

Rapport final de l'examen 2018



Table des matières

1	Organisation de l'examen	3
2	Présentation générale	4
3	Rapport du Président	5
4	Rapports par épreuves d'examen	
4.1	Nettoyage	7
4.2	Entretien des bâtiments	7
4.3	Technique du bâtiment	11
4.4	Installations sportives, installations extérieures et espaces verts	14
4.5	Administration et gestion du personnel	15
4.6	Mise en réseau et communication	16
5	Statistiques	18
6	Système de notation	24

1 ORGANISATION DE L'EXAMEN

- Président	Jacob Hauri, Zurich
- Vice-président	
- Épreuve d'examen 3 Installations techniques des bâtiments	Arthur Föllmi, Zurich
- Épreuve d'examen 6 Mise en réseau et communication	Daniele Favaro, Balsthal
- Épreuve d'examen 5 Administration et gestion du personnel	Dieter Hafner, Uznach
- Épreuve d'examen 2 entretien du bâtiment pratique	Max Mathys, Winterthour
- Épreuve d'examen 4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts	Oskar Koch, Hellbühl
- Épreuve d'examen 2 Entretien du bâtiment écrit	Christian Aliesch, Wettingen
- Épreuve d'examen 1 Nettoyage	Thomas Müller, Wetzikon
- Direction des examens	Arno van den Berg
- Secrétariat d'examen	Andreas Ernst

Examen professionnel fédéral de concierge
Case postale 3065
6002 Lucerne
Tél. 041 368 58 21
Tél. 041 368 58 59
info@pruefung-hauswart.ch
www.pruefung-hauswart.ch

2 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Participants

Inscrits:	340
Non-admis:	13
Désistements:	16
Abandons:	2
Absents:	2
Candidats ayant terminé l'examen:	311
Réussites:	220
Échecs:	91

Déroulement de l'examen

<u>Épreuves écrites</u>	École cantonale de Zurich Nord
de 8h30 à 9h30	29 septembre 2018 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts
de 9h45 à 10h45	Entretien des bâtiments
de 11h00 à 13h00	Administration et gestion du personnel
de 14h00 à 15h00	Installations techniques
de 15h30 à 16h30	Nettoyage
<u>Épreuves orales et pratiques</u>	École cantonale de Zurich Nord
Service 1	Participants 1-72 8 octobre 2018 de 8h00 à 17h30
Service 2	Participants 73-144 9 octobre 2018 de 8h00 à 17h30
Service 3	Participants 145-216 10 octobre 2018 de 8h00 à 17h30
Service 4	Participants 217-288 11 octobre 2018 de 8h00 à 17h30
Service 5	Participants 289-360 12 octobre 2018 de 8h00 à 17h30

3 RAPPORT DU PRÉSIDENT

Préparatifs d'examen

Les compétences opérationnelles sont un élément clé pour le succès professionnel. Notre nouveau règlement d'examen est conçu pour en tenir compte. Ainsi, les concierges avec brevet fédéral sont bien préparés aux exigences du monde professionnel.

Cette année, nous n'avons plus appliqué que le nouveau règlement d'examen. Les candidats repassant l'examen avaient l'avantage de ne plus devoir repasser que les matières où ils avaient obtenu une note inférieure à 4.

Cela représente pour l'organisation de l'examen et son déroulement un défi particulier que nous avons bien maîtrisé. À cette occasion, un grand merci au secrétariat et à la commission d'examen.

La commission d'examen était consciente de cette tâche lorsqu'elle a élaboré le nouveau règlement d'examen en concertation avec les organisations du monde du travail et en étroite collaboration avec le SEFRI – très appréciée. Pour nous, le spécialiste a toujours été au cœur de nos préoccupations. La voie choisie s'avère aujourd'hui déjà très prometteuse. Les professionnels avec brevet fédéral sont plébiscités sur le marché du travail.

Cette année encore, nous avons préparé les experts à l'examen dans le cadre de cours centraux appropriés. La commission d'examen a décidé à l'unanimité que seuls les experts ayant suivi un cours approprié tous les trois ans seraient convoqués.

Dans les 6 matières, les experts sont en outre formés chaque année par les experts en chef, en fonction du domaine spécifique et de la situation.

Au total, 360 candidats se sont inscrits à l'examen 2018, 311 y ont participé, dont 7 femmes. Les trois groupes linguistiques de notre pays étaient, cette année encore, représentés: 16 francophones et un candidat de langue italienne.

Merci beaucoup à vous tous qui avez passé l'examen. Vous avez apporté une contribution importante au profil de la profession de concierge.

Je tiens à féliciter les 220 candidats qui ont réussi l'examen. Ils ont apporté la preuve de leurs compétences professionnelles et sont désormais habilités à porter le titre de concierge avec brevet fédéral.

La journée d'information du 1er septembre 2018 à l'École cantonale de Zurich-Nord à Oerlikon a accueilli un grand nombre de visiteurs. Nos collègues francophones ont pu bénéficier d'une traduction simultanée durant toute la manifestation, ce qui leur a permis d'avoir connaissance de toutes les discussions en temps réel. À cette occasion, les candidats ont pu obtenir des informations sur l'examen et un calendrier personnalisé, et se familiariser avec les lieux.

Déroulement de l'examen

Les épreuves écrites ont eu lieu le samedi 29 septembre 2018. Pour la première fois, les participants à l'examen ont pu se rendre directement dans la salle d'examen. Cela était nécessaire car certains candidats apportant avec eux tous leurs documents et dossiers dans des valises à roulettes etc., les couloirs, qui servent de zones de passage et de voies d'évacuation en cas d'incendie, étaient ainsi complètement bloqués. Voilà pour ce qui est de l'examen à «livre ouvert». Parfois, moins, c'est mieux, y compris pour un comportement efficace lors des examens. Avant le début de l'examen, les candidats ont dû présenter leur carte d'identité. Je tiens à remercier l'équipe d'organisation et de surveillance – elle a fait ses preuves – pour son travail très compétent.

Les examens pratiques/oraux ont eu lieu du 8 au 12 octobre 2018.

Pour la première fois, la compétence opérationnelle d'exécution d'une instruction technique a été évaluée.

Pour la troisième fois déjà, les experts ont évalué, dans l'épreuve d'examen 1 Nettoyage, les compétences opérationnelles, s'agissant de l'exécution d'une instruction technique. Pour la

deuxième fois, l'épreuve d'examen 2 Entretien des bâtiments et l'épreuve d'examen 4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts, ont évalué l'exécution d'une instruction de travail.

Comme l'an dernier, toutes les épreuves écrites seront téléchargées sur la page d'accueil dès la parution du rapport d'examen, début janvier 2019. L'examen professionnel vise une pensée systémique et une action orientée vers des solutions. Une gestion correcte du temps est également nécessaire.

L'examen professionnel fédéral de concierge 2019 devrait se dérouler le samedi 28 septembre et du 5 au 12 octobre à l'École cantonale de Zurich-nord, sauf modifications dans l'avis d'examen officiel.

La réussite de notre examen professionnel très complet exige un engagement personnel important de tous les participants. Je tiens à remercier les experts d'avoir pris le temps de s'engager pour notre profession. J'adresse un remerciement tout particulier au secrétariat d'examen pour son travail fiable et compétent et pour son traitement toujours attentif des situations délicates.

J'exprime ma reconnaissance à mes collègues experts en chef pour leur préparation professionnelle aux examens, pour leur engagement personnel et le temps consacré.

Malheureusement, des experts en chef chevronnés quittent la commission d'examen à la fin de l'année. Arthur Föllmi et Dieter Hafner se retirent en raison de leur âge.

Je tiens à remercier pour son engagement Arthur Föllmi, qui a été expert en chef dans le domaine des installations techniques des bâtiments depuis le début de notre examen professionnel et qui m'a ensuite activement soutenu en tant que vice-président.

Dieter Hafner, expert en chef Administration et gestion du personnel, s'est investi dans notre examen de concierge depuis le début. Il a été pour moi un grand soutien et un conseiller important au sein de notre équipe de spécialistes. Je le remercie tout particulièrement pour sa confiance et sa grande humanité.

Christian Aliesch, expert en chef de l'entretien des bâtiments, a également annoncé son retrait pour la fin 2018. Il le regrette, mais sa situation professionnelle l'oblige à prendre cette décision. Il mérite nos sincères remerciements pour son engagement et le temps qu'il a consacré, ainsi que pour son idéalisme concernant l'examen professionnel de concierge.

À la fin de l'examen de cette année, Thomas Müller, expert en chef Nettoyage, a informé la commission d'examen de son retrait pour raisons de santé. La matière Nettoyage dans le cadre de notre examen professionnel a acquis un poids particulier grâce à lui. Nous le remercions pour son engagement au sein de la commission d'examen.

La formation en cours d'emploi est précieuse. Je tiens à remercier les différentes écoles pour leur bonne préparation.

Je remercie les organisations du monde du travail et les organes responsables pour leur soutien à notre profession de conciergerie.

Jacob Hauri, Président de la Commission d'examen

4 RAPPORTS PAR ÉPREUVES D'EXAMEN

4.1 Nettoyage

Épreuve pratique

Après les expériences de l'année dernière, nous avons légèrement révisé les travaux pratiques et les avons adaptés aux conditions de la KZO.

Nous avons testé un nettoyage en profondeur avec récurage par voie humide et aspirateur à eau dans une installation de douche. Dans le cas du nettoyage des WC, nous avons intégré une variante avec nettoyage intermédiaire dans une cabine de WC.

En ce qui concerne le nettoyage en profondeur du sol du vestiaire de l'installation de douche, l'exercice n'a souvent pas été compris par les candidats. Par habitude, ils ont fait un nettoyage intermédiaire dans la douche et ont perdu beaucoup de temps – un temps qui leur a manqué ensuite pour le nettoyage en profondeur. L'exercice prévoyait toutefois un nettoyage d'entretien de la douche et un nettoyage en profondeur du sol du vestiaire.

Globalement, l'examen s'est déroulé dans le calme et nous avons en partie constaté une grande compétence technique chez les candidats. Malheureusement, nous avons également dû évaluer des travaux insuffisants, principalement en raison d'un manque d'expérience.

L'épreuve d'instruction s'est déroulée à un niveau élevé. Les stagiaires de la KZO nous ont apporté un soutien optimal.

Nous avons constaté que cette épreuve d'examen était désormais thématifiée dans toutes les écoles. Nous avons découvert de nombreuses instructions passionnantes. Les interactions entre les instructeurs et les stagiaires se sont souvent déroulées dans un environnement d'apprentissage détendu mais professionnel.

Épreuve écrite

L'épreuve écrite était plus simple que l'an dernier. Cette année, nous avons renoncé au calcul de rentabilité. Il a fallu calculer le besoin annuel d'un produit de nettoyage. L'exercice était en fait assez simple, mais beaucoup n'ont pas réussi à le résoudre.

