorum)
oeillet des fleuristes, oeillet giroflée	(Dianthus caryophyllus)
anthurium	(Anthurium scherzerianum)
fuchsia	(Fuchsia Cultivars)
azalée	(Rhododendron simsii)
buyère	(Erica gracilis)
violette	(Saintpaulia ionantha)
cyclamen, cyclamen des fleuristes	(Cyclamen persicum)
poinsetia, étoile de Noël	(Euphorbia pulcherrima)
bégonia éliator, bégonia d'intérieur	(Begonia Cultivars Eliator-Grp.)
hortensia	(Hydrangea macrophylla)
laurier-rose	(Nerium oleander)
orchidée	(Phalaenopsis Cultivars)

### Plantes vertes (13)

figus	(Ficus elastica)
philodendron, cérimon	(Monstera deliciosa `Borsigiana`)
lierre	(Hedera helix)
vigne, vigne d'intérieur	(Cissus rhombifolia)
figuier	(Ficus benjamina)
figuier grimpant	(Ficus pumila)
schefflera	(Schefflera arboricola)
spathiphyllum	(Spathiphyllum wallisii)
asperge d'ornement	(Asparagus densiflorus)
phalangine, chlorophylle	(Chlorophytum comosum)
dragonnier	(Dracaena deremensis)
yucca	(Yucca elephantipes)
crotton	(Codiaeum variegatum var. pictum)

Bulbes (11)

tulipe	(Tulipa Cultivars)
narcisse	(Narcissus Cultivars)
muguet	(Convallaria majalis)
jacinthe	(Hyacinthus orientalis)
crocus	(Crocus vernus)
jacinthe à grappe	(Muscari armeniacum)
niéole	(Leucojum vernum)
perce-neige	(Galanthus nivalis)
éranthis,	(Eranthis hyemalis)
hellébore d'hiver	
lys	(Lilium Cultivars)
scille	(Scilla siberica)

Conifères (11)

mélèze	(Larix decidua)
sapin blanc	(Abies alba)
sapin, sapin rouge,	(Picea abies)
épicéa	
genévrier	(Juniperus communis)
if	(Taxus baccata)
pin nain, pin	(Pinus mugo)
de montagne	
pin sylvestre	(Pinus sylvestris)
pin noir	(Pinus nigra var. nigra )
faux-cyprès,	(Chamaecyparis lawsoniana)
cyprès de Lawson	
faux-cyprès,	(Chamaecyparis obtusa
cyprès de Lawson	'Nana Gracilis')
thuya	(Thuja occidentalis)

Feuillus (18)

sorbier	(Sorbus aucuparia)
peuplier	(Populus nigra 'Italica')
érable sycomore,	(Acer pseudoplatanus)
faux-platane	
érable plane	(Acer platanoides)
érable champêtre	(Acer campestre)
érable du Japon	(Acer japonicum)
houx	(Ilex aquifolium)
saule	(Salix caprea)
aulne, aune	(Alnus glutinosa)
noisetier	(Corylus avellana)
faux acacia, robinier	(Robinia pseudoacacia)
commun	
bouleau	(Betula pendula)
charme, charmille	(Carpinus betulus)
hêtre	(Fagus sylvatica)
frêne	(Fraxinus excelsior)
tilleul	(Tilia cordata)
chêne	(Quercus robur)
marronnier	(Aesculus hippocastanum)

Arbustes (18)

forsytia	(Forsythia x intermedia)
cornouille	(Cornus alba)
buisson ardent	(Pyracantha coccinea)
lilas	(Syringa vulgaris)
viorne parfumée	(Viburnum x bodnantense)
amélanchier du Canada	(Amelanchier lamarckii)
arbuste aux papillons	(Buddleja davidii)
spirée van Houtte	(Spiraea x vanhouttei)
rosier rugueux	(Rosa rugosa)
rosier	(Rosa Cultivars)
potentielle	(Potentilla fruticosa)
laurier-cerise	(Prunus laurocerasus )
troène	(Ligustrum vulgare)
millepertuis	(Hypericum calycinum)
fusain d'Europe	(Euonymus europaeus)
cytise, faux ébénier	(Laburnum watereri 'Vossii')
rododendron	(Rhododendron Cultivars
	Catawbiense-Grp)
weigélia	(Weigela-Hybriden)