Un deuxième sujet principal a été le traitement de la fiche technique de sécurité. Beaucoup de candidats étaient peu préparés. Dans la pratique, le sujet est souvent négligé et survolé rapidement. Comme l'examen a lieu «à livre ouvert», les informations nécessaires ont pu être recherchées dans le dossier Allpura. Cela signifie toutefois que les candidats connaissent bien les documents.

Perspectives pour 2019

Nous avons poursuivi la coopération sur l'épreuve d'examen 5. Une équipe PEX issue des deux épreuves d'examen a mis au point les exercices en commun. Ce travail a été très inspirant, et la qualité des exercices a pu être garantie.

Nous poursuivrons ainsi à l'avenir.

Pour l'épreuve écrite, la méthode «à livre ouvert» exige des exercices adéquats, qui impliquent qu'on peut consulter les informations nécessaires dans les documents. Cette méthode sera de plus en plus utilisée à l'avenir.

4.2 Entretien des bâtiments

Situation initiale

Une description sommaire claire explique l'installation à gérer pour les épreuves.

L'installation comprend cinq objets d'années de construction et de types de construction différents.

Six études de cas réelles, orientées sur la pratique, sont documentées avec des photos originales et constituent la base des épreuves.

L'élaboration de la solution exige des connaissances nécessaires à l'activité de concierge, en matériaux de construction, construction, physique du bâtiment et entretien.

Les candidats ayant obtenu une note suffisante ont pu résoudre les exercices en totalité ou en partie.

Sur la base des solutions décrites, nous constatons que les candidats ayant des connaissances spécialisées suffisantes ont bien compris les exercices et ont été capables de résoudre les études de cas correspondant à leur domaine de compétence dans leur activité professionnelle.

Les écarts entre les candidats ayant des connaissances professionnelles insuffisantes sont relativement importants. Après avoir évalué les solutions, nous constatons que le manque de connaissances spécialisées peut également être dû à une responsabilité technique «unilatérale» dans la pratique professionnelle. Ainsi, des parties d'exercices qui auraient pu être résolues grâce à des connaissances issues de l'expérience pratique, ou chacun considérant sa propre entreprise, sont restées sans réponse.

Compte tenu de cela, je recommande aux écoles d'attirer l'attention des apprentis sur le fait qu'en l'absence de pratique professionnelle dans un domaine partiel dont leur entreprise n'est pas responsable, ils doivent s'impliquer eux-mêmes, par exemple avec l'aide de camarades de classe qui étudient ce domaine de manière exhaustive.

Sujet 1 Construction

L'exercice décrit un dégât matériel soudain sur une façade. L'endroit au sol où le matériau s'est effondré est praticable et comporte un risque de blessure.

Les candidats décrivent les mesures à prendre pour protéger les collaborateurs et les artisans, pour déterminer les causes des dégâts et pour remédier aux dégâts matériels.

Sujet 2 Défauts et diagnostic

Un bâtiment des années 70 présente un dégât matériel sur un soubassement dans la partie intérieure.

Les dommages causés par l'humidité ne sont pas visibles à l'extérieur sur le revêtement en grès.

Les candidats font un constat détaillé selon une matrice pré-imprimée. Ils expliquent les causes possibles qui sont à l'origine de ces dégâts et décrivent les mesures d'amélioration. Afin d'éviter qu'un tel sinistre ne se reproduise, ils exposent une solution préventive.

Sujet 3 Rénovation partielle d'après le plan d'entretien

Dans le plan d'entretien, les candidats ont noté un bâtiment dont on prévoit de rénover le toit plat. Ils discutent avec le propriétaire de la possibilité d'une rénovation qui réutilise des couches utilisables. Ils expliquent au propriétaire les conséquences, au niveau de la construction, de la rénovation prévue sur les raccordements, le drainage et la façade actuels.

Sujet 4 Matériaux alternatifs pour revêtement de plafond

La propriétaire reçoit de l'architecte une proposition de matériaux pour le revêtement de plafond d'un grand bureau collectif.

Les candidats évaluent le revêtement de plafond proposé sur la base des critères d'entretien, de montage/démontage et d'effet acoustique.

Ils se voient proposer deux variantes: on leur demande d'expliquer les avantages et les inconvénients des critères et de faire une recommandation de mise en œuvre.

Sujet 5 Plan d'entretien/tours de contrôle

Un hall de production indépendant est loué pour l'exploitation. Les candidats doivent expliquer à leurs collaborateurs les procédures de contrôle et leurs tâches en vue de l'évaluation de la façade/maçonnerie, des portes extérieures et portails, des toits et puits de lumière, ainsi que des surfaces intérieures des plafonds, murs et planchers.

Ils expliquent les outils d'évaluation de l'état et décrivent les critères sélectionnés qui permettent une planification pluriannuelle efficace (budgétisation).

Sujet 6 Sécurité au travail Travail en hauteur

Les candidats doivent expliquer quels sont les dispositifs de sécurité nécessaires à l'exécution des tours de contrôle dans le hall de production.

Le nettoyage annuel des vitres en hauteur doit être effectué par une entreprise tierce. Les candidats doivent exposer les mesures de sécurité nécessaires pour les travaux en hauteur. Ils décrivent les instructions données à la société spécialisée pour l'exécution des travaux et la manière dont ils la contrôlent.

Constats après évaluation des solutions proposées

Les faiblesses de la pensée systémique sont visibles dans les résultats avec des notes insuffisantes pour les solutions évaluées. Aucun lien ne peut être établi entre les propriétés des matériaux de construction, les structures de construction et le manque d'entretien.

Un bilan des dégâts est dressé dans ce cas, mais l'évaluation porte seulement sur la surface visible. Ainsi, la solution proposée est de «repeindre» l'enduit endommagé.

Une fois terminé, l'examen 2018 sera mis à la disposition des écoles.

Recommandation à l'attention des écoles

L'objectif de la formation est que les candidats soient en mesure d'effectuer une première évaluation des modifications à apporter aux surfaces, parties de bâtiments ou à l'infrastructure du bâtiment. Ils doivent en comprendre les causes et les conséquences et être capables de proposer ou de mettre en œuvre les mesures nécessaires.

Ils sont capables d'informer les utilisateurs, les supérieurs ou les propriétaires de l'éventualité de dommages consécutifs et de proposer des alternatives en vue d'un entretien optimal des bâtiments. Pour cela, ils ont besoin de connaissances de base et de connaissances spécifiques de la physique du bâtiment et des principales propriétés des matériaux de construction courants, ainsi que de connaissances spécifiques des fonctions des couches de l'enveloppe du bâtiment et des principales constructions.

S'agissant de la sécurité, ils connaissent les exigences en matière de protection des bâtiments et de l'infrastructure, et de protection des personnes (utilisateurs et visiteurs).

Entretien pratique

Dans le rapport d'examen de 2017, j'ai mentionné que trois nouvelles tâches étaient prévues en 2018: la découpe de carreaux, la réalisation d'un assemblage en bois avec des chevilles et la peinture d'un cadre défectueux. Malheureusement, j'ai dû renoncer à la peinture. Les tests nécessaires ont montré que les temps de séchage ne permettaient pas d'effectuer cet exercice de manière pertinente. Ce travail peut cependant faire l'objet d'une instruction et probablement aussi être prévu pour 2019.

Comme l'an dernier, les épreuves d'examen ont été divisées en trois groupes. Les candidats ont été répartis de manière aléatoire dans les groupes A, B ou Instruction. Ce système a fait ses preuves. Les écarts de notes des différents groupes étaient très faibles et n'ont révélé aucune discrimination à l'égard de certains candidats.

Cette année encore, notre objectif était de maintenir ce niveau élevé. Une planification et une élaboration minutieuses des épreuves ont donc été nécessaires. Tous les experts ont été

formés à ce défi au cours d'une formation d'une journée. La composition des épreuves a fait l'objet d'une évaluation critique et des changements appropriés ont été apportés.

Épreuves d'examen des différents groupes

Groupe A:

Exercice 1

Réparation d'une plinthe (plinthe intermédiaire et bloc de raccordement).

On peut se réjouir du fait que cet exercice a été le plus souvent bien résolu par les candidats. Il n'est donc pas nécessaire de prendre des mesures pour apporter des modifications.

Exercice 2

Remplacement d'une sangle de volet défectueuse. De plus, il a fallu percer et découper en trois étapes (dégrossir, refileter et tarauder) un filet M6 défectueux sur un filet M8.

Le remplacement d'une sangle de volet a encore posé problème à certains candidats. En revanche, on a constaté de nets progrès dans la découpe des filets.

Exercice 3

Entretien correct d'une batterie de traction et pontage de deux batteries de démarrage.

On identifie toujours des problèmes ici. La question de la séquence correcte lors du pontage de deux batteries se pose régulièrement. La raison pour laquelle on commence par le pôle positif du véhicule en panne est la suivante: si un court-circuit indésirable se produit lors du pontage de la mauvaise batterie (en commençant par le pôle positif), ce véhicule est totalement défectueux de manière définitive. Si cette situation malencontreuse devait se produire au début du pontage avec le bon véhicule et donc la bonne batterie, alors nous aurions en fin de compte deux véhicules défectueux. Malheureusement, cette procédure est mal décrite dans la plupart des modes d'emploi.

Exercice 4

Un exercice supplémentaire a consisté à mesurer et découper correctement un carreau. De plus, il a fallu mesurer et marquer avec précision un alésage de conduite d'eau. Il a fallu également fournir le matériel adéquat pour effectuer ce travail.

La machine de découpe a été expliquée aux candidats qui ont été autorisés à effectuer une découpe d'essai. Par conséquent, l'exercice a souvent été assez bien résolu. Toutefois, afin de mieux évaluer les connaissances techniques nécessaires, l'année prochaine, j'accorderai moins d'attention à la fourniture du matériel nécessaire et plus d'importance au perçage du carreau.

Groupe B

Exercice 1

Changement d'un bouton tournant défectueux et d'une serrure à espagnolette défectueuse. Exercice supplémentaire: manipulation et mesure correcte à l'aide d'un pied à coulisse (avec vernier).

On a constaté une légère amélioration par rapport à l'an dernier pour le remplacement du bouton tournant. En revanche, la mesure à l'aide d'un pied à coulisse est pour beaucoup

encore une tâche titanesque, ce qui m'étonne beaucoup, car le double mètre, le mètre et le pied à coulisse font partie des outils standard d'un concierge.

Exercice 2

Connaissance et montage d'une serrure encastrée

Malheureusement, on constate que de nombreux candidats n'ont pas les compétences professionnelles requises en matière de serrure encastrée. En fait, on pourrait penser que tout ce qui est lié à la fermeture fait partie des attributions essentielles d'un concierge. Comment comprendre un système de gestion technique des bâtiments si on n'est même pas capable de mesurer une serrure encastrée.

Exercice 3

Réaliser un assemblage en bois à l'aide de chevilles.

Nous avons consacré beaucoup de temps à la préparation de ce nouvel exercice. Ce travail assez exigeant devait être conçu de manière à pouvoir être bien maîtrisé en 20 minutes par un artisan (concierge). L'effort en valait la peine et l'exercice a été bien résolu par de nombreux candidats. L'agencement du poste de travail était clair. Les aides et les gabarits nécessaires étaient disposés de manière explicite et les dimensions requises faciles à lire sur le plan de montage. En tant qu'experts, nous sommes satisfaits du résultat final.

Instruction

Cette année, 72 candidats ont été évalués sur l'instruction dans l'entretien Pratique. Il y avait 4 sujets au choix.

- Découpe des filets en trois étapes et en complément découpe des filets avec outil de découpe direct ou taraud.
- Mesure à l'aide d'un pied à coulisse. Trois types de pieds à coulisse étaient disponibles: Pied à coulisse à vernier, pied à coulisse à horloge et pied à coulisse numérique.
- Réglage d'un ferme-porte Dorma TS93. Equipé en plus d'un dispositif de serrage et d'un limiteur d'ouverture.
- Mise en place de 4 charnières Blumotion dans une armoire.

Les exercices ont été un peu mieux résolus que l'an dernier. On peut donc supposer que les candidats se sont mieux informés sur la procédure d'instruction QTAE dans la directive.

Remarque:

Les jeux de rôle pratiques sont tout simplement indispensables pour une bonne instruction.

Perspectives:

Dans l'instruction, la réparation d'un cadre défectueux sera une tâche supplémentaire. La bonne méthode pour masquer, poncer, appliquer une sous-couche, mastiquer, poncer à nouveau et recouvrir de peinture par dispersion est certainement un sujet d'instruction très intéressant.

4.3 Installations techniques des bâtiments

Journée des experts/formation continue

Plus de 50 experts se sont réunis à Berne le 8 mars 2018. Le matin, nous avons visité avec grand intérêt les installations d'élimination des déchets à Berne. L'après-midi a été consacré à la formation continue des experts.

- Traitement et résultats de l'examen 2017
- Suivi des recours 2017
- Discussion de l'examen écrit et oral 2018
- Présentation des exercices pour le sujet «Instruction»

Que doit savoir le concierge?
Que devrait savoir le concierge?
Que peut ignorer le concierge?

Ces questions et bien d'autres encore faisaient partie des sujets de l'examen de 2018.

Installations techniques et maintenance – épreuve écrite (60 minutes)

En 60 minutes, 12 exercices devaient être résolus. L'épreuve a été effectuée «à livre ouvert». On pouvait utiliser par exemple les directives eau, eaux usées et gaz. Certaines des questions ont été posées en réseau.

Les domaines spécialisés suivants ont été étudiés:

- Efficacité énergétique conformément à la nouvelle loi sur l'énergie, du 21 mai 2017.
- Nom, fonction et travail de contrôle de 6 robinetteries de sanitaires tels que vannes d'arrêt, soupapes de sécurité et filtres.
- Travaux d'entretien sur une installation de ventilation (système de gestion technique des bâtiments), identification des défauts.
- Installation de chauffage (basée sur le système de gestion technique des bâtiments); évaluation et réglage de valeur
- Désignation des appareils pour les composants électriques de l'installation. Installations à gaz; réglementation des installations à gaz, disposition des appareils à gaz et sécurité.
- Gaz d'échappement et protection anti- incendie.
- Consommation d'énergie électrique.
- Eaux météoriques, quantité (principes des eaux usées), utilisation et installation des puits de pompage.
- Fonction thermostat antigel.
- Consommation électrique, évaluation d'une pompe de circulation de 3 x 400 Volt en comparaison avec une pompe de circulation de 230 Volt (économies d'énergie).
- Évaluation d'un système d'eau chaude (insuffisant).
- Manomètre dans le système de chauffage.

Les candidats ont trouvé les exercices difficiles et les notes ont été en partie insuffisantes. Des questions simples, par exemple le nom d'une vanne de passage (réponse clapet anti-retour) témoigne d'une compétence professionnelle approfondie. «En cas de fuite d'eau», le concierge devrait au moins savoir quelle vanne actionner. L'«examen professionnel de concierge» exige l'expérience pratique nécessaire. Les aides (documents) doivent être bien préparées avant l'examen pour pouvoir être utilisées sans grande perte de temps.

Installations techniques et maintenance – épreuve pratique (60 minutes)

La formation (1/2 journée) des experts pour l'examen 2018 a été effectuée avant le début de l'examen avec un accent sur l'examen oral actuel (procès-verbal, attribution des notes et atmosphère de l'examen).

Dans la partie pratique, les candidats ont été examinés pendant 20 minutes chacun, sur des modules spécialement construits à cet effet (le plus près possible de la pratique). Chaque candidat a donc été évalué et noté par six experts. Cette note reflète dans la plupart des cas la note du travail écrit. Les candidats qui n'avaient pas suffisamment d'expérience pratique ont été complètement dépassés. Ce problème devrait être davantage soulevé pendant la préparation. Les travaux pratiques (activité) suivants ont été en partie exigés:

- Climatisation: Identifier, réguler et maintenir la fonction.
- Chauffage: identifier et réparer les pannes avec une aide à la planification.
- Expliquer et ajuster la production de chaleur.
- Résoudre des problèmes hydrauliques (exemple simple).
- Réglage des vannes du distributeur de chauffage au sol et des radiateurs.

- Procédure en cas d'émission de chaleur insuffisante.
- Purge et rinçage du système.
- Contrôle du brûleur.
- Urinoir – remplacer la batterie du détecteur de proximité ou réparer la cuvette.
- Remplacer l'inverseur de la batterie de bain.
- Remplacer la partie supérieure.
- Expliquer le système de mélange et de séparation à l'aide d'un plan.
- Croquis de la pompe à matières fécales.
- Types de rénovation des collecteurs enterrés.
- Expliquez les canalisations et les systèmes (questions simples) dans le diagramme.
- Soudage de deux coudes Geberit (précision).
- Identifier outil et matériel.
- Fonctionnement des interrupteurs, minuteries et programmeurs.
- Travailler avec la documentation technique.
- Expliquer le rapport de sécurité et les instructions d'utilisation.
- Protocoles de mesure et de test (remplir et classer).
- Maintenance, transfert et raccordement du vidéoprojecteur.
- Connaître les différences téléphone, télé et fibre de verre.
- Patches CUC en mm distributeur et rack.
- Systèmes de commande (utilisation, avantages et inconvénients).

Installations techniques et maintenance – «Instruction»

Un candidat sur six (principe aléatoire) a été testé en pratique dans la matière «Installations techniques Instruction» au lieu de «Installations techniques». Trois sujets étaient disponibles pour l'instruction:

- Systèmes d'urinoir (avec et sans eau)
 - Réglage – fonctionnement – temps de rinçage
 - Fonction – entretien
- Sources d'éclairage
 - Remplacement d'un starter
 - Tubes fluorescents avec les ampoules correspondantes
- Régulations de chauffage
 - Réglage et programmation d'un régulateur de chauffage

Dans la notation a été évaluée l'instruction à un «apprenti». Cependant, le candidat ne pouvait pas transmettre correctement l'instruction à l'«apprenti» sans une connaissance de base des installations techniques. Un manque de connaissances de «l'instruction ou de connaissances techniques» a conduit à des notes basses (en partie note 3.0).

Nous sommes conscients que les «notes sévères» ont conduit à des cas délicats. Les notes insuffisantes n'ont pas été attribuées à la légère et ont été remises en question à plusieurs reprises. L'obtention de l'examen professionnel fédéral de concierge devrait être un «certificat de garantie» attestant de la qualité du collègue de travail. Les simplifications et les «cadeaux» conduisent à une baisse de qualité dans la formation professionnelle.

En ce qui me concerne

Pendant plus de 30 ans, j'ai travaillé dans la formation des concierges. D'abord avec la première catégorie de concierges, dans les installations techniques. Puis en tant qu'expert en chef. J'ai toujours été présent à tous les examens professionnels. J'ai toujours défendu avec beaucoup de passion mon objectif d'«un haut niveau de compétence professionnelle dans les installations techniques». Je remercie mes experts pour leur collégialité et leur engagement. Le moment est désormais venu de faire mes adieux après tant d'années. C'est pourquoi à cette occasion, je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous les collègues

impliqués dans l'examen, à la commission d'examen, aux professeurs des différentes écoles et aux directions des écoles.

4.4 Installations sportives, installations extérieures et espaces verts

Une nouvelle fois, les deux épreuves d'examen écrites et pratiques ont été accomplies de manière satisfaisante, voire avec succès. La note moyenne est à peu près identique à celle de 2017.

Épreuve écrite

Biotope humide dans un lotissement de résidence, justifier les aspects positifs. Dresser la liste des travaux d'entretien et des appareils et outils nécessaires. Connaître les règles de sécurité.

Enrichir la **plantation de haies** sauvages mélangées avec des plantes ligneuses indigènes. Remplacer les plantes non locales. Décrire l'**entretien des extérieurs** au niveau des haies naturelles, des bandes herbeuses et des jardins naturels tout au long de l'année.

Décrire en détail en plusieurs étapes les **réparations de revêtement** en gravier. Décrire la **régulation de la flore secondaire**, l'exécution en bordure et dans la zone d'un chemin en gravier avec des moyens appropriés et autorisés.

Recommandations préconisées:

- Lire et associer précisément les explications et les activités
- Les descriptions doivent être rédigées sous forme de phrases
- Connaître les formes de vie des plantes
- Savoir distinguer les plantes indigènes des plantes exotiques
- Rédiger un rapport de travail dans l'ordre chronologique et selon la saison

Épreuve pratique

Le temps d'automne beau et sec a de nouveau été propice à la réalisation de l'examen.

De notre côté, d'autres experts ont été formés pour faire passer l'examen «**Instruction**».

Lors de chacune des quatre journées d'examen, deux candidats de chaque groupe de douze ont été évalués à chaque fois dans ce domaine.

Nous avons eu à noter de très bonnes performances, mais aussi de très faibles.

En général, de sept à neuf **postes de travail** différents étaient disponibles. L'un d'entre eux devait être passé avec succès:

- Plantes d'intérieur, travaux de service sur divers systèmes végétaux, y compris des mesures de protection des plantes, connaissances botaniques.
- Plantes d'extérieur, plantation de plates-bandes, haies, semis de gazon, taille d'arbustes,
- désherbage, fertilisation, mise en service de petites machines, botanique.
- Surfaces dures, réparation de revêtement



Recommandations préconisées:

- Savoir sélectionner et utiliser les outils adéquats
- Botanique
- Signalisation, EPI



4.5 Administration et gestion du personnel

Remarque préalable

Pour la troisième fois consécutive, la spécialité Administration et gestion du personnel a fait l'objet d'un examen selon le «règlement d'examen et la directive 2016».

Écrit

Situation initiale

L'examen à livre ouvert dure 120 minutes, dont cinq sont prévues pour l'approfondissement de la situation initiale. Les sous-domaines individuels ne sont pas notés séparément, mais globalement. Le nombre maximum de points est de 115.

1. Notions de base en comptabilité

La structure et les différents sujets d'examen étaient similaires à ceux de l'an dernier. Dans l'ensemble, on a constaté que les candidats avaient lu les énoncés d'exercices de manière imprécise et incomplète. La partie concernant les calculs était aussi structurée, comme les années précédentes, et a été à nouveau «très mal» réalisée. Presque aucun candidat n'a été en mesure de résoudre l'exercice 6 (marge brute) de manière satisfaisante. Les questions d'examen sur la comptabilité des salaires et le compte de résultat sur trois degrés (avec calcul des résultats individuels) ont posé des problèmes à une large majorité des candidats. La TVA a souvent été déduite au lieu d'être ajoutée (exercice 8). Dans l'ensemble, les résultats, même s'ils étaient en partie faux, ont toutefois révélé une compréhension approfondie de la méthode de calcul et de la procédure de résolution des problèmes comptables.

2. Connaissances de base de la gestion du personnel et de la communication

Comme l'an dernier déjà, la plupart des candidats ont globalement bien réussi les exercices relatifs aux connaissances de base sur la gestion du personnel et la communication. Les candidats ont en général proposé une solution pour chaque exercice et semblent avoir prévu suffisamment de temps pour cette épreuve d'examen. Les solutions proposées suggèrent que les exercices étaient compréhensibles et clairement formulés du point de vue linguistique.

3. Notions de base en droit

Le résultat à l'examen a été aussi bon cette année que l'an dernier. Heureusement, les candidats semblent de plus en plus intéressés par le droit. Toutefois, il apparaît que la structure et la systématique du droit des obligations ne semblent pas très claires. Des dispositions législatives provenant de titres sans rapport avec l'objet ou même d'articles du Code des obligations ont souvent été utilisées. La citation correcte des dispositions légales semble également poser problème et conduit régulièrement à des déductions de points. De nombreux candidats éprouvent encore des difficultés à

s'exprimer correctement par écrit. Dans certains cas, les dispositions légales correctes ont été mentionnées, mais dans la majorité des cas, les candidats n'ont pas réussi à faire une présentation correcte de la situation sur cette base. Mais cela pourrait aussi être dû au manque de temps. Les questions à choix multiples ont été mieux réussies que les exercices écrits, et ce, malgré un degré de difficulté similaire. La pression accrue du temps s'est traduite par le fait que les questions juridiques n'ont souvent pas été entièrement traitées, les notions de base en droit constituant la conclusion de l'examen.

4. Remarque finale

Un gros problème lors de la correction de l'examen a été l'écriture illisible. Dans certains cas, les réponses n'ont pu être déchiffrées que mal ou pas du tout. À l'avenir, il serait utile d'inclure dans les instructions de l'examen une note sur la lisibilité pour éviter que des points précieux ne soient perdus. À la lumière de ces conclusions, il serait bon de procéder à un examen blanc écrit au préalable. Les candidats auraient ainsi la possibilité de contrôler leurs compétences techniques et de s'exercer à l'expression écrite.

Globalement, on constate avec étonnement que les candidats ont une bonne compréhension globale des exigences de la profession de concierge malgré la diversité des tâches et des domaines de spécialisation.

Oral

Situation initiale

L'examen dure à chaque fois 45 minutes, dont cinq sont consacrées à l'étude d'un contexte par le candidat. Les différents domaines ne sont pas non plus notés séparément. L'examen est noté globalement.

Administration et gestion du personnel (y compris notions de droit)

Par rapport aux épreuves écrites, la mobilisation des connaissances semble plus aisée lors des épreuves orales. Certains candidats ont montré d'importantes lacunes en droit. En particulier le droit des contrats (déclaration de volonté/consensus/ types de contrats) a semblé problématique. Certains termes techniques avaient été appris par cœur, mais les connaissances de base et les explications faisaient défaut. Au vu de leurs réponses, il semble que les candidats fassent davantage appel à leurs connaissances pratiques et générales et moins aux enseignements de l'école pour résoudre les exercices.

Les résultats de l'examen fédéral des concierges confirment qu'il s'agit d'un défi exigeant. Mais les candidats ont prouvé cette année encore que la formation et la préparation à cet examen étaient d'un haut niveau.

4.6 Mise en réseau et communication

L'épreuve d'examen 6 Mise en réseau et communication s'est déroulée selon le règlement d'examen 2016 et la directive 2018.

La partie écrite, la documentation des candidats, a été évaluée par les experts lors d'un atelier. La préparation des entretiens techniques oraux a été effectuée et validée lors de ce même atelier.

Statistiques

Obtention d'une note globale insuffisante pour l'épreuve d'examen 6 «Mise en réseau et communication»:

- uniquement pour l'épreuve d'examen 6.1 écrite (documentation), notes insuffisantes 11 %
- uniquement pour l'épreuve d'examen 6.2 orale (présentation et entretien spécialisé), notes insuffisantes 64 %
- pour les deux épreuves d'examens 6.1 et 6.2, notes insuffisantes 25 %

Les graphiques des épreuves d'examen 6.1 écrite (documentation), 6.2 orale (présentation et entretien spécialisé) ainsi que le graphique de la note globale de l'épreuve d'examen 6 Mise en réseau et communication figurent dans l'annexe du rapport d'examen.

A retenir

Normalement, on peut partir du principe qu'on obtient de meilleurs résultats aux examens oraux qu'aux épreuves écrites. Tel n'est pas le cas lors de l'épreuve d'examen 6. Le candidat/la candidate rédige la partie écrite (la documentation) avant l'examen. Les candidats/candidates peuvent sans problème obtenir une très bonne évaluation de la documentation s'ils respectent les consignes et prennent connaissance des points essentiels de l'évaluation. Il en va de même pour la présentation. La note obtenue à l'épreuve orale (la présentation et l'entretien spécialisé) est calculée cinq fois. L'épreuve écrite (la documentation), une seule fois. Il en ressort que cette épreuve d'examen (la présentation et l'entretien spécialisé) est déterminante pour l'obtention d'une note finale suffisante. L'évaluation et l'appréciation de la combinaison de notes obtenues par rapport à la note finale ainsi obtenue renforcent l'exactitude de la pondération choisie.

Partie écrite, documentation de l'installation

Grâce aux ajustements et aux clarifications apportés aux directives, la documentation a généralement été présentée avec une meilleure qualité. Majoritairement, les instructions ont été respectées, de sorte que les experts ont pu se faire une représentation complète des installations et des tâches des candidats.

L'épaisseur de la documentation ou le nombre de pièces jointes n'augmente pas la note! Les documentations jugées insuffisantes souffraient des mêmes lacunes que l'an dernier:

- les instructions conformes à la directive n'ont pas été totalement respectées.
- Certaines parties essentielles n'ont pas été mentionnées ou représentées.
- Les annexes requises étaient soit absentes, soit de mauvaise qualité.
- De plus, certaines annexes étaient parfois en double.
- Ce qui a donné lieu à des doutes et/ou à une documentation incomplète.

Partie orale, présentation et entretien spécialisé

Présentation

Les présentations ont de nouveau été bien préparées par les candidats.

L'allemand langue écrite (pendant la présentation) reste un sujet d'actualité.

Entretien spécialisé

L'entretien spécialisé se rapporte à la documentation fournie et à la présentation du candidat.

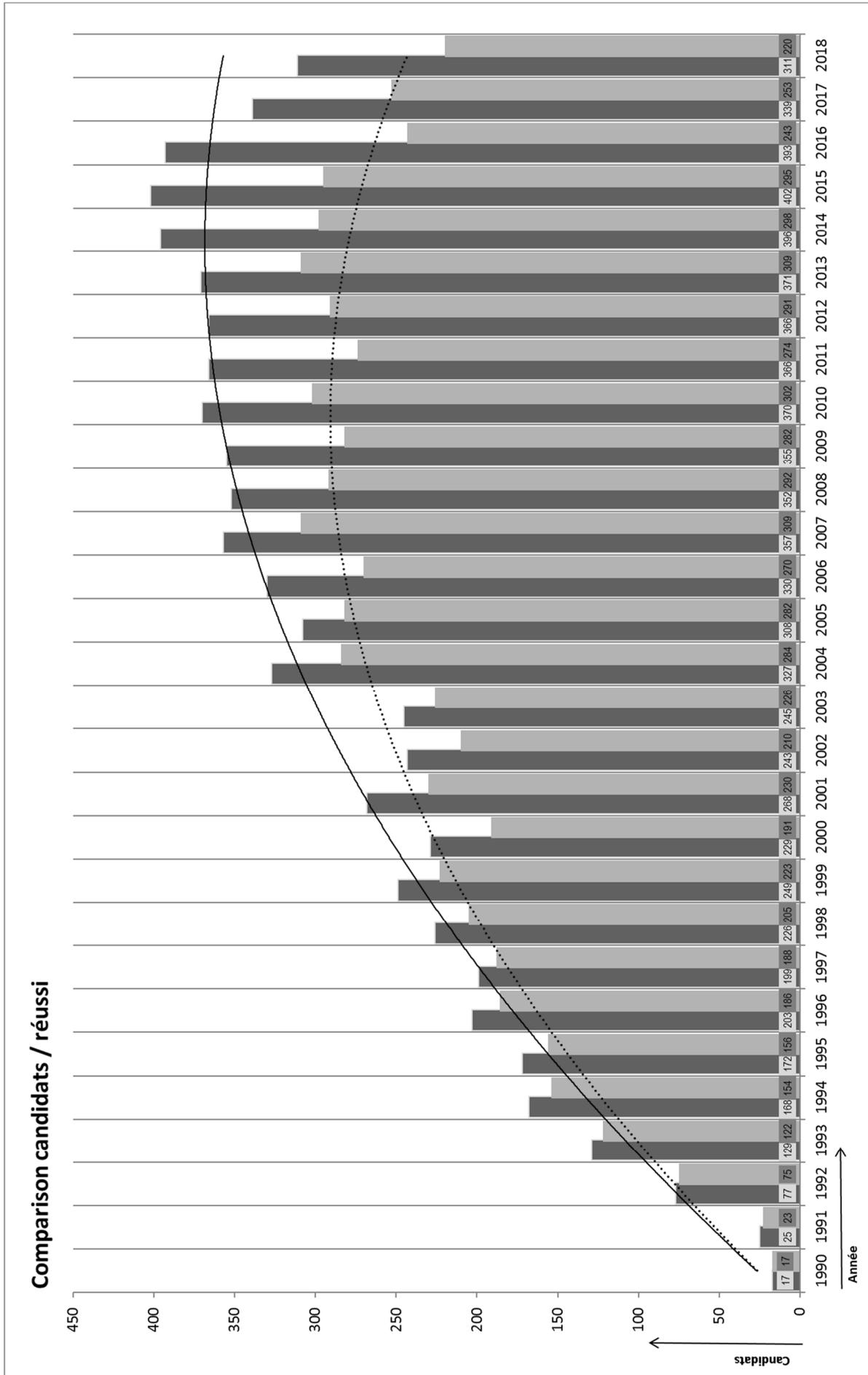
Trois thèmes issus des épreuves d'examen 1 à 5 font l'objet d'une préparation puis d'une discussion avec les candidats.

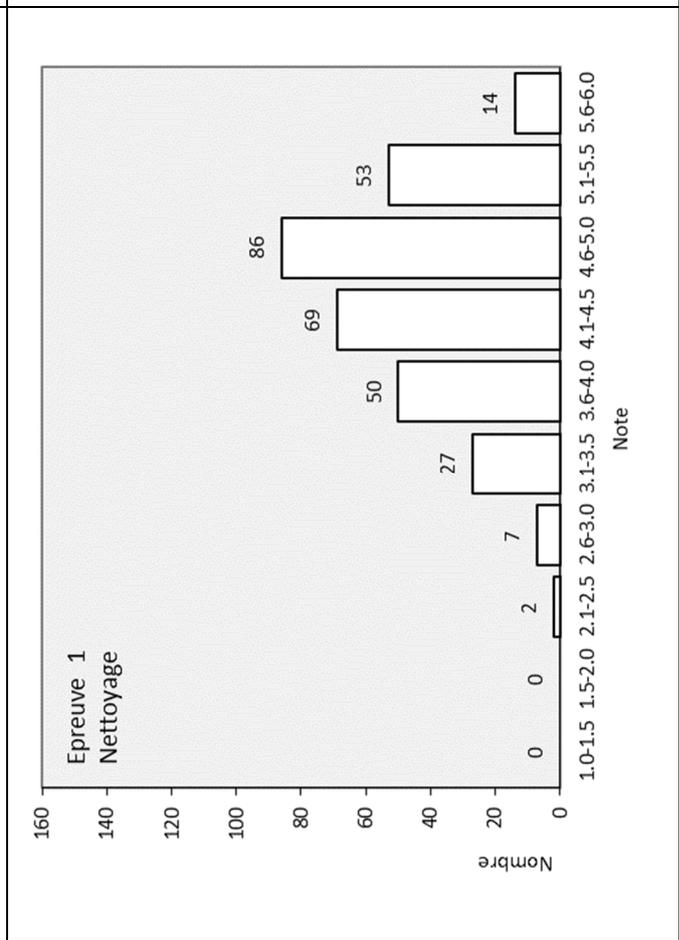
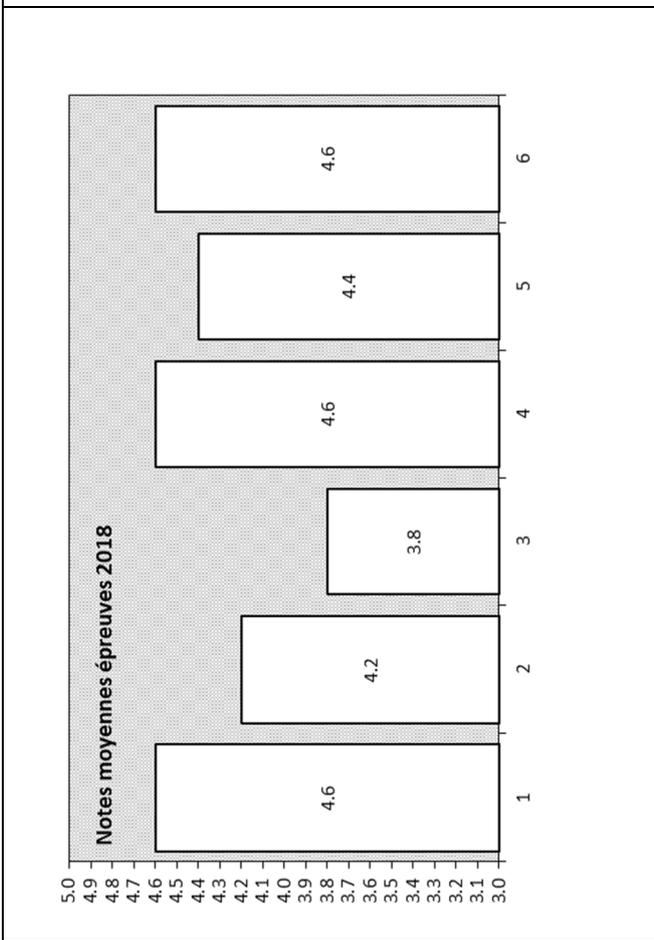
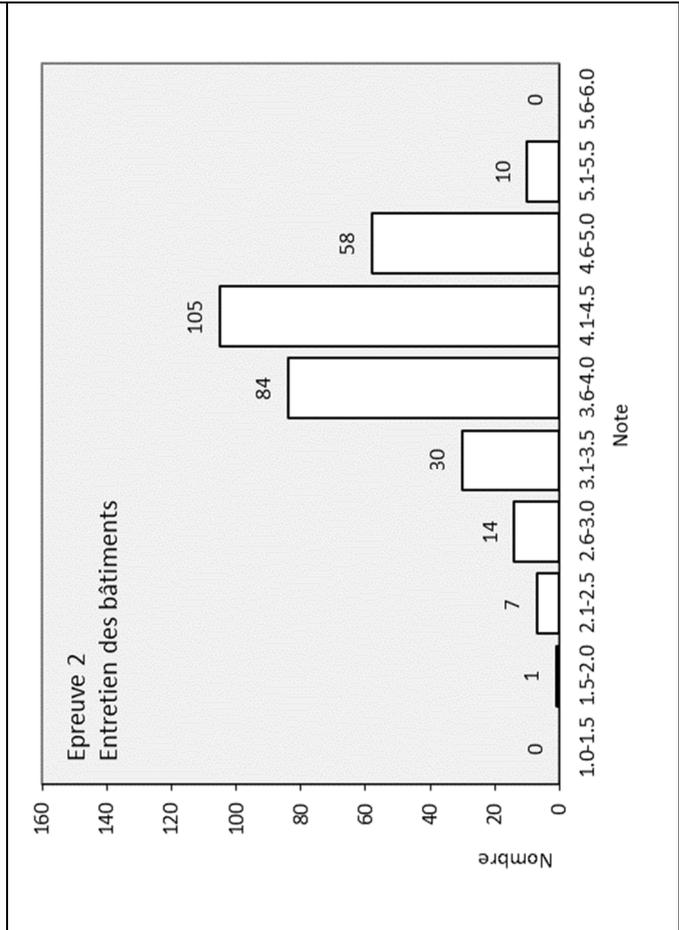
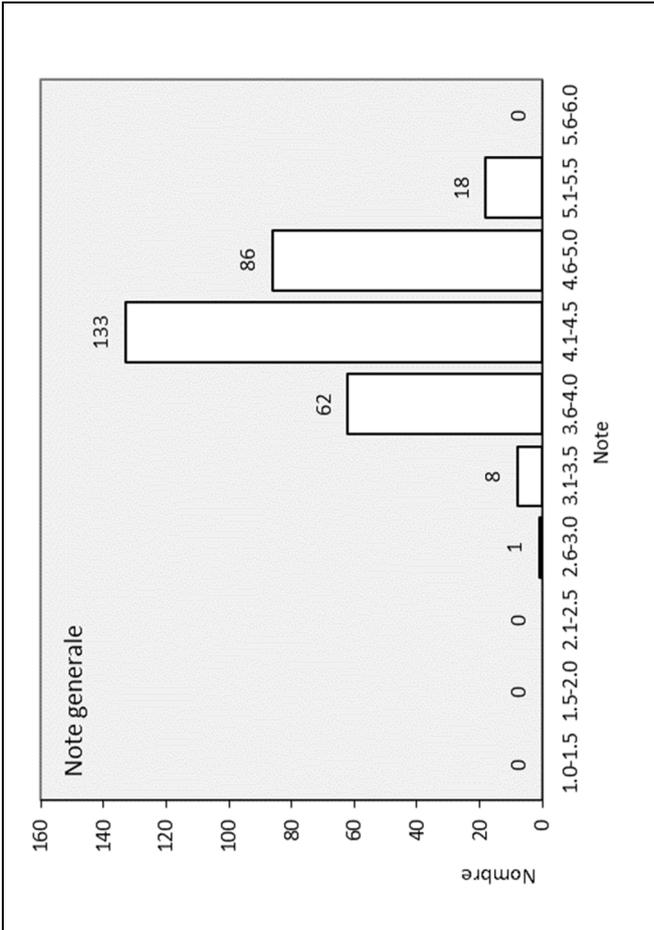
Directives

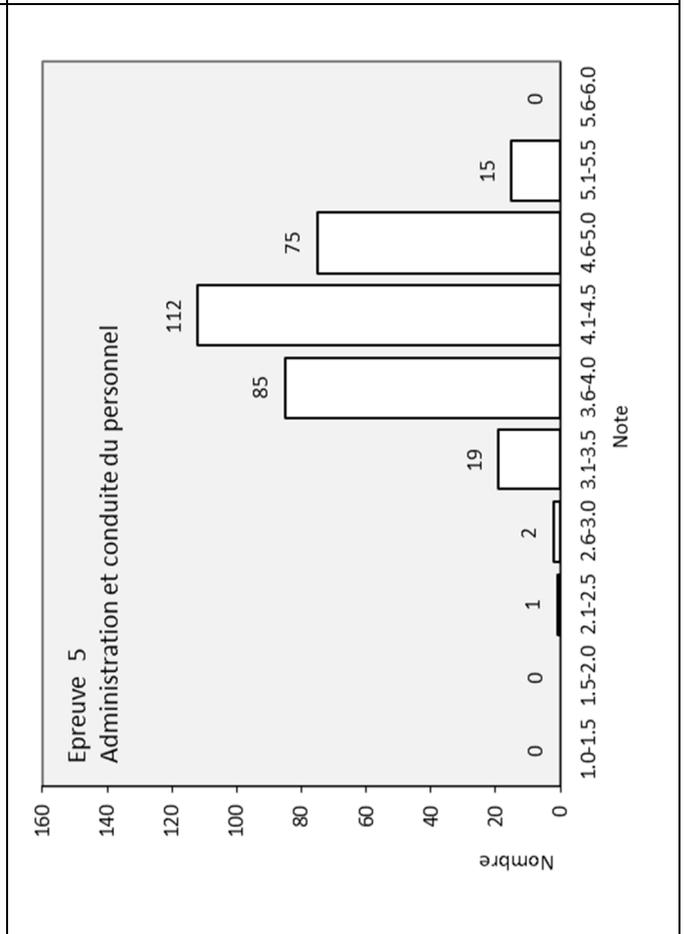
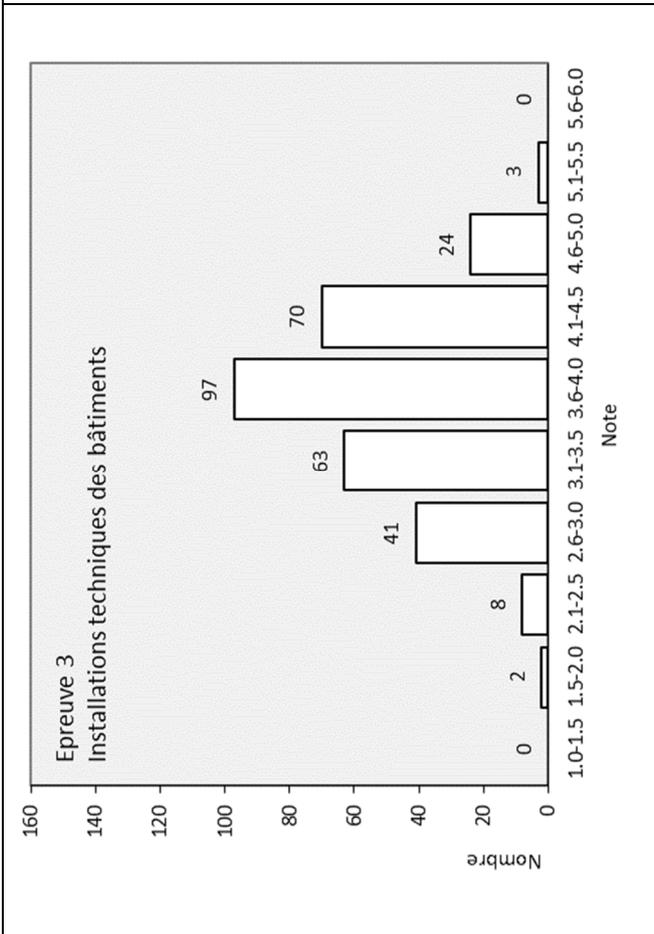
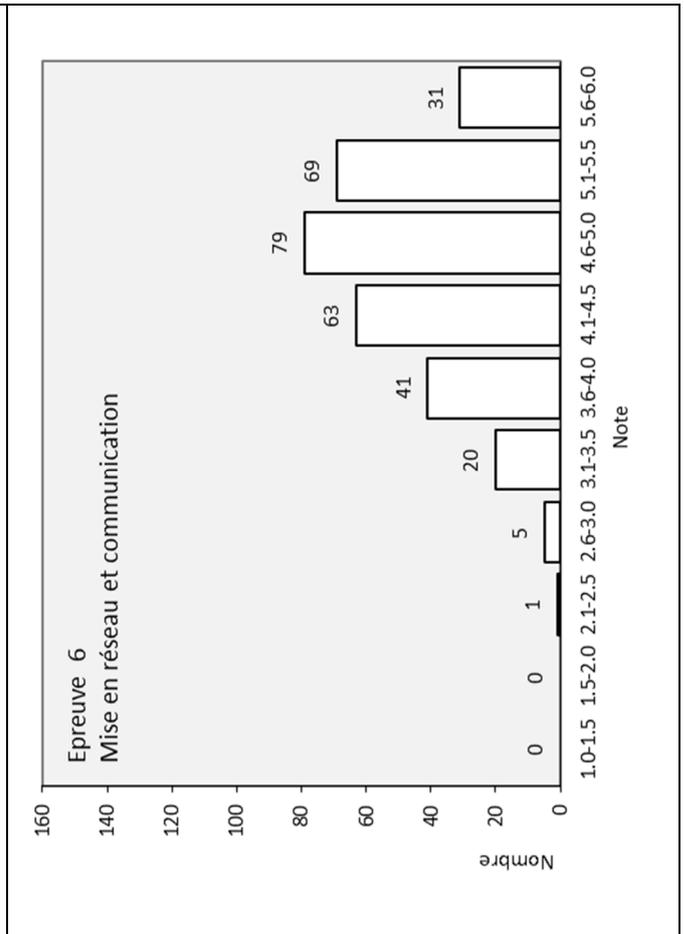
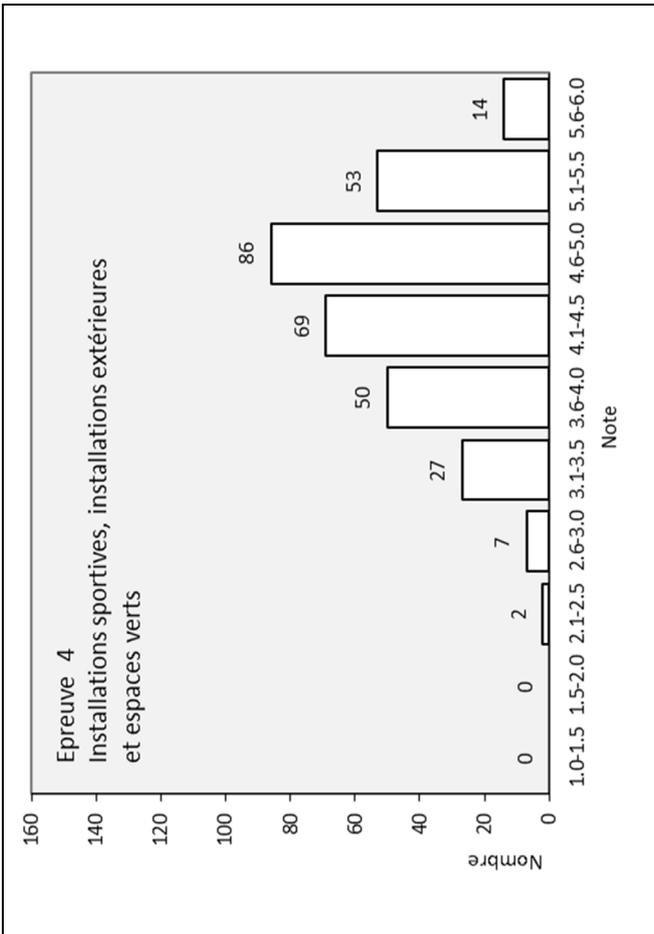
Il n'y aura pas d'adaptation des directives.

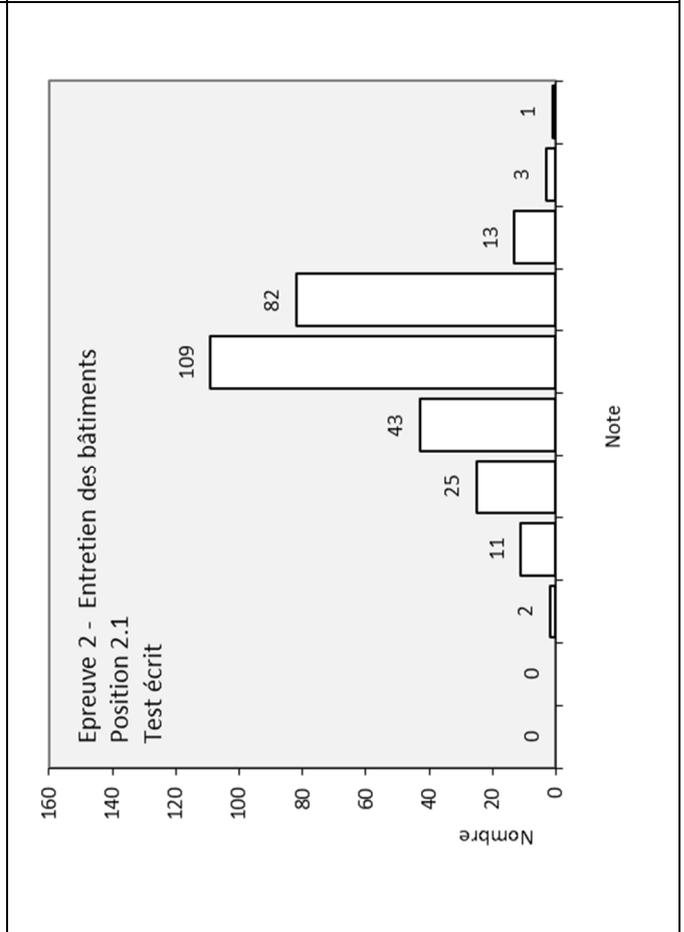
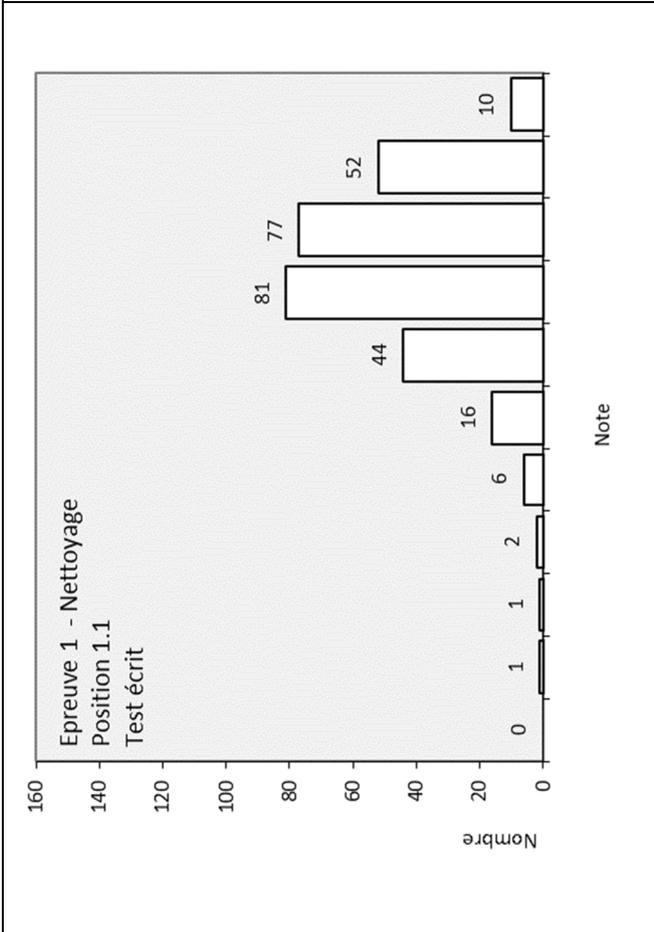
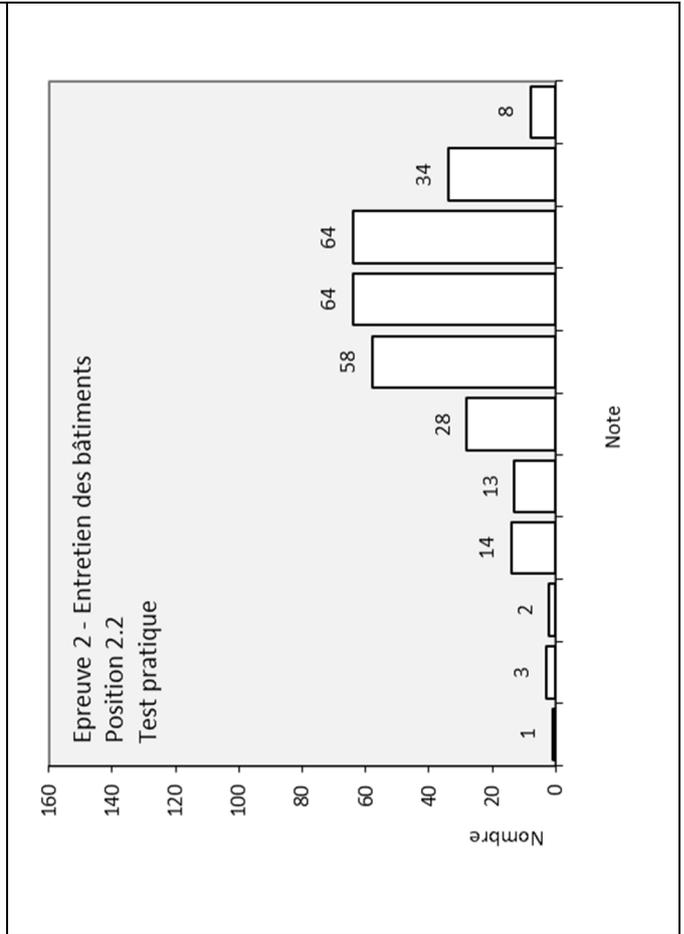
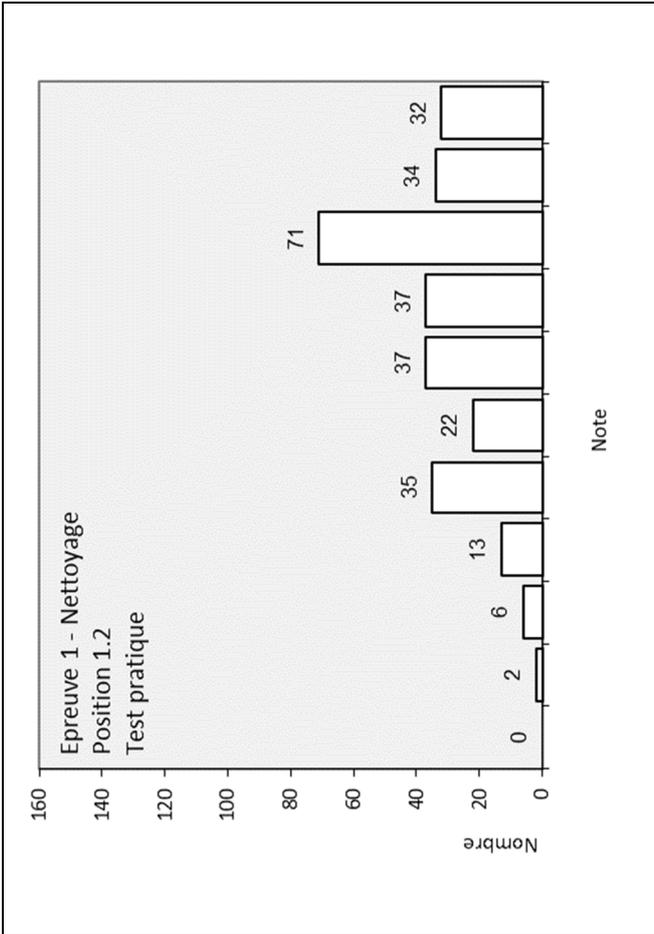
Les candidats recalés passeront de nouveau l'examen selon la directive en vigueur lors du premier examen.

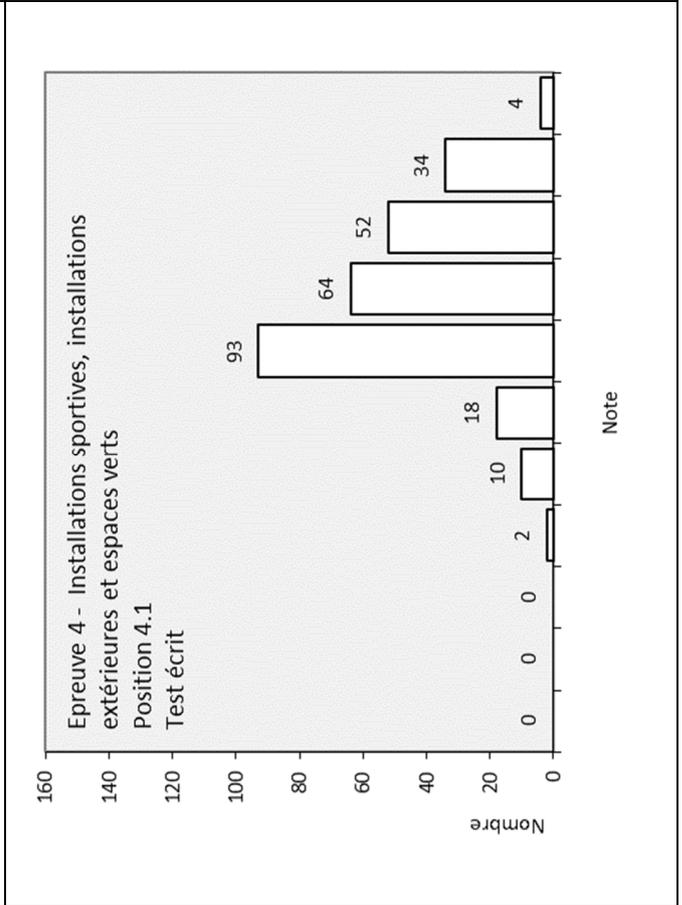
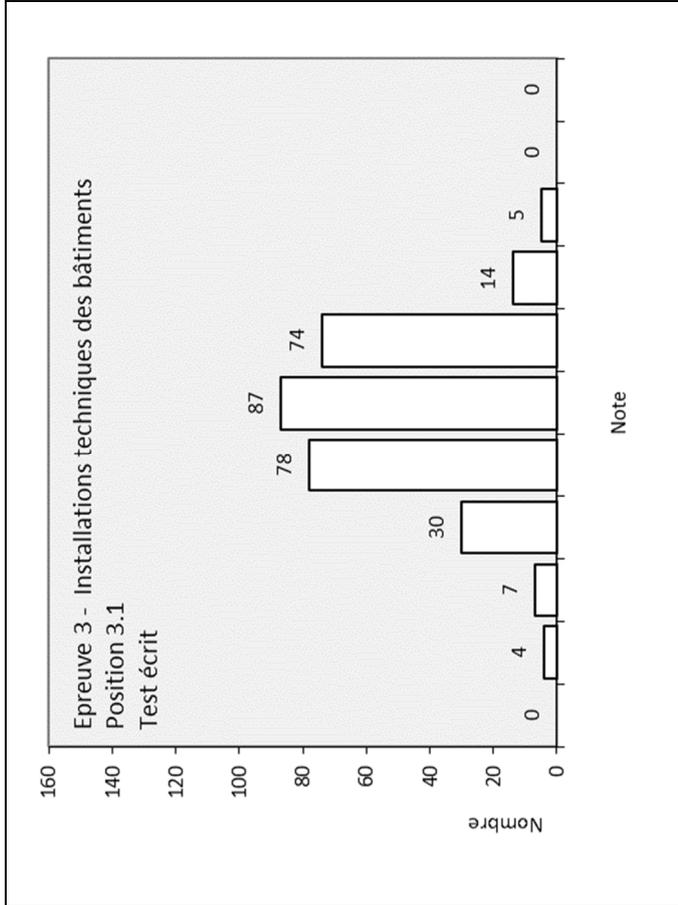
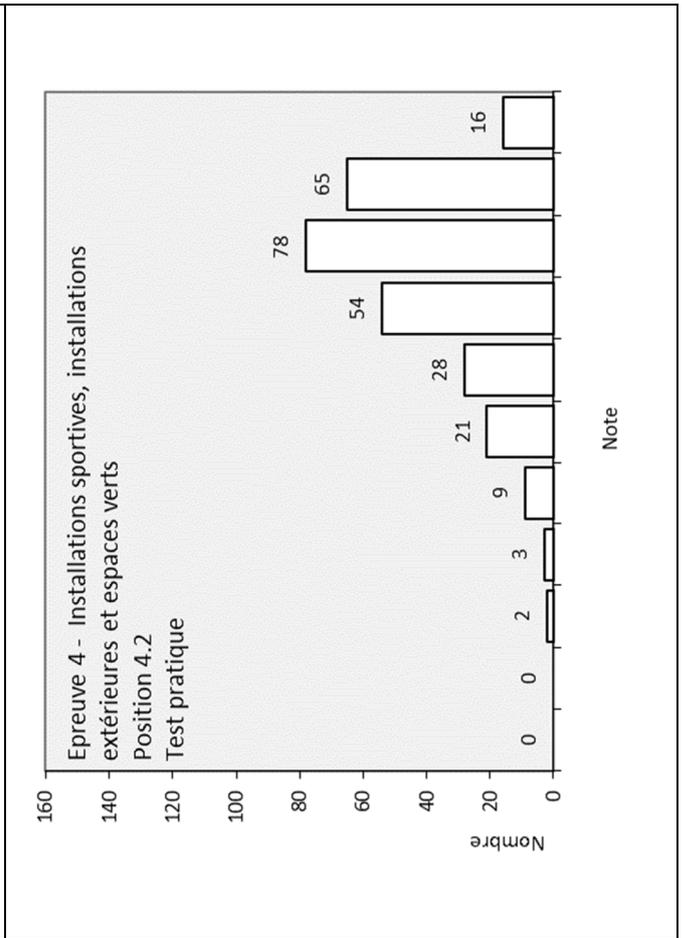
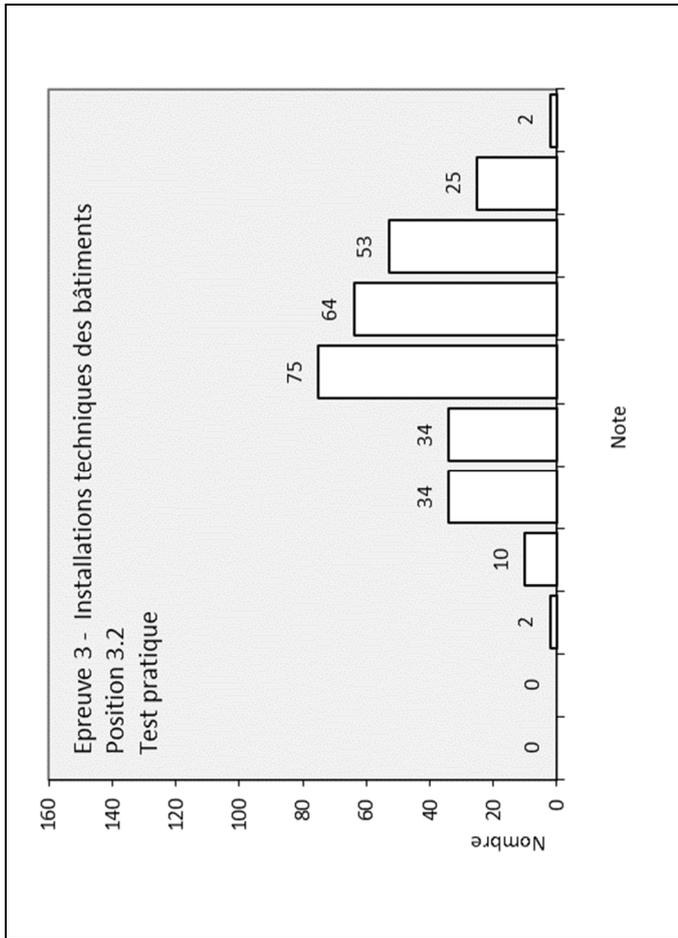
5 STATISTIQUES

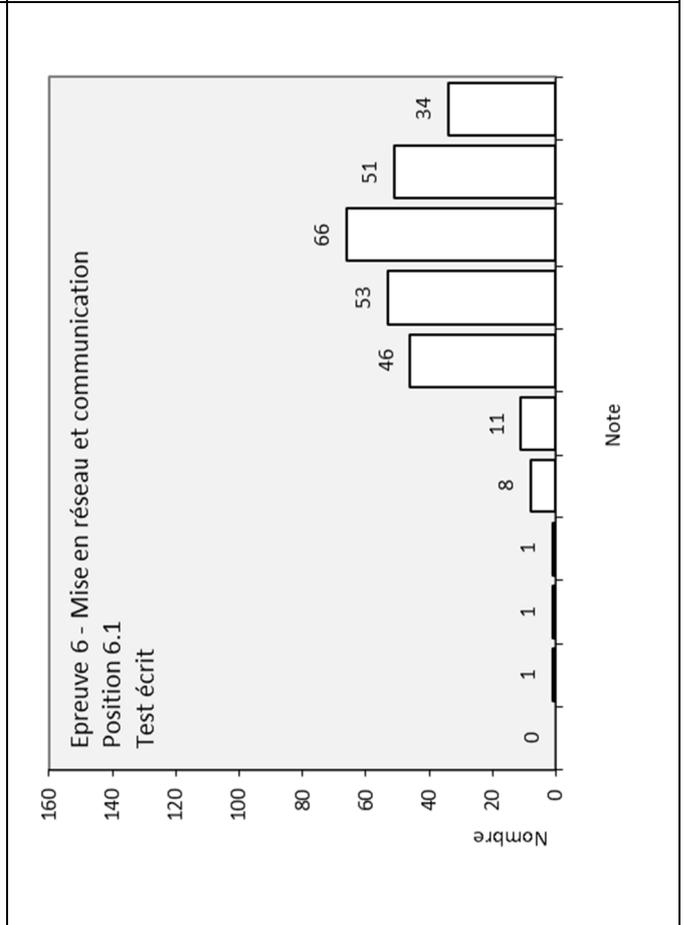
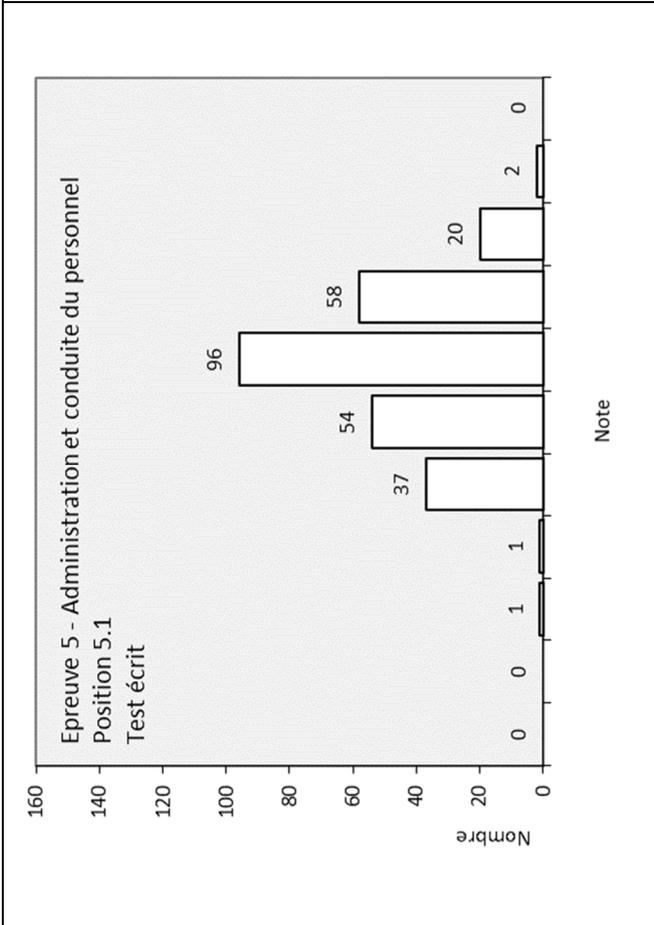
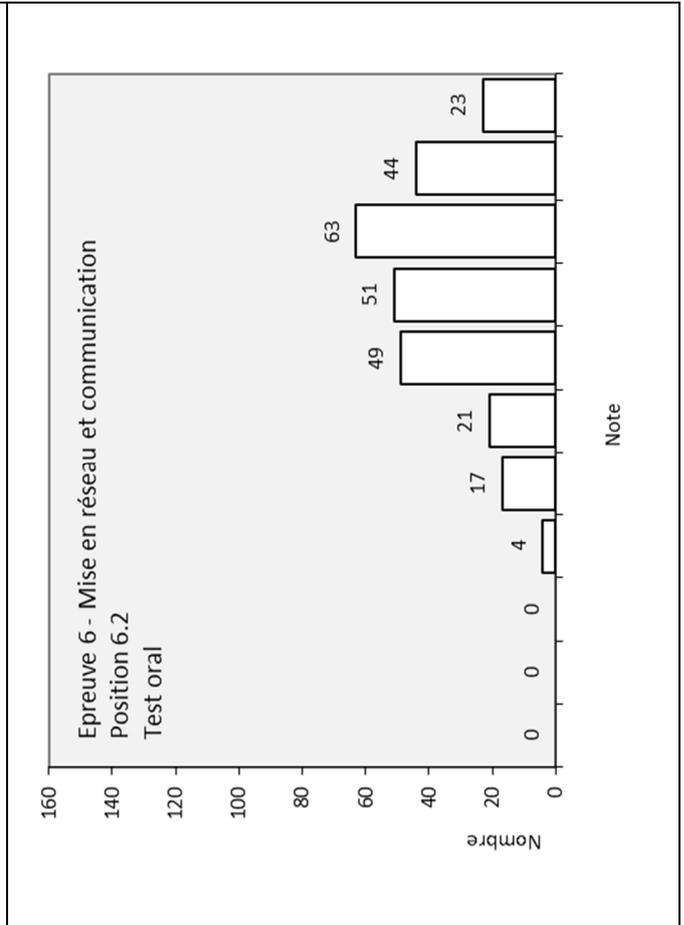
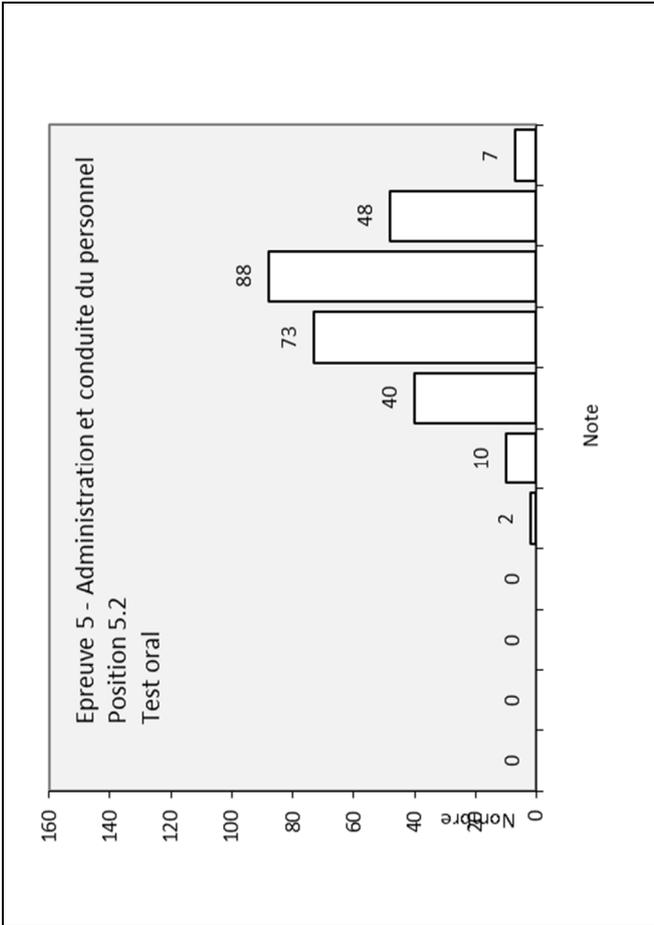












6 SYSTÈME DE NOTATION D'APRÈS LE RÈGLEMENT D'EXAMEN 2016

Qualifikationsbereich/Fach/Prüfungsteil Branche/Épreuve d'examen Materia/Parte d' esame			Positionsnote Note de position Voto di posizione	Prädikat/Note Prestation/Note Giudizio/Voto
1	Reinigung Nettoyage Pulizia	S	1.1	1
		P	1.2	
2	Gebäudeunterhalt Entretien des bâtiments Manutenzione dell'edificio	S	2.1	2
		P	2.2	
3	Gebäudetechnik Installations techniques des Bâtiments Componenti tecnici degli edifici	S	3.1	3
		P	3.2	
4	Sport-, Aussen- und Grünanlagen Installations sportives, installations extérieures et espaces verts Aree verdi, esterne e sportive	S	4.1	4
		P	4.2	
5	Administration und Mitarbeiterführung Administration et gestion du personnel Amministrazione e gestione collaboratori	S	5.1	5
		M	5.2	
6	Vernetzung und Kommunikation Mise en réseau et communication Competenze relazionali e comunicazione	S	6.1	6
		M	6.2 ¹	
GESAMTNOTE, NOTE GENERALE, VOTO GENERALE				GN, NG, VG

P = Praktisch, pratique, pratico

S = Schriftlich, écrit, scritto

M = Mündlich, oral, orale

¹ Gewichtung, Ponderation, Ponderazione : 5